

Antti Vedenpää

**Pienyrityksen vahinkovakuuttaminen: Keskeisiksi koetut riskit ja niiltä suojautuminen**

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö.

Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan liikkeenjohdon koulutusohjelma.



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö.

Koulutusohjelma: Pienen ja keskisuuren yritystoiminnan liikkeenjohdon koulutusohjelma.

Suuntautumisvaihtoehto: Yritysjuridiikka

Tekijä: Antti Vedenpää

Työn nimi: Pienyrityksen vahinkovakuuttaminen: Keskeisiksi koetut riskit ja niiltä suojautuminen

Ohjaaja: Anmari Viljamaa

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 51

Liitteiden lukumäärä: 1

Vakuutusala on mielenkiintoinen ala, jossa tuotteita ja tietotaitoa kehitetään jatkuvasti. Vakuuttaminen on tärkeä osa yritysten jokapäiväistä toimintaa. Yleensä vakuutukset tulevat ajankohtaisiksi siinä vaiheessa, kun yritystä kohtaa vahinko.

Tässä työssä tutkittiin pienyrittäjien ja pienyritysten päättäjien mielikuvia riskeistä ja vakuuttamisesta. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina Pohjois-Pohjanmaan eteläisen alueen pienyrityksille. Työssä tutkittiin sitä, millaisia riskejä yritykset pelkäävät ja kuinka yritykset ovat mielestään varautuneet riskeihin. Työssä selvitettiin myös sitä, kuinka tyytyväisiä yritykset ovat vakuutusyhtiönsä, milloin vakuutuksia on viimeksi tarkistettu ja sitä missä vakuutusyhtiössä yrityksen vakuutukset ovat hoidettu.

Tutkimustuloksista selviää se, että omaisuuden vapaaehtoinen vakuuttaminen koetaan haastatelluissa yrityksissä tärkeämmäksi kuin vapaaehtoinen henkilöstön vakuuttaminen. Lisäksi tuloksista voidaan tehdä johtopäätöksiä tämänhetkisestä markkinatilanteesta siten, että vakuutettavien riskien lisäksi yrittäjät kokevat taloudelliset seikat ja tulevaisuuden arveluttavaksi.

Asiasanat: riskienhallinta, pienyrittäjät, vakuutus, vahinkovakuutus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: Business school

Degree programme: SME business management

Specialisation: Enterprise law

Author/s: Antti Vedenpää

Title of thesis: Damage insuring in small enterprise: key risks and risk prevention

Supervisor(s): Anmari Viljamaa

Year: 2011 Number of pages:51 Number of appendices:1

The insurance business is an interesting branch of business, in which products and know-how are developed continuously. Insuring is an important part of companies' everyday procedures. Usually, insurance becomes of current interest when the corporation faces an accident.

In this study, small entrepreneurs' and small companies' perceptions of risks and insurance were analysed. This study was carried out as telephone interviews to small companies in the Southern parts of Northern Ostrobothnia. In the study, the analysis focused on what sorts of risks the companies are afraid of and how the companies see their own preparations for potential risks. I also analysed how pleased the companies are with their insurance companies, when their insurance cover have been checked last, and which insurance company is takes care of their insurance.

According to the results, in the companies interviewed, the optional insuring of property was seen as more important than the optional insuring of staff. Also, based on the results one can draw conclusions from the current market situation in the sense that, in addition to the covered risks, the entrepreneurs see financial issues and the future as daunting.

Keywords: risk management, small entrepreneurs, insurance, damage insurance

## SISÄLTÖ

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ .....	2
THESIS ABSTRACT .....	3
SISÄLTÖ .....	4
KUVIOLUETTELO.....	5
1 JOHDANTO .....	6
2 PIENYRITYKSEN RISKIT, RISKIENHALLINTA JA VAKUUTTAMINEN .....	8
2.1 Pienyityksen riskit.....	8
2.2 Riskienhallinta.....	21
3 TUTKIMUSMENETELMÄ .....	24
3.1 Kvantitatiivinen tutkimus.....	24
3.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja sen valinta .....	24
3.3 Tiedonkeruumenetelmät .....	26
3.4 Kyselylomake .....	28
3.5 Kysymysten sisältö.....	30
3.6 Tutkimuksen aikataulu .....	32
4 TUTKIMUSTULOKSET .....	34
4.1 Vastaajien määrä .....	34
4.2 Vastaajien tietoisuus riskeistä ja varautuminen niihin .....	36
4.3 Muut kysymykset.....	42
JOHTOPÄÄTÖKSET .....	48
LÄHTEET .....	51
LIITTEET	

## Kuvioluettelo

Kuvio 1: Suomalaisten yritysten määrä jaoteltuna yrityskoon mukaan (Yrittäjyys suomessa 2011).....	9
Kuvio 2: Tutkimukseen osallistuneet yritykset yhtiömuodoittain.....	34
Kuvio 3: Yritysten määrä jaoteltuna työntekijämäärän suhteen .....	35
Kuvio 4: Tutkimukseen osallistuneet yritykset (kpl) toimialoittain .....	36
Kuvio 5: Omaisuuden ja toiminnan vakuuttamisen tärkeys.....	37
Kuvio 6: Vapaaehtoisen henkilövakuuttamisen tärkeys .....	38
Kuvio 7: Pahimmat uhat: Omaisuusriskit .....	39
Kuvio 8: Pahimmat uhat: Henkilöriskit.....	40
Kuvio 9: Poliittinen tai taloudellinen riski .....	41
Kuvio 10: Varautuminen nimettyihin riskeihin .....	42
Kuvio 11: Riskien kartoittaminen 5 viimeksi kuluneen vuoden aikana .....	43
Kuvio 12: Riskikartoituksen hyödyllisyys.....	44
Kuvio 13: Halukkuus riskien kartoitukseen.....	45
Kuvio 14 Tutkittavien yritysten vakuutusyhtiöt ja markkinaosuudet otannasta .....	46
Kuvio 15: Tyytyväisyys vakuutusyhtiöön.....	47

## 1 JOHDANTO

Vakuutukset ovat osa meidän kaikkien jokapäiväistä elämäämme. Vaikka emme tiedosta asiaa, ovat vakuutukset läsnä kaikkialla: työelämässä, vapaa-ajalla, autolla ajaessamme tai vaikkapa koulussa ollessamme. Vakuuttaminen on vakiinnuttanut paikkansa osana elämäämme, ja uusia vakuuttamisen kohteita kehitetään koko ajan. Vakuutusala pidetään vaikeaselkoisena ja haastavana. Jotkut pitävät vakuutusyhtiöitä huijareina, kun toiset taas elintärkeinä kumppaneina, jotka mahdollistavat esimerkiksi yritystoiminnan.

Opinnäytetyön tekijälle vakuutukset ovat olleet tuttuja pienestä pitäen, sillä vakuuttaminen on tullut tutuksi jo vanhempien työn kautta. Vakuutusalan vapaus ja haasteet ovat houkuttaneet jo nuoresta iästä lähtien. Kun vakuutusala on voinut seurata läheltä, on kynnys hakeutua alalle ollut matala. Tässä varmasti yksi syy, miksi tämä työ on tehty vakuutuksista.

Vakuuttaminen voi kuulostaa mielenkiinnottomalta ja puuduttavalta, mutta se on kaikkea muuta kuin sitä. Harvalla alalla työskentely on yhtä haastavaa. Vakuutusmyyjän tulee tuntea esimerkiksi Suomen sosiaaliturvaa, rakennustekniikkaa ja autojen moottoreiden tekniikkaa, vain muutamia esimerkkejä mainittaessa. Vakuutusosalalla tuotteet uudistuvat koko ajan ja henkilöstön on pysyttävä ajan hermolla jatkuvasti. Vakuutusosalalla työskentely on siis mielenkiintoista ja haastavaa.

Tämä työ on tehty toimeksiantona suomalaiselle vakuutusyhtiölle. Opinnäytetyön tekijän työpaikan saaminen kyseisestä yhtiöstä aloitti tämän työn opinnäytetyöprosessin. Opinnäytetyön aihetta mietittäessä esiin nousi useita vaihtoehtoja, mutta päällimmäisenä tarkoituksena on ollut hankkia työn avulla lisähyötyä opinnäytetyön tekijän uralle ja työskentelyn aloittamiseen. Koska pienyritysten vakuutukset ovat keskeinen osa opinnäytetyön tekijän tulevaa työkenttää, olivat ne myös kiinnostava kohde tutkimukselle. Pienyritysten vakuuttamisen tutkiminen edesauttaa myös tutkittavien yritysten ja niiden päättäjien tuntemista ja heidän luottamuksensa voittamista.

Tämän työn tarkoituksena on pienyritysten vakuutusten ja etenkin niistä päättävien henkilöiden asenteiden ja uhkakuvien tutkiminen. Vakuutuksen myyminen yrittäjälle tai toimitusjohtajalle on helpompaa, kun myyjällä on tiedossa, mitä riskejä tämä pelkää tai mitkä riskit koskettavat päättäjää. Lisäksi tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa opinnäytetyön tekijän työalueen yritysten vakuutustilannetta yleisesti.

Tärkeimpiä selvitettäviä asioita ovat:

- Minkälaisia riskejä vastaan yritys tahtoo suojautua?
- Kuinka hyvin yritykset ovat mielestään siinä onnistuneet?
- Onko yrityksen vakuutusturvasta pidetty huolta?
- Kuinka tyytyväisiä yritykset ovat vakuutusyhtiöönsä?

Näillä tiedoilla on todellista käyttöä työelämässä, sillä vakuuttaminen ei ole vain tuotteen myymistä. Vakuutusta myytäessä myydään asiakkaalle usein myös tarve. Kun asiakkaan tarve on löytynyt, on ostopäätöksen saaminen helpompaa.

Työn alussa kerrotaan muutamalla sanalla vakuuttamisen historiasta. Historian jälkeen käydään läpi tavallisimpia yrityksiä uhkaavia riskejä ja vakuutuksia, joilla riskejä vastaan voidaan suojautua. Myös riskienhallintaa yleisesti käsitellään lyhyesti. Teoriaosuuden jälkeen on kerrottu tutkimuksesta ja sen menetelmistä. Loppuun on koottu tutkimuksista saadut tulokset johtopäätöksineen.

## **2 PIENYRITYKSEN RISKIT, RISKIENHALLINTA JA VAKUUTTAMINEN**

### **2.1 Pienyityksen riskit**

Yrittämiseen liittyy aina riskejä huolimatta siitä, onko kyse isosta vai pienestä yrityksestä. Pienyrityksissä voi yrityksen koko kuitenkin aiheuttaa ylimääräistä haavoittuvuutta. Esimerkiksi yksityisyrittäjän sairastuessa tai joutuessa tapaturmaan, seisahtuu pahimmillaan koko yrityksen tuotanto. Sadan hengen yrityksessä koko työvoiman yhtäaikainen poissaolo on harvinaista ja tämä yhtälö on huomattavasti epätodennäköisempi. Suuret yritykset voivat organisoida toimintojaan uudelleen ja sijoittaa tilapäistä työvoimaa sinne missä sitä tarvitaan. Tämä ei pienessä yrityksessä aina ole mahdollista. (Suominen 2003, 8.)

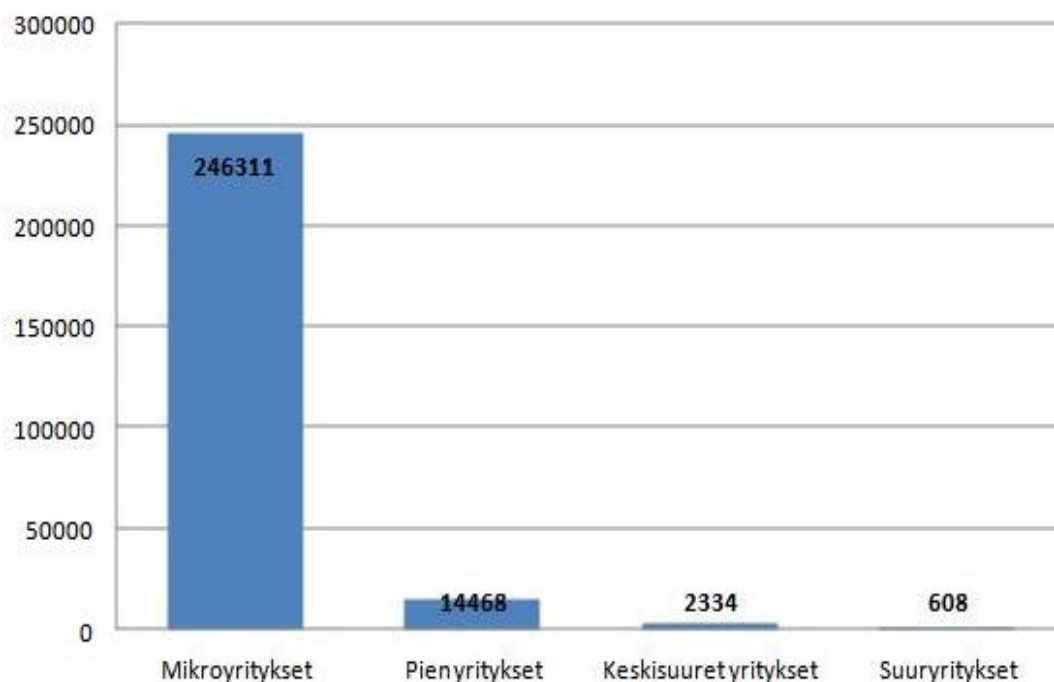
Erittelyä riskien todennäköisyydestä pienten ja suurten yritysten välillä on vaikea suorittaa. Molemmille yrityksille uhkina ovat niin henkilöstöön kuin omaisuuteen ja toimintaan liittyvät riskit. Lisäksi riskeihin voidaan lukea lukemattomia muita riskejä, joihin on vaikea varautua vakuutusten avulla. (Suominen 2003, 12-19.)

Hyvällä suunnittelulla ja riskienhallintaan paneutumalla voidaan kuitenkin välttää suurimmat ansat ja riskit. Ennakoiva riskienhallinta on myös edullisempaa kuin vakuutusten avulla hallinta. Riskien hallintaan tarvitaan työkalujen eli vakuutusten lisäksi myös tervettä järkeä sekä toimia käytännössä. Hyvä riskienhallintapolitiikka palkitaan suurimmassa osassa tapauksista vähäisinä vahinkoina. (Suominen 2003, 28-30.)



**Pienyrityksen käsite.** Yrityksiä jaotellaan useimmiten niiden koon perusteella. Pk-yrityksessä eli pienessä ja keskisuudessa yrityksessä työntekijöitä on 1-250. Yli 250 työntekijän yritykset ovat suuryrityksiä. Pk-yritykset jaotellaan tavallisesti vielä mikroyrityksiin (alle 10 työntekijää), pienyrityksiin (alle 50 työntekijää), ja keskisuuriin yrityksiin (50-250 työntekijää). (Suomen Yrittäjät 2011, viitattu 28.6.2011).

Vaikka pienyritykset ovat työntekijämäärältään pieniä, on niiden työllistävä vaikutus suuri. Suomen n. 320 000:sta yrityksestä alle kymmenen hengen yrityksiä on n. 246 000 yritystä eli yli 93 %. Pienyrityksiä on 5,5 % ja keskisuuria 0,9 %. Suuryrityksiä on kaikista yrityksistä vain 0,2 %. (Suomen Yrittäjät 2011, viitattu 28.6.2011).



Kuvio 1: Suomalaisten yritysten määrä jaoteltuna yrityskoon mukaan (Yrittäjyys suomessa 2011).

**Riskin käsite.** Sanalla riski tarkoitetaan uhkaa tai vahingonvaaraa. Sanaa on käytetty merenkulussa, josta se on luultavimmin kantautunut yleiskieleemme.

Ruotsissa ja englannissa samaa tarkoittava sana on "risk". (Juvonen, Korhonen, Ojala, Salonen & Vuori 2008, 7-8.)

Sanalla riski tarkoitetaan ajatusta siitä, että omaisuudelle tai henkilölle voi tapahtua jotakin epäedullista. Suomen kielessä tavattavia synonyymejä riskille ovat muun muassa tappionuhka, vahingonuhka ja vahingonvaara, jotka ilmaisevat vaarallisen, epäedullisen, haitallisen tai vahingollisen tapahtuman mahdollisuutta. (Juvonen ym. 2008, 8.)

Voimme kokea riskit hyvin erillälailailla, mutta riskeihin liittyy usein kolme yhteistä tekijää:

- tapahtuman epävarmuus
- tapahtuman odotukset
- tapahtuman vakavuus ja laajuus (Juvonen ym. 2008, 8).

Riskin peruslähtökohta on se, että siihen tulee liittyä epävarmuutta. Tapahtumat, joiden toteutumisen seuraukset tai tulokset tiedetään etukäteen, eivät ole riskejä. Riskiin sisältyy siis aina epävarmuus seurauksista ja lopputuloksesta. Todennäköisyydet riskien toteutumiselle voivat vaihdella laajasti eri tekijöistä riippuen. (Juvonen ym. 2008, 8.)

Meidän käsitystämme riskeistä ohjailee huomattavan usein riskiin sisältyvät panokset. Mitä suuremmat panokset uhkaan sisältyvät, sitä vakavampana riskiä pidetään. Yritysmailmassa tämä tarkoittaa sitä, että kaikkein vakavimpiin riskeihin keskitytään enemmän kuin taloudellisesti mitättömiin riskeihin. (Juvonen ym. 2008, 8.)

Riskejä on yritetty määritellä myös tieteellisesti. Määritelmät ovat muuttuneet ajan saatossa ja niitä on lukuisia, mutta peruslähtökohtana voidaan pitää Koganin ja Wallachin määritelmiä vuodelta 1946. He määrittivät riskin teoksessaan "Riski on kaksijakoinen" seuraavasti:

Riski= Todennäköisyys x riskin vakavuus

Tämän määritelmän avulla riskejä ei voida kuitenkaan asettaa tärkeysjärjestykseen, mikä tekee asiasta ongelmallisen. Lisäksi aina on olemassa sellaisia riskejä, joita on vaikea nimetä tai tunnistaa. Hyviä esimerkkejä näistä ovat liiketoiminnan riskit. Liiketoiminnan riskeihin sisältyy myös mahdollisuus voittoon. Puhtaista negatiivisista riskeistä käytetään nimitystä ”vahinkoriski”. Vahinkoriskiinkin ei sisälly voiton mahdollisuutta. (Juvonen ym. 2008, 8.)

**Riskityyppejä.** Yrityksen riskinhallintaa käsiteltäessä on tärkeää, että yritys tiedostaa riskinsä ja mahdollisuudet vastata niihin. Kaikkiin riskeihin ei voida varautua. Yrityksen onkin mietittävä mikä on sen riskinkantokyky. Mitkä riskit pitää ottaa huomioon ja mitä riskejä voidaan jättää omalle vastuulle. Isoimmat taloudelliset riskit kannattaa huomioida tarkemmin kuin sellaiset, joilla ei yrityksen kannalta ole suurta merkitystä. (Ilmonen ym. 2010, 12.)

Riskienhallintasuunnitelma tai riskiarvio ovat hyviä työkaluja suunniteltaessa yritystä mahdollisesti kohtaavia uhkia. Riskien pilkkominen osiin auttaa riskien hahmottamista. Eräs perinteinen malli on jakaa riskit neljään riskilajiin:

- strategiset riskit
- taloudelliset riskit
- operatiiviset riskit
- vahinkoriskit (Ilmonen ym. 2010, 71).

Strategisilla riskeillä tarkoitetaan riskejä, jotka koskevat organisaation pidempiaikaisia tavoitteita. Nämä riskit liittyvät päätöksentekoon ja liiketoimintaan. Näitä riskejä kutsutaan myös liiketoimintariskeiksi. (Ilmonen ym. 2010, 71.)

Taloudelliset riskit ovat rahaprosesseihin liittyviä riskejä. Koronnousut, liikekumppanien ja velallistan maksukyky, sekä oma maksukyky ovat hyviä esimerkkejä kyseisistä riskeistä. (Ilmonen ym. 2010, 74.)

Operatiiviset riskit ovat riskejä, jotka liittyvät päätöksentekoon, tuotantoon tai esimerkiksi työntekijöiden työnseisaukseen. (Ilmonen ym. 2010, 74.)

Kaikki edellämainittuja riskejä yhdistää se, että niitä vastaan ei voida suojautua vakuutusten avulla.

Vahinkoriskit ovat riskejä, joita vastaan voidaan suojautua vakuutusten avulla. Nämä riskit ovat myös helposti tunnistettavissa, tosin poikkeuksiakin kyseisistä riskeistä löytyy. Vahinkoriskeihin voidaan lukea mukaan myös ympäristöriskit ja riski että työntekijä on epälojalinen työnantajaa kohtaan. (Ilmonen ym. 2010, 75.)

**Pienyritysten yleisimmät riskit.** Pienyritysten riskejä käsiteltäessä tämän työn pääpaino on vahinkoriskeissä, eli niissä riskeissä joita vastaan voidaan suojautua vakuutuksilla. Pienyrityksillä on myös paljon muita riskejä, esimerkkinä liikeriskit, joita vastaan suojautuminen vakuutusten avulla ei aina onnistu. Viimeaikoina on yleistynyt joillakin aloilla myös liikeriskien vakuuttaminen. Näistä esimerkkinä rahoituslaitosten tarjoamat korkokatot, jotka ovat eräänlaisia vakuutuksia korkojen nousua varten. Uusien asiakkaiden saamiseksi tai asiakastytyvyyden pitämiseksi ei vielä ole tarjolla tuotteita. (Suominen 2003, 52.)

Vahinkoriskeistä puhuttaessa voidaan riskit jakaa karkeasti omaisuuden riskeihin, toiminnan riskeihin, vastuu- ja oikeusturvariskeihin, sekä henkilöriskeihin. Omaisuuden riskit koskettavat yritysten kiinteätä omaisuutta. (Suominen 2003, 15.)

Toiminnan riskit uhkaavat yrityksen toimintaa ja sen jatkuvuutta. Toiminnan riskit ovat yleensä seurausta omaisuuteen kohdistuvista riskeistä. Vastuuriskit ovat riskejä, joissa yritys joutuu vastuuseen aiheuttamastaan vahingoista ja oikeusturvariskit ovat yritykselle aiheuttavia oikeudellisia riskejä. (Suominen 2003, 16-17.)

Lisäksi pienyrityksillä on riskejä, jotka voivat kohdistua sen henkilöstöön, yrittäjiin tai avainhenkilöihin. Näitä riskejä kutsutaan henkilöriskeiksi. (Suominen 2003, 14.)

Muita yrityksiin kohdistuvia riskejä voi olla esimerkiksi tietotaidon siirtyminen kilpailijalle tai työvoiman heikko saatavuus. Edellämainittuja riskejä ei voida välttää vakuutuksilla. Vakuutusten avulla voidaan taas varautua muun muassa henkilöstön tapaturmiin, ammattisairauksiin, sairastumisiin, työkyvyttömyyteen ja kuolemaan. Turva voidaan rakentaa koko henkilöstölle tai esimerkiksi avainhenkilöille. (Suominen 2003, 14.)

Edellämainittujen riskien lisäksi yritystä voivat haavoittaa ympäristöriskit, tietoriskit, ja tuoteriskit (PK-RH. 2011, viitattu 8.7.2011). Näitä riskejä ei tarkemmin tässä työssä käsitellä. Vahinkovakuutus

Vahinkovakuuttamisen historia ulottuu hyvin kauas menneisyyteen. Ensimmäiset versiot vakuutuksista olivat käytössä Kaksoisvirranmaassa, jossa Babylonialaiset vakuuttivat merikuljetuksia. Myös kuningas Hammurabin lakikirjoista löytyy mainintoja näistä eräänlaisista vakuutuksista. (Kuusela & Ollikainen 2005, 19.)

Rooman valtakunnan aikana perusti ensimmäisen varsinaisen vakuutusyhtiön keisari Claudius (10 eKr-54jKr). Hän sääti lain, jonka nojalla keisari oli vastuussa myrskyjen aiheuttamista vahingoista kauppiaille henkilökohtaisesti. Näistä muinaisista muodoista on ajan saatossa kehittyneet nykyiset vakuutukset. (Kuusela & Ollikainen 2005, 19.)

Nykyinen vahinkovakuutus tunnetaan pitkälle jalostettuna tuotteena, joita tarjoavat useat yhtiöt. Vakuutustoiminta on kaupallista ja vakuutuksilla voi edesauttaa riskienhallintaa lähes jokaisella alalla. Vahinkovakuutuksen toimintaperiaate on, että taloudellinen riski siirretään vakuutusyhtiölle maksua vastaan. Maksun lisäksi vahingon sattuessa peritään vakuutuksenottajalta useimmiten omavastuu. Vakuutusten hinnat perustuvat matematiikkaan ja todennäköisyyslaskentaan.

**Omaisuuuden vakuutukset.** Omaisuuuden kohdistuvat riskit ovat yleisimmin tiedostettuja riskejä yrityksissä. Ensimmäiset vakuutukset otettiin omisuuusvahinkoja vastaan. Yrityksien omisuuusriskit voivat pahimmillaan kaataa yritystoiminnan, mikäli vakuutusturvaa ei ole tai se ei ole ajan tasalla. Omisuuusvahinkoja voivat aiheuttaa useat eri syyt. Seuraavassa on lueteltu niistä yleisimmät:

- palo
- noki
- vuoto
- rikos
- myrsky
- rikos/llkivalta
- rikkoontuminen (Juvonen ym. 2008, 63).

Edellämainitut riskit voivat aiheuttaa vahinkoa eri omisuuusluokille. Alttiina vahingoille voivat olla yrityksen käyttöomaisuus (rakennukset, koneet, kalusto ja tuotantovälineet), vaihto-omaisuus (tuotteet, tarvikkeet ja raaka-aineet), vieras irtain omisuuus (lainatut koneet ja laitteet, asiakkaiden omisuuus), sekä rahoitusomaisuus (rahat ja arvopaperit). (Juvonen ym. 2008, 63.)

Edellämainittuja riskejä varten on olemassa niin sanottuja ”all risk” tuotteita, jotka kattavat kaikki edellä mainitut vahingot. Nämä tuotteet hinnoitellaan yleensä liikevaihdon perusteella. All risk -pakettivakuutuksissa omisuuuden arvo määritellään vasta vahingon jälkeen, jolloin vakuutettava omisuuutta ei tarvitse arvottaa etukäteen.

Omisuuutta voidaan vakuuttaa myös pelkästään tietyn riskin, esimerkiksi tulipalon tai myrskyn varalta. Tämä on järkevää silloin, kun jotakin tiettyä riskiä ei ole olemassa tai se on merkityksetön. Tällaisesta riskistä esimerkkinä käy maapohjalattialla oleva peltihalli, johon ei ole otettu vuotovahinkovakuutusta, koska vesivuodolle ei ole mahdollisuutta.

Omaisuuuteen voi kohdistua vahinko myös omaisuuden ollessa liikenteessä. Näitä tilanteita varten voi varautua kuljetusvakuutuksella. Kuljetusvakuutus voi kuulua valmiiseen pakettivakuutukseen, mutta joskus kuljetusvakuutus pitää ottaa erikseen. Varsinkin harvinaisemmat ja arvokkaat kuljetukset on syytä vakuuttaa, sillä vahingonmahdollisuus liikenteessä voi olla huomattavasti suurempi kuin sen ollessa paikallaan. Lisäksi väliaikaisesti varastoitu tavara voi tuhoutua tulipalossa, joka aiheutuu riippumatta omasta toiminnasta, tai vastaavasti oma omaisuus voi aiheuttaa vahinkoa muiden omaisuudelle. (Juvonen ym. 2008, 85.)

Omaisuuuden vakuuttamisessa on tärkeä vahingontorjunta. Automaattiset sammutinlaitteistot ja murtoilmaisimet ovat paras keino välttää ja pienentää vahinkoja. Ne vahingot, mitä vastaan ei voida suojautua, on hyvä vakuuttaa. Omaisuusvakuutuksissa hinnoitteluun vaikuttaa vakuutuksen laajuus, vakuutettavan omaisuuden mahdolliset riskit ja vahinkojen yleisyys sekä omavastuu. Mitä isomman omavastuun vakuutuksenottaja valitsee, sitä edullisempi vakuutus on. (Juvonen ym. 2008, 88.)

**Toiminnan vakuutukset.** Yrityksen toiminnan keskeytyminen voi olla vakava riski yritykselle. Toiminnan keskeytyminen voi johtua omaisuuteen tai henkilöön/henkilöstöön kohdistuvasta vahingosta. Tyypillinen esimerkki toiminnan keskeytymisestä on tulipalon aiheuttama keskeytys. Toiminnan keskeytymisestä aiheutuva vahinko on usein taloudellisesti pahempi kuin sen aiheuttanut omaisuusvahinko. Esimerkkinä voimme käyttää vaikkapa ravintolaa, jonka toiminta seisahtuu kolmen kuukauden ajaksi vesivahingon vuoksi. Itse vesivahinko voi olla taloudellisesti arvioituna vähäinen kuluerä, mutta toiminnan keskeytymisen vuoksi ravintolan tuotto menetetään pitkäksi aikaa. Kulut eivät kuitenkaan pienene samassa suhteessa, sillä henkilökunnalle on maksettava palkkaa ja kiinteistöistä mahdolliset vuokrat. (Juvonen ym. 2008, 93.)

Toiminnan keskeytymiseen voidaan varautua vakuuttamalla toiminta siten, että yrityksen toiminnan keskeytyessä vakuutus korvaa menetetyn katteen

lisäksi muuttuvat palkat ja keskeytysvahingon rajoittamisesta mahdollisesti aiheutuvia ylimääräisiä kuluja. Toiminnan keskeytys voidaan laatia muun muassa liikevaihdon, myyntikatteen tai muun sovitun määrän perusteella. (Pohjola. 2011, [viitattu 11.7.2011]).

**Vastuuvakuutukset.** Vastuuvakuutus on tuote, jolla yritys voi suojautua vahingonkorvauskuluilta. Se auttaa siis tuottamuksellisissa tilanteissa, kun jokin toimija on aiheuttanut ulkopuoliselle tekijälle vahinkoa. (Suominen 2003, 130.)

Esimerkki: Yritys X ei ole muistanut hoitaa pihan hiekoitusta kuntoon ja asiakas liukastuu pihalla loukaten itseään. Vastuuvakuutus kattaa tällaisissa tilanteissa yritykselle tulevia vahingonkorvauskuluja. (Suominen 2003, 129.)

Henkilövahinkojen lisäksi vastuuvakuutus korvaa myös omaisuudelle aiheutettuja vahinkoja. Siitä useimmiten kuitenkin rajattu pois aiheuttajan itsensä omaisuus. Vastuuvakuutus on siis korvaavuudeltaan suppeampi kuin itse korvausvelvollisuus. Lisäksi vakuutukseen liittyy omavastuuosuus. (Suominen 2003, 130.)

Edellämainitun toiminnan vastuuvakuutuksen lisäksi vastuuvakuutuksia on valittavissa myös muita riskejä varten. Yrityksen johtoryhmälle voidaan ottaa vastuuvakuutus, joka suojaa johtohenkilöitä ja hallitusta. (Suominen 2003, 130.)

Yrityksen valmistamien tuotteiden aiheuttamien vahinkojen varalle voidaan ottaa tuotevastuuvakuutus. Tuotevastuu ei kuitenkaan korvaa vahinkoja, jotka ovat aiheutuneet tuotteelle itselleen, tai taloudellisia vahinkoja, jotka aiheutuvat tuotteen poisvetämisestä markkinoilta. Tuotevastuu korvaa siis yleensä vahinkoja, jotka aiheutuvat tuotteesta henkilöille tai esineille. Se ei korvaa vahinkoja, joihin yritys ei oikeuden mukaan ole korvausvelvollinen. (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).



Lisäksi yritys voi ottaa turvaa varallisuusvahinkojen varalle (tilitoimistot), konsulttitoiminnan varalle (tekninen suunnittelu), kustannusvastuun varalle (lehtitalot) ja potilasvahinkojen varalle (terveydenhoitoala). (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).

**Oikeusturvavakuutukset.** Oikeudellisia riitoja- ja kuluja varten on olemassa oikeusturvavakuutus. Oikeusturvavakuutuksen tarkoituksena on korvata yritykselle koituvia välttämättömiä ja kohtuullisia oikeudenkäynti- ja asianajokustannuksia, jotka johtuvat riita tilanteesta. (Pohjola 2011, viitattu 6.7.2011).

Oikeusturvavakuutus soveltuu lähes kaikille toimialoille ja se kuuluu myös yksityisten ihmisten kodin tai irtaimiston vakuutukseen. Oikeusturvavakuutuksesta korvattaessa edellytetään, että aiheutuneen vahingon täytyy liittyä vakuutettuun toimintaan. (Pohjola 2011, viitattu 6.7.2011).

**Lakisääteiset henkilövakuutukset.** Henkilöriskit ovat yrityksen henkilöstöön kohdistuvia uhkia. Yrityksen kannalta ajateltuna henkilöriskit voivat uhata yrityksen toimintaa aiheuttamalla vahinkoa henkilöstölle esimerkiksi sairauspoissaolojen, tapaturmien, väliaikaisen tai pysyvän työkyvyttömyyden sekä pahimmillaan kuoleman vuoksi.

Työntekijän kannalta henkilöriskit voivat aiheuttaa ylimääräistä taloudellista harmia. Tämä voi aiheutua vaikkapa työkyvyttömyyden aiheuttamana ansiotason alenemisena. Pohjimmiltaan työntekijään kohdistuvissa riskeissä on aina uhkana terveyden ja työkyvyn menetys. (Juvonen ym. 2008, 47.)

Työnantajan näkökulmasta riskit ovat monimutkaisempia. Varsinaisten terveyttä uhkaavien uhkien lisäksi on olemassa muita uhkia, jotka vaikuttavat toimintaan pahimmillaan tuhoisasti. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa työilmapiiri, työnjohdon pätevyys, sekä ammattitaitoisen työvoiman saaminen. (Juvonen ym. 2008, 47.)

Suomessa yritysten ja henkilöstön vakuuttamista on säädelty lain avulla. Meillä onkin useita lakisääteisiä vakuutuksia, jotka yrityksen on pakko ottaa henkilöstölleen, jotta yritys voi toimia. Seuraavassa on lueteltu tärkeimmät lakisääteiset vakuutukset:

**Lakisääteinen tapaturmavakuutus.** Lakisääteinen tapaturmavakuutus on työnantajan työntekijöille ottama pakollinen vakuutus, joka perustuu tapaturmavakuutuslakiin. Vakuutus korvaa työntekijälle aiheutuneita tapaturmia ja ammattisairauksia työssä. Lisäksi se on voimassa työmatkalla. Vakuutuksesta maksetaan tapaturmasta tai ammattitaudista johtuvat sairaanhoitokulut. Lisäksi vakuutuksesta maksetaan korvausta ansionmenetyksestä. (Pohjola, 2011, viitattu 14.6.2011).

**Työeläkevakuutus.** Työnantaja on lain mukaan veloitettu hoitamaan työntekijän eläketurva. Tämä hoituu siten, että työnantaja maksaa työntekijän eläkevakuutuksen, mutta pidättää osan maksusta työntekijältä. Työeläkettä on veloitettu maksamaan myös yksityistalous palkatulle työvoimalle (esimerkiksi remonttimies). Tyel-vakuutus antaa oikeuden vanhuuseläkkeeseen, mutta myös muihin eläkkeisiin, kuten työkyvyttömyyseläkkeeseen ja kuntoutustukeen. (Ilmarinen 2011, viitattu 12.7.2011).

**Yrittäjän eläkevakuutus.** Yrittäjän eläkevakuutus on vakuutus yrittäjän eläkkeen turvaamiseksi. Vakuutus on lakisääteinen, mutta vakuutuksen maksu perustuu työtuloon, jonka saa yrittäjä itse määrittellä. Yel-vakuutus oikeuttaa vanhuuseläkkeen lisäksi muuhun sosiaaliturvaan kuten päivärahoihin ja työttömyysturvaan. Eläkkeen kertymisen lisäksi yrittäjän eläkemaksun eli työtulon määrä on erittäin tärkeä juuri sosiaaliturvan kannalta. (Ilmarinen 2011, viitattu 11.7.2011).

**Vapaaehtoiset henkilövakuutukset.** Vapaaehtoinen henkilövakuuttaminen tarjoaa lähes rajattomia mahdollisuuksia yrityksen henkilöstöriskinhallintaan. Vapaaehtoista turvaa voidaan hankkia kattavasti lähes riskin kuin riskin

varalle. Monissa pienyrityksissä kuitenkin keskitytään siihen, että lakisääteiset vakuutusturvat ovat ajan tasalla. Ylimääräiset vapaaehtoiset vakuutukset koetaan mahdollisina rasitteina, eikä niiden laajuudesta ja korvaavuuksista aina ole tarkkaa tietoa. Seuraavassa yleisimpiä vapaaehtoisia vakuutuksia:

**Yrittäjän tapaturmavakuutus.** Yrittäjän tapaturmavakuutus on vapaaehtoinen yrittäjän ja ammatinharjoittajan vakuutus. Vakuutus on tarkoitettu niille henkilöille, jotka jäävät lakisääteisen tapaturmavakuutuksen turvan ulkopuolelle. Vakuutus kattaa yrittäjän tapaturmista ja ammattitaudeista aiheutuvia kustannuksia. Lisäksi vakuutus oikeuttaa yrittäjän saamaan päivärahaa tapaturman aiheuttamasta väliaikaisesta työkyvyttömyydestä. Mikäli työkyvyttömyys jää pysyväksi, maksetaan vakuutuksenottajalle tapaturmaeläkettä. Vakuutus antaa turvaa myös pysyvän haitan varalle kertakorvauksen muodossa. Edellämainittujen turvien lisäksi yrittäjän tapaturmavakuutus antaa oikeuden ammatilliseen kuntoutukseen, perhe-eläkkeeseen sekä hautausapuun. Vakuutus on voimassa myös vapaa-ajalla. (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).

**Vapaa-ajan tapaturmavakuutus.** Vapaa-ajan tapaturmavakuutus on työntekijöille otettava laajennus joka oikeuttaa korvauksiin myös työajan ulkopuolella sattuneissa vahingoissa. Vakuutus on verovähennyskelpoinen kulu yritykselle. Vakuutuksesta korvataan tapaturman aiheuttamia hoitokuluja, päivärahaa työkyvyttömyys ajalta sekä pysyvää haittaa. (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).

**Henkivakuutus.** Henkivakuutuksella yritys voi vakuuttaa koko henkilöstönsä tai osan siitä kuoleman varalta. Henkivakuutus on tuotteena yksinkertainen, sillä vakuutuksesta maksetaan kertakorvaus vakuutetun kuoltua määrätylle edunsaajalle. Edunsaajana voi olla yritys, kuolleen vakuutetun omaiset tai muu nimetty edunsaaja. Henkivakuutusturva on tärkeä varsinkin yrittäjäpariskunnille, joilla on pieniä lapsia tai paljon lainaa. Henkivakuutuksen

kuolintapaussumman suuruuden saa määrittää tarpeen mukaan. (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).

**Sairaskuluvakuutus.** Sairaskuluvakuutus on tuote, jolla yritys voi varautua henkilöstönsä sairaanhoitokulujen varalle. Sairauksien aiheuttamat hoitokulut eivät yleensä kuulu yrityksen maksettaviksi, sillä lakisääteinen tapaturma hoitaa vain ammattitautien ja tapaturmien aiheuttamat kustannukset. Sairauden aiheuttamissa tilanteissa suomen julkinen terveydenhuolto palvelee ihmisiä varsin hyvin. Joissakin tapauksissa voi kuitenkin olla hyvä varautua myös sairaanhoidon kustannuksia varten. Nykyään lääkärille pääsy voi olla vaikeaa ja mitä nopeammin työntekijä pääsee oikeanlaiseen hoitoon, sitä nopeammin hän on takaisin työkunnossa. Työntekijän poissaolo maksaa yritykselle paljon ja aina korvaavan henkilöstön löytäminen tai työhön perehdyttäminen ei ole helppoa. Hoitokuluvakuutus voi olla yritykselle myös keino palkita työntekijöitä ja kannustaa heitä pysymään yrityksen palveluksessa. (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).

Hoitokuluvakuutuksella voidaan vakuuttaa eritasoisesti yrityksen henkilöstö tai osa siitä. Kaikille työntekijöille voidaan valita esimerkiksi hoitokuluvakuutus leikkaushoitoa vaativien sairauksien varalle. Yrityksen avainhenkilöstölle ja ”tärkeimmille” työntekijöille voidaan valita turvaa, joka kattaa lähes kaiken lääketieteellisen hoidontarpeen. Useimmiten tuotteista on kuitenkin rajattu pois raskauden aiheuttamat hoitokulut, itse tahallaan aiheutetut hoitokulut ja lääkkeiden sekä huumausaineiden ja alkoholin aiheuttamat kulut. (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).

**Työkyvyttömyysvakuutus.** Työkyvyttömyysvakuutus antaa turvaa työntekijälle sekä työntantajalle työkyvyttömyyden varalle. Työkyvyttömyys voi olla väliaikaista tai pysyvää. Se voi johtua muun muassa tapaturmasta tai sairaudesta. Työkyvyttömyysvakuutuksessa voidaan edunsaajaksi määrittää joko yritys tai muu edunsaaja, useimmiten työntekijä. Työntantajan ollessa edunsaajana voidaan vakuutuskorvaus käyttää sijaistyövoiman palkkaamiseen tai työn uudelleenorganisointiin. Työntekijä voi taas

korvauksella pitää taloutensa tasapainossa vaikka tulot pienenisivätkin työkyvyttömyyden vuoksi. Vakuutuksesta voidaan maksaa päivärahaa lyhyestä tai väliaikaisesta työkyvyttömyydestä. Pysyvistä työkyvyttömyydestä maksetaan taas kertakorvaus. (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).

**Vapaaehtoiset eläkevakuutukset.** Vapaaehtoiset eläkevakuutukset ovat erinomainen keino sitouttaa henkilöstöä yritykseen. Vapaaehtoisessa eläkevakuutuksessa yritys maksaa valitulle vakuutetulle lisäeläkettä, joka maksetaan ulos eläkeiässä. Lisäeläkkeen määrä riippuu maksetuista vakuutusmaksuista ja niiden tuotoista. Eläkemaksuja voidaan sijoittaa vakuutuksenottajan tahdon mukaisesti, jolloin niille tavoitellaan mahdollista parempaa tuottoa. (Pohjola 2011, viitattu 12.7.2011).

## 2.2 Riskienhallinta

Riskienhallinta on paljon muutakin kuin vakuuttamista. Vakuuttaminen on kuitenkin riskienhallinnan tukipilari ja helppo tapa hoitaa riskienhallintaa. Järkevän yrityksen riskienhallintaan kuuluu vakuuttaminen ja se on luonnollinen suojajärjestelmä. Vakuuttamiseen ja sen sisältöön vaikuttavat yleensä yrityksen yhtiömuoto, toimiala, johdon näkemykset, koko sekä kilpailutilanne. (Suominen 2003, 122.)

Vakuutusmaailma mielletään usein vaikeaksi ja yrittäjät eivät jaksaa perehtyä siihen kovinkaan syvällisesti. Tällöin vaihtoehtona on käyttää vakuutusmeklaria, joka kilpailuttaa vakuutukset yrityksen puolesta. Meklari myös valvoo, että riskit on hoidettu riittävän hyvin. Meklaritoiminta perustuu siihen, että meklari ottaa palkkion siitä että hän hoitaa yrityksen vakuutusasiat.

Toinen vaihtoehto on antaa vakuutusyhtiön edustajan hoitaa riskien kartoitus ja vakuutusturva. Vakuutusyhtiöiden toiminta onkin kokenut muutoksen suuntaan, jossa vakuutusten myynnin sijasta tunnistetaan asiakkaan tarpeet.

Näin toimitaan asiakaslähtöisesti ja saadaan rakennettu asiakkaan ja yhtiön kannalta parhaat ratkaisut. Kuitenkin aika-ajoin yrittäjien asenteet vakuutushenkilöitä kohtaan tulevat esiin. Osalla yrittäjistä voi olla hyvinkin voimakkaita tunteita vakuutusyhtiötä ja niiden henkilöstöä kohtaan. Tämä tekee vakuutuslalla työskentelystä haastavaa.

**Ennakoiva riskienhallinta.** Vaikka vakuutuksilla kyetään kattamaan varsin laajasti yrityksen riskejä, eivät vakuutukset ole ainut mahdollinen ratkaisu, vaan osa sitä. Vakuutusten lisäksi on hyvä hallita riskejä myös erilaisin keinoin. Näitä keinoja kokonaisuudessaan voidaan kutsua riskienhallinnaksi. Riskienhallinta voi sisältää monia erilaisia keinoja yhtiöistä ja toimialoista riippuen. Yleistä on kuitenkin se, että riskit pyritään tunnistamaan ja minimoimaan jo ennen niiden toteutumista.

Riskienhallinnan kannalta hyvässä yhtiössä riskit on huomioitu ja niitä varten on suunnitelmia. Edellämainitut asiat ovat hyvällä mallilla silloin kun yrityksen johtoporras on ajan tasalla riskeistä. Joskus riskipolitiikka voi olla ”ulkoistettuna” tietyille henkilölle yrityksessä vaikka siten, että riskipäällikön tehtävänä on riskienhallinnan koordinointi. Kun johtoa kiinnostavat yrityksen riskit ja riskikuva kartoitetaan riittävän useasti, ollaan riskienhallinnassa hyvällä tasolla. (Ilmonen, Kallio, Koskinen, Rajamäki 2010, 12.)

Vakuutusyhtiöt tuottavat vakuutusten lisäksi myös riskienhallintapalveluita. Sekä yrityksen, että vakuutusyhtiön kannalta on parempi mitä vähemmän vahinkoja tapahtuu. Vakuutuksiin onkin liitetty usein vakuutusehdot, joilla tarkennetaan vakuutusten antamaa turvaa ja ennaltaehkäiseviä määräyksiä. Lisäksi vakuutuksissa sovelletaan suojeleohjeita.

Vakuutusehdoissa on esitelty vakuutukset ja niiden sisällöt tarkemmin kuin tuoteselosteissa. Ehdoissa on myös pykälä, jotka kertovat missä tapauksissa vakuutus korvaa vahingon ja missä tapauksissa taas ei.

Esimerkkinä auton varastus. Mikäli yrityksen pihasta varastetaan auto, jossa avaimet on jätetty virtalukkoon, vahinkoa ei korvata. Mikäli avaimet ovat

yrittäjien tiloissa sisällä ja autoon on murtauduttu väkivalloin ja se on startattu ilman avaimia, vahinko korvataan. Vakuutusehdot ovat siis tarkentavia ohjeita joihin kannattaa tutustua ennen vakuutusten ottamista. (Pohjola 2011, viitattu 13.7.2011).

Suojeluohjeet ovat taas yleisiä ohjeita jotka kertovat kuinka omaisuutta, koneita, laitteita ja omaisuutta tulee suojella, jotta vahingoilta vältyttäisiin. Suojeluohjeissa voi olla mainintoja muun muassa kaupparakennuksessa vaadittavista hälyttimistä tai ovien lukituksista. Suojeluohjeita noudattamalla vahinkojen todennäköisyys pienenee. Vakuutuksien myöntämisehtoina ovat usein suojeluohjeiden täytyminen. (Pohjola 2011, viitattu 13.7.2011).

Suojeluohjeiden ja vakuutusehtojen noudattamisen lisäksi on maalaisjärjen käyttö parasta mahdollista suojaa vahinkojen varalle. Varovaisuus tulenkäsittelyssä, riittävä sammutuskalusto, palohälyttimet ja ensiavusta huolehtiminen ovat jokaisen kansalaisen tuntemia perusasioita, jotka auttavat vahinkojen ehkäisyssä. Kaikkea varten ei kuitenkaan voida varautua. Näitä asioita varten ovat olemassa vakuutukset.

## **3 TUTKIMUSMENETELMÄ**

### **3.1 Kvantitatiivinen tutkimus**

Kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä tutkimista. Tälle tutkimusmuodolle on tyypillistä se, että tutkittaessa hyödynnetään aikaisempien tutkimusten johtopäätöksiä ja hypoteesejä. Tutkittavat kohteet poimitaan otokseksi otannasta eli perusjoukosta. Kvantitatiiviseen tutkimukseen on helpompi sisällyttää suuri määrä vastaajia, sillä vastaukset pyritään analysoimaan määrällisesti ja niin, että niitä voidaan käsitellä taulukkomuodossa. Tilastollinen analyysi kuuluu usein kvantitatiiviseen tutkimukseen. (Hirsjärvi ym 2007, 136.)

Kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimusmenetelmään päätyminen oli helppoa. Työn päämäärän eli taloudellisen hyödyn saavuttamiseksi olisi tietysti voitu tehdä myös kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, mutta tekijän mielestä suuremman otannan saanti oli tärkeää ja se puolsi kvantitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivisen tutkimuksen tuottama informaatio on hyödyllistä mietittäessä yrittäjien mielipiteitä vakuuttamisesta. Isolla otoksella tulokset ovat varmempia.

### **3.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja sen valinta**

Tutkimuksen kohderyhmän ja alueen valitsi toimeksiantaja. Kohderyhmään valikoitui yrityksiä monista kokoluokista. Valtaosa yrityksistä oli pienyrityksiä, jotka työllistävät 1-10 työntekijää. Myös isompia yrityksiä oli mukana muutamia. Edellämainittujen lisäksi tutkimuksessa haastateltiin elinkeinonharjoittajia (maatalous), jotka eivät työllistäneet ulkopuolisia henkilöitä.

Yritysten vakuuttaminen vaatii tiettyjen kriteerien täyttymistä. Nämä kriteerit muodostuvat yrityksen taloudellisista seikoista. Lisäksi asiakasvalintaan



liittyvät turvallisuuteen liittyvät tekijät. Yritykset jotka ovat toimialaltaan erittäin vaarallisia, ei välttämättä haluta asiakkaiksi, sillä korvausriskit voivat olla todella suuret. Myös nämä seikat vaikuttivat yritysten valintaan. Tutkimuksessa haastateltiin siis riskiluokaltaan ja taloudellisilta tiedoiltaan vakuutettavaksi kelpaavia yrityksiä.

Maantieteelliset kriteerit olivat yksi määräävä tekijä. Haastatellut yritykset sijaitsivat opinnäytetyön tekijän tulevalla työalueella. Alue koostui pääasiassa seuraavista kunnista: Reisjärvi, Haapajärvi, Nivala, Kärsämäki sekä Pyhäjärvi. Alueiden välisten haastattelujen määrää ei lähdetty tasaamaan, vaan niissä voi olla heittoja.

Haastatellut yritykset poimittiin potentiaalisten kohteiden listalta siten että pääkriteerinä toimi yrityksen koko. Työn toimeksiantajan toimittamalla listalla oli yrityksiä, joilta puuttui vakuutusturva toimeksiantajan yhtiöstä. Lisäksi käytettävissä oli listaus toimeksiantajan kumppanilta, joka on eläkeyhtiö. Tämän eläkevakuutusyhtiön listalla oli yrityksiä, joilla oli vakuutusturva toimeksiantajalta, muttei eläkevakuutusturvaa yhteistyökumppanilta. Osa yrityksistä oli taas eläkevakuutusyhtiön asiakkaita, mutta varsinainen vakuutusturva oli muussa kun työn toimeksiantajan yrityksessä. Kokonaisasiakkuuden rakentamiseksi toimeksiantaja pyrkii saattamaan sekä eläkevakuutukset, että vahinkovakuutuspuolen saman ryhmittymän alle.

Haastatteluista suoritettiin osa myös tutuille yrittäjille, sekä yrittäjille, jotka asioivat puhelimella opinnäytetyön tekijän kanssa.

Kokonaisuutena voidaan todeta että tähän tutkimukseen valitut yritykset valittiin järkiperustein. Tutkimuksessa haastateltiin potentiaalisia asiakkaita, jotta toimeksiantaja saisi heistä informaatiota jota hyödyntää kaupankäynnissä.

### 3.3 Tiedonkeruumenetelmät

Tiedonkeruumenetelmiä mietittäessä arvioitiin useita mahdollisia tapoja toteuttaa tutkimus. Toteutuksen kannalta parhaita vaihtoehtoja olivat niin sanotut aineistonkeruun perusmenetelmät eli kysely ja haastattelu. Edellämainitut vaihtoehdot olivat myös taloudellisessa mielessä parhaita, sillä kustannuksia ei haluttu muodostaa paljoa (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2007, 188).

Kyselytutkimuksen etuina nähtiin sen laajat mahdollisuudet. Alkuperäisenä suunnitelmana oli tutkia noin sataa yritystä ja tälle määrälle kysely oli helppoa toteuttaa. Aineiston käsittelyn nopeus esimerkiksi tietokoneen avulla oli myös kyselyä puoltava ominaisuus.

Toisaalta heikkouksiakin löytyi. Mahdollisesti pinnallinen aineisto ja tutkittavien suhtautuminen tutkimukseen oli kyseenalaista. Vastaajien huolellisuus ja rehellisyys sekä mahdolliset väärinkäsitykset kysymysten asettelussa voivat aiheuttaa väärää informaatiota. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

**Haastattelu.** Toisena hyvänä vaihtoehtona oli haastattelu. Haastattelun hyvinä puolina olivat mahdollinen syvällisempi tieto ja parempi tuntuma haastateltaviin. Haastattelujen joustavuus oli selkeä valtti, ja myynnillisessä mielessä haastattelun antama tuntemus asiakkaaseen oli hyvä lisä. Haastattelun lomassa luotu luottamus asiakkaaseen on helpottava tekijä varsinaista vakuutusratkaisua etsittäessä.

Haastattelututkimuksen aikataulu taas oli haastava. Sadan yrittäjän haastattelemine vie aikaa. Kvantitatiiviseen tutkimukseen haastattelun sopivuus oli myös kyselyä heikompi. (Hirsjärvi ym. 2007, 200.)

**Puhelinhaastattelu.** Tutkimuksen toteuttaminen päätettiin tehdä puhelinhaastattelun avulla. Puhelinhaastattelun etuina pidettiin sen edullisuutta, haastattelun suorittamisen nopeutta ja sitä, että haastateltavat tavoitettiin nopeasti. Puhelinnumeroiden löytäminen yrittäjiltä osoittautuikin varsin helpoksi, sillä heidän tavoittamisensa on tärkeää ja lähes jokaisen

tiedot löytyivät internetistä. Puhelinhaastattelu säästi myös mietintää siitä, kuinka monelle kysely/haastattelu piti lähettää. Kun riittävä määrä yrityksiä tuli täyteen, pystyi tutkimuksen haastatteluosan lopettamaan.

Puhelimella suoritettu haastattelu oli helppoa myös kontaktoinnin vuoksi. Jokaisesta ulospäin suunnatusta kontaktista tehtiin merkintä toimeksiantajan tietokantaan. Samalla merkinnät jäivät ylös keneen työntekijä on ollut yhteydessä ja kuka on mahdollisesti kiinnostunut vakuutusturvansa uudelleenkartoittamisesta.

**Kirjekysely.** Toinen potentiaalinen vaihtoehto tutkimuksen suorittamiselle oli kirjekysely. Kirjekysely olisi kuitenkin ollut taloudellisesti vaikeampi, sillä kirjekuorien, postimerkkien ja palautuskuorien myötä kustannukset olisivat nousseet. Kyselylomakkeen pituuden arviointi olisi ollut myös haastavaa, sillä lomakkeen pidetessä vastausprosentti olisi luultavimmin tullut pieneneväksi. (Mäntyneva, Heinonen, Wrange 2003, 49.)

Kirjekyselyssä myös otannan määrän arviointi olisi ollut haastavaa, sillä vaastaamattomien määrän arviointi on lähes mahdotonta. Huonossa tapauksessa sadan vastauksen saamiseksi olisi pitänyt lähettää useita satoja kyselyitä.

**Internet- ja sähköpostikysely.** Kolmantena vaihtoehtona oli sähköisesti internetissä teetettävä kysely. Tämän tyyppisten kyselyiden hinnat kohoavat kuitenkin sellaisiin lukemiin, että se ei olisi ollut millään muotoa järkevää. Lisäksi vastaajien maantieteellisen sijainnin rajoittaminen olisi ollut haastavaa.

Neljäntenä vaihtoehtona oli sähköpostin välityksellä tehtävä kysely. Opinnäytetyön tekijän mielipide näitä kyselyjä kohtaan oli kuitenkin varsin negatiivinen. Sähköpostiin tulevat kyselyt ovat nykyään lähes jokapäiväisiä ja ne aiheuttavat närkästyneisyyttä. Sähköpostikysely suljettiin pois tämän

vuoksi. Vastausprosentin kasvattamiseksi olisi myös tarvittu mahdollisia palkintoja ja ne olisivat nostaneet tutkimuksen hintaa.

### 3.4 Kyselylomake

**Lomakkeen suunnittelu ja vaatimukset.** Haastattelulomakkeen suunnittelu aloitettiin toukokuun aikana. Prosessi käynnistyi tutkimussuunnitelman esittelyn jälkeen. Lähtökohta lomakkeen suunnittelulle oli selkeä ja nopea lomake, joka herättäisi yrittäjän mielenkiinnon ja ohjaisi ajatukset pohtimaan yrityksen vakuutusturvaa ja sen riittävyyttä.

Tärkein vaatimus lomakkeelle oli siis sen helppous ja ytimekkyys. Tällöin haastattelemineen olisi helppoa ja siihen ei menisi liikaa aikaa. Toinen tärkeä seikka lomakkeessa oli sen hyödyllisyys kaupalliselta kannalta. Mitä enemmän potentiaalisia kohteita lomakkeen kysymysten avulla saataisiin selville, sen parempi. Lomakkeen tuli olla siis myyntihenkinen. Tosin liiallinen myyntihenkisyys voisi karkoittaa vastaajia, joten kysymysten asettelu ja suunnittelu olivat mielenkiintoisia. Kolmas vaatimus oli vastausten purkamisen helppous. Tämän vuoksi strukturoitu lomake oli vahvoilla.

Sisältöä ja sen vaatimuksia mietittäessä esiin nousivat seuraavat seikat:

- Yrityksen perustiedot
- Yrittäjän mielipide vakuuttamisen tärkeydestä
- Yrittäjää huolestuttavat riskit
- Yrittäjän tunne oman vakuutusturvan riittävyydestä

Näiden kysymysten ja niiden vastauksien avulla yrittäjän mielenkiinnon herättäminen olisi mahdollista.

**Pilotointi.** Lomaketta ja sen toimivuutta kokeiltiin viidellä ensimmäisellä haastateltavalla. Lomakkeen rakenne toimi hyvin eikä siihen tehty muutoksia.

**Vastausvaihtoehdot.** Lomakkeen suunnittelussa päädyttiin strukturoidun- eli monivalintalomakkeen ja avoimien kysymysten kompromissiin. Lomakkeeseen laitettiin molempia. Helppouden ja vastausten nopean käsittelyn kannalta strukturoitu lomake sopi loistavasti edellä mainittuihin vaatimuksiin.(Heikkilä 2005, 51.)

Toisaalta strukturoitujen kysymysten kohdalla voitiin nähdä myös muutamia puutteita. Vastaukset voivat olla nopeita, mutta harkitsemattomia. Lisäksi suunnitteluvirheet, esimerkiksi tietyn vaihtoehdon puuttuminen, voivat vaikuttaa vastauksiin negatiivisesti. Edellämainitun virheen esiintyminen jälkikäteen on usein mahdotonta korjata. (Heikkilä 2005, 51.)

Riittävän kattavien vastausten saamiseksi lomakkeeseen sisällytettiin myös avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymysten määrän ollessa vähäinen ei aineiston käsittelyaika piteneisi paljoa. Avointen kysymysten etuna nähtiin kysymysten laadinnan helppous. Lisäksi kysymykset eivät aiheuta rajoittuneita vastauksia, vaan vastaaja saa itse päätellä vastauksen. Toisaalta avoimissa kysymyksissä piilee vaara jättää vastaamatta. Lisäksi vastausten käsittely ja luokittelu on haastavaa. (Heikkilä 2005, 51.)

Monivalintakysymysten vastausten luokittelussa päädyttiin käyttämään Osgoodin asteikkoa (Heikkilä 2005, 54.) Siinä vastausvaihtoehtojen ääripäiksi asetetaan vastakkaiset adjektiivit.

### **Esimerkki:**

Täysin samaa mieltä 5 4 3 2 1 Täysin eri mieltä

Tässä muodossa vastaaminen olisi yksinkertaista ja väärin ymmärtämisen riski pieni. Vastausten tarkentamisen vuoksi vaihtoehdoissa päädyttiin kuitenkin antaa myös vaihtoehto ”en osaa sanoa= eos”

Asteikon päässä olevien adjektiivien muotoa ja adjektiiveja voitiin vaihtaa kysymyksistä riippuen.

Avoimissa kysymyksissä vastaajille päätettiin antaa vapaa sana kuitenkin niin että vastausten mitta oli rajoitettu kolmeen riskiin.

### 3.5 Kysymysten sisältö

**Yrityksen perustiedot.** Yrityksen perustietojen osalta kysymyksiä olisi voinut olla paljonkin, mutta ne veisivät tilaa muilta kysymyksiltä, joten niitä tuli rajoittaa melko suppeiksi. Perustiedoiksi valikoituivat seuraavat tiedot:

- -Yrityksen nimi
- -Yritysmuoto
- -Yrityksessä työskentelevien henkilöiden määrä
- -Yrityksen toimiala

Yrityksessä työskentelevien henkilöiden määrä voi olla tietyissä yrityksissä laava käsite. Haastateltaessa kysymystä tarkennettiin siten, että henkilöihin laskettiin mukaan yrittäjä, sekä täysiaikaiset työntekijät, joille maksetaan työstä normaalia palkkaa. Näin ollen yrittäjän puolisoa, joka tekee työtä palkatta, ei lasketa mukaan.

Toimialaluokituksessa käytettiin toimialaluokituksen taulukkoa (TOL 2008).

**Vakuuttamisen tärkeys.** Vakuuttamisen tärkeyden mittaamiseksi lomakkeeseen valittiin kaksi kysymystä nimenomaan vapaaehtoisen vakuuttamisen tärkeydestä. Nämä kysymykset aseteltiin Osgoodin asteikon avulla.

**Kysymys 1.** Kuinka tärkeänä pidätte omaisuuden ja toiminnan vapaaehtoista vakuuttamista yrityksenne toiminnan kannalta?

**Kysymys 2.** Kuinka tärkeänä pidätte vapaaehtoista henkilövakuuttamista yrityksenne toiminnan kannalta?

**Yrittäjää huolettavat riskit.** Yrittäjää huolestuttavia riskejä kartoitettiin avoimella kysymyksellä. Jälkikäteen ajateltuna tähän kysymykseen olisi voitu laittaa myös monivalintavaihtoehdot, mutta myös avoimet kysymykset toimivat.

**Kysymys 3.** Nimetkää (enintään) kolme yritystänne huolettavaa riskiä? (vakuutettavia riskejä)

**Riskeihin varautuminen.** Riskeihin varautumista kartoitettiin seuraavalla kysymyksellä.

**Kysymys 4.** Miten hyvin olette mielestänne varautunut mainitsemiinne riskeihin?

Vastausvaihtoehtona käytettiin Osgoodin asteikkoa.

Edellä mainitut kysymykset olivat kysymyksiä, jotka olivat tärkeitä työn sisällön kannalta. Aivan lomakkeen viimeistely vaiheessa lomakkeeseen päätettiin kuitenkin lisätä muutama lisäkysymys:

**Kysymys 5.** Onko yrityksenne riskejä kartoitettu vakuutusyhtiön toimesta viimeisen viiden vuoden aikana?

Voimassaoleva vakuutusyhtiö selvitettiin avoimen kysymyksen avulla.

**Kysymys 6.** Missä yhtiössä/yhtiöissä yrityksenne vakuutukset ovat tällä hetkellä?

**Tyytyväisyys tämän hetken vakuutusyhtiöön.** Viimeisellä kysymyksellä selvitettiin tyytyväisyyttä tämänhetkiseen vakuutusyhtiöön.

**Kysymys 7.** Kuinka tyytyväinen olette tämänhetkiseen vakuutusyhtiösi/yhtiöihin?

Haastattelulomake kokonaisuudessaan on tämän työn liitteenä.

### **3.6 Tutkimuksen aikataulu**

Tutkimuksen aikataulu suunniteltiin niin että työ valmistuisi syksyllä 2011. Työn valmistelut aloitettiin kevättalvella 2011. Opinnäytetyön ohjaaja valittiin huhtikuun alussa. Toimeksiantajan järjestämät koulutukset haastoivat aikataulun, mutta prosessi saatiin alkuun. Opinnäytetyötä suunniteltiin siis työn ohessa varsinaisen koulun ollessa jo loppu kontaktiopintojen osalta.

Aihe-esittely pidettiin 29.4.2011 Kauhavalla aikuisopiskelijoiden kanssa. Ratkaisuun aihe-esittelyn pitämiseksi Kauhavalla ja aikuisopiskelijoiden kanssa päädyttiin aikataulullisista syistä. Työn tekijällä ei ollut mahdollisuutta osallistua nuorisopuolen aihe-esittelyihin päällekkäisten työmenojen vuoksi.

Aihe-esittelyn jälkeen pidettiin ohjaus Seinäjoella 2. toukokuuta ja saman viikon perjantaina 6. toukokuuta esiteltiin tutkimussuunnitelma.

Tutkimussuunnitelman jälkeen pidetyt ohjaukset muotoilivat opinnäytetyön muotoonsa ja todellinen työskentely sai alkaa. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että tarvittavat haastattelut tehtäisiin juhannukseen mennessä. Tämä takaraja ei aivan pitänyt, vaan juhannukseen mennessä haastatteluja oli kertynyt noin 50 kappaletta eli noin puolet suunnitellusta. Koska juhannus käynnistää lomakauden oli yrittäjien tavoittaminen todella vaikeaa kesäkuun lopussa sekä heinäkuun aikana.

Heinäkuu lomakuukautena on muutoinkin rauhallista vakuutusrintamalla, sillä lomat ja hyvät kelit eivät ole otollisinta aikaa vakuutusmyynnille. Tästä



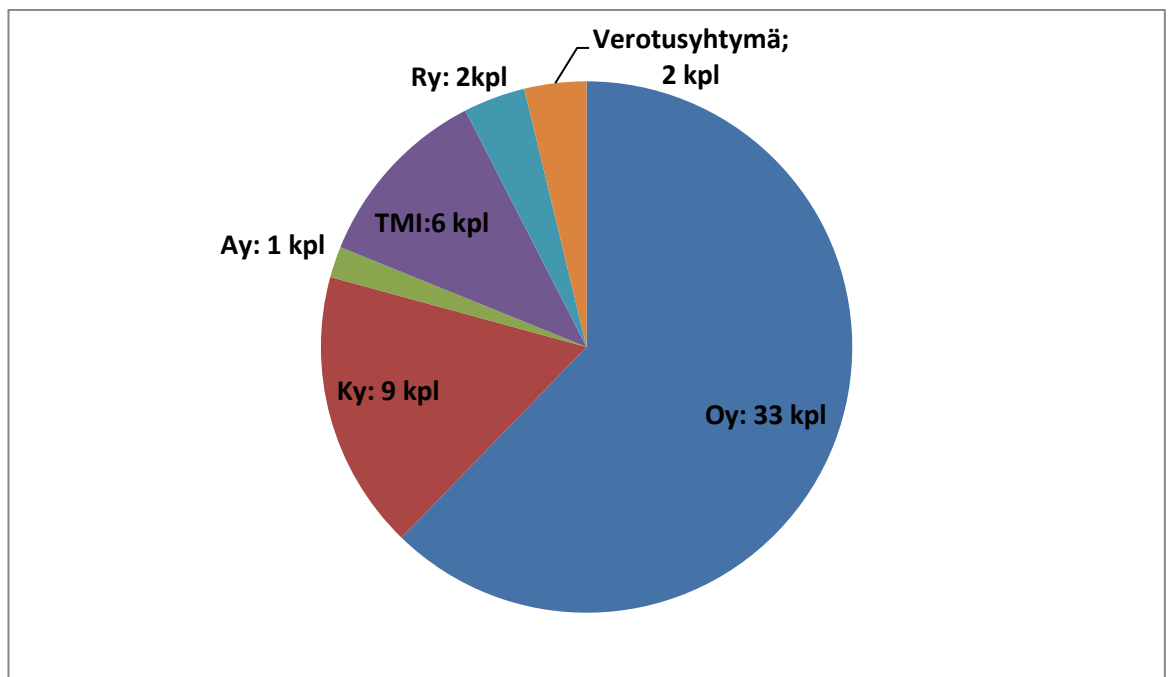
johtuen sovimme toimeksiantajan kanssa, että varsinainen kirjoitustyö hoidetaan heinäkuun aikana. Teoriaosaa kirjoitettiin tosin jo aikaisemmin sitä mukaa, kun lähdekirjallisuutta löytyi ja aikaa oli.

## 4 TUTKIMUSTULOKSET

### 4.1 Vastajien määrä

Tutkimukseen haastateltiin lopulta 53 yritystä ja yrittäjää. Alkuperäinen tavoite oli noin 100 yrittäjää, mutta kesäloma-aika teki tavoitteen saavuttamisesta haasteellisen. Juhannuksen jälkeen yrittäjien tavoittaminen muuttui todella vaikeaksi. Jälkikäteen ajateltuna kyselyn aikataulua olisi voinut aikaistaa, jotta kaikki sata yritystä olisi saatu haastateltua. Päädyimme pienentämään otantaa n. 50 yritykseen, joka on kuitenkin määrä, josta voidaan vetää johtopäätöksiä.

Vastauksia käsiteltäessä on järkevää purkaa vastaajat yritysten perustietojen osalta. Seuraavassa taulukossa yritykset on esitetty diagrammissa niiden määrän ja yritysmuodon suhteessa.

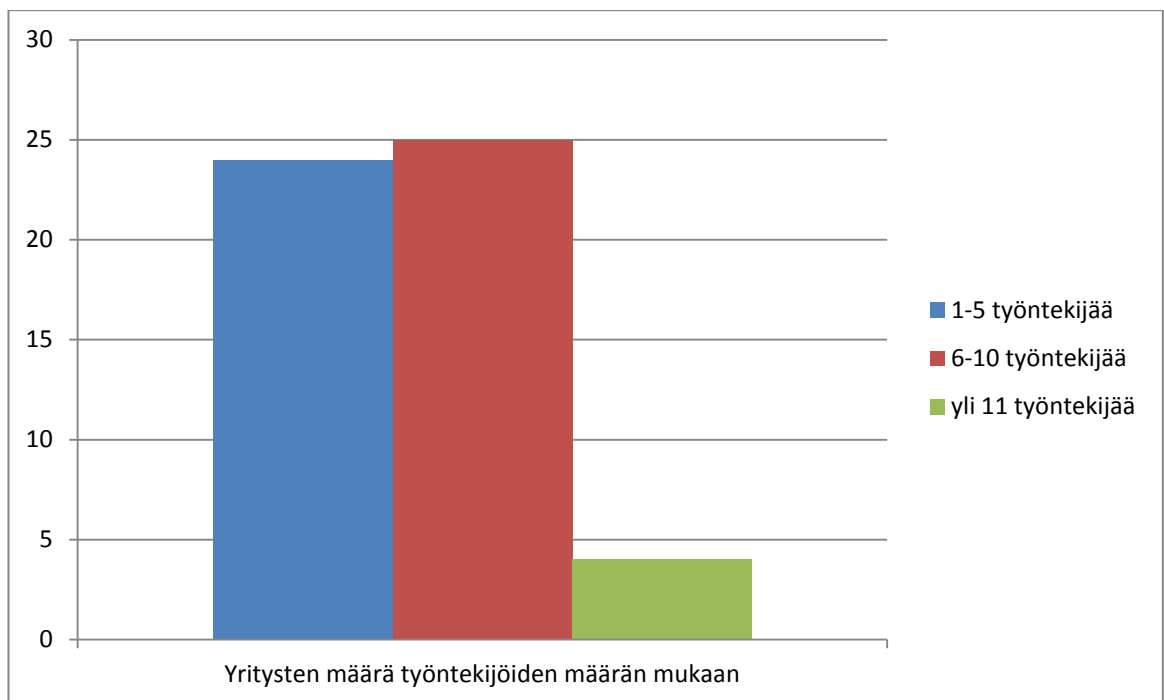


Kuvio 2: Tutkimukseen osallistuneet yritykset yhtiömuodoittain

Tutkimukseen osallistuneista yrityksistä valtaosa (33) oli osakeyhtiöitä. Kommandiittiyhtiöitä oli yhdeksän (9) kappaletta ja toiminimiä kuusi (6)

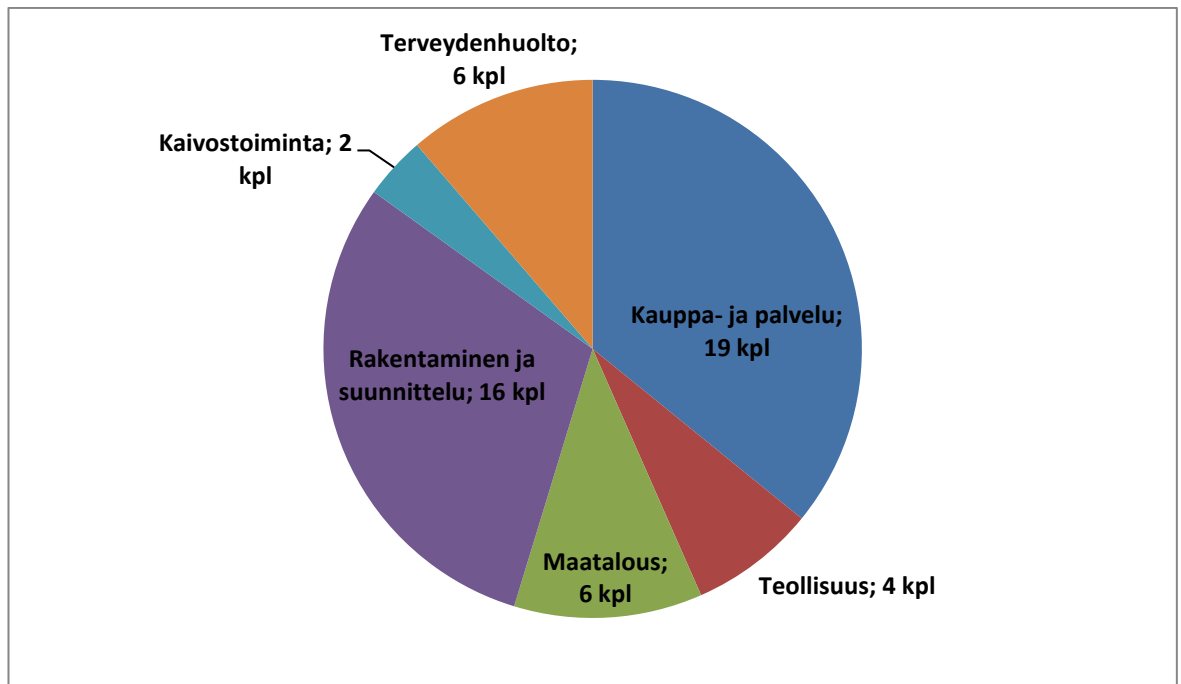
kappaletta. Kahden verotusyhtymän ja kahdenrekisteröidyn yhdistyksen lisäksi tutkimukseen vastasi yksi avoin yhtiö.

Seuraavassa kaaviossa yritykset on esitetty niiden työntekijöiden määrän suhteessa. Valtaosa yrityksistä oli alle kymmenen työntekijää työllistäviä. 11 tai sen yli työllistäviä yrityksiä oli vain muutama.



Kuvio 3: Yritysten määrä jaoteltuna työntekijämäärän suhteen

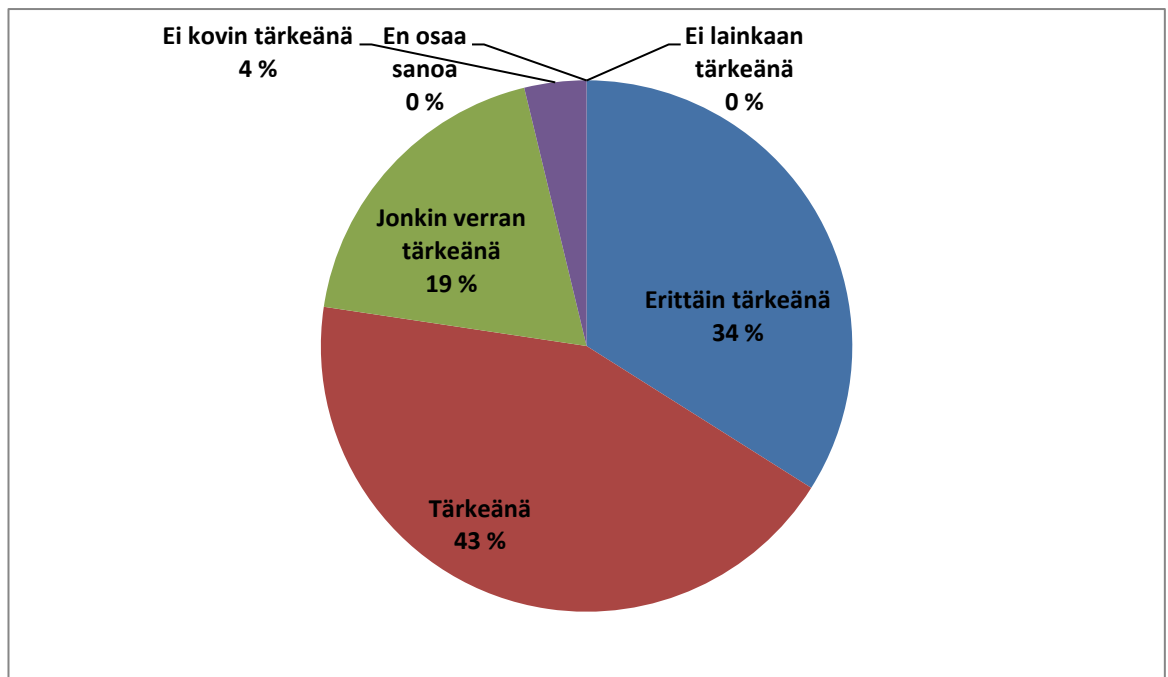
Kauppa- ja palveluala oli suurin segmentti tutkimukseen osallistuvista. Lähes yhtä suuri ryhmä oli rakentamiseen ja suunnitteluun erikoistuneet yritykset. Lisäksi mukana oli terveydenhuollon ja maatalouden yrityksiä samankokoisilla osuuksilla, sekä teollisuuden ja kaivosalan yrityksiä.



Kuvio 4: Tutkimukseen osallistuneet yritykset (kpl) toimialoittain (TOL 2008)

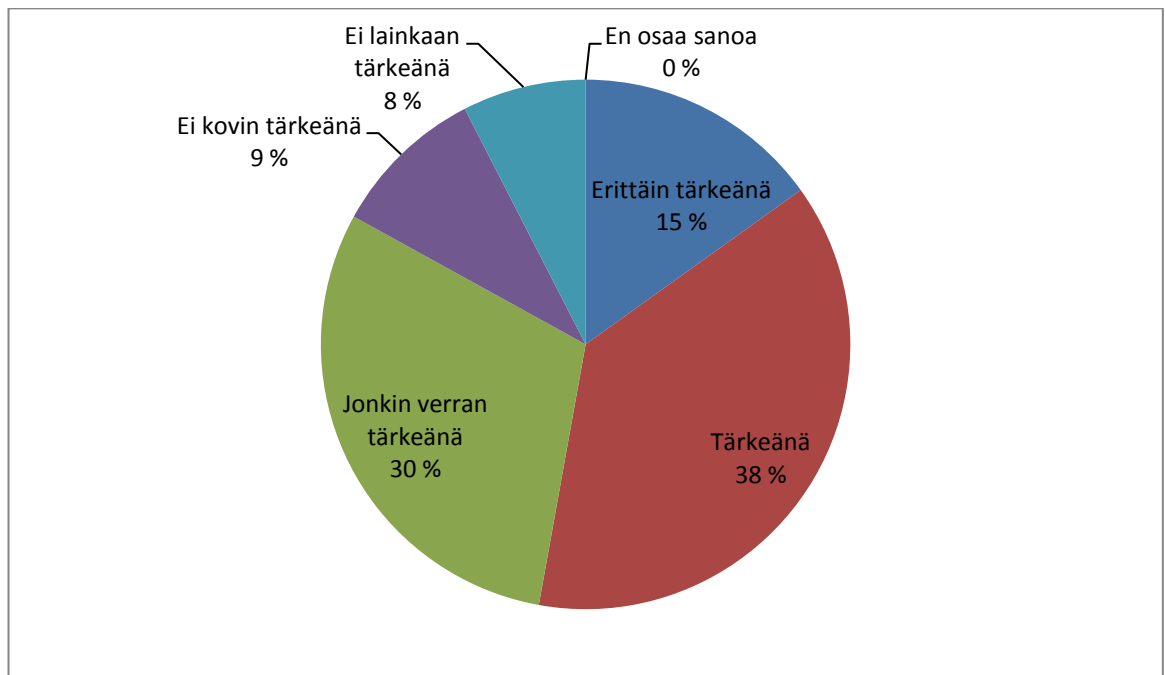
#### 4.2 Vastaajien tietoisuus riskeistä ja varautuminen niihin

Seuraavassa graafissa on esitetty kuinka tärkeänä vastaajat pitävät omaisuuden- ja toiminnan vapaaehtoista vakuuttamista yrityksensä toiminnan kannalta. Valtaosa vastaajista piti vakuuttamista vähintään tärkeänä, sillä vain 4 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”ei kovin tärkeää”. Yksikään vastaaja ei pitänyt omaisuuden- ja toiminnan vakuuttamista tarpeettomana.



Kuvio 5: Omaisuuden ja toiminnan vakuuttamisen tärkeys

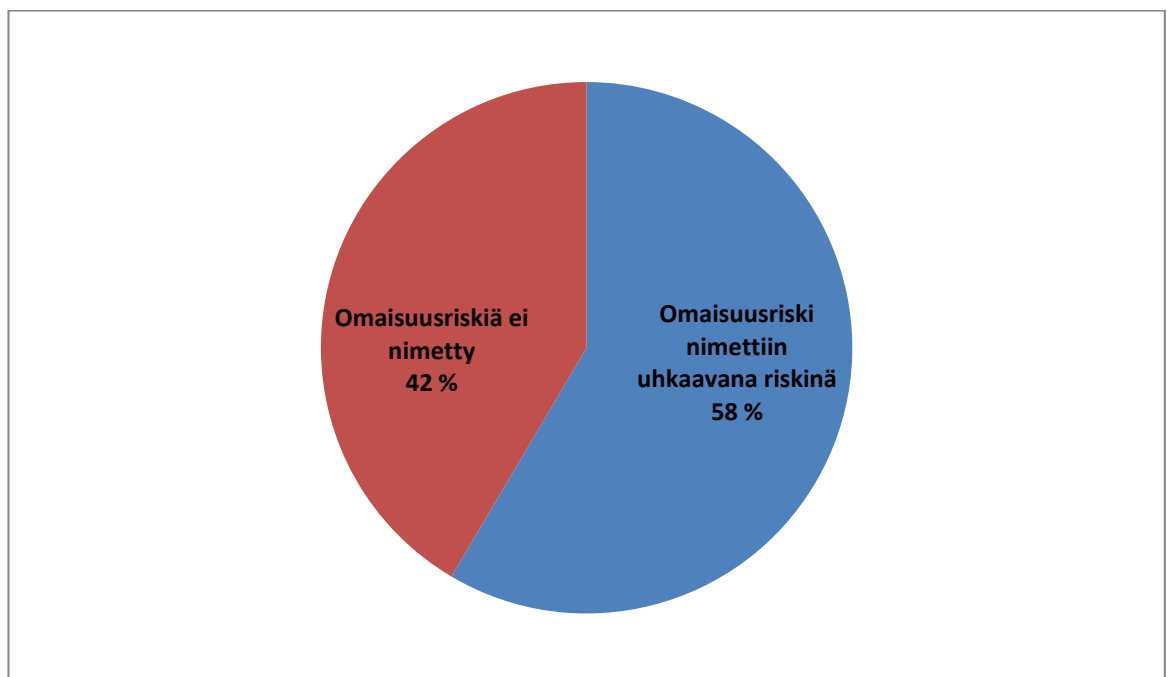
Omaisuu- ja toiminnan vakuuttamisen lisäksi vastaajilta kysyttiin vapaaehtoisen henkilövakuuttamisen tärkeyttä. Vastauksissa oli selkeitä eroja omaisuuden ja toiminnan vakuuttamiseen. Erittäin tärkeänä vapaaehtoista henkilövakuuttamista piti 15 % ja tärkeänä 38 %. Vajaa kolmannes vastaajista piti henkilövakuuttamista jonkin verran tärkeänä. 17 %:n mielestä henkilövakuuttaminen ei ole kovinkaan- tai lainkaan tärkeää.



Kuvio 6: Vapaaehtoisen henkilövakuuttamisen tärkeys

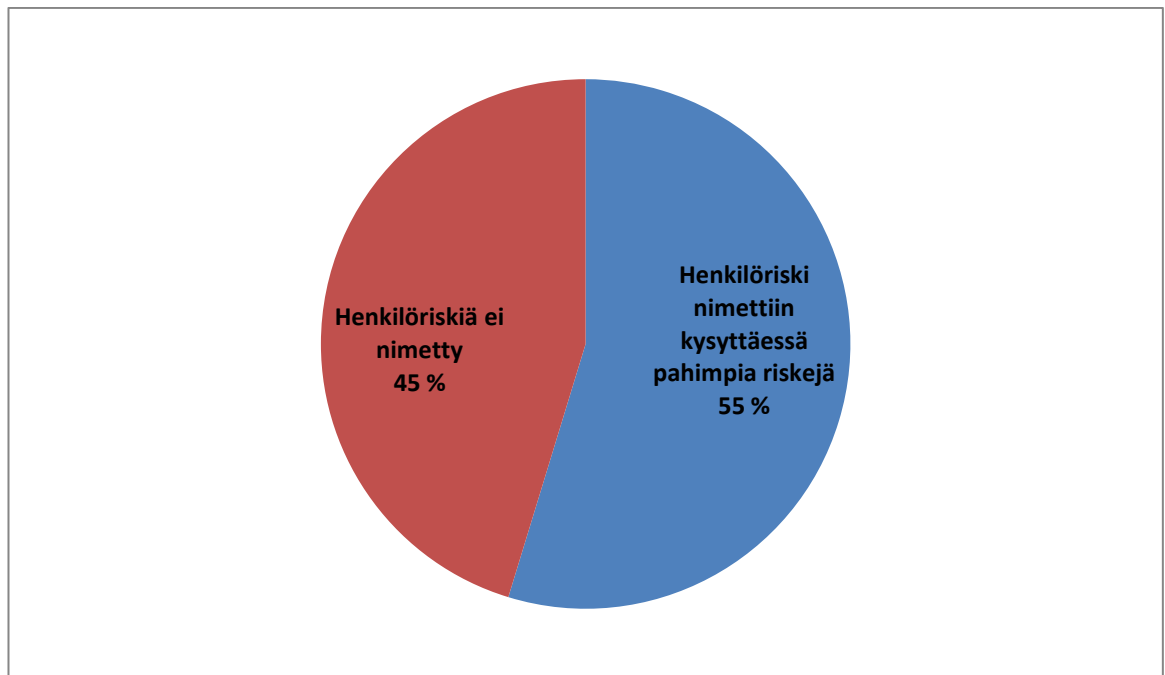
Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin yrittäjien/yritysten päättäjien mielestä pahimpia riskejä avoimen kysymyksen avulla. Näiden vastausten analysointi oli haastavaa, sillä vastauksia tuli laajalla rintamalla, mutta muutamia johtopäätöksiä vastauksista oli helppoa vetää.

Pahimpia uhkia nimettäessä omaisuuteen kohdistuvat riskit nousivat selkeästi esille. 58% vastaajista nimesi omaisuuteen kohdistuvan riskin. 42 % vastaajista ei nimennyt omaisuusriskiä.



Kuvio 7: Pahimmat uhat: Omaisuusriskit

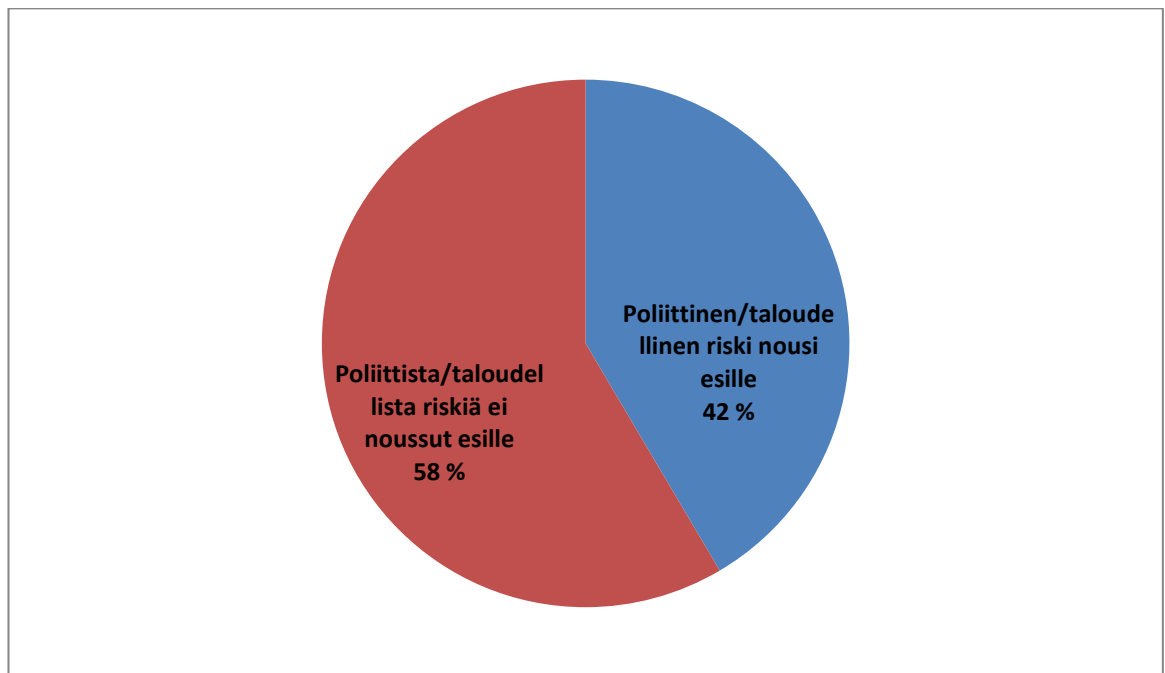
Myös henkilöriskit nousivat esille kysyttäessä kolmea uhkaavaa riskiä. Henkilöriskien osuus oli kuitenkin pienempi. Lisäksi useissa vastauksissa korostui omaisuuden riskit ja henkilöriski nimettiin vasta pienen pohdinnan jälkeen.



Kuvio 8: Pahimmat uhat: Henkilöriskit



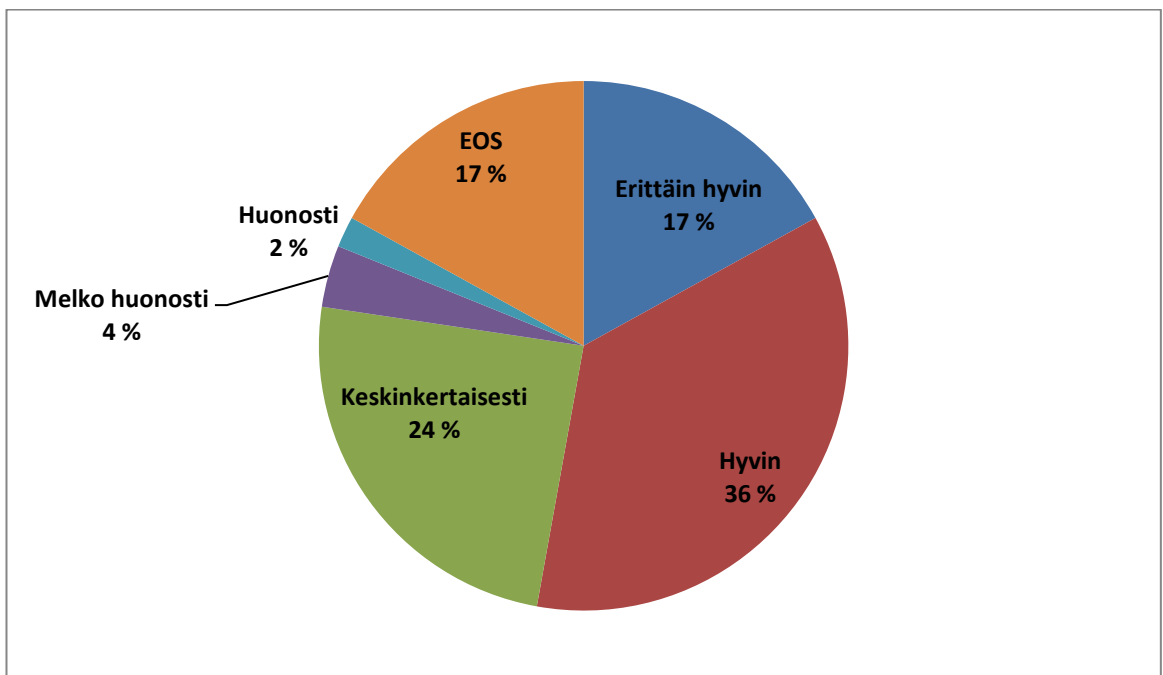
Vastauksissa korostui myös varsin yllättävä seikka. Usea vastaaja nimesi tähän avoimeen kysymykseen poliittisen tai taloudellisen riskin kysyttäessä vakuutettavia riskejä. Tällaisia riskejä olivat esimerkiksi raaka-aineiden hintojen nousu, poliittiset päätökset tai lainsäädännön tiukentuminen. Lisäksi useissa vastauksissa tuli esille pelko korkojen noususta tai asiakkaiden maksukyvyn laskusta.



Kuvio 9: Poliittinen tai taloudellinen riski

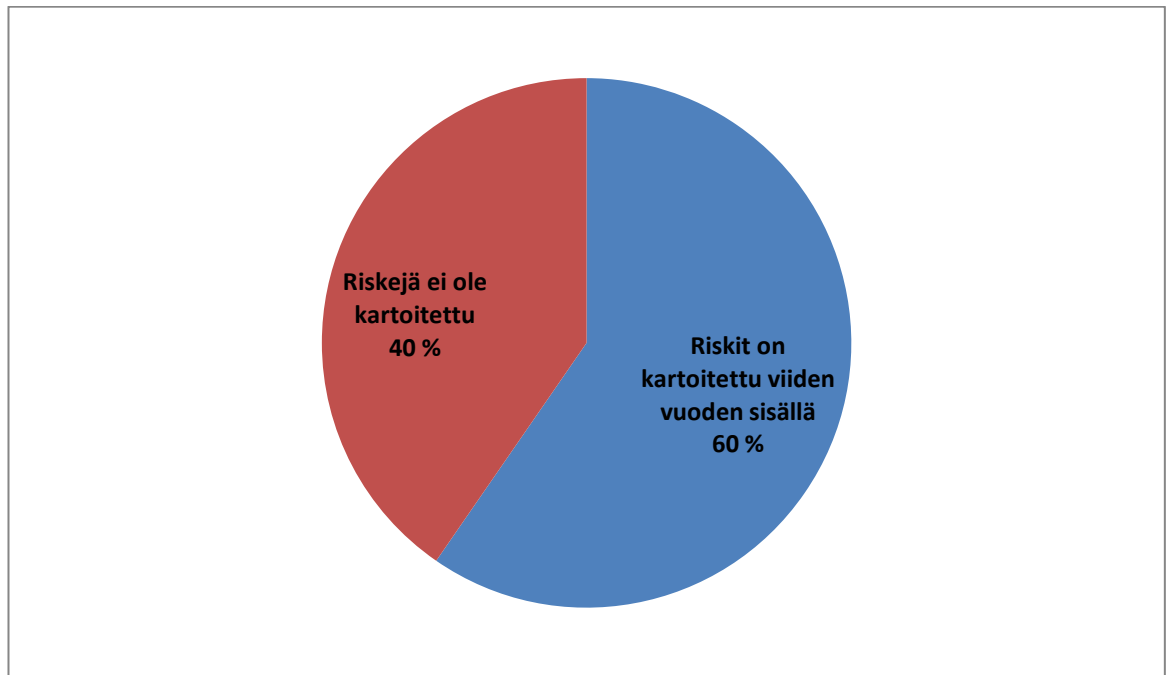
### 4.3 Muut kysymykset

Neljäs kysymys kartoitti vastaajien mielipidettä siitä, kuinka hyvin he ovat mielestään varautuneet riskeihin, jotka aiheuttavat heille huolta. Vastaukset jakaantuivat siten, että 17 % koki varautuneensa erittäin hyvin nimeämiinsä riskeihin. Puolet vastaajista koki varautuneensa hyvin tai keskinkertaisesti. 6% vastasi varautuneensa melko huonosti tai huonosti. 17 % vastaajista ei osannut sanoa kuinka hyvin he ovat mielestään varautuneet.



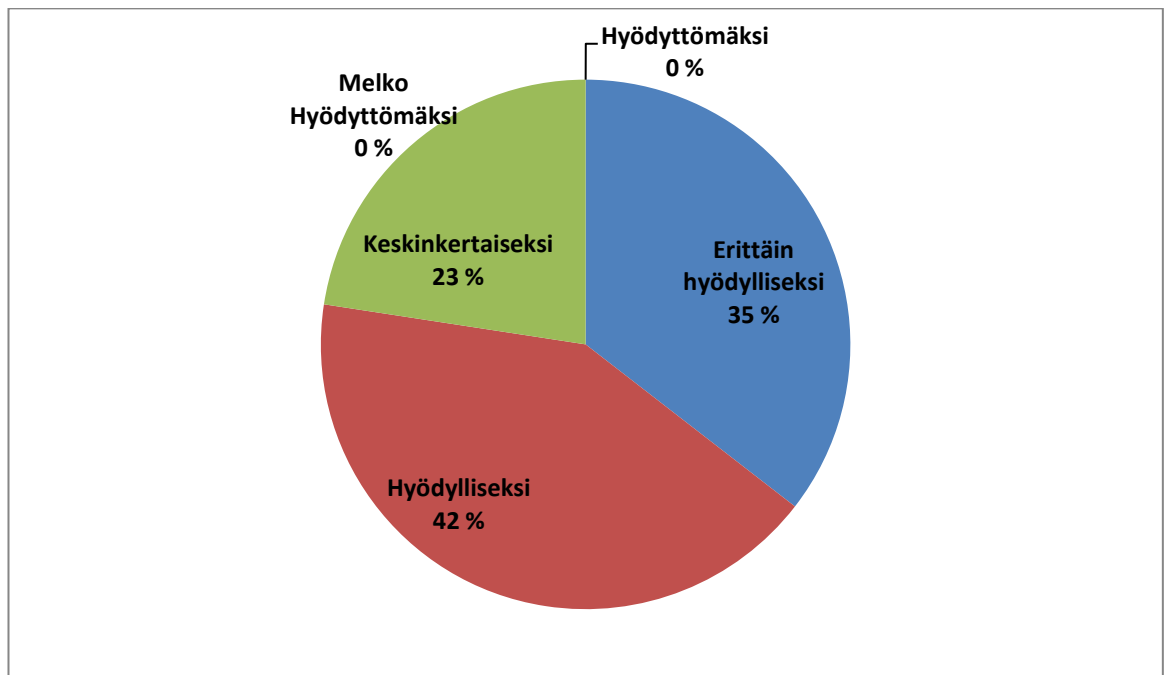
Kuvio 10: Varautuminen nimettyihin riskeihin

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin onko yritysten vakuutusturvaa kartoitettu vakuutusyhtiön toimesta viimeksikuluneen viiden vuoden aikana. 60%:n vakuutukset oli kartoitettu. 40%:lla kartoitus oli jäänyt tekemättä.



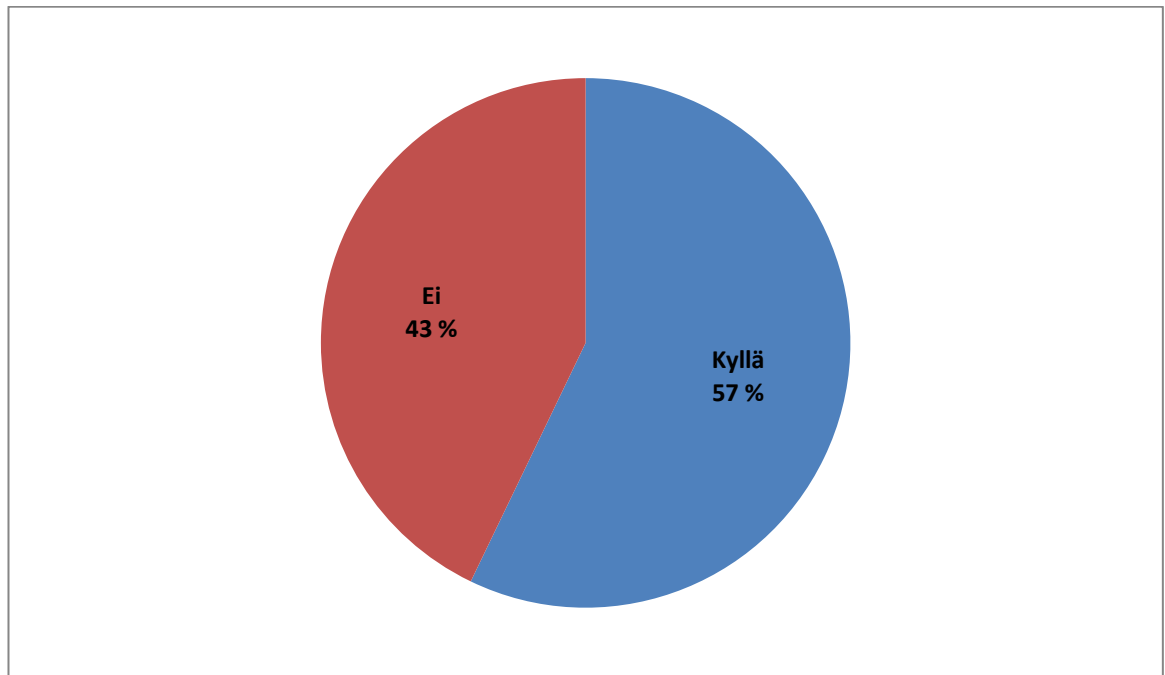
Kuvio 11: Riskien kartoittaminen 5 viimeksi kuluneen vuoden aikana

Edellämainitun kysymyksen johdosta esitettiin jatkokysymys. Mikäli vastaus oli kyllä, kysyttiin kuinka hyödylliseksi kartoitus koettiin. Vastaukset jakaantuivat siten että yksikään vastaaja ei kokenut vakuutusturvan kartoitusta tarpeettomaksi. Yli kolmannes koki sen erittäin hyödylliseksi ja 42% hyödylliseksi. Noin viidennes piti kartoituksen tuomaa hyötyä keskinkertaisena.



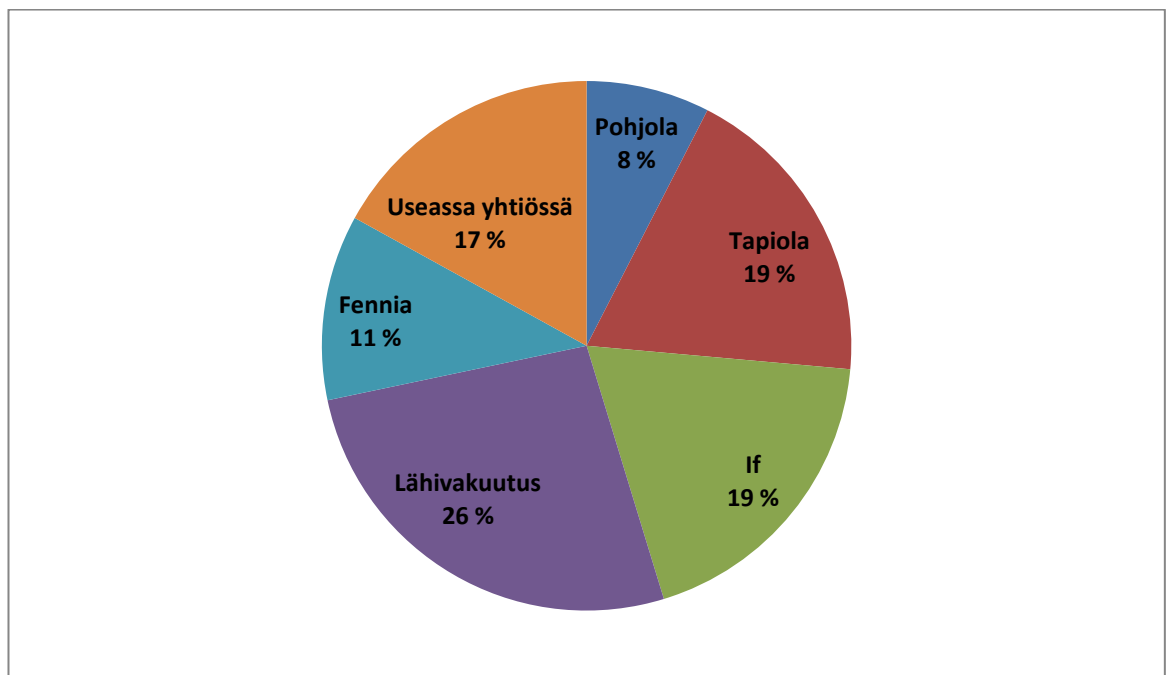
Kuvio 12: Riskikartoituksen hyödyllisyys

40 prosentilla vastaajista vakuutusturvaa ei oltu kartoitettu viiden vuoden aikana. Heiltä kysyttiin olisivatko he halukkaita tarkistuttamaan turvansa. Valtaosa, eli 57% halusi, että turvat kartoitettaisiin vakuutusyhtiön toimesta.



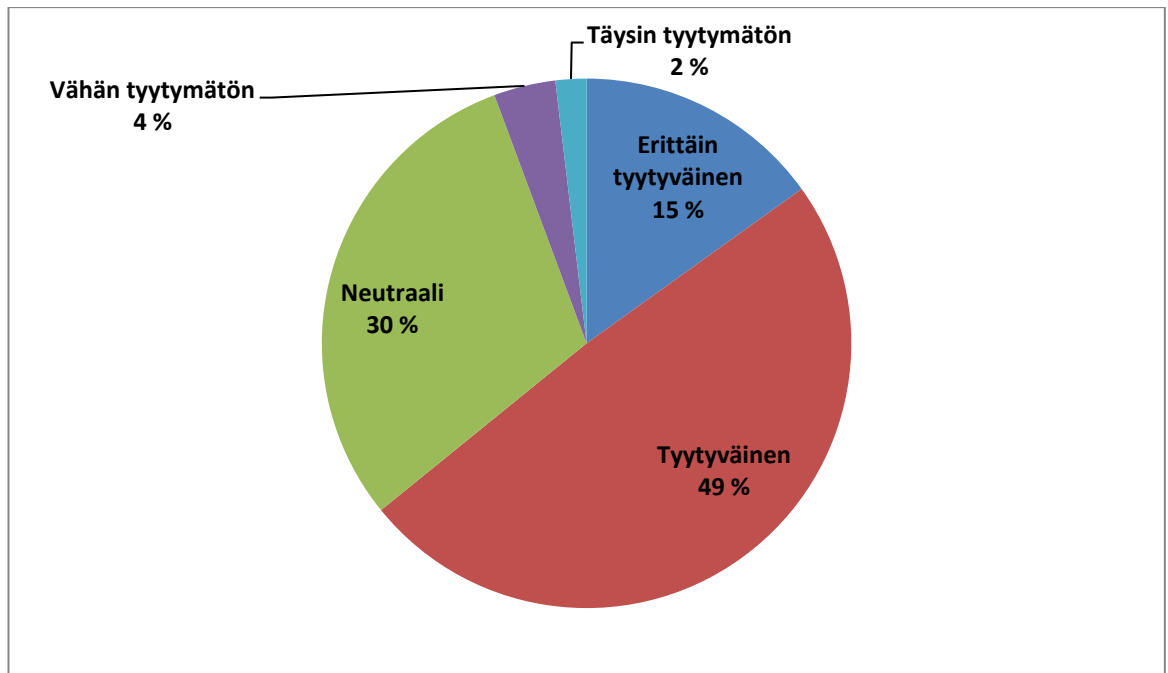
Kuvio 13: Halukkuus riskien kartoitukseen

Kuudennessa kysymyksessä kartoitettiin missä yhtiössä haastatellun vakuutukset ovat. Tulokset on luetteloitu yhtiöittäin ja monia yhtiöitä käyttävät ovat omassa segmentissään. Tähän tutkimukseen osallistuneista yrityksistä vakuutusturva oli Lähivakuutuksessa yli neljänneksellä. Tapiolan ja If:n osuudet olivat noin viidennes molemmilla, ja Fennia ja Pohjola olivat mukana yhteensä viidenneksen osuudella. 17 % vastaajista kertoi, että vakuutusturvaa on hajautettu useaan eri yhtiöön.



Kuvio 14 Tutkittavien yritysten vakuutusyhtiöt ja markkinaosuudet otannasta

Viimeisessä kysymyksessä kartoitettiin sitä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat tämänhetkiseen vakuutusyhtiönsä. Vastaukset olivat vakuutusyhtiöiden kannalta mukavaa kuultavaa sillä 64 % oli erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen tämänhetkiseen yhtiöön. Kolmannes suhtautui vakuuttajaansa neutraalisti ja 6 % oli vähän tai täysin tyytymättömiä.



Kuvio 15: Tyytyväisyys vakuutusyhtiöön

## JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää riskejä, jotka yritykset kokevat uhkaavina. Lisäksi tarkoituksena oli saada tietoa siitä, kuinka yritykset kokevat varautuneensa näiden riskien varalle.

Tutkimukseen vastasi 53 yritystä, joista valtaosa oli yhtiömuodoltaan osakeyhtiöitä. Kyseessä oli pääosin pienyrityksiä, joissa työntekijämäärä jäi alle kymmenen työntekijän. Näissä yhtiöissä vastaajilla voidaan olettaa olevan pääpiirteittäin hyvä kuva toiminnoistaan ja vakuuttamistarpeistaan, toisin kuin suuremmissa yrityksissä. Isompiin yrityksiin mentäessä vakuutusturva on järkevää keskittää siitä vastaaville henkilöille, sillä vakuuttamistarpeet ovat moninaisia ja vaativat enemmän työpanosta.

Vastanneista yrityksistä suurin osa 36 % oli kaupan- ja palvelun alalta. Toiseksi suurin osa, 30 % oli rakentamisen ja suunnittelun aloilta. Tämä seikka vaikutti vastaajien mielipiteeseen varsinkin omaisuuden ja toiminnan vakuuttamisessa. Kaupan alalla omaisuuden vakuuttaminen on tärkeätä sillä myyntivaraston menettäminen ja katetuoton katkeaminen voi olla liikkeelle kohtalokasta. Samoin rakentamisen ja suunnittelun alalla omaisuuden ja toiminnan vakuuttaminen on elintärkeätä. Erityisesti toiminnan vakuuttamisessa korostuu rakennusliikkeiden, maansiirtourakoitsijoiden ja suunnittelupalveluita tuottavien yritysten vastuuntarve. Rakennusvirheet ja suunnitteluvirheet voivat maksaa miljoonia euroja ja kaataa yrityksiä. Omaisuuden ja toiminnan vakuuttamista pidettiin siis erittäin tärkeänä, tärkeänä, tai jonkin verran tärkeänä 96 %:ssa vastauksista. Vain 4 % vastasi ettei, omaisuuden ja toiminnan vakuuttaminen ole kovin tärkeätä.

Vastaajien asenne vapaaehtoista henkilöturvaa kohtaan oli taas nuivempi. 17 % vastaajista ei pitänyt vapaaehtoista henkilöturvaa kovinkaan tai lainkaan tärkeänä. Erittäin tärkeänä tai tärkeänä sitä piti 53 % vastaajista. Vajaa kolmannes piti henkilöturvaa jonkin verran tärkeänä. Henkilöturva oli siis



selkeästi vähäpätöisempi asia vastaajille kuin omaisuuden ja toiminnan turva. Vastaajien keskuudessa on siis vallalla mielipide siitä, että ensin vakuutetaan omaisuus ja sitten vasta ihmiset. Tämä seikka avaa vakuutusyhtiöille erinomaisia mahdollisuuksia laajentaa toimintaansa vapaaehtoiseen henkilövakuuttamiseen. Varsinkin pienyrityksissä henkilöstön ja erityisesti avainhenkilöstön/yrittäjien vakuuttaminen on tärkeässä roolissa. Pienyrityksen johtohahmon menettäessä työkyvyn ja pahimmillaan kuollessa on yrityksen jatko usein vaakalaudalla.

Hieman yllätyksellisenä seikkana esille nousi avoimissa kysymyksissä vastaajien uhkakuva sellaisista riskeistä joita vastaan ei voida varautua vakuutuksella. 42 % vastaajista nimesi uhkaavana riskinä taloudellisen tai poliittisen riskin. Tämä ei sinällään ole ihme sillä taloudellinen tilanne maailmalla vaikuttaa varmasti myös kotimarkkinoiden tilaan. Tosin kysyttäessä vakuutettavia riskejä ei oletettu, että yritykset toivovat voivansa vakuuttaa myös näitä edellä mainittuja riskejä. Näistä riskeistä voidaan oikeastaan vakuutustuotteiden avulla varautua vain korkotason nousuun. Poliittiset ja muut taloudelliset riskit jäävät toistaiseksi vielä valikoimien ulkopuolelle.

Vastauksista kävi ilmi, että yrityksissä koetaan pääsääntöisesti oma vakuutustila hyväksi. 77 % vastaajista kertoi olevansa varautunut vähintään keskinkertaisesti mahdollisten riskien varalle. Hälyttävää oli kuitenkin se, että 17% vastaajista ei osannut sanoa millä tolalla heidän vakuutuksensa ovat. Kuusi prosenttia taas tiedosti, että vakuuttaminen on hoidettu melko huonosti tai huonosti.

Vakuutusyhtiöt hoitavat asiakkaitaan pääsääntöisesti hyvin, sillä vakuutusturvaa oli tarkastettu valtaosalla viimeksi kuluneiden vuosien aikana. Lisäksi nämä tarkastukset oli pääsääntöisesti koettu hyödyllisiksi. Niistä yrityksistä joiden turvaa ei oltu tarkastettu, oli valtaosa halukkaita käymään turvallisuusasiansa läpi ammattilaisen kanssa.

Kohtalaisen suppealla otannalla ei kannata tehdä kovin syvällisiä päätelmiä vakuutusyhtiöiden markkinaosuuksista, mutta tutkitulla alueella lähivakuutus vaikutti olevan vahva. Sen jälkeen tuloksissa tulivat Tapiola, If, Fennia ja Pohjola. 17 % yrityksissä vakuuttaminen oli hoidettu useamman yhtiön toimesta.

Tutkimuksen perusteella yritykset olivat pääosin tyytyväisiä vakuutusyhtiöönsä, sillä 64 % ilmoitti olevansa erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen tämän hetken vakuuttajaansa. 30 % ilmoitti tilakseen ”neutraali”. 6 % vastaajista ilmoitti olevansa vähän tai täysin tyytymätön yhtiöönsä. Tämä 36 % ovat siis varsin otollinen ryhmä uusia asiakkaita hankkiville myyjille.

Tutkimuksen tulos tiivistettynä kertoo sen, että suomalaisissa yrityksissä pidetään omaisuuden vakuuttamista huomattavasti tärkeämpänä kuin henkilöiden vakuuttamista. Tämä antaa hyvät mahdollisuudet henkilöstön vakuuttamisen kasvulle. Yhtiöt ovat myös hoitaneet asiansa hyvin, sillä valtaosa on tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Vaikka vakuutusyhtiöistä kuullaan yleisesti paljon pahaa, niin voidaan todeta että se huono kello kuuluu kauemmas kuin hyvä. Tarinat kaltoinkohtelusta ja huonosta palvelusta leviävät huomattavasti tehokkaammin kuin ne onnelliset loput. Yhtiöiden kannattaa jatkaa markkinointiaan myös muiden yhtiöiden asiakkaille, sillä yli kolmannes yrityksistä ei ollut tarkistuttanut turvaansa viiden vuoden sisään ja tällaisessa yhtiössä kynnyks vaihtaa vakuuttajaa on matala. Vakuutusyhtiöille riittää siis töitä ja potentiaalisia asiakkaita jatkossakin, vaikka turvat olisivat miten hyvällä tasolla tahansa. Lisäksi yhtiöt kehittävät uusia tuotteita ja mielikuvia riskeistä, joita vastaan voidaan suojautua.

## LÄHTEET

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heinonen, J., Mäntyneva, M. & Wrangle, Kim. 2001. Markkinointitutkimus. Helsinki: Wsoy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi

Ilmonen, I., Kallio, J., Koskinen, J. & Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä: Käytännön opas riskienhallintaan. Pössneck: GGP Media.

Juvonen, M., Korhonen, H., Ojala, V., Salonen, T. & Vuori, H. 2010. Yrityksen riskienhallinta. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.

Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005. Riskit ja riskien hallinta. Tampere: Tampereen yliopistopaino oy

PK-RH. 5.5.2011. PK-yritysten riskienhallinta. [verkkosivu]. Helsinki: VTT. [viitattu 5.5.2011]. Saatavana: <http://www.pk-rh.fi/>.

Pohjola. 11.7.2011. Yritysassiakkaiden vakuuttaminen. [verkkosivu]. Helsinki: Pohjola vakuutus Oy. [viitattu 11.7.2011]. Saatavana: <https://www.pohjola.fi/pohjola/yritys--ja-yhteisoasiakkaat/vakuutukset/vakuutustuotteet/toiminnan-vakuutukset/keskeytysvakuutus?cid=330802678&srcpl=3>

Suomen Yrittäjät. 28.6.2011. Yrittäjyys Suomessa. [verkkosivu] Helsinki: Suomen Yrittäjät. [viitattu 28.6.2011]. Saatavana: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/suomenyrittajat/yritysjyys-suomessa/>

Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. Vantaa: Wsoy

Ilmarinen. 12.7.2011. Palvelumme yrityksille. [verkkosivu] Helsinki: Keskinäinen eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen. [viitattu 12.7.2011]. Saatavana: [http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/tietopankki/01\\_tyonantaja\\_tyel/index.jsp](http://www.ilmarinen.fi/Production/fi/tietopankki/01_tyonantaja_tyel/index.jsp)

**LIITE 1****Yrityksen vakuutusten kartoitus**

Yrityksen nimi: \_\_\_\_\_

Yritysmuoto: Oy, Ky, Ay, Osk, TMI/yksityinen elinkeinonharjoittaja

Yrityksessä työskentelevien henkilöiden määrä: 1-5      6-10      yli 11

Toimiala: Vapaa kuvaus (TOL 2008) Nro:

(Toimialat liitteenä)

**1. Kuinka tärkeänä pidätte omaisuuden ja toiminnan vapaaehtoista vakuuttamista yrityksenne toiminnan kannalta?**

5 Erittäin tärkeänä

4 Tärkeänä

3 Jonkin verran tärkeänä

2 Ei kovin tärkeänä

1 Ei lainkaan tärkeänä

En osaa sanoa

**2. Kuinka tärkeänä pidätte vapaaehtoista henkilövakuuttamista yrityksenne toiminnan kannalta?**

5 Erittäin tärkeänä

4 Tärkeänä

3 Jonkin verran tärkeänä

2 Ei kovin tärkeänä

1 Ei lainkaan tärkeänä

EOS

**3. Nimetkää (enintään) kolme yritystänne eniten huolettavaa riskiä?(vakuutettavia riskejä)**

---

---

---

**4. Miten hyvin olette mielestänne varautunut mainitsemiinne riskeihin?**

5 Erittäin hyvin

4. Hyvin

3. Kesinkertaisesti

2. Melko huonosti

1. Huonosti

EOS

**5. Onko yrityksenne riskejä kartoitettu vakuutusyhtiön toimesta viimeisen 5 vuoden aikana?**

Kyllä-> Kuinka hyödylliseksi koitte kartoituksen?

5 Erittäin hyödylliseksi

4. Hyödylliseksi

3. Keskinkertaiseksi

2. Melko hyödyttömäksi

1. Hyödyttömäksi

EOS

Ei -> Toivoisitko että riskit kartoitettaisiin? (Kyllä/Ei)

**6. Missä yhtiössä (yhtiöissä) yrityksenne vakuutukset ovat tällä hetkellä?**

---

---

EOS

**7. Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen vakuutusyhtiöösi?**

5. Erittäin tyytyväinen

4. Tyytyväinen

3. Neutraali

2. Vähän tyytymätön

1. Täysin tyytymätön

EOS

