

## Opas pienyrityksen pankkiasiointiin Nordeassa

Ville Wéman

Opinnäytetyö

FINA10SVA

30.11.2014



<p><b>Tekijä tai tekijät</b> Ville Wéman</p>	<p><b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> FIINA10SVA</p>
<p><b>Raportin nimi</b> Opas pienyrityksen pankkiasiointiin Nordeassa</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 18 + 17</p>
<p><b>Opettajat tai ohjaajat</b> Juha Stenbacka</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö on produktimuotoinen työ, jonka tarkoituksena oli luoda Nordea Suomi Oyj:lle opas. Opas on tarkoitettu pankissa asioiville pienille yrityksille ja yhteisöille. Oppaan päätarkoituksena on helpottaa etenkin uusia yrittäjiä, jotka tulevat Nordeaan asioimaan. Oppaan toisena tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaille Nordean arvojen mukaista palvelua.</p> <p>Teoriapohjana oppaalle toimii yritysmuotojen ja rekisteröidyn yhdistyksen edustamiseen, perustamiseen ja vastuisiin liittyvä teoria. Oppaan teoriassa käydään läpi myös perustietoa Nordeasta ja sen arvoista. Teoriapohja on koottu lakitekstistä ja Suomalaisen yrittäjäjärjestöjen tietopaketeista. Oppaan suunnittelussa käytettiin apuna omaa työkokemusta ja kollegoiden kokemusta. Opinnäytetyötä varten tehtiin myös haastattelu liittyen opinnäytetyön perustaan. Haastattelua käytettiin myös oppaasta tehdyn palautteen hankkimiseen</p> <p>Opas keskittyy neuvomaan uutta tai olemassa olevaa yritys- tai yhteisöasiakasta. Oppaan avulla autetaan asiakasta valmistautumaan asiakastapaamiseen kunnolla ja tuomaan oikeat asiakirjat mukanaan, kun asiakas tulee edustamaan yritystään tai yhdistystään. Oppaaseen on tehty myös kuviota, joiden on tarkoitus näyttää nopeasti asiakkaalle ja tai hänelle aikaa varaavalle Nordean työntekijälle, mitä asiakas tarvitsee mukaansa pankkiin. Jokaiselle yritysmuodolle on tehty oma osionsa, joka käsittelee yritysmuotoa ja sen edustamista. Oppaan lopussa on tietopaketit lainanhakua varten. Lainanhaun tietopaketti on jaettu uuden yrityksen lainan hakuun ja olemassa olevan yrityksen lainan hakuun.. Oppaassa on myös linkit, josta löytää apua yrityksen perustamisasiakirjojen kanssa.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin loppukesän ja syksyn 2014 aikana. Opasta päästään testaamaan käytännössä heti, kun toimeksiantaja on sen hyväksynyt.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Oppaat, yritysmuodot, järjestötoiminta, rahoitus</p>	

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Toimeksiantaja Nordea Pankki Suomi Oyj .....	2
2.1 Nordean arvot.....	2
3 Yritysmuotojen perustaminen, edustaminen ja velkavastuu.....	3
3.1 Yksityinen elinkeinonharjoittaja .....	3
3.2 Avoin yhtiö.....	4
3.3 Kommandiittiyhtiö.....	5
3.4 Osakeyhtiö.....	6
3.5 Osuuskunta .....	8
4 Rekisteröity yhdistys .....	9
4.1 Rekisteröidyn yhdistyksen perustaminen, edustaminen ja velkavastuu .....	10
5 Produkti.....	11
5.1 Produktin tavoitteet .....	11
5.2 Produktin suunnittelu .....	12
5.3 Produktin toteutus ja kuvaus .....	13
6 Haastattelut ja pohdinta .....	14
6.1 Haastattelut .....	15
6.2 Oma pohdinta.....	16
Lähteet.....	19
Liitteet.....	22
Liite 1. Opas pienyrityksen pankkiasiointiin Nordeassa .....	22
Liite 2. Haastattelupohja.....	39

# 1 Johdanto

Yrityksen perustamiseen on tehty useita oppaita, joiden tarkoituksena on helpottaa tulevien yrittäjien tiedonsaantia yrityksen perustamiseen liittyen. Yrityksen perustamisoppaat käsittelevät yleensä yritysmuotoja, yritysmuodon valintaa, verotusta, palkkausasioita ja liikeidean keksimistä. Oppaissa ei mainita yleisesti, miten yrittäjän pitäisi toimia pankissa, kun tämä tulee avaamaan tiliä, palveluita tai hakemaan lainaa pankista.

Opinnäytetyöni aiheena on tehdä Nordea Pankki Suomi Oyj:n uusille yritysasiakkaille kirjallinen ohjelehtinen. Tämän produktityyppisen opinnäytetyön nimi on opas pienyrityksen pankkiasointiin Nordeassa. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Nordea Pankki Suomi Oyj:lle. Olen työskennellyt Nordeassa pienten yritys- ja yhteisöasiakkaiden parissa hieman yli vuoden opinnäytetyön kirjoitushetkellä. Idea opinnäytetyön tekoon tuli omista kokemuksistani työssäni.

Yritysasiakkaat ja yhteisöasiakkaat tarvitsevat paljon erilaisia asiakirjoja mukaan asioidessaan pankissa. Jos asiakkaalla ei ole näitä mukanaan, asiakasta ei voida palvella asiakkaan toivomalla tavalla. Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa Nordean asiakasyytyväisyyttä ja auttaa yrityksen palveluneuvoja toimimaan Nordean arvojen mukaisesti eli luomaan parempia asiakaskokemuksia. Opinnäytetyön toisena päätavoitteena on tuoda yrityksen asiointiin liittyvät asiat helposti myös henkilöpuolen palveluneuvojien ja kassatoimihenkilöiden saataville. Nämä toimihenkilöt eivät ole yritysasiakkaiden kanssa tekemisissä päivittäin ja eivät välttämättä tiedä miten yritysasiakkaan pitää valmistautua pankkitapaamiseen. Tämä opas mahdollistaa sen, että asiakkaalle voidaan antaa tarkka tieto asiakkaan yritystapaamiseen tarvitsemista asiakirjoista. Opinnäytetyö toimii siis sekä koulutustarkoituksessa yrityksen sisällä, että tietopakettina yritysasiakkaille.

## 2 Toimeksiantaja Nordea Pankki Suomi Oyj

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Nordea Pankki Suomi Oyj. Yritys on Ruotsalaisen Nordea Bank AB:n Suomessa sijaitseva tytäryhtiö. Nordea on yksi pohjoismaiden suurimmista finanssikonserneista ja se tarjoaa palveluita henkilöasiakkaille ja yritysasiakkaille. Nordea tarjoaa yritys- ja henkilöasiakkaille pankkipalveluita Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa ja Baltian maissa. Pohjoismaiden lisäksi suuryrityksille ja varakkaille henkilöasiakkaille on tarjolla pankkipalveluita myös esimerkiksi USA:ssa, Luxemburgissa, Hong Kongissa ja Espanjassa. Nordea on ollut Suomessa asiakasmäärältään suurin pankki yritysasiakkaissa ja yksityisasiakkaissa sijalla 1-2 vuonna 2013 (Nordea Annual Report, 2013). Nordean konttoripalvelut Suomessa on jaettu henkilöasiakkaiden ja yritysasiakkaiden palveluihin. Sekä yritys-, että henkilöpuolella asiakkaita palvelevat oman alueensa asiantuntijat. Nordea Tämä opinnäytetyö on suunnattu Nordean yritys- ja yhteisöasiakkaille s-segmentissä.

### 2.1 Nordean arvot

Nordealla on koko konsernina kolme arvoa. Arvot ovat erinomaiset asiakaskokemukset, ihmiset ratkaisevat ja yksi Nordean joukkue. Arvot voidaan avata seuraavanlaisesti (Nordea Oyj, 2014).

Erinomaiset asiakaskokemukset (Nordea Oyj, 2014):

- Ajattelemme ja toimimme asiakaslähtöisesti
- Ymmärrämme yksittäisen asiakkaan tarpeet ja ylitämme hänen odotuksensa
- Palvelemme asiakkaita asiantuntevasti
- Luomme pitkäaikaisia asiakassuhteita

Ihmiset ratkaisevat (Nordea Oyj, 2014):

- Tiedämme, että tärkeintä ovat ihmiset
- Annamme henkilöstölle mahdollisuuden tehdä tuloksellista työtä ja kasvaa
- Kannustamme aloitteellisuuteen ja oikea-aikaiseen toimintaan
- Arvioimme suorituksia rehellisesti ja tasapuolisesti

Yksi Nordean joukkue (Nordea Oyj 2014):

- Luomme arvoa tiiminä
- Teemme työtä yhdessä yli organisaation rajojen
- Osoitamme luottamusta ja edellytämme vastuunottoa
- Sääntömme ja ohjeemme ovat selkeitä ja toteuttamiskelpoisia

### **3 Yritysmuotojen perustaminen, edustaminen ja velkavastuu**

Yritysmuotoja on viisi erilaista. Yritysmuodot eroavat toisistaan hieman muun muassa perustamiskustannuksissa, perustamisen vaatimassa paperityössä, yritykseen kohdistuvissa riskeissä, verotuksessa ja yhtiössä olevien päättävien henkilöiden määrässä. Yritysmuotoa valittaessa yrittäjän tulee ottaa huomioon kaikki erilaiset yritysmuotojen ominaisuudet ja valita itselle parhaiten sopiva yritysmuoto. Yritysmuotojen nimenkirjoitusoikeus vaihtelee suuresti riippuen yritysmuodosta ja siinä olevien jäsenien lukumäärästä. Useimmissa yritysmuodoissa voi yhtiöllä on toimitusjohtaja, joka edustaa yritystä. Tässä osiossa keskitytään perustietoihin yritysmuodoista. Pääfokus on perustamisessa, yhtiön edustamisessa ja yhtiön velkavastuussa, koska opinnäytetyön produktiosassa nämä asiat ovat avainasemassa.

#### **3.1 Yksityinen elinkeinonharjoittaja**

Yksityinen elinkeinonharjoittaja on yritysmuoto, jossa yrittäjä kirjoittaa yrityksen toiminnimen omalla nimellään. Elinkeinonharjoittaja ei ole erillinen oikeustoimihenkilö, kuten esimerkiksi osakeyhtiö, vaan elinkeinonharjoittaja on käytännössä sama asia, kuin yrittäjä itse. Yksityistä elinkeinonharjoittajaa kutsutaan usein puhekielessä toiminimeksi, vaikka toiminimi on kattotermi kaikkien yritysten nimille. (Patentti- ja rekisterihallitus 2014a). Elinkeinonharjoittaja on yritysmuoto, jossa yrityksen korkeinta päätäntävaltaa käyttää yrittäjä itse tai yrittäjän aviopuoliso. Aviopuolison nimenkirjoitusoikeudesta tulee kuitenkin olla erillinen maininta yritystä rekisteröidessä. Elinkeinonharjoittajan perustamisprosessi on hyvin yksinkertainen ja toiminimeä ei tarvitse välttämättä erikseen ilmoittaa kaupparekisteriin, tämä tekee myös perustamisesta halvempaa kuin muissa yritysmuodoissa. (Suomen yrittäjät 2014b)

Elinkeinonharjoittaja vastaa yksin yrityksen veloista ja vastuista kaikella omaisuudellaan, joten yrittäjän ei tarvitse erikseen tehdä henkilökohtaisia erillistakauksia yrityksen veloista. Yritys ei maksa yrittäjälle palkkaa, vaan yrittäjällä on oikeus ottaa itselleen yrityksen tuottama voitto yksityisottona. Yksityisotot ovat veronalaista tuottoa. Yrityksen on maksettava myymistään tuotteista ja palveluista arvonlisäveroa, jos tuotteet tai palvelut liittyvät arvonlisäveron piiriin. (Vero.fi 2014)

### **3.2 Avoin yhtiö**

Avoin yhtiö on kahden tai useamman yhtiömiehen yritysmuoto. Avoimen yhtiön yhtiömiehinä voivat toimia sekä luonnolliset henkilöt tai yritykset. Avoimen yhtiön nimestä tulee tulla esille, että yritys on avoin yhtiö. Tämä tapahtuu niin, että yrityksen nimessä on joko sanat ”avoin yhtiö” tai yrityksen nimessä on yhtiömiesten sukunimet. (Suomen yrittäjät, 2014c) Avoimessa yhtiössä on kuitenkin oltava vähintään yksi yhtiömies, joka asuu ETA-alueella. Avoin yhtiö perustetaan yhtiömiesten välisellä sopimuksella. Sopimus voi olla muodoltaan joko suullinen tai kirjallinen. Laissa ei ole mainintaa, mitä yhtiösopimuksessa tulisi vähintään olla. Avoin yhtiö perustetaan kaupparekisteriin täyttämällä Y2 lomake ja toimittamalla yhtiösopimus ja maksamalla käsittelymaksu. (Edita Prima Oy, 2010, 24, 39, 61)

Avoimessa yhtiössä yhtiömiehet saavat kirjoittaa yksin yrityksen nimen, jos yhtiösopimuksessa ei muuta mainita. Avoimen yhtiön yhtiömiehet pystyvät siis edustamaan avointa yhtiötä rajattomasti ja tekemään itsenäisesti päätöksiä avoimen yhtiön nimiin. Tarvittaessa avoimessa yhtiössä voidaan erikseen sopia, että nimen kirjoittaa esimerkiksi vain kaksi yhtiömiestä kerrallaan. Avoimella yhtiöllä ei ole automaattisesti toimielimiä, mutta sen yhtiösopimuksessa voidaan sopia yhtiömiesten kokouksesta. Avoimella yhtiöllä voi myös tarvittaessa olla toimitusjohtaja. (Edita Prima Oy, 2010, 24)

Avoimessa yhtiömiehessä yhtiömiehille maksetaan palkkaa korvaukseksi työpanoksestaan. Palkka määräytyy joko yhtiösopimuksen mukaisesti tai yhtiömiehet voi tehdä erikseen palkasta sopimuksen. (Suomen yrittäjät, 2014c)

Avoimessa yhtiössä yhtiömiehet vastaavat yhtiön veloista koko henkilökohtaisella omaisuudellaan. Yhtiömiesten velkavastuu on siis rajatonta ja henkilökohtaista. Tämä tarkoittaa sitä, että mahdollisessa konkurssitilanteessa yrityksen velkojat voivat tulla vaatimaan saataviaan keneltä tahansa yhtiömiehistä täysimääräisenä. (Suomen yrittäjät, 2014c)

### 3.3 Kommandiittiyhtiö

Kommandiittiyhtiö on henkilöyhtiö, jossa on vähintään yksi vastuunalainen yhtiömies ja vähintään yksi äänetön yhtiömies. Vastuunalainen yhtiömies ja äänetön yhtiömies voi olla luonnollinen henkilö tai yritys. Kommandiittiyhtiön toiminimestä tulee tulla ilmi, että kyseessä on kommandiittiyhtiö. Nimeämiskäytännön mukaisesti yhtiön nimessä tulee olla joko sana ”kommandiittiyhtiö” tai lyhenne ”KY”. Kommandiittiyhtiö perustetaan kun yhtiömiehet allekirjoittavat yhtiösopimuksen. Kommandiittiyhtiö perustetaan kaupparekisteriin toimittamalla Y2 perustamisilmoitus ja yhtiösopimus ja maksamalla käsittelymaksu. (Edita Prima Oy, 2010,27, 40, 62) Kommandiittiyhtiön yhtiösopimuksessa tulee mainita Suomen yrittäjien mukaan (Suomen yrittäjät, 2014d):

- Yrityksen nimi
- Yrityksen toimiala
- Yrityksen kotipaikka
- Vastuunalaisten ja äänettömien yhtiömiesten henkilötiedot ja kotipaikat
- Äänettömien yhtiömiesten panokset rahassa
- Yhtiön tilikausi, jos kyseessä ei ole kalenterivuosi
- Yhtiökauden pituus, jos se on määräaikainen

Vastuunalainen yhtiömies sijoittaa yritykseen oman työpanoksensa. Äänetön yhtiömies sijoittaa yritykseen rahallisen panoksen. Yhtiöllä voi tarvittaessa olla myös toimitusjohtaja. Kommandiittiyhtiössä kaikilla vastuunalaisilla yhtiömiehillä on oikeus edustaa yritystä ja kirjoittaa sen nimi. Äänettömillä yhtiömiehillä ei ole automaattisesti oikeutta edustaa yritystä, jollei yhtiösopimuksessa ole muuta sovittu. Vastuunalaisten yhtiömiesten nimenkirjoitusoikeutta voidaan rajoittaa myös yhtiösopimukseen tehdyllä kirjallisella ilmoituksella. (Edita Prima Oy, 2010, 27 - 28)

Vastuunalaisille yhtiömiehille maksetaan palkkaa samalla tavalla, kuten avoimen yhtiön yhtiömiehille. Palkkasummasta voidaan sopia erikseen yhtiösopimuksessa tai yhtiömiehet voivat tehdä sopimuksen palkasta yhtiön kanssa. Äänettömät yhtiömiehet voivat saada korvauksen yhtiön voitto-osuudesta, jos näin on sovittu yhtiösopimuksessa. (Suomen yrittäjät 2014c, Suomen yrittäjät 2014d)

Kommandiittiyhtiössä vastuunalaiset yhtiömiehet vastaavat yhtiön veloista koko henkilökohtaisella omaisuudellaan. Konkurssitilanteessa velkojien on kuitenkin ensin yritettävä periä saatavansa yhtiön konkurssipesältä. Tämän jälkeen velkojilla on oikeus periä saatavat vastuunalaisilta yhtiömiehiltä. (Suomen yrittäjät, 2014d)

### 3.4 Osakeyhtiö

Osakeyhtiö on yhtiömuoto, jossa on vähintään kaksi luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä. Osakeyhtiöllä pitää olla ainakin yksi osakkeenomistaja joka maksaa yrityksen osakepääoman. Osakepääoma on minimissään 2500 €. Osakeyhtiö perustetaan täyttämällä perustamisilmoitus Y1, laatimalla yhtiöjärjestys ja perustamissopimus ja maksamalla osakepääoma yhtiön tilille. Tämän jälkeen perustamisilmoitus, perustamissopimus, yhtiöjärjestys ja osakepääomasta tehdyn maksun kuitti tulee toimittaa patentti- ja rekisterihallitukselle. Asiakirjojen toimittamisen lisäksi maksetaan perustamismaksu (Edita Prima Oy, 2010, 29 - 31, 41 – 43, 64). Osakeyhtiön perustamissopimuksesta tulee tulla ilmi seuraavat asiat (Edita Prima Oy, 2010, 42):

- Sopimuksen päivämäärä
- Kaikki osakkeenomistajat ja kunkin merkitsemät osakkeet
- Osakkeen merkintähinta
- Osakkeiden maksuaika
- Yhtiön hallituksen jäsenet

Yhtiöjärjestyksestä tulee ilmetä seuraavat asiat (Edita Prima Oy, 2010, 44)

- Yhtiön nimi
- Kotipaikkana oleva Suomen kunta
- Toimiala

Osakeyhtiön toimielimiä ovat hallitus, hallintoneuvosto, toimitusjohtaja ja yhtiökokous. Hallitus on osakeyhtiön ainoa pakollinen toimielin. Hallitus edustaa yritystä ja vastaa yrityksen hallinnosta ja toimialan mukaisen yritystoiminnan hoitamisesta. Hallituksessa tulee olla vähintään yksi varsinainen jäsen ja yksi varajäsen. Jos hallituksen varsinaisia jäseniä on yli 3, ei varajäsentä tarvita. Hallituksen vastuulla on myös yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon järjestäminen. Hallitus tekee pöytäkirjan kokouksistaan. Hallitus voi valita yhtiölle toimitusjohtajan, joka toimii hallituksen antamien määräysten ja ohjeiden mukaan ja hoitaa yhtiön juoksevia asioita. Yrityksellä voi olla hallintoneuvosto, jonka tehtävänä on valvoa toimitusjohtajan ja hallituksen toimia. Osakeyhtiössä ylintä valtaa käyttää yhtiökokous, jossa osakkeenomistajat käyttävät päätäntävaltaansa. Yhtiökokous on pidettävä kuuden kuukauden sisällä tilikauden päättymisen jälkeen. Yhtiökokouksesta tehdään yhtiökokouksen pöytäkirja. Yhtiökokousta ei ole pakko pitää jos osakkeenomistajat ovat siitä yksimielisiä. Päätös pitää yksilöidä ja kirjata tarkasti ja siihen tarvitaan omistajien allekirjoitukset. (Edita Prima Oy, 2010, 30 - 31, 33 - 34)

Yrityksen perustamisoppaan mukaan varsinaisessa yhtiökokouksessa on päätettävä (Edita Prima Oy, 2010, 31):

- Tilinpäätöksen vahvistamisesta
- Taseen osoittaman voiton käyttämisestä
- Vastuuvapaudesta hallituksen jäsenille, toimitusjohtajalle ja hallintoneuvoston jäsenille
- Hallituksen, hallintoneuvoston jäsenten ja tilintarkastajan valinnasta, jollei osakeyhtiölaissa muuta säädetä tai yhtiöjärjestyksessä toisin määrätä
- Muista yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiökokouksessa käsiteltävistä asioista

Osakeyhtiön yksi keskeinen periaate on rajattu vastuu, jonka mukaan osakeyhtiö on vastuussa veloistaan omana oikeushenkilönään. Tämä tarkoittaa sitä, että konkurssitilanteessa vain yritykseltä itseltään peritään saatavia (Suomen yrittäjät, 2014e). Yrityksen omistajat tai edustajat voivat kuitenkin joutua vastuuseen mahdollisista lainoista, joilla on heidän henkilökohtainen omavelkainen takaus.

Osakeyhtiö voi maksaa yhtiön osakkaalle palkkaa. Palkka tulee suhteuttaa osakkaan yritykselle antamaan työpanokseen (Edita Prima Oy, 2010, 143). Osakeyhtiö voi mak-

saa myös osakkailleen osinkoa yrityksen voitosta. Osingot jaetaan osakkaille suhteessa omistuksien määrään (Suomen yrittäjät, 2014e).

### 3.5 Osuuskunta

Osuuskunta on yritysmuoto, jonka tarkoituksena on tuoda hyötyä sen jäsenille. Osuuskunnalla tulee olla vähintään kolme perustajajäsentä. Osuuskunnan perustajat voivat olla joko luonnollisia henkilöitä tai oikeushenkilöitä. Perustajista on tultava osuuskunnan jäseniä. Osuuskunnan perustajat päättävät itse osuuskuntaan sijoitettavasta pääomapanoksesta. Osuuskunta perustetaan kaupparekisteriin toimittamalla osuuskunnan perustamiskirja, osuuskunnan säännöt ja osuuskunnan perustamisilmoitus Y1- Asiakirjojen toimittamisen lisäksi maksetaan perustamismaksu patentti- ja rekisterihallitukselle (Edita Prima Oy, 2010, 34 - 36, 45).

Yrityksen perustamisoppaan mukaan osuuskunnan perustamiskirjasta tulee tulla ilmi (Edita Prima Oy, 2010, 45 - 46):

- Perustajien tahdonilmaus osuuskunnan perustamisesta
- Perustajien täydellinen nimi, osoite, luonnollisen henkilön asuinpaikka, suomalainen henkilötunnus tai sen puuttuessa syntymäaika, oikeushenkilöstä ilmoitetaan sen kotipaikka, rekisterinumero ja rekisteri, johon se on merkitty
- Perustajille annettavat osuudet
- Osuuskunnan perustamisesta osuuskunnalle tulevat kulut ja niiden arvioitu enimmäismäärä
- Osuuskunnan ensimmäisen hallitus
- Osuuskunnan säännöt
- Päiväys ja allekirjoitukset

Säännöistä tulee tulla ilmi (Edita Prima Oy, 2010, 46):

- Osuuskunnan toiminimi
- Osuuskunnan kotipaikkana oleva suomen kunta
- Toimiala
- Osuusmaksu, sen suorittamisaika ja -tapa
- Tilikausi

Osuuskunnalla voi olla hallitus, hallintoneuvosto, osuuskunnan kokous ja edustajisto ja toimitusjohtaja. Hallitus on pakollinen ja siinä on oltava 1-7 jäsentä. Jos hallituksessa on alle kolme jäsentä, on siinä oltava myös yksi varajäsen. Hallitus edustaa osuuskuntaa. Hallitus tekee kokouksistaan pöytäkirjan. Osuuskunnalle voidaan määrätä hallintoneuvosto, jos osuuskunnan säännöissä näin lukee. Hallintoneuvosto valvoo hallitusta ja toimitusjohtajaa. Hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja ei saa toimia hallintoneuvoston jäsenenä. Toimitusjohtajan valitsee hallitus. Toimitusjohtaja hoitaa osuuskunnan juoksevia asioita. Toimitusjohtajalla voi olla oikeus kirjoittaa osuuskunnan nimi. (Edita Prima Oy, 2010, 35 - 36)

Osuuskunta vastaa itse omista veloistaan. Konkurssissa siis osuuskunnan velkojat haavevat saataviaan ensisijaisesti osuuskunnan konkurssipesältä. Osuuskunnan jäsenet voivat olla vastuussa osuuskunnan veloista vain, jos ovat antaneet omavelkaisen henkilökohtaisen takauksen osuuskunnan lainoille. (Osuustoimintakeskus, 2014)

Osuuskunnan jäsenille voidaan maksaa palkkaa. Palkasta sovitaan erikseen ja siitä maksetaan kaikki palkanmaksuun liittyvät velvoitteet, kuten ennakonpidätys. . Osuuskunnan jäsenille voidaan myös maksaa korvausta tavaroiden- tai palveluiden käytöstä, sijoitusosuuden tai lisäosuuspääoman korkoa tai ylijäämän palautusta. (Edita Prima Oy, 2010, 144)

## **4 Rekisteröity yhdistys**

Rekisteröity yhdistys on aatteellinen yhdistys, joka voi olla esimerkiksi puolue, ammattiyhdistys, urheiluseura tai hyväntekeväisyisyhdistys (Patentti- ja rekisterihallitus, 2014c). Rekisteröity yhdistys eroaa rekisteröimättömästä yhdistyksestä siinä, että se on itse oikeustoimikelpoinen (Patentti- ja rekisterihallitus, 2014b). Rekisteröity yhdistys on aina rekisteröity kaupparekisteriin. (Patentti- ja rekisterihallitus, 2014b) Tässä osiossa keskitytään lyhyesti rekisteröidyn yhdistyksen edustamiseen, perustamiseen ja velkavuuseen.

#### 4.1 Rekisteröidyn yhdistyksen perustaminen, edustaminen ja velkavastuu

Rekisteröity yhdistys perustetaan yhdistysrekisteriin toimittamalla yhdistyksen perustamiskirja, yhdistyksen säännöt ja yhdistyksen perusilmoitus yhdistysrekisteriin patentti- ja rekisterihallitukselle. Tämän lisäksi maksetaan perustamismaksu yhdistyksen rekisteröinnistä (Patentti- ja rekisterihallitus, 2014d). Yhdistyksen perustamiskirjassa tulee olla tieto siitä, että yhdistys on perustettu, se on päivittävä ja siinä on oltava kolmen yhdistyksen perustajajäsenen allekirjoitukset. (Patentti- ja rekisterihallitus, 2014e)

Yhdistyksen säännöissä tulee olla mainittuna seuraavat asiat (Patentti- ja rekisterihallitus, 2014f):

- Yhdistyksen nimi
- Yhdistyksen kotipaikka
- Yhdistyksen tarkoitus ja toiminta
- Yhdistyksen jäsenet
- Jäsenten velvollisuudet
- Jäsenten oikeudet
- Hallituksen koko ja toimikausi
- Toiminnantarkastaja / tilintarkastajat
- Tilikausi
- Milloin varsinainen kokous pidetään
- Kokoustapa- ja aika
- Varojen käyttö yhdistyksen purkautuessa
- Yhdistyksen nimenkirjoittajat

Yhdistyksen jäsenet käyttävät yhdistyksessä päätösvaltaa. Yhdistyksen jäsenet valitsevat hallituksen yhdistyksen sääntöjen mukaisesti. Hallitus hoitaa yhdistyksen toiminnasta ja vastaa, että yhdistyksen toiminta on lainmukaista. Hallitus edustaa yhdistystä. Hallituksella on oltava ainakin puheenjohtaja. Yhdistyksen kokouksen puheenjohtajan vastuulla on kokouspöytäkirjan laatiminen. Pöytäkirjalle valitaan kaksi pöytäkirjan tarkastajaa. Pöytäkirjasta tulee tulla selville, mitä yhdistys on päättänyt kokouksessaan. (Yhdistyslaki 16, 17, 31, 35 §)

Rekisteröidyn yhdistyksen jäsenet eivät vastaa yhdistyksen sitoumuksista omavelkaisesti. Konkurssissa velkojat voivat hakea siis saataviaan vain yhdistyksen konkurssipesältä. Yhdistyksen jäsenet voivat kuitenkin joutua vastuuseen yhdistyksen nimiin otettuihin vastuisiin, joissa he ovat toimineet itse omavelkaisina takaajina. (Patentti- ja rekisterihallitus, 2014b)

## **5 Produkti**

Tässä osiossa käydään läpi itseään produktia. Osiossa selvitetään, kuinka produkti on syntynyt ja miten se on siirtynyt ideasta toteutukseen. Kappaleessa keskitytään produktin tekemisen syihin ja sen toimeksiantajalle tuomista hyödyistä. Kappaleessa käydään myös läpi kuinka produkti on valmistunut. Lopussa esitetään myös oma pohdinta oppinäytetyöstä ja sen onnistumisesta

### **5.1 Produktin tavoitteet**

Produkti on opas, joka on tarkoitettu Nordeassa asioiville yritys- ja yhteisöasiakkaille. Produkti on kohdistettu erityisesti pienyrityksille ja pienille yhteisöille, joille on epäselvää mitä he tarvitsevat mukaansa pankkiin, jos he tulevat pankkiin asioimaan ja avaamaan uusia palveluita tai hakemaan lainaa.

Oppaan tarkoituksena on myös tuoda Nordeassa muille, kuin yritysasiakkaiden kanssa työskenteleville toimihenkilöille lyhyt tietopaketti, jonka avulla he voivat antaa helposti osaavaa neuvontaa asiakkaille joille varaavat ajan yrityspuolelle. Nordeassa yritysasiakkaita ja henkilöasiakkaita palvelevat kuhunkin asiakaskuntaan erikoistuneet henkilöt. Henkilöasiakaspuolen työntekijöillä ei välttämättä ole tietoa yritysasiakkaiden palvelemiseen liittyvistä erityispiirteistä, koska he eivät kohtaa yritysasiakkaita usein päivittäisessä työssä.

Oppaan tarkoituksena on tuoda selville asiakkaalle tai pankkineuvojalle miten asiakkaan tulisi valmistautua mihinkin tilanteeseen pankissa. Oppaan tarkoituksena olisi olla mahdollisimman yksinkertainen ja asiapitoinen, jotta sen avulla pystyy antamaan asiakkaalle oikeanmukaista tietoa.

Oppaan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle ja pankin yritysneuvojalle mahdollisimman hyvä palvelukokemus, josta hyötyvät sekä asiakas että pankkilainen. Jos yritys- tai yhteisöasiakas saapuu asiakastapaamiseen ilman oikeita asiakirjoja, ei asiakas saa välttämättä haluamaansa asiaa hoidettua. Tämänlainen toiminta voi tuntua asiakkaasta ajanhukalta ja pahimmillaan se voi maksaa pankille asiakkaan. Tämä tilanne on myös pankin toimihenkilölle ikävä, sillä asiakkaan asia ei etene ja asiakkaalle varattu aika osoittautuu sekä toimihenkilölle, että asiakkaalle ajanhukaksi. Oppaan avulla pyritään minimoimaan turhat tapaamiset ja tehostetaan pankin toimihenkilön työpäivää. Oppaalla on mahdollista parantaa jopa pankin asiakastyytyvää, kun asiakkaat saavat pankkiin tullessaan hyvää palvelua ja tuntevat, että heidän asiansa etenee.

## 5.2 Produktin suunnittelu

Produktin suunnittelu aloitettiin kesällä 2014. Idea itse produktin tekoon tuli kesäkuussa asiakastapaamisessa, jossa asiakas jouduttiin lähettämään kotiin hakemaan itselleen yrityksen perustamislomakkeet, jotta perustettavalle yritykselle voitaisiin avata palvelut. Asiakkaalle ei ollut informoitu tarpeeksi selkeästi asiakkaan varatessa aikaa, mitä tämän pitäisi ottaa henkilöllisyystodistuksen lisäksi mukaan tullessaan avaamaan tiliä perustamalleen yhtiölle. Tämä tapaus ei ollut yksittäistapaus, joten päätettiin tehdä opas asiakkaille ja Nordean asiakasneuvojille, jonka avulla asiakkaille voitaisiin helposti ja havainnollistavasti neuvoa, mitä asiakkaan tulisi ottaa mukaan pankkiin missäkin tilanteessa.

Idea oppaasta, joka voitaisiin jakaa sekä asiakkaalle, että antaa Nordean työntekijöille tietopaketti tuli olemassa olevista yrityksen perustamisoppaista. Yrityksen perustamisesta, yritysmuodoista ja yrityksen perustamiseen liittyvistä toimenpiteistä on tehty useita oppaita, mutta yrityksen pankkiasioinnista ei ole vielä oppaita tehty. Oppaan tulisi olla kuitenkin helposti lähestyttävä sekä asiakkaalle, että Nordean toimihenkilölle ja siinä tulisi keskittyä vain pankkiasiointiin liittyviin yleisiin ongelmakohtiin.

Oppaan tulisi olla saatavilla asiakkaille ja pankin toimihenkilöille sähköisessä muodossa ja tarvittaessa pystyttäisiin tulostamaan asiakkaalle mukaan tämän niin toivoessa. Opin- näytetyön arvioitu valmistumisajankohta tulisi olemaan vuoden 2014 marraskuun lop-

puun mennessä. Produktin itsensä valmistumisajankohtana tulisi olemaan lokakuun loppu.

Produkti tehtäisiin Microsoft PowerPoint ohjelmalla, sillä kyseisellä ohjelmalla olisi helpompaa tehdä yksinkertainen opas. PowerPointin tuoma ulkoasu verrattuna esimerkiksi Wordissa tehtävään oppaaseen on selkeämpi diojen ja dioissa olevien ranskalais-ten viivojen vuoksi. PowerPointissa on myös samat mahdollisuudet tehdä kuvioita, kuin Wordissa. PowerPointin avulla sivuja olisi helppoa muokata, kun produktia ryhdy-tään työstämään.

Oppaassa tulisi olla kuvioita, joilla olisi helppoa tuoda ilmi asiakkaalle tarvittavat tiedot. Kuvioiden tekemisessä tulisi kiinnittää huomiota kuvioiden asiapitoisuuteen ja yksin-kertaisuuteen. Monimutkainen kuvio, jossa on liikaa asiaa voi hämätä sekä asiakasta, että pankin toimihenkilöä. Yksinkertaisuus tulisi olemaan avainsana tässä asiassa.

### **5.3 Produktin toteutus ja kuvaus**

Produktin toteutus aloitettiin syyskuussa 2014. Alkuperäisen opinnäytetyösuunnitelman mukaan opinnäytetyön produktiosa tuli olla tehtynä ennen teoriaosaa ja pohdintaosaa. Opinnäytetyön produktiosion valmistuminen ennen teoriaa helpotti teorian ja lähteiden etsimisessä.

Produkti tehtiin syksyn 2014 aikana ja sitä kirjoitettiin muun muassa opinnäytetyöleiril-lä ja työn ohessa. Pahin uhka opinnäytetyön toteutukseen oli ajanpuute, joka johtui kiireellisestä työaikataulusta. Tästä huolimatta produkti saatiin valmiiksi lokakuun 2014 puolivälissä ja se korjattiin palautteen avulla lokakuun lopussa viimeiseen muotoonsa.

Produktin ensimmäisellä sivulla käsitellään yrityksen perustamiseen tarvittavia asiakirjo-ja. Sivulle laitettiin vain linkit, sillä yrityksen perustamiseen tarvittavia asiakirjoja on hyvin paljon ja kaikkien listaaminen tähän työhön olisi sekoittanut sekä asiakasta, että palveluneuvojaa. Tämän jälkeen työssä käydään sivuilla 4 - 11 läpi yrityksen edustami-seen liittyvät asiat yritysmuodoittain. Sivuilla 12 - 13 on myös rekisteröidyn yhdistyksen edustaminen. Jokaisen yritysmuodon sivulle on kirjoitettu perustietoa yhtiömuodosta ja

maininta mitä yhtiömuodon edustajien tulee tuoda pankkiin, jos he haluavat palveluta tai lainaa. Kaikkien viiden yhtiömuodon ja rekisteröidyn yhdistyksen alle on tehty kaavio, josta selviää mitä uuden yritysasiakkaan pitää ottaa mukaan tullessaan pankkiin tai mitä olemassa olevan yrityksen tulee tuoda mukanaan pankkiin asioidessaan ensimmäistä kertaa. Oppaan sivuilla 14 - 15 käydään läpi yrityksen lainanhakua ja siihen liittyviä asiakirjavaatimuksia ja yleistietoa. Osiossa käydään läpi uuden yrityksen lainanhaku ja tarvittavat asiakirjat ja olemassa olevan yrityksen lainanhaku ja tarvittavat asiakirjat. Uuden yrityksen lainanhakuun tarvittavat asiakirjat ovat hieman erilaiset, koska uudella yrityksellä ei ole vielä tuloslaskelmaa ja tasetta aikaisemmilta tilikausilta, jota tuoda pankkiin.

Produktin valmistuttua alettiin kasata opinnäytetyön teoriapohjaa, joka on opinnäytetyöproduktin kannalta olennaista. Teoriaosuuden alussa käydään läpi yksinkertaisesti toimeksiantaja, joka tässä tapauksessa on Nordea Pankki Suomi Oyj. Tämän lisäksi käydään läpi Nordean arvot, sillä produktin tarkoituksena on mahdollistaa Nordean työntekijöitä toteuttamaan yhtiön arvoja paremmin. Teoriaosuudessa käydään läpi myös yritysmuodot ja mainitaan erityisesti yritysmuotojen edustamiseen liittyvät seikat. Pankkiasioinnissa juuri tämä osa yritysmuodoista on erityisen tärkeää, sillä pankissa tulee olla hyvä tieto siitä, saako pankissa asioiva henkilö tehdä päätöksiä yrityksen nimessä. Yritysmuotojen lisäksi käydään läpi myös rekisteröity yhdistys, sillä rekisteröidyt yhdistykset ovat myös hyvin yleisiä asiakkaita pankissa. Rekisteröidyssä yhdistyksessä keskitytään myös yhdistyksen edustamiseen, sillä yhdistyksen nimen kirjoittaa harvoin vain yksi henkilö. Teoriaosaan ei kuitenkaan keskitytty liian radikaalisti, koska opinnäytetyön pääkohtana on produkti.

## **6 Haastattelut ja pohdinta**

Tässä kappaleessa käydään läpi produktia. Apuna tässä käytetään haastatteluja, jotka tehtiin produktin arvioimiseksi. Haastattelut suoritettiin Nordea Suomen Itä-Helsingin yritysconttorissa työskenteleville kahdelle yrityksen palveluneuvojalle ja lähiesimiehelle. Haastattelut tehtiin marraskuussa 2014. Haastatteluja käytetään tukena omalle pohdinnalle.

## 6.1 Haastattelut

Haastattelut opinnäytetyöproduktista kohdistettiin tiimini esimiehelle S. Laineelle ja kollegoilleni L. Lehmusvirralle ja J. Ojalalle. Haastattelupohjassa oli kysymyksiä joilla selvitettiin haastateltavien omakohtainen kokemus yleisimmistä yritys- ja yhteisöasiakkaiden kanssa kohtaamista ongelmista. Tämän lisäksi haastattelussa esitettiin myös kysymyksiä liittyen produktin rakenteeseen, selvyyteen ja käytännöllisyyteen. Haastattelun tarkoituksena oli saada tietoa oliko produkti tehty haastateltavien mielestä vastaamaan oikeaan tarpeeseen. Tämän lisäksi haastateltavilta kerättiin palautetta työn ulkonäöstä, selkeydestä ja käytännöllisyydestä. Haastattelun kysymys numero 2 jätettiin kysymättä S. Laineelta, koska tämä ei ota vastaan asiakkaita.

Haastatteluissa kaikki henkilöt olivat yksimielisiä, että yritysasiakkaiden kanssa kohdataan ongelmia, jos asiakas ei ole valmistautunut tapaamiseen. Kaikissa haastatteluissa haastateltavat totesivat, että asiakkaan asiaa ei voida viedä eteenpäin jos asiakkaalla ei ole asianmukaisia asiakirjoja mukanaan. Tämän lisäksi haastattelussa 3 esitettiin myös mahdollisuus sille, että asiakas menee johonkin toiseen pankkiin epäonnistuneen tapaamisen jälkeen. Tätä voi tapahtua etenkin, jos asiakkaalla on kiire ja asiakkaat eivät saa aikaa samalle päivälle Nordeaan. Tapaamisia, joissa asiakas lähetetään noutamaan pöytäkirja tai muita dokumentteja on haastattelujen 2 ja 3 vastauksien perusteella on muutamia kertoja kuukaudessa. Jokaiseen tapaamiseen varataan yleensä noin puolitoista tuntia, joten turhat tapaamiset vievät 3 henkilön tiimissä melkein yhden henkilön työpäivän verran aikaa muulta myynniltä ja asiakaspalvelulta. (Haastattelu 1,2,3)

Kysymyksessä ”Miten asiakkaita voitaisiin valmistaa paremmin tapaamiseen?” haastateltavat antoivat erilaisia vastauksia. Kaikilla tuli esille Nordean toimihenkilön puhelimitse tai henkilökohtaisesti ajanvaraushetkellä antama tieto tulevasta yritystapaamisesta. Haastattelussa 1 tuli esille myös se, että opasta voitaisiin jakaa asiakkaille myös Nordean internetsivujen kautta. Tämä helpottaisi asiakkaan tiedonsaantia ja vähentäisi tulosteiden määrää. (Haastattelu 1,2,3)

Kaikki henkilöt olivat kaikki yksimielisiä, että opas oli tarpeeksi selkeä. Haastateltavat kaikki toivat haastattelussa esille, että oppaan rakenne on yksinkertainen, selkeä ja siitä

saa hyvän yleiskuvan. Yksinkertaisuus oli haastateltavien mielestä hyvä asia, koska asiakkaalle ja yritysasioihin perehtymättömälle palveluneuvojalle on helppoa saada kuva mitä pankki tarvitsee tapaamisessa. Erityismaininnan kaikki antoivat kuvioista, sillä niistä tulee yksinkertaisesti ilmi tarvittavien dokumenttien nimet. Kuvaajat ovat selkeitä ja niissä ei ole turhaa tietoa. Haastattelussa 1 S. Laine totesi, että opinnäytetyön rakenne on hyvä oppaaksi. Työn ei ole tarkoitus olla myyntimateriaalia, vaan siitä tulee saada helposti tarvittava tieto. Työssä ei käytetä pankin asiakasmateriaalissa käytettäviä kuvia, koska työ keskittyy vain informaation esilletuomiseen. Oppaan pituus oli kaikkien henkilöiden mielestä sopiva. Haastattelussa 1 ja 3 tuotiin esille seikka, että asiakas ei halua välttämättä lukea liian pitkiä tietopaketteja vaan yksinkertainen on kaunista. Samoin kiireiselle pankin toimihenkilölle yksinkertainen rakenne mahdollistaa oikean tiedon löytämisen helposti asiakaspalvelutilanteessa. Opasta ei ole venytetty turhaan ylimääräisellä tiedolla vaan siinä on sen käsittelemistä asioista vain tarvittavat tiedot. (Haastattelu 1,2,3)

## **6.2 Oma pohdinta**

Olen itse tyytyväinen opinnäytetyöhöni. Työn tarkoituksena oli tuoda yrittäjille ja yhteisöasiakkaille yksinkertainen ja selkeä tietopaketti pankkiasioinnin helpottamiseksi. Pienyrityksille on tehty vuoteen 2014 mennessä useita erilaisia perustamispaketteja ja muita ohjekirjoja. Yritysoppaiden suuren määrän vuoksi tämä opas ei edes yritä keskittyä liikaa yritysidean keksimiseen, yritysmuodon valitsemiseen tai yrityksen päivittäisten asioiden hoitamiseen vaan opas keskittyy nimenomaisesti pankkiasioinnissa tarvittavien dokumenttien selventäjänä. Produkti tuo myös alkavalle yrittäjälle pankin näkökulmaa kuvaavaa relevanttia tietoa, jotta itse pankkiasiointi helpottuu yrityksen alkutaipaleella.

Oppaan suunnittelu oli opinnäytetyön teossa helpointa. Olin työssäni huomannut, että asiakkaat eivät aina saa oikeanlaista neuvontaa varatessaan aikaa yritysasiointiin. Tästä johtuen muutamia kertoja kuukaudessa tulee turhia tapaamisia, joissa asiakkaan ja pankkilaisen aikaa hukataan. En ole yksin huomioideni kanssa vaan myös oman tiimini kollegat ovat kokeneet samanlaisia ongelmia ajoittain.

Asiakkaan ja yrityspuoleen tutustumattoman pankkilaisen opastaminen on produktin pääidea. Produktin tarkoituksena oli olla mahdollisimman yksinkertainen ja havainnollistava. Produktin rajaaminen pelkkään yritysasiakkaan pankkiasioinnin neuvontaan oli helppoa, koska Nordealla oli jo ennestään olemassa opas, joka käsittelee yrityksen perustamista suurempana kokonaisuutena. En halunnut lisätä oppaaseen turhia kuvia tai ylimääräisiä liitteitä, sillä oppaan havainnollisuus kärsisi. Työssä käydään läpi yksinkertaisesti minkä nimisiä asiakirjoja pankkiin on otettava mukaan, jotta yhtiön edustaja pystyy tekemään toimia pankissa. Mielestäni on hyvä, että oppaasta ei tehdä liian monimutkaista, vaan esimerkiksi osakeyhtiön edustamisessa mainitaan vain että asiakas tarvitsee mukaansa hallituksen pöytäkirjan josta ilmenee asiakkaan haluamat asiat. Oppaassa käydään läpi yritysmuodot ja rekisteröity yhdistys, niiden perustiedot ja edustamisasiat pankissa. Tässä oppaassa on uutuusarvoa, sillä aikaisemmin pankissamme ei ole koottu tätä tietoa samojen kansien alle. Opas helpottaa pankin työntekijän tiedonetsintää ja sen avulla on helpompi antaa asiakkaalle oikeanlaista tietoa.

Oppaaseen päätin ottaa myös yrityksen yleisen edustamisen lisäksi lainanhaussa tarvittavaa tietoa. Asiakkaat eivät usein tiedä, että lainanhakuun tarvitaan tietoa yrityksen aikaisemmilta tilikausilta. Tietenkään se, että asiakkaalla ei ole itse tapaamisessa tilinpäätöstä mukana ei ole suuri ongelma sillä nykyään on sähköposti, mutta kaiken tarvittavan mukaan ottaminen tapaamiseen helpottaisi myös asiakkaan omaa työtaakkaa. Lainanhaussa on huomattavaa, että pankki vaatii avoimilta yhtiöiltä ja useamman vastuunalaisen yhtiömiehen kommandiittiyhtiöiltä pöytäkirjan. Tällä pankki haluaa varmistaa, että uusien vastuiden hakeminen yhtiölle on kaikkien henkilöyhtiön yhtiömiesten yhteinen päätös, koska he vastaavat siitä koko henkilökohtaisella omaisuudellaan.

Opinnäytetyön teoriaosan tein vasta produktin valmistuttua. Siihen kokosin teoriatietoa yritysmuodoista ja rekisteröidystä yhdistyksestä. Myös toimeksiantaja tuli mielestäni mainita. Opinnäytetyön kirjallisessa osassa ei kuitenkaan tule mielestäni keskittyä liikaa pelkkään teoriaan, koska kyseessä on kuitenkin produktityyppinen opinnäytetyö.

Haastatteluosiosta huomasin, että työ oli tiimini jäsenten ja esimiehen mielestä yleisesti käytännöllinen ja selkeä. Haastateltavien mukaan työ vastasi hyvin tarvetta johon se oli tehnyt. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että työtä voitaisiin käyttää päivittäisessä

työssä. Opas oli mielestäni päässyt hyvin tarkoitukseensa ja haastateltavat auttoivat varmistamaan osaltaan tätä asiaa.

Uskon, että olen luonut Nordealla työkalun, jota pystytään käyttämään pankkikonttorissa päivittäisessä työssä. Mielestäni työ edustaa loistavasti ammattikorkeakoulujen käytäntöön keskittymistä ja palvelee hyvin käytännön työssä. Opas työkaluna helpottaa pankkilaisen omaa työtä ja mahdollistaa asiakkaille miellyttävämmän tapaamisen. Opas sopii mielestäni erittäin hyvin myös Nordean arvoihin. Kaikkien eniten näistä opas tukee arvoa ”erinomaiset asiakaskohtaukset” mahdollistaessaan asiakkaalle mahdollisimman hyvän asiakaskohtauksen ajanvarauksesta asiakastapaamiseen asti. Opas tuo Nordealle hyötyä myös mahdollisesti tulevaisuudessa, jos opasta halutaan laajentaa tai lisätä esimerkiksi Nordean jo olemassa olevaan yrityksen perustamisoppaaseen.

## Lähteet

Haastattelu S. Laine 24.11.2014 (Haastattelu 1)

Haastattelu J. Ojala 27.11.2014 (Haastattelu 2)

Haastattelu L. Lehmusvirta 27.11.2014 (Haastattelu 3)

Nordea Oyj, 2014. Tehtävä, visiot ja arvot. Luettavissa:

<http://www.nordea.com/Tietoa+Nordeasta/Teht%C3%A4v%C3%A4+visio+ja+arvot/59652.html>. Luettu 23.11.2014

Nordea Oyj, 2013. Annual Report 2013. Luettavissa:

[http://www.nordea.com/sitemod/upload/Root/www.nordea.com%20-%20uk/Investorrelations/reports/ar/Nordea\\_Annual\\_Report\\_2013.pdf](http://www.nordea.com/sitemod/upload/Root/www.nordea.com%20-%20uk/Investorrelations/reports/ar/Nordea_Annual_Report_2013.pdf) . Luettu 25.11.2014

Osuustoimintakeskus, 2014. Usein kysyttyä. Luettavissa:

[http://www.osuustoimintakeskus.net/?page\\_id=33](http://www.osuustoimintakeskus.net/?page_id=33) , Luettu 29.11.2014

Patentti- ja rekisterihallitus, 2014a. Yksityinen elinkeinonharjoittaja. Luettavissa:

<http://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yeh.html>. Luettu 20.11.2014

Patentti- ja rekisterihallitus, 2014b. Rekisteröity yhdistys. Luettavissa

[http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/rekisteroity\\_ja\\_rekisteroimaton\\_yhdistys/rekisteroity\\_ja\\_rekisteroimaton\\_yhdistys.html](http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/rekisteroity_ja_rekisteroimaton_yhdistys/rekisteroity_ja_rekisteroimaton_yhdistys.html). Luettu 30.11.2014

Patentti- ja rekisterihallitus, 2014c. Mitä yhdistystoiminta on?. Luettavissa:

[http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/rekisteroity\\_ja\\_rekisteroimaton\\_yhdistys.html](http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/rekisteroity_ja_rekisteroimaton_yhdistys.html) . Luettu 30.11.2014

Patentti- ja rekisterihallitus, 2014d. Yhdistyksen rekisteröiminen. Luettavissa:  
[http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistys\\_rekisteroiminen.html](http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistys_rekisteroiminen.html) . Luettu  
30.11.2014

Patentti- ja rekisterihallitus, 2014e. Yhdistys perustaminen. Luettavissa:  
[http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistys\\_perustaminen.html](http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistys_perustaminen.html) . Luettu  
30.11.2014

Patentti- ja rekisterihallitus 2014f. Sääntöjä koskevia ohjeita. Luettavissa:  
[http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistys\\_perustaminen/muita\\_ohjeita.html](http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistys_perustaminen/muita_ohjeita.html) .  
Luettu 30.11.2014

Suomen Yrittäjät, 2014a. Minustako yrittäjä, perustamistoimet ja vastuut. Luettavissa:  
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/minustakoyrittaja/perustamistoimet/>. Luettu 25.11.2014

Suomen Yrittäjät, 2014b. Toiminimi, eli yksityinen elinkeinonharjoittaja. Luettavissa:  
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/minustakoyrittaja/perustamistoimet/elinkeinoharjoittaja>. Luettu 25.11.2014

Suomen yrittäjät, 2014c. Avoin yhtiö, Luettavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/minustakoyrittaja/perustamistoimet/avoinyhtio/>, Luettu 18.11.2014  
(Suomen yrittäjät C)

Suomen yrittäjät, 2014d. Kommandiittiyhtiön perustaminen ja vastuut. Luettavissa:  
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/minustakoyrittaja/perustamistoimet/kommandiittiyhtio/>  
Luettu 30.11.2014

Suomen yrittäjät, 2014e. Osakeyhtiön perustamistoimet ja yhtiömuodon sääntely. Luettavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/minustakoyrittaja/perustamistoimet/osakeyhtio/>  
Luettu 28.11.2014

Vero.fi, 2014. Arvonlisäverotus, arvonlisäverovelvollisen opas. Luettavissa:  
<http://www.vero.fi/fi->

FI/Syventavat\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Aloittava\_yritys/Arvonlisaverovelvollisen\_opas%2833102%29. Luettu 5.11.2014

Yhdistyslaki 26.5.1989/503

Yrityksen perustamisopas käytännön perustamistoimet, Tuulikki Holopainen, Edita Prima Oy, Helsinki 2010

Produktin lähteenä Nordea Intranet, 2014.

## **Liitteet**

Liite 1. Opas pienyrityksen pankkiasiointiin Nordeassa

# Opas pienyrityksen pankkiasiointin Nordeassa

1

# Sisällysluettelo

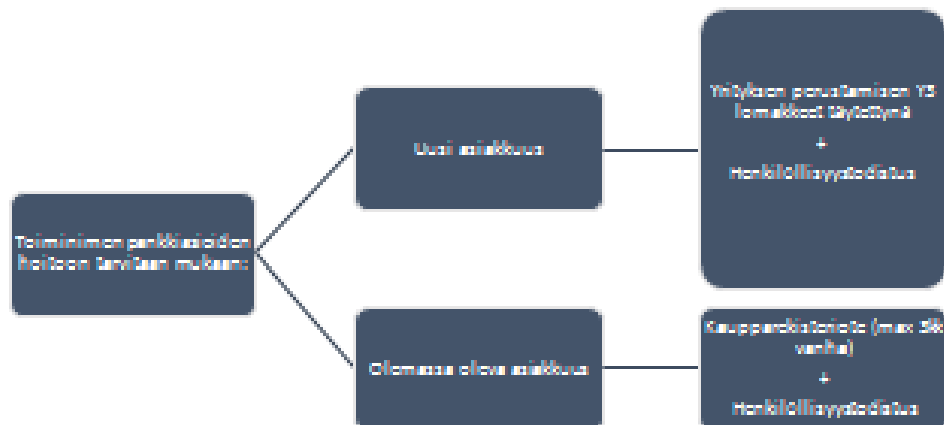
Sivu 3	Yrityksen perustamislomakkeet
Sivu 4	Yksityisen elinkeinonharjoittajan asiointi pankissa
Sivu 5-6	Avoimen yhtiön asiointi pankissa
Sivu 7-8	Kommandiittiyhtiön asiointi pankissa
Sivu 9-10	Osaakeyhtiön asiointi pankissa
Sivu 11	Osuuskunnan asiointi pankissa
Sivu 12-13	Rekisteröidyn yhdistyksen asiointi pankissa
Sivu 14	Uuden yrityksen lainanhaku
Sivu 15	Olemassa olevan yrityksen lainanhaku

# Yrityksen perustamislomakkeet

- Yrityksen perustamiseen tarvittavat asiakirjat löytyvät helposti sivulta <http://www.ytj.fi/palvelut/y-lomakkeet/perustamisilmoituslomakkeet>
  - Sivulta löytyy myös ohjeet perustamisilmoituslomakkeiden täyttämiseen
  - Tarkemmat ohjeet perustamiseen voi tilata Nordean sivulta:  
[http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/Yritys+ja+pankki/Yritt%C3%A4jyys/Yrityksen+perustaminen/969562.html?WT.svl=mega-menu\\_yritys-ja-pankki\\_product\\_yrityksen-perustaminen](http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/Yritys+ja+pankki/Yritt%C3%A4jyys/Yrityksen+perustaminen/969562.html?WT.svl=mega-menu_yritys-ja-pankki_product_yrityksen-perustaminen)
- Yhdistyksen perustamiseen tarvittavat asiakirjat löytyvät sivulta <http://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/lomakkeet/mallisaannot.html>
  - Sivulta löytyy myös ohjeet ilmoituksen täyttämiseen

# Yksityisen elinkeinoharjoittajan asiointi pankissa

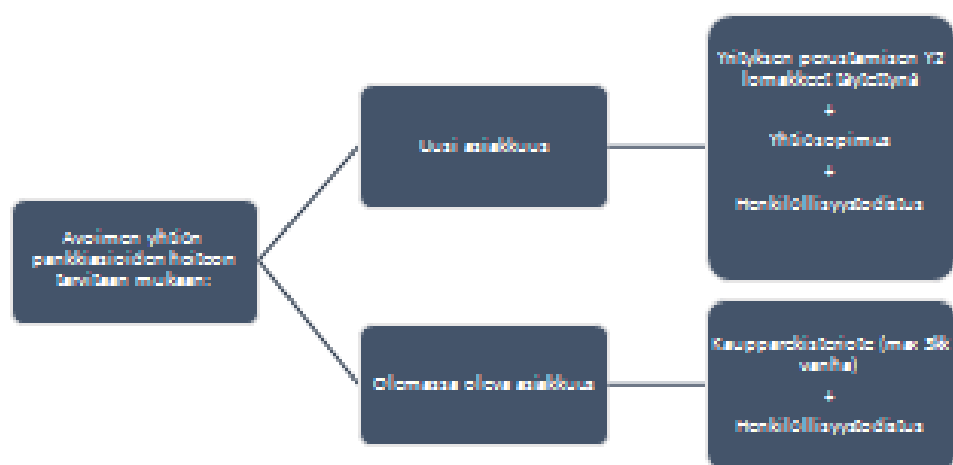
- Elinkeinoharjoittaja eli toiminimi on yritysmuoto, jossa yrittäjä toimii omalla nimellään.
- Toiminimeä ei ole pakko rekisteröidä kaupparekisteriin.
- Toiminimeä edustaa yrittäjä itse. Toiminimenhaltijan ei tarvitse tehdä dokumentteja päätöksistään.



## Avoimen yhtiön asiointi pankissa

- Avoin yhtiö on yhtiömuoto, jossa yrityksessä on 2 tai useampia yhtiömiehiä.
- Yhtiömiehet voivat edustaa yritystä rajattomasti, jos ei yrityksen perustamissopimuksessa ole muuta sovittu.
- Yhtiömies pystyy tekemään yksin koko yhtiötä koskevia päätöksiä.
- Yhtiömiehet vastaavat yrityksen veloista koko omaisuudellaan.
- Yhtiömies pystyy avaamaan yritykselle peruspankkipalveluja ilman muiden yhtiömiesten hyväksyntää.
- Lainaa haettaessa vaaditaan kaikkien yhtiömiesten hyväksyntä.

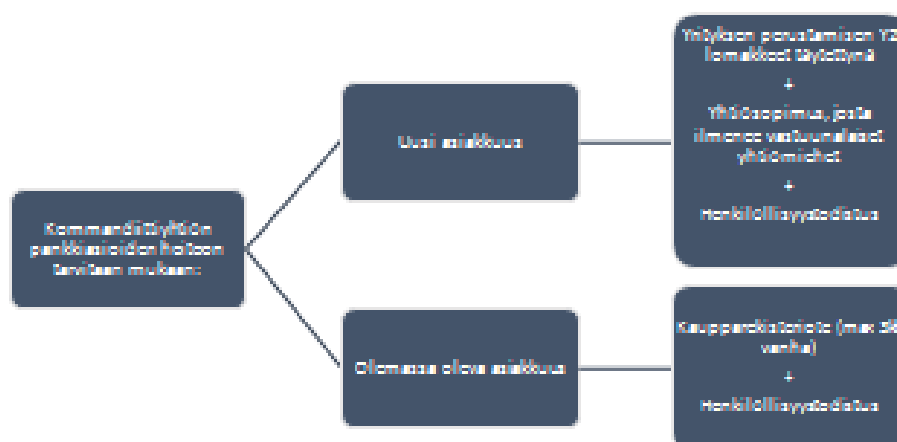
# Avoimen yhtiön asiointi pankissa



## Kommandiittiyhtiön asiointi pankissa

- Kommandiittiyhtiö on yhtiömuoto, johon tarvitaan yksi vastuunalainen yhtiömies ja yksi äänetön yhtiömies.
- Vastuunalainen yhtiömies tekee päätökset yrityksessä ja vastaa yrityksen veloista koko omaisuudellaan.
- Äänetön yhtiömies sijoittaa yritykseen erikseen sovitun yhtiöpanoksen
- Yrityksessä päätökset tekee vastuunalainen yhtiömies
  - Vastuunalaisen yhtiömiehen voi kirjoittaa yksin yhtiön nimen samoin kuin avoimessa yhtiössä
  - Kommandiittiyhtiön hakiessa lainaa tulee yhtiömiesten kuitenkin toimittaa pöytäkirja, jotta nähdään että lainanhakupäätös on yhteinen

# Kommandiittiyhtiön asiointi pankissa

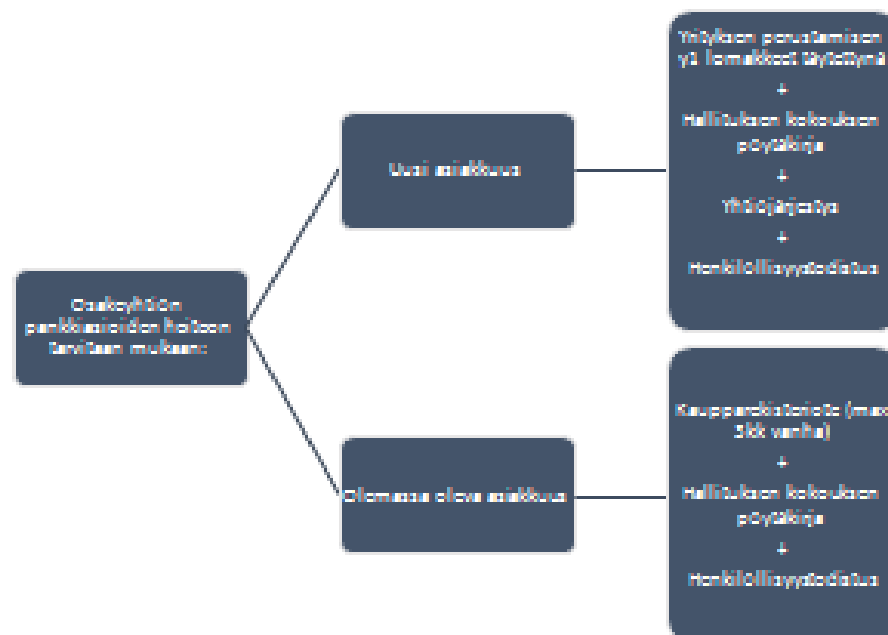


## Osakeyhtiön asiointi pankissa

- Osakeyhtiö on yhtiömuoto, johon tarvitaan yksi varsinainen jäsen ja yksi varajäsen.
  - Varsinainen jäsen edustaa yrityksen hallitusta
  - Varajäsen tarvitaan, jos varsinainen jäsen on estynyt edustamaan yritystä.
- Osakeyhtiössä päätökset tekee osakeyhtiön hallitus, jonka valitsee yhtiön omistajat
  - Osakeyhtiön osakkeita voi omistaa sekä yritykset, että yksityishenkilöt
- Osakeyhtiön edustamiseen pankissa tarvitaan hallituksen kokouksen pöytäkirja, josta ilmenee hallituksen päätökset.
  - Kokouksessa tulee olla tarpeeksi osakkeenomistajia paikalla, jotta kokouksella on päätösvalta.
  - Päätökset tulee eritellä mahdollisimman yksityiskohtaisesti pöytäkirjassa.
  - Pöytäkirja tulee olla hallituksen jäsenten allekirjoittama yhtiön nimenkirjoituskäytännön mukaisesti
- Jos osakeyhtiöllä on vain yksi henkilöomistaja, joka on samalla hallituksen ainoa jäsen, ei hallituksen kokouksen pöytäkirjaa tarvita.

# Osakeyhtiön asiointi pankissa

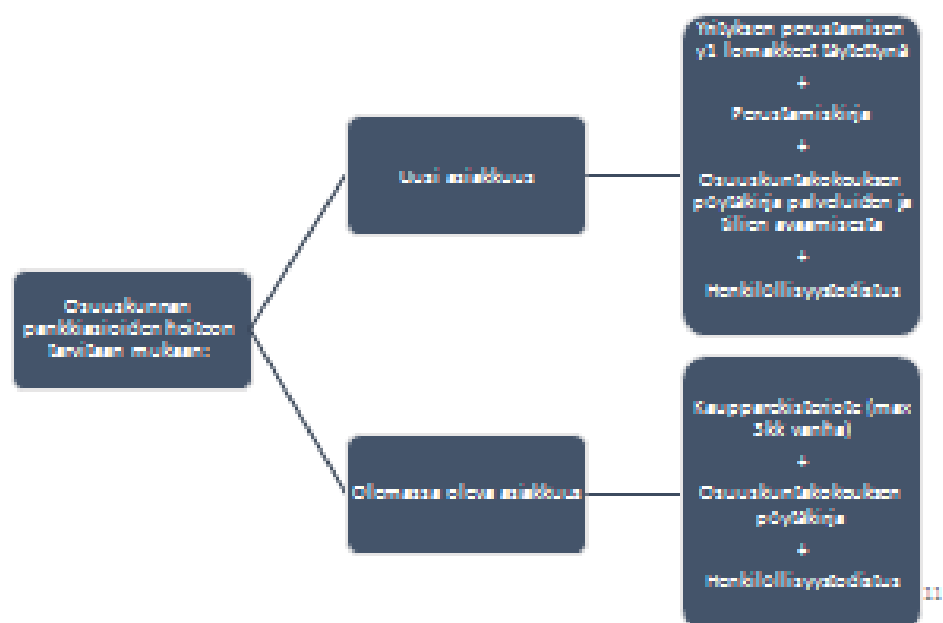
- Osakeyhtiölle ei voida avata muita palveluita, kuin tili, ennen kuin osakeyhtiö on rekisteröity kaupparekisteriin



10

# Osuuskunnan asiointi pankissa

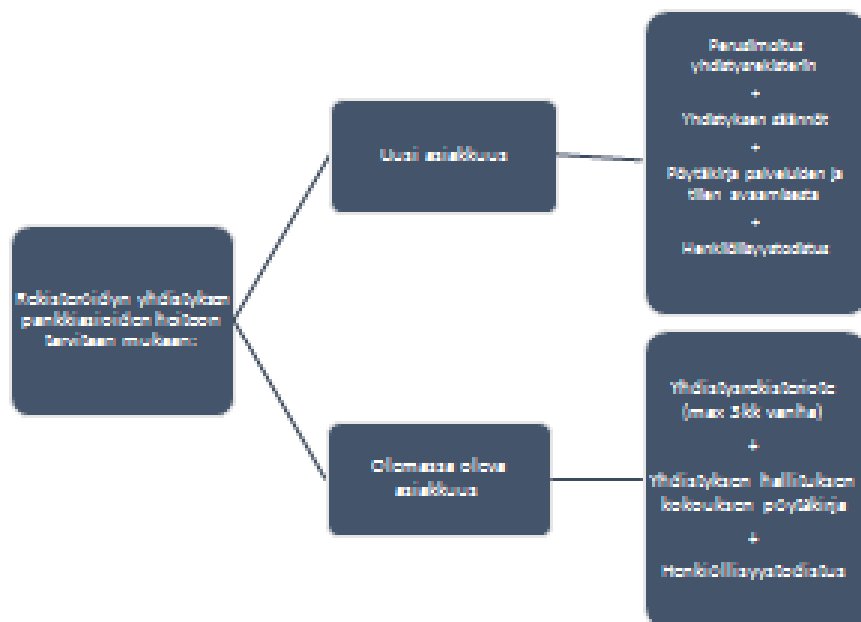
- Osuuskunta on yhtiömuoto, johon tarvitaan vähintään 2 osuudenomistajaa
- Osuuskunnan osuuksien arvo ja äänivalta päätetään osuuskunnan perustamiskokouksessa.
- Osuuskunnan edustamiseen pankissa tarvitaan osuuskuntakokouksen päätös, josta ilmenee kokouksen tekemät päätökset.
  - Päätökset tulee eritellä mahdollisimman yksityiskohtaisesti pöytäkirjassa



# Rekisteröidyn yhdistyksen asiointi pankissa

- Rekisteröity yhdistys ei ole yritysmuoto
- Rekisteröidyssä yhdistyksessä yhdistyksen jäsenet ovat liittyneet yhteen ajamaan asiaa joka on heille tärkeä.
- Rekisteröityjä yhdistyksiä ovat usein esimerkiksi urheiluseurat, uskonnolliset ryhmät tai poliittiset järjestöt
- Rekisteröity yhdistys pystyy edustamaan itseään laillisesti ja omistamaan omaisuutta.
- Rekisteröityä yhdistystä edustaa yhdistysten jäsenten kokous
- Yhdistys voi valita joukostaan puheenjohtajan, rahastonhoitajan, sihteerin ja varapuheenjohtajan.
- Pankissa asioidessaan rekisteröidyn yhdistyksen tulee toimittaa pöytäkirjapäätös, josta ilmenee yhdistyksen jäsenten hyväksyntä pankkipalveluiden avaamiselle / sulkemiselle.

# Rekisteröidyn yhdistyksen asiointi pankissa



# Uuden yrityksen lainanhaku

- Uuden yrityksen hakiessa lainaa pankki tarvitsee seuraavia tietoja:
  - Liiketoimintasuunnitelma
    - Apua liiketoimintasuunnitelman tekemiseen voi saada Yritys Suomelta osoitteesta [www.yrityssuomi.fi](http://www.yrityssuomi.fi) tai ottamalla yhteyttä Yritys Suomeen puhelimitse.
  - 3 vuoden tulosennuste
  - Tietoja hankkeesta, johon lainaa tarvitaan
- Yrityksen tulee myös tietää tarkasti tarvittava lainasumma.
- Yrityksellä tulee myös olla selvillä tuleeko lainalle vakuuksia.
  - Vakuutena lainalle voi olla esimerkiksi asunto-osake, kiinteistön panttikirja tai talletus
  - Vakuutena voidaan myös käyttää esimerkiksi Finnvera Oyj:n pientakausta (lisätietoja osoitteesta [www.finnvera.fi](http://www.finnvera.fi))
- Jos yhtiömuoto on osakeyhtiö tai usean osakkaan kommandiittiyhtiö on yrityksellä oltava pöytäkirja kokouksesta, josta ilmenee yhtiön päätös hakea lainaa.

## Olemassa olevan yrityksen lainanhaku

- Olemassa olevan yrityksen lainahaussa pankki tarvitsee seuraavia tietoja:
  - Viimeisin tuloslaskelma ja tase (mielellään useammalta vuodelta)
  - Tietoja hankkeesta, johon lainaa tarvitaan
- Yrityksen tulee tietää tarkasti hankkeeseen tarvittava lainasumma
- Yrityksellä tulee olla selvillä tuleeko lainalle vakuuksia.
  - Vakuutena lainalle voi olla esimerkiksi asunto-osake, kiinteistön panttikirja tai talletus
  - Vakuutena voidaan käyttää Finnvera Oyj:n pientakausta (lisätietoja osoitteesta [www.finnvera.fi](http://www.finnvera.fi))
- Olemassa olevan yrityksen pitää toimittaa lainanhakusta pöytäkirja, jos kyseessä on useamman osakkaan osakeyhtiö tai kommandiittiyhtiö tai osuuskunta tai avoin yhtiö.

## Liite 2. Haastattelupohja

### Haastattelu

1. Minkälaisia ongelmia yritysasiakkaiden kanssa kohdataan, jos asiakas ei ole valmistautunut oikeilla asiakirjoilla tapaamiseen?
2. Kuinka usein tapaamisia, joissa asiakkaan asiaa ei pystytä asiakirjojen puutteen vuoksi hoitamaan? Kuukausittain? Viikoittain?
3. Miten asiakkaita voitaisiin valmistaa paremmin tapaamisiin?
4. Onko opas pienyrityksen pankkiasiointiin tarpeeksi selkeä? Mitä parannettavaa siinä olisi?
5. Antaako opas hyvän yleiskuvan, mitä pankki tarvitsee tapaamisessa? Onko tä-  
hän parannettavaa?

6. Ovatko oppaassa olevat kuvat tarpeeksi selkeitä? Onko kuvioissa parannettavaa?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
7. Onko oppaan rakenne johdonmukainen? Miksi on tai miksi ei ole?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
8. Antaisitko itse oppaan käyttöön tiimisi työntekijöille / antaisitko sen jakoon asiakkaille?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
9. Pitääkö mielestäsi oppaaseen lisätä vielä jotakin, jos pitää niin mitä?