

MAATALOUSASIAKKAAN PALVELUPAKETTI SOMERON SÄÄSTÖPANKISSA



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö
Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma, Mustiala
syksy, 2020
Anu Pirttilä

Tekijä	Anu Pirttilä	Vuosi 2020
Työn nimi	Maatalousasiakkaan palvelupaketti Someron Säästöpankissa	
Ohjaajat	Harri Luukko, Eero Jaakkola	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat maatalousasiakkaiden pankkivalintaan ja mitä pankkipalveluita he pitävät tärkeimpinä. Työn toimeksiantajana on Someron Säästöpankki, joka kuuluu suurimpiin maatalouden rahoittajiin säästöpankkiryhmässä.

Tutkimustyyppinä oli kysely, joka tehtiin Webropol-kyselytyökalulla. Kysely julkaistiin maatalousaiheisiin Facebook-ryhmiin kesäkuussa 2020. Vastauksia saatiin 206 kappaletta noin kuukauden aikana.

Kyselyn tuloksista nousi selkeästi esille se, että toimihenkilön tavoitettavuus ja palveluiden nopeus ovat erittäin tärkeässä osassa pankkivalintaa. Pankkipalveluista maksuliikennepalveluja ja luottoja sekä luottojen järjestelyjä pidettiin tärkeinä.

Digitaalisessa toimintaympäristössä henkilökohtaisella palvelulla on merkittävä rooli erityisesti maatalousasiakasryhmässä. Pankilla on keskeinen rooli myös rahoitukseen liittyvissä palveluissa. Asiantuntijoiden yhteystietojen löytymistä pankin verkkosivuilta pidettiin tärkeänä. Lisäksi vastaajat pitivät tärkeänä, että pankin rahoitusasiantuntija tuntee toimialan sekä siihen liittyvät erityispiirteet.

Avainsanat Pankkipalvelu, henkilökohtainen palvelu, maatalousyrittäjä.

Sivut 57 sivua ja liitteitä 10 sivua

Author Anu Pirttilä

Year 2020

Subject Farmer`s service package at Somero Savings Bank

Supervisors Harri Luukko, Eero Jaakkola

ABSTRACT

This thesis examines which factors influence the customer's choice of bank and what banking services are considered important by agricultural customers. The thesis is commissioned by Someron Säästöpankki, one of the largest financiers of agriculture in the Säästöpankki group.

The research type was a survey, and it was conducted with the Webpropol survey tool. The survey was published on agricultural Facebook groups in June 2020. The survey received 206 responses in about a month.

The results of the survey clearly highlighted the fact that accessibility to the bank official and speed of the services are very important components in bank selection. Payment services and credit as well as credit arrangements were considered important in banking services.

The conclusion is that in today's digital world personal service has very important role especially when it comes to the agricultural customer group. The bank also has a key role in financial services. It was considered essential that customers can find contact details of the expert from the web page of the bank. In addition, respondents considered it relevant that the financial expert is familiar with the industry and the characteristics associated with it.

Keywords Banking service, personal service, farmer

Pages 57 pages and appendices 10 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	Someron Säästöpankki	1
3	Palvelu ja asiakaskokemus	3
4	Pankin palveluvalikoima maatalousyrittäjille	6
4.1	Maksamisen palvelut	6
4.1.1	Tilit, kortit ja maksaminen	6
4.2	Maatilan rahoitus	10
4.2.1	Luotot	10
4.2.2	Maatalouden investointituet	12
4.2.3	Nuoren viljelijän investointituki	15
4.2.4	Korko	17
4.2.5	Vakuudet	20
4.2.6	Muu rahoituspalvelut (osamaksu, leasing)	21
4.3	Lainaturva	22
4.4	Lakipalvelut	22
4.5	Säästäminen ja sijoittaminen	23
5	Tutkimusmenetelmä	25
6	Tulokset	28
6.1	Maatilojen tuotantosuunnat	28
6.2	Yritysmuoto ja päätoimisuus	29
6.3	Maatilojen koko	30
6.4	Ulkopuolinen työvoima sekä urakointipalvelut	31
6.5	Vastaajien ikä	33
6.6	Vastaajien pankki ja tyytyväisyys pankin palveluun	34
6.7	Maatilojen investointisuunnitelmat	36
6.8	Pankin valintaan vaikuttavat tekijät	38
6.9	Pankin tarjoamat palvelut	40
6.10	Asiakkaan yhteydenotto pankkiin	42
6.11	Nimetty yhteyshenkilö	44
6.12	Yhteydenotto pankista	44
6.13	Maatilan tärkein talousvalmentaja	45
6.14	Mistä kanavista haetaan tietoa pankkipalveluista	46
6.15	Vastaajien vapaa sana	47

7 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset	47
Lähteet.....	53

Liitteet

Liite 1	Maatalousasiakkaan pankkipalvelut kysely
---------	------------------------------------------

1 Johdanto

Pankki on maatalousyrittäjille yksi tärkeimmistä sidosryhmistä. Ilman rahoittajaa ei investointeja yleensä pystytä toteuttamaan. Rahoittajaa tarvitaan muun muassa sukupolvenvaihdoksissa, rakennusinvestoinneissa, pelto- ja metsämaan hankinnoissa ja konerahoituksissa. Rahoituksen lisäksi pankkia tarvitaan päivittäisten maksuliikenneasioiden hoidossa.

Tulevaisuudessa maatilat tarvitsevat entistä yritysmäisempiä pankkipalveluita. Digitaaliset palvelut ovat lisääntyneet merkittävästi ja ovat merkityksellisessä roolissa myös tulevaisuudessa. Vuoden 2020 COVID-19-pandemia on lisännyt juuri digitaalisten palveluiden käyttöä. Tästä huolimatta henkilökohtaista palveluakin tarvitaan, mikä myös tämän tutkimuksen tuloksista käy ilmi.

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena oli selvittää minkälaisia palveluja maatalousasiakkaat odottavat pankilta. Mitä palveluja pidetään tärkeinä ja mitkä asiat vaikuttavat pankkivalintaan. Kyselytutkimuksen tilaaja oli Someron Säästöpankki. Kysely toteutettiin Webropol-kyselytyökalun avulla. Kysely linkitettiin kesällä 2020 kuuteen eri Facebookin maatalousaiheiseen ryhmään. Vastauksia tuli ympäri Suomea.

Someron Säästöpankki on kasvava pankki, jolle maatalousyrittäjät ovat merkittävä asiakasryhmä. Kyselytutkimuksen tuloksista tilaaja saa arvokasta tietoa maatalousasiakasryhmän kokemuksista ja arvioista. Tiedon avulla pankki voi kehittää palveluvalikoimaa ja laatua suuntaan, jota asiakkaat pitävät tärkeänä.

2 Someron Säästöpankki

Someron Säästöpankki täytti vuoden 2020 lokakuussa 140 vuotta. Ensimmäinen pankkipäivä oli 25.10.1880. Ensimmäinen tallettaja oli rouva Helene Löfgren. Talletuksen suuruus oli 300 markkaa. Ensimmäisen pankkipäivän aikana tallettajia oli 14 ja talletuksia kertyi yhteensä 800 markkaa. Tämä koko talletuskanta lainattiin kartanonomistaja Karl de Pontille. Hallituskunta oli päättänyt, että talletuksille maksetaan 5 prosentin korko ja luotoista

peritään 6 prosentin korko (Hepoluhta, 1980, s. 17). Koko maan ensimmäinen Säästöpankki aloitti toiminnan Turussa vuonna 1823. (Hepoluhta, 1980, s. 12)

1800-luvun lopulla elettiin agraariyhteiskunnassa. Somerolla oli vuonna 1870 asukkaita 5 674 henkeä, joista talonpoikaisväestöä oli 5 171 (Hepoluhta, 1980, s. 10). Luotonantokin täsmennettiin Säästöpankin säännöissä niin, että jos luotonhakijoita on useita, tulee raha antaa sille, joka käyttää luoton maansa viljelykseen, laajentamiseen ja parantamiseen. (Hepoluhta, 1980, s. 16)

Someron Säästöpankin 140 toimintavuoden aikana historiassa on tapahtunut paljon. Pankkisektoria koetteli pankkikriisi 1990-luvun alussa. Someron Säästöpankki ei tällöin lähtenyt mukaan SKOP/Suomen Säästöpankin -ryhmittymiin vaan jäi itsenäiseksi pankiksi. Pankki on uskonut jo tuolloin itseensä sekä asiakkaisiinsa ja on edelleenkin itsenäinen ja paikallinen Säästöpankki. (Säästöpankki, 2020.-d)

Nykyään Someron Säästöpankki kuuluu Säästöpankkiryhmään sekä Säästöpankkien yhteenliittymään. Pankilla on konttorit Akaassa, Forssassa, Kemiönsaarella, Loviisassa, Perniössä, Salossa, Somerolla ja Urjalassa (Säästöpankki, 2019.-a). Lokakuun 2020 lopulla pankki julkaisi lehdistötiedotteen, jonka mukaan vuoden 2021 aikana avataan konttori myös Kotkaan. (Säästöpankki, 2020.-b)

Pankilla on yli 27 100 asiakasta. Asiakaskunta jakautuu yksityisasiakkaisiin, elinkeinon- ja ammatinharjoittajiin, pienyrityksiin sekä maatalousyrityksiin. (Säästöpankki, 2019.-a). Maatalousasiakkaiden luottojen määrä on noin 87 milj. euroa. Tämä on koko lainakannasta lähes 17 prosenttia. (Säästöpankki, 2020.-c)

Someron Säästöpankissa työskenteli 59 henkilöä kesäkuun 2020 lopussa. Vahvana työllistäjänä on lisäksi Säästöpankipalvelut Oy, jossa työskentelee 40 henkilöä sekä Sp-Kodissa yhdeksän henkilöä ja Sp-Isännöintipalvelu Oy:ssä 12 henkilöä. Someron Säästöpankissa maa- ja metsätalousasiakkaiden rahoitusta hoitaa yhteensä viisi rahoitusasiantuntijaa. (Säästöpankki, 2020.-c)

Säästöpankin päätarkoituksena on edistää säästäväisyyttä sekä asiakkaiden taloudellista hyvinvointia, lähellä asiakasta. Tavoitteena on pyrkiä tarjoamaan asiakkaille Suomen parasta

asiakaskokemusta - ”säästöpankkikokemusta” - joka sisältää digitaalisen ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun. (Säästöpankki, 2020.-d). Taulukossa 1 kuvataan Someron Säästöpankin tärkeimpiä avainlukuja. Niistä havaitaan, että niin kokonaisluotonanto kuin asiakasvaratkin ovat kasvaneet edellisvuoteen verrattuna.

Taulukko 1. Someron Säästöpankin avainluvut. (Säästöpankki, 2020.-c)

	6/2020	6/2019
Vakavaraisuussuhde	22,47 %	23,46 %
Kokonaisluotonanto	518,9 milj. euroa	462,1 milj. euroa
Asiakasvarat	584,6 milj. euroa	555,7 milj. euroa
Liiketoimintavolyymi	1.103,6 milj. euroa	1.017,8 milj. euroa
Tase	511,7 milj. euroa	473,8 milj. euroa

3 Palvelu ja asiakaskokemus

Markkinoinnin kehitystä on jaettu kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäisessä kehitysvaiheessa on ollut tuotokeskeisyys tärkeässä roolissa. Toisessa kehitysvaiheessa on tietoteknologinen kehittyminen. Kuluttajat ovat hyvin tietoisia asioista ja tuotteiden sekä niiden ominaisuuksien vertailu on helppoa. Toinen kehitysvaihe nähdään myös asiakaskeskeisenä. Kolmantena kehitysvaiheena pidetään aikaa, johon ollaan siirtymässä. Tässä ei ihmisiä pidetä enää pelkästään kuluttajina. Kuluttajat etsivät yrityksiä, joilla on sosiaaliset, taloudelliset ja

ympäristölliset asiat kunnossa. Ihmisten tunne- ja henkiperäiset arvot ovat isossa roolissa. (Kotler, Kartajaya & Setiawan, 2011, ss. 17-20)

Asiakaspalvelu on ihmisten kohtaamista erilaisissa kanavissa. Vuorovaikutustaidot ovat keskeinen osa asiakaspalvelijan ammattitaitoa. Asiakkaan tunteilla ja tarpeilla on vaikutus palvelukokemukseen molemmiin puolin. Asiakaspalvelijan tehtävänä on saattaa haasteellisetkin tilanteet lopputulokseen, joka on vähintäänkin tyydyttävä. Haasteensa asiakaspalveluun tuo erilaiset viestintäkanavat. Toimintaympäristö on teknistynyt ja asiakkaat odottavat nopeaa reagoitua. Asiakaspalvelussa työskentelevältä odotetaan hyvää ihmissuhde- ja viestintätaitoa - sekä suullista että kirjallista. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio, 2015, s. 116)

Tärkeimpiä elementtejä asiakaskokemuksen rakentumisessa on palvelu. Asiakaskokemus tarkoittaaakin nimenomaan palvelukokemusta, joka herättää tunteita. Palvelusta syntynyt tunnekokemus muistetaan kauemmin kuin edullinen hinta. (Korkiakoski & Gerdt, 2016, Ihmiset -luku, ensimmäinen kappale)

Asiakkaan muodostamaan kokemukseen yritys ei täysin pysty vaikuttamaan, koska ihmisen tunteilla ja alitajuisesti tehdyillä tulkinnoilla on vaikutuksensa. Yritys voi kuitenkin pyrkiä valinnoissaan suuntaan, jolla pyritään luomaan mahdollisimman hyvä asiakaskokemus. ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa”. (Löytänä & Korteso, 2011, s. 11)

Löytänä & Korteso (2011, s. 88) mukaan juuri pankeissa rutiininomaiset nopeat asiat hoituvat verkkopalveluiden kautta. Vaativammat ja syvällisemmät neuvottelut hoidetaan joko konttoritapaamisissa tai puhelimesta. Asiakas tulee nykyisin yhä useammin kohtaamiseen kasvokkain, koska itsepalvelukanavissa on tullut eteen jokin ongelma. Hän on siis saanut jo kokemuksen itsepalvelukanavasta ja tällä on vaikutuksensa tapaamisessa. Asiakkaat odottavat, että asiat tulevat kuntoon kerralla. Kasvokkain tapahtuvassa neuvottelussa asiakasneuvojan on huomioitava asiakaskokemuksen suuri merkitys.

Jokainen yritys haluaa kehittää palveluitaan ja viedä yritystään eteenpäin ottaen huomioon tämän päivän haasteet. Digitalisaatio antaa paljon mahdollisuuksia, mutta ei tarkoita aina sitä, että asiakkaat kokevat tämän parempana palveluna. (Korkiakoski, 2019, s. 43)

EPSI Ratingin tekemä Pankki ja rahoitus 2020 -tutkimus kertoo, että käyttäjien määrät ja vaatimukset digitaalisten palveluiden suhteen kasvavat. Tämä ei ole kuitenkaan poistanut henkilökohtaisen asiakaspalvelun ja asiakassuhteiden merkitystä. Poikkeuksellinen vuosi 2020 koronavirustaudin (COVID-19) johdosta on nopeuttanut digitaalisten palveluiden käyttöönottamista asiakkaiden keskuudessa. Mobiilisovelluksen käyttö on lisääntynyt merkittävästi vuodessa yksityisasiakkaiden sekä yritysasiakkaiden keskuudessa. Kun asiakkaat tottuvat käyttämään digitaalisia palveluita, on todennäköistä, että vanhoihin tapoihin ei enää palata. Tutkimuksen mukaan asiakastyytyväisyys on Suomessa laskusuunnassa. Asiakastyytyväisyyden laskun syynä tutkimuksessa pidetäänkin juuri tyytymättömyyttä digitaalisiin kanaviin. Pankeilla on haasteena säilyttää henkilökohtaisen palvelun edut ja samalla tarjota hyvät digitaaliset vaihtoehdot.

Tutkimustulokset osoittavat, että varsinkin yrityspuolella nimetyn yhteyshenkilön omaavat asiakkaat ovat tyytyväisiä. Kun asiakas kokee pankin panostavan henkilökohtaiseen palveluun sekä yrityksensä tuntemiseen ja tarpeisiin, asiakas kokee korkeaa tyytyväisyyttä. (EPSI Rating, 2020)

Säästöpankki on onnistunut sekä henkilökohtaisessa että digitaalisessa kanssakäymisessä. Säästöpankissa oli Suomen tyytyväisimmät yritysasiakkaat vuonna 2020. (EPSI Rating, 2020)

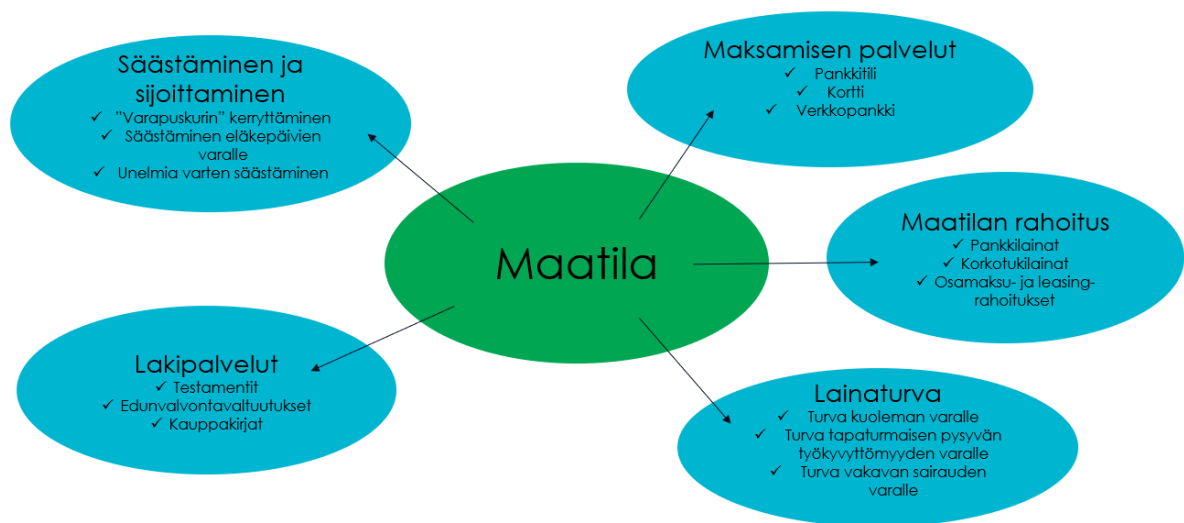
Pankeissa palveluiden ja tuotteiden tarjonta on samantyyppistä. Palveluiden hinnoissakaan ei ole kovin suuria eroja. Asiakaskokemus nousee tärkeäksi asiaksi asiakastyytyväisyydessä. Kun asiakas saa odotukset ylittävää palvelua, ei pankinvaihtokaan ole todennäköistä. Erinomaisen asiakaskokemuksen luominen on haasteellista, eikä joka kerta siinä voi onnistua. Tärkeää on pitää palvelu korkeatasoisena. Tällöin asiakas tietää mistä korkeatasoista palvelua ja asiakaskokemusta saa (Järvinen, 2020, s. 65). Kotlerin (2005, s. 123) mukaan juuri palvelulla erottaudutaan ja voidaan erilaistua, kun tuotteet muistuttavat yhä enemmän toisiaan.

Korkiakoski & Gerdt (2016, Strategia -luku, neljäs kappale) kirjoittavat ylivoimaisesta asiakaskokemuksesta ja sen syntymisestä. Kaikki, jotka yrityksessä kohtaavat asiakkaita, ovat vastuussa siitä minkälainen asiakaskokemus asiakkaalle muodostuu.

4 Pankin palveluvalikoima maatalousyrittäjille

Tässä osiossa käydään läpi keskeisimmät palvelut, jotka ovat maatalousasiakkaille tärkeitä palveluita. Maatalousrahoituksen yhtenä erityispiirteenä on tuetut investoinnit, kuten tilanpidon aloitus nuorelle viljelijällä sekä toimiville yrittäjille investointituet. Seuraavassa kuvassa on esitetty palveluvalikoima, jotka yhdessä muodostavat palvelupaketin maatalousyrittäjille (Kuva 1).

Kuva 1. Maatalousyrittäjien palvelupaketti Someron Säästöpankissa.



4.1 Maksamisen palvelut

4.1.1 Tilit, kortit ja maksaminen

Päivittäisen maksuliikenteen hoitoon tarvitaan tili, joka pääsääntöisesti on koroton. Tiliin voi liittyä myös luotto-ominaisuus. Maksuliikennetiliin voidaan yhdistää ominaisuuksia, kuten maksaminen ja laskuttaminen, kassanhallinta sekä likvidien varojen sijoittaminen.

Maksuliikenne hoidetaan nykyisin lähes 100-prosenttisesti sähköisten palvelukanavien kautta, kuten verkkopankilla tai pankkiyhteysohjelmilla. (Kontkanen, 2015, s. 210)

Pankki myöntää asiakkaan käyttötarkoituksesta riippuen joko debit-kortin tai debit-ja credit-kortin yhdistelmän. Debit-kortit ovat kansainvälisiä ja näiden toimivuus perustuu SEPA-korttiohjelmiin. Debit-kortti liitetään asiakkaan pankkitiliin, jolta korttimaksut veloittuvat. Debit-kortti voidaan myöntää yritykselle. Tällöin kortti on myönnetty yrityksen hyväksymälle nimetylle henkilölle ja korttitapahtumat veloittuvat yrityksen tililtä. Credit-korttia voi käyttää maksuaika- tai luottokorttina. Maksuajalla tarkoitetaan, että loppusumma maksetaan kerran kuussa kokonaan tai osittain. Jos maksu hoidetaan kokonaisuudessa, on tämä korotonta. Luotto-ominaisuudessa voidaan sopia kerran kuussa vähintään sovittava minimilyhennys. Kortinhaltija joutuu tästä maksamaan korkoa. (Kontkanen, 2015, ss. 217-218)

Maksamiseen liittyvät palvelut ovat kehittyneet voimakkaasti ja tulevat edelleen kehittymään. Muutoksen taustalla on teknologian lisäksi sääntely ja asiakkaiden toimintatavat. Palvelun tarjoajia löytyy muualtakin kuin pankeista; kilpailu on kiristynyt. Nykyisin on jo täysin normaalia hoitaa maksuliikennettä verkkopankkien kautta, jotka toimivat moitteetta jo mobiililaitteissa. (Kontkanen, 2015, s. 200)

Suomi kuuluu yhtenäiseen euromaksualueeseen, SEPA:aan (Single Euro Payments Area). Maksuliikenteen sisämarkkina-alue on Eurooppa. EPC (European Payments Council) on Euroopan maksuneuvosto, joka tekee yhteistyötä eurooppalaisten pankkien kanssa. Eurooppalainen maksuneuvosto ylläpitää ja kehittää sääntöjä ja standardeja. SEPA-tilisiirroissa, suoraveloituksissa sekä pankkien välisissä ja pankin ja yritysasiakkaan välisissä yhteyksissä käytetään ISO 20022-standardia. Maksut välittyvät SEPA-maiden välillä yhdessä pankkipäivässä. Tilisiirtojen välittyminen on tehokasta, joka on ollut SEPA:n tarkoituksenakin. (Kontkanen, 2015, s. 201).

Taulukossa 2 on lueteltu maat, jotka kuuluvat yhtenäiseen euromaksualueeseen:

Taulukko 2. Yhtenäisen euromaksualueen maat. (Säästöpankki, n.d.-e)

Euromaat	Muut EU-maat	Muut ETA-maat
Alankomaat	Bulgaria	Islanti
Andorra	Iso-Britannia	Liechtenstein
Belgia	Kroatia	Norja
Espanja	Puola	Sveitsi
Irlanti	Romania	
Italia	Ruotsi	
Itävalta	Tanska	
Kreikka	Tšekki	
Kypros	Unkari	
Latvia		
Liettua		
Luxemburg		
Malta		
Monaco		
Portugali		
Ranska		
Saksa		
San Marino		
Slovakia		
Slovenia		
Suomi		
Vatikaani		
Viro		

Tilinumerot ovat SEPA-alueella IBAN-muotoisia. Suomalaisessa IBAN-tilinumerossa on 18 merkkiä. Tämä kansainvälinen tilinumero (International Bank Account Number) koostuu ISO-standardin mukaisesta maakoodista ja varsinaisesta tilinumerosta, jossa voi olla numeroita sekä kirjaimia. Eri maissa IBAN-tilinumerot vaihtelevat pituudeltaan. SEPA-maksuissa IBAN-tilinumero on pakollinen. IBAN on myös pakollinen monissa SEPA-alueen ulkopuolisissa maissa. Ellei se ole pakollinen niin käyttö on kuitenkin suositeltavaa. (Säästöpankki, 2019.-f)

Rahalaitos tunnistetaan BIC-koodista (Business Identifier Code). Tätä käytetään myös yritysten ja yhteisöjen tunnisteena. Koodi on pituudeltaan 8- tai 11-merkkinen. Koodissa voi olla kirjaimia ja numeroita. Säästöpankin BIC-koodi on ITELFIHH. (Säästöpankki, 2019.-f)

Kun SEPA-maksu on tehty kello 12.55 mennessä, maksu on saajan käytössä yleensä samana pankkipäivänä. Tämän jälkeen tehty maksu on saajan käytössä vasta seuraavana pankkipäivänä. Maksujen välityksessä on pankkien välillä aikataulussa eroavuuksia.

(Säästöpankki, 2019.-f)

SEPA-pikasiirtopalvelu on otettu käyttöön vuonna 2017. Tähän palveluun siirtyi Euroopassa noin puolet maksupalveluntarjoajista. Tavoitteena on maksujen reaaliaikaistuminen koko Euroopassa. Suomessa SEPA-pikasiirtopalvelu on otettu käyttöön vaiheittain. (Suomen Pankki, 2019.-a)

Maatilan maksuliikennetapahtumien hoitamiseksi valitaan yleensä verkkopankki, jonka käyttöön tarvitaan internet-yhteys. Jos maksutapahtumia on paljon, kannattaa miettiä Web Service -pankkiyhteykskanavan käyttöön ottamista, jolloin maksuliikenne hoidetaan erillisen kirjanpito-ohjelman avulla. (Säästöpankki, n.d.-g)

Web Services -yhteykskäytäntö on suunniteltu eräsiirtoaineistojen välitykseen. Asiakkaalla, joka toimii käyttäjänä, pitää olla WS-yhteykskäytäntöä tukeva pankkiyhteysohjelmisto. Ennen käyttöönottoa asiakas ja pankki tekevät sopimuksen WS-yhteyden käytöstä. Sopimuksessa määritellään aina myös asiakkaan lisäksi asiakasta edustava yhteyshenkilö. (Samlink, 2016)

Yritys voi lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja, jotka kulkeutuvat verkkopankin tai pankkiyhteysohjelman välityksellä. Laskun muotona käytetään suomalaisten pankkien määrittelemää verkkolaskun esitystapaa Finvoice-verkkolaskua. Verkkolaskutuksessa on monia hyötyjä:

- Pankin turvallisen tietoyhteyden kautta laskutus on varmaa ja turvallista.
- Säästöjä tulee laskuttajan postitus- ja materiaalikuluihin sekä taloushallinnon prosesseihin.
- Maksutiedot säilyvät muuttumattomina ja virheettöminä koko ketjun läpi.
- Ostaja voi oman järjestelmänsä johdosta käsitellä laskun täysin automaattisesti.
- Ostajan on kuitenkin mahdollista avata lasku ja käsitellä sitä perinteisesti.
- Verkkolasku mahdollistaa laskujen tarkistukset, hyväksymiset, arkistoinnin ja kirjanpitoon viemisen sähköisesti.

Verkkolaskutus edellyttää, että laskuttaja ja pankki tekevät sopimuksen laskuaineiston välittämisestä. Samoin ostajan pitää tehdä sopimus verkkolaskun vastaanottamisesta pankin kanssa. (Kontkanen, 2015, ss. 211-213)

Sähköisestä laskutuksesta on säädetty laki. Lain 4 §:n mukaan ”hankintayksiköllä ja elinkeinonharjoittajalla on oikeus saada pyynnöstä lasku toiselta hankintayksiköltä tai elinkeinonharjoittajalta sähköisenä laskuna.” (Laki hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien sähköisestä laskutuksesta 241/2019.)

4.2 Maatilan rahoitus

4.2.1 Luotot

Yrityksen toimintaan tarvitaan oman pääoman lisäksi usein myös vieraasta pääomaa. Yleisin vieraan pääoman rahoituslähde on pankki. Pankit myöntävät rahoituksia omasta taseestaan. Rahoituksia tarvitaan uusiin investointeihin, yritysostoihin, käyttöpääomaan sekä maksuvalmiuden ja rahoituksen riittävyyden turvaamiseen. (Kontkanen, 2015, s. 163)

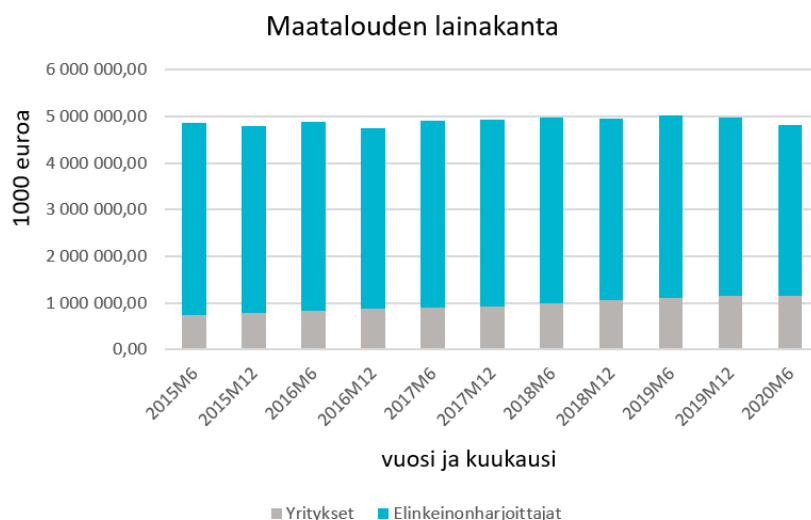
Luotonantajan ja luotonsaajan välistä sopimusta kutsutaan luottosopimukseksi. Tämä luottosopimus solmitaan luotonannon yhteydessä. Sopimuksessa sovitaan muun muassa luoton määrä, takaisinmaksuaika sekä korot ja kulut. Pankissa luottosopimusasiakirja on yleensä nimetty velkakirjaksi. Velkakirjasta ilmenevät luotonsaajaan kohdistuvat velvoitteet. Velkakirjan ominaispiirteenä on yksipuolisuus, koska velvoitteita on asetettu vain velalliselle. Sopimuksessa taas velvoitteet koskevat kaikkia sitoutuneita sopijapuolia. Sopimuksissa kaikki sopijapuolet allekirjoittavat asiakirjan. Velkakirjan allekirjoittaa velallinen, joka siis on luotonsaaja. Luotonantajan edustajat ovat velkakirjan todistajina. Velkakirjaan liittyy yleensä muita asiakirjoja, kuten takaisinmaksun aikataulusta sovittu liiteasiakirja. Luotonantajan sopimus on edellytyksenä luottovarojen luovutukselle. Velkakirja sekä liitteet muodostavat yhdessä luottosopimuksen. Yksipuolista luotonanto ei kuitenkaan ole, sillä luotonantajan myötävaikutuksesta luotonsaaja ja antaja solmivat sopimuksen. Luottosuhdetta tarkasteltaessa velkakirjaankin liitteineen sovelletaan sopimusoikeudellisia säännöksiä ja periaatteita. Luottosopimusta tarkastellaan liitteet huomioiden kokonaisuutena. Mahdolliset

muutokset, esimerkiksi takaisinmaksuun liittyvät asiat kuuluvat myös tähän sopimuskokonaisuuteen. (Makkonen, 2012, s. 28)

Maatalouden rahoittamisessa korkotukilainoilla ja valtion varoista välitetyillä luotoilla on iso merkitys. Investoinnit maataloilla ovat suurentuneet ja rahoitukset muodostuvat korkotukilainoista ja pankkilainoista. Suurissa hankkeissa rahoituksia on myös saatettu jakaa eri pankkien kesken. Hankkeiden kasvun myötä tämä aiheuttaa myös pankeille omia haasteita muun muassa vakuuksien arvioinneissa ja rahoituspäätöksissä. Rahoitukset maataloille muistuttavat yhtä enemmissä määrin yritystoiminnan rahoituksia. Osamaksurahoitukset ovat myös tiloilla kasvussa, niillä hoidetaan esimerkiksi konerahoituksia. Rahoitustuet maataloille myönnetään Euroopan yhteisön varoista ja kansallisista varoista. Tukea myönnetään tilojen investointeihin sekä nuorille tilanpidon aloittamiseen. Tuen saajina voivat olla maataloudenharjoittajat tai yhteisöt. Myönnettävä tuki on korkotukea, avustusta tai valtiontakausta tai voi olla näiden yhdistelmää. Korkotukilainojen viitekorkona käytetään yleisesti pankkien käyttämiä korkoja. Enimmäismäärä korkotuelle on kolme prosenttiyksikköä. Lainasta saaja maksaa vähintään yhden prosentin korkoa. Kun tuki loppuu, lainasta maksetaan kokonaiskoron suuruista korkoa. (Kontkanen, 2015, s. 174)

Kuvassa 2 esitetään maatalouden lainakannan kehitys Suomessa viimeisen viiden vuoden aikana. Tässä tilastoluvussa on rajattuna maatalous. Mukana ei ole metsä- ja kalataloutta. Kuvattu on yhtiömuotoisten maatalojen lainakanta sekä elinkeinonharjoittajamaatalojen lainakanta. Tilaston mukaan lainakanta oli kesäkuussa 2020 yhteensä 4,9 miljardia euroa, josta yhtiömuotoisten osuus noin 1,1 miljardia euroa. (Tolkki, 2020)

Kuva 2. Maatalousyritysten lainakanta. (Suomen Pankki, 2020)



4.2.2 Maatalouden investointituet

Maatilan investointeihin voidaan hakea investointitukea. Laki maatalouden rakennetuista (1476/2007) määrittelee tavoitteen pykälässä 1 seuraavasti: ”Tämän lain tavoitteena on maatalouden toimintaedellytysten ja kilpailukyvyn kehittäminen edistämällä maataloustuotannon tehokkuutta ja laatua kestävän kehityksen periaatteita noudattaen.” Lakia on täsmennetty asetuksella maatilan investointituen kohdentamisesta. Tuen määrät ja kohteet on esitetty ruokaviraston verkkosivuilla. (Ruokavirasto, n.d.-a)

Tuen määrä on rakentamisinvestoinneissa oltava yli 7 000 euroa. Jos investointi on tätä pienempi, tukea ei myönnetä. Muissa kuin rakentamisinvestoinneissa tuen määrä on oltava yli 3 000 euroa. (Ruokavirasto, 2019.-b)

Tuen saamisen edellytyksenä on, että hakija on 18 vuotta täyttänyt ja hänellä on osoitettavissa riittävä ammattitaito. Hän harjoittaa maatilallaan maataloutta tai on ryhtymässä siihen. Tuen hakijana voi olla myös maatalousyrittäjien yhteenliittymä. Jos tila on useamman henkilön hallinnassa, tukea haetaan yhdessä. Tällöin riittää, että yhdellä on tuen myöntämiseen edellytykset, mikäli hän omistaa tilasta kolmasosan. Yhteisön hakiessa tukea tuen hakijan ehdot on täytettävä henkilöltä tai henkilöiltä, joilla on osake-enemmistö ja määräysvalta. Yhteenliittymän hakiessa tukea on jokaisen yhtiön osakkaan täytettävä niin

ikä- kuin ammattitaitovaatimuksetkin. Lisäksi vähintään puolet maataloista pitää täyttää jatkuvan kannattavuuden edellytykset. (Ruokavirasto, 2019.-b)

Lisäksi myös maatilaan liittyy edellytyksiä. Hakijan pitää joko omistaa maatila tai olla sen vuokraajana. Jos tila on vuokrattu, hakemukseen pitää liittää kirjauspäätös vuokraoikeuden kirjauksesta Maanmittauslaitoksen rekisteriin. Vuokraoikeus pitää olla myös siirrettävissä ja sopimuksen voimassaolon on jatkuttava vähintään 10 vuotta. Maatilalta saatavan yrittäjätulon on oltava vähintään 25 000 euroa tai tämä pitää saavuttaa viimeistään viidentenä vuotena tuen myönnöstä. Tilan on myös lisäksi noudatettava Euroopan unionin ja kansallisen lainsäädännön vaatimuksia. (Ruokavirasto, 2019.-b)

Tuettaviin kohteisiin voidaan hakea myös valtiontakausta. Kohteita, joihin valtiontakausta voidaan hakea, ovat muun muassa kotieläintilojen rakentamisinvestoinnit. (Ruokavirasto, 2019.-b)

Maatalouden investointitukea haetaan Hyrrä-palvelun kautta sähköisesti. Haku on jatkuvaa ja ratkaisuja tehdään neljä kertaa vuodessa. Investointitukihakemuksen liitteenä tarvitaan mm. seuraavia liitteitä:

- Liiketoimintasuunnitelma (ei tarvita esimerkiksi salaojitusta koskevaan hakemukseen)
- Pankin luottolupaus
- Verotustiedot (verotuspäätös ja maatalouden verolomake 2)
- Jäljennökset vuokrasopimuksista
- Rakentamista koskevat suunnitelmat (viranomaisluvut, pääpiirustukset, kustannusarvio)
- Salaojista ja muista rakentamiseen liittyvistä kohteista suunnitelmat
- Koneista, laitteista myyjän tarjous (Ruokavirasto, 2019.-b)

Kun tuettavaan kohteeseen on mahdollista hakea korkotukilainaa, tarvitaan hakemuksen liitteeksi pankilta luottolupaus. Someron Säästöpankin rahoitusasiantuntija Sari Rannikon mukaan luottolupauksen saaminen edellyttää aina pankilta luottopäätöstä. Ennen tätä on hyvä varata neuvottelu-aika pankin kanssa. Neuvottelu voidaan hoitaa konttoritapaamisena tai verkkoneuvotteluna. Luottopäätöksen liitteeksi tarvitaan liiketoimintasuunnitelma,

maatilan taloussuunnitelma, rakentamisinvestointiin liittyvät suunnitelmat ja kustannuslaskelmat, maatalouden verolomake nro 2, metsätalouden veroilmoitus sekä tietoja vakuuksista, muun muassa kiinteistötiedot. Vakuustiedot ovat tärkeitä esimerkiksi silloin, kun neuvotteluun tulee pankille uusi asiakas. Nykyisten asiakkaiden vakuustiedot voivat olla jo pankin tiedossa, varsinkin jos lainaa on jo ennestään. Maanmittauslaitoksen asiointipalvelun kautta voi tarkistaa omistamiensa kiinteistöjen kiinteistötunnukset. Palvelun kautta saa myös tiedon kiinteistöön kohdistuvista kiinnityksistä. Yrittäjä voi myös itse laatia pankille hankekuvauksen ja riskianalyysin. Yrittäjä on itse paras asiantuntija kertomaan tulevan hankkeensa myös rahoittajalle. Rahoittajan rooli on merkittävä, koska ilman luottolupaa rahoitusta vaativaa investointia ei tueta. Kannattaa ottaa riittävän ajoissa yhteyttä pankkiin. Varsinkin jos kyseessä on uusi asiakas, luottopäätöksen saaminen kestää yleensä kauemmin. Tällöin tarvitaan tarkempia tietoja ja tarvittaessa voidaan käydä myös hakijan tilalla tutustumassa. Kun investointituesta on saatu päätös, se kannattaa toimittaa heti pankkiin. Pankki aloittaa luottoasiakirjojen valmistelun. Tämän jälkeen asiakas allekirjoittaa luottoasiakirjat. Lisäksi tuen saaja myös allekirjoittaa tukipäätöksen, jolla hän sitoutuu noudattamaan tukipäätöksen ehtoja. Tuen saajan on siis tärkeää tutustua tarkoin päätökseen. (Rannikko, 2020)

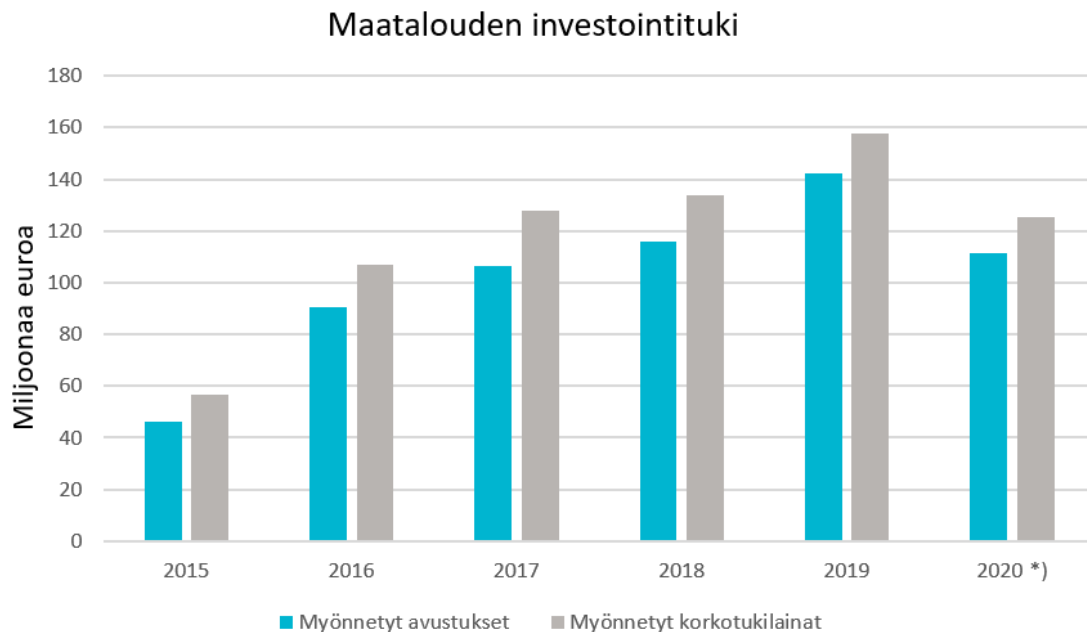
Korkotukilainan nostoon tarvitaan ELY-keskukselta saatu nostolupa. Yrittäjä hakee Hyrrä-palvelun kautta nostolupaa sähköisesti. Nostoluvan liitteeksi tarvitaan toteutuneista kustannuksista kuittijäljennökset. Avustusta maksetaan ja korkotukilainaa nostetaan korkeintaan viidessä erässä. Tärkeää on huomioida, että ensimmäinen ja viimeinen erä on vähintään 20 prosenttia myönnetyn tuen määrästä rakentamiseen liittyvissä kohteissa. (Ruokavirasto, 2018.-c)

Koska kustannuksia pitää kyetä maksamaan ennen avustuksen ja korkotukilainan nostoa, tarvitaan usein väliaikaisrahoitusta. Tämä rahoitus on pankkilainaa, jota voidaan nostaa heti investoinnin alkuvaiheessa. Tämä rahoitus maksetaan pois avustuksella ja korkotukilainalla. (Rannikko, 2020)

Kuvassa 3 on esitetty myönnettyjen maatalouden investointitukien määrät Manner-Suomessa vuosina 2015 – 2020 (Kuva 3). Luvut ovat Hyrrä-järjestelmästä 15.11.2020 tilanteesta, joten vuoden 2020 tilanne on kyseiseltä päivältä. Eniten maatalouden

investointitukia on jaettu vuonna 2019 Varsinais-Suomen, Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskusten alueilla. (Hyrrä-järjestelmä, 2020)

Kuva 3. Myönnettyt maatalouden investointituet. (Ruokavirasto. Hyrrä-järjestelmä)



4.2.3 Nuoren viljelijän investointituki

Aloitustukea voi hakea, kun viljelyn aloittaa ensimmäistä kertaa. Tuki on haettava 24 kuukauden sisällä, kun tilanpito on aloitettu. Hakijan pitää olla alle 41-vuotias. Jos hakijana on yksityisoikeudellinen yhteisö, pitää määräysvalta olla yhdellä tai useammalla luonnollisella henkilöllä, joiden pitää täyttää myöntöedellytys aloitustukeen. Yhteisö tarkoittaa esimerkiksi osakeyhtiötä. Lisäksi hakijalla pitää olla riittävä osaaminen alalle. Jos ammattitaito ei ole riittävä, se pitää saavuttaa 36 kuukauden kuluessa, kun aloitustuki on myönnetty. Osaamisen vähimmäisvaatimus on täytetty, kun on suorittanut toisen asteen luonnonvara-alan tai muun vastaavan koulutuksen. Lisäksi vähimmäisvaatimus täyttyy, jos on kolmen vuoden kokemus maataloudesta sekä yritystoiminnan harjoittamiseen liittyvä asianmukainen koulutus, joka on vähintään 20 opintoviikkoa tai 30 opintopistettä oleva koulutus. Koulutuksen sisällössä pitää olla 10 opintoviikkoa tai 15 opintopistettä taloudellista koulutusta. (Ruokavirasto, 2019.-d)

Tilanpidon aloittaminen voi olla tilan ostamista tai vuokraamista. Aloitustukea saadakseen on maatilasta saatava yrittäjätulo oltava viimeistään kolmantena vuotena vähintään 15 000 tai 25 000 euroa vuodessa. Yrittäjätulon muodostuminen kuvataan liiketoimintasuunnitelmassa, joka liitetään aloitustukihakemukseen Hyrrä-palvelussa. Tilanpidon aloitushetkellä yrittäjätulon on oltava vähintään 12 000 euroa vuodessa liiketoimintasuunnitelman mukaan. Luovutuskirjalla tai kirjallisella vuokrasopimuksella osoitetaan aloitushetki ja päävastuullisuus maatalouden harjoittamiseen. (Ruokavirasto, 2019.-d)

Yrittäjätulo kertoo mitä yrittäjälle on jäänyt korvaukseksi omalle työlle ja omalle pääomalle. Maatalouden yrittäjätulo lasketaan seuraavasti:

Yrittäjätulo = maataloudesta saatavat tuotot – muuttuvat ja kiinteät kulut – poistot – velkojen korot (Ruokavirasto, 2019.-b)

Nuoren viljelijän aloitustukea haetaan oman alueensa ELY-keskukselta ja tukea voi hakea jatkuvasti. Tukihakemuksia ratkaistaan neljä kertaa vuodessa. (Ruokavirasto, 2019.-d)

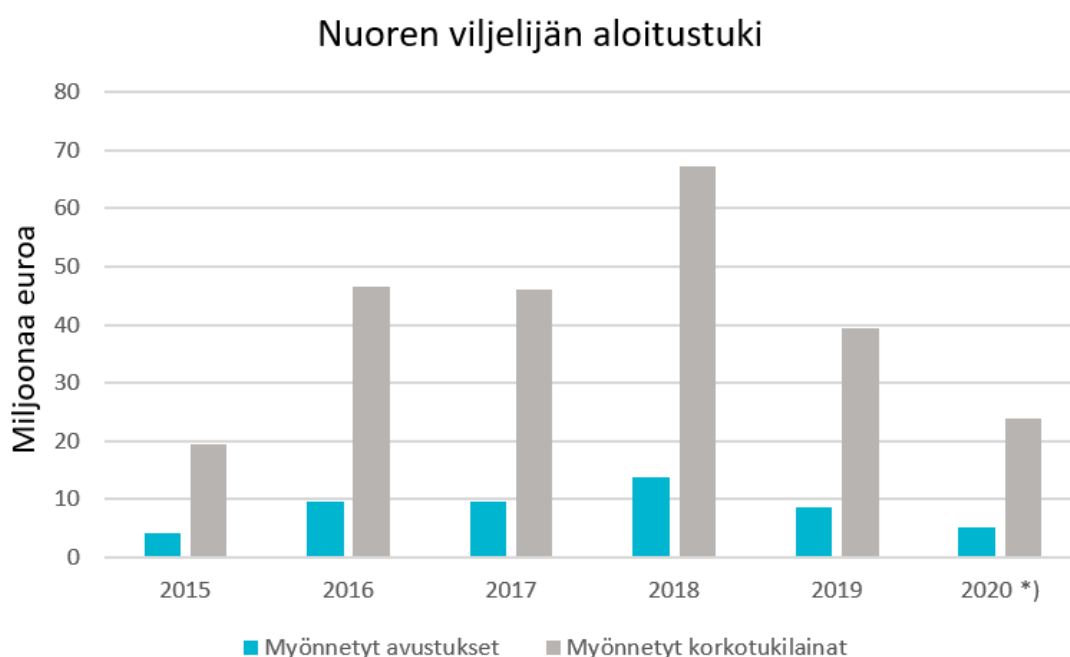
Taulukossa 3 on kuvattuna nuoren viljelijän aloitustuen määrät. Korkotukilainan määrä voi olla enintään 80 prosenttia tilan ja hankittavan irtaimen yhteismäärästä. (Ruokavirasto, 2019.-d)

Taulukko 3. Tuen määrä. (Ruokavirasto, 2019.-d)

Yrittäjätulon määrä vähintään	Avustuksen määrä enintään	Korkotuen ja varainsiirtovapauden määrä enintään	Korkotukilainan määrä
25 000 €	35 000 €	35 000 €, josta korkotuen määrä enintään 30 000 €.	enintään 230 000 €
15 000 €	10 000 €	20 000 €, josta korkotuen määrä enintään 10 000 €	enintään 150 000 €

Kuvassa 4 on esitetty myönnettyjen nuorten viljelijöiden aloitustukien määrät Manner-Suomessa vuosina 2015 – 2020. Luvut ovat Hyrrä-järjestelmästä 15.11.2020 tilanteesta. Eniten nuoren viljelijän aloitustukia on jaettu vuonna 2019 Varsinais-Suomen, Etelä-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan ja Pohjois-Savon ELY-keskusten alueilla. (Hyrrä-järjestelmä, 2020)

Kuva 4. Myönnetyt nuoren viljelijän aloitustuet. (Ruokavirasto. Hyrrä-järjestelmä)



4.2.4 Korko

Euroopan keskuspankin, EKP:n (European Central Bank, ECB) keskeinen tehtävä on inflaation pitäminen matalana ja deflaation estäminen. Käytännössä tämä tarkoittaa hintatason vakautta. Euroopan keskuspankin neuvosto tekee päätöksen euroalueen perusrahoitusoperaatioiden minimitarjouskorosta eli ohjauskorosta. Ohjauskorolla on vaikutus markkinakorkoihin. EKP tarjoaa pankeille ohjauskoron suuruista lainaa. Ohjauskorko nousee, jos inflaatio on kasvussa. Inflaation nousun taustalla on talouden noususuhdanne. Tässä noususuhdanteessa yritysten toiminnot laajenevat sekä kuluttajienkin kulutus on kasvussa. Seurauksena on, että lainarahan kysyntä kasvaa pankeissa. Rahan tarve markkinoilla kasvaa ja pankkisektori tarvitsee lisärahoitusta, jota lainataan Euroopan keskuspankilta. Tässä tilanteessa EKP nostaa ohjauskorkoa ja tätä kautta pankkien

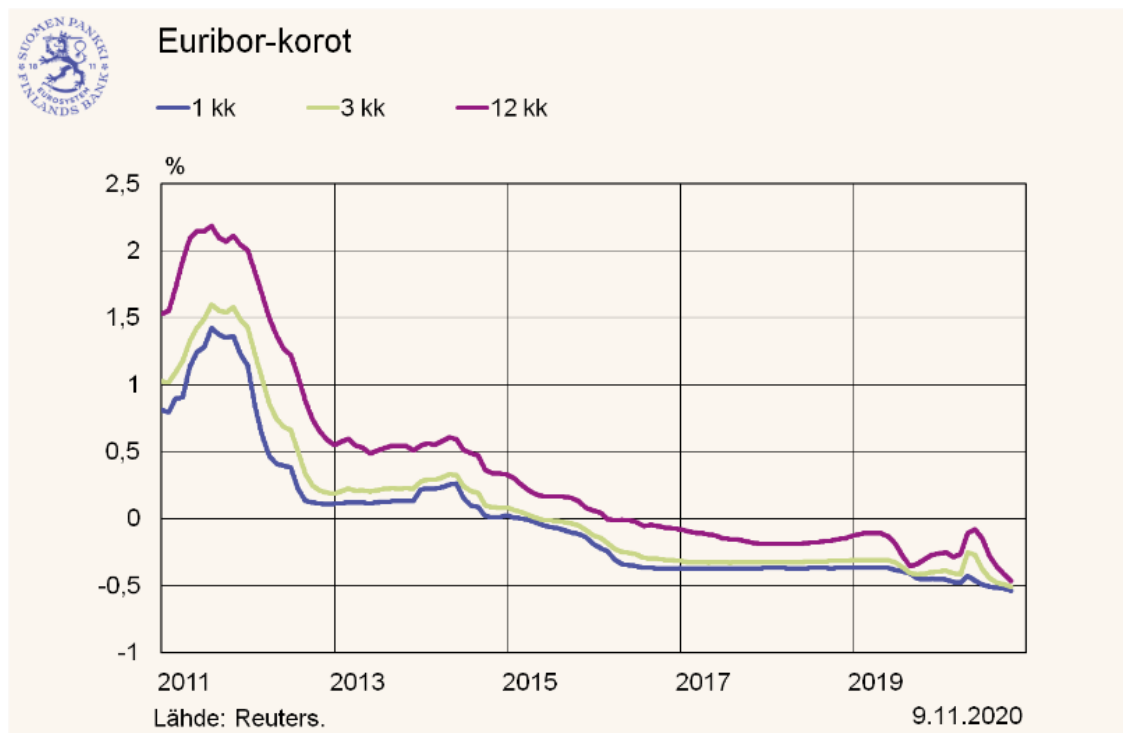
rahoituskustannukset nousevat. Tällä on taas heijastuminen markkinakorkoihin, jotka taas vaikuttavat asiakkaiden lainojen korkoihin. Ohjauskoron avulla voidaan hillitä ylikuumenemista. Talouden ollessa taantumassa tilanne on päinvastoin. Ohjauskorko pidetään alhaalla, jolla pyritään kannustamaan yrityksiä tekemään investointeja sekä kuluttajia lisäämään kulutustaan (Pörssisäätiö, 2018, s. 3).

Taulukko 4. EKP:n ohjauskorko ja 12 kk euribor. (Suomen Pankki, 2020)

Euroopan keskuspankin ohjauskorko	12 kuukauden euribor
0,00 % (18.9.2019 lähtien)	-0,483 % (9.11.2020)

Markkinoilla määräytyvä euribor-korko (Euro Interbank Offered Rate) muodostuu suurimpien eurooppalaisten pankkien keskiarvokoroista, joilla nämä pankit tarjoavat lainaa toisille pankeille ilman vakuuksia. (Pörssisäätiö, 2018, s. 4) Pankkien asiakkaille myönnettävien luottojen käytetyin korkosidonnaisuus on euribor-korko, jonka tarkastusväli yleensä on 6 tai 12 kuukautta. Markkinakorkoon sidottu laina voidaan maksaa pois ilman suurempia kustannuksia. Korkojen lasku tai nousu heijastuvat markkinakorkoiseen lainaan hyvin nopeasti, ja tällä on vaikutuksena luottokustannuksiin alentuvasti tai nousevasti. Korkokulujen ennustaminen pitkäaikaisissa luotoissa on vaikeaa. Laina voidaan myös sitoa kiinteään korkoon, jonka etuna on suojautuminen korkojen nousua vastaan. Kiinteäkorkoisen lainan ennen aikaisesta lyhentämisestä taas koituu asiakkaalle kustannuksia, mikä johtuu siitä, että pankille on korvattava korkotulon menetys. Asiakkaan on myös mahdollista jakaa laina kiinteäkorkoiseen osaan ja euribor-sidonnaiseen osaan. Pankeilla on myös omia markkinakorkoja, joita kutsutaan primekoroiksi. Näiden korkojen muutokset ovat hitaampia kuin euribor-korkojen. Primekoron muutokset ovat pankkien hallinnollisia päätöksiä. Näihin vaikuttaa markkinakorkojen tasot, korko-odotukset, inflaationäkymät sekä yleisesti talouden kehitysnäkymät. Primekorkojen muutokset eivät ole sidottu tiettyihin aikatauluihin kuten markkinakoroissa. (Kontkanen, 2016, s. 156)

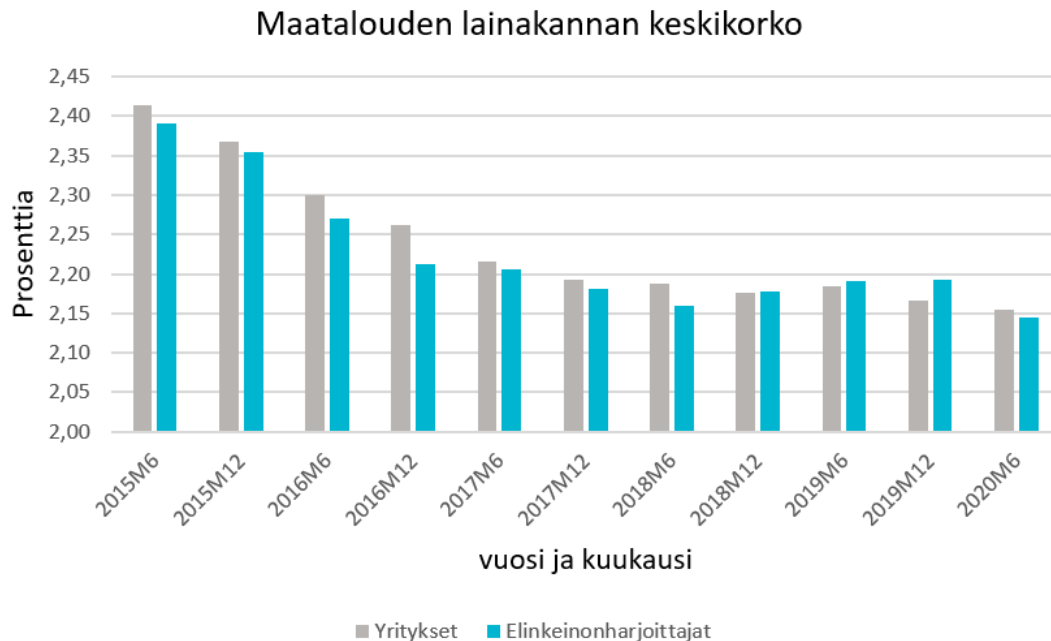
Kuva 5. Euribor-korot. (Suomen Pankki, 2020.-b)



Lainan kokonaiskorko muodostuu viitekorosta ja pankin marginaalista. Pankki kattaa toimintakustannuksiaan sekä luoton myönnöstä aiheutuvaa riskiä pankille jäävästä marginaalista. Marginaaliin vaikuttaa maksukyky, tarjottavat vakuudet sekä asiakashistoria. Marginaali on siis asiakaskohtainen, joka säilyy samana koko laina-ajan, ellei toisin sovita. (Säästöpankki, n.d.-h)

Suomen Pankin tilastotietojen mukaan seuraavassa kuvassa (Kuva 6) näkyy maatalouteen myönnettyjen lainojen keskikorkojen kehitys Suomessa. Tilastotiedon mukaan maatalousyrittäjien korkotaso on laskenut viiden vuoden aikana. Keskikorkojen ero on yhtiömuotoisten ja elinkeinonharjoittajamaatilojen välillä pientä. (Tolkki, 2020)

Kuva 6. Maatalousyritysten keskikorko. (Suomen Pankki, 2020)



4.2.5 Vakuudet

Luoton takaisinmaksun varmistamiseksi luotonantaja edellyttää vakuuksia. Vakuus on vain yksi tekijä luottoa hakiessa. Muita tekijöitä on lainan käyttötarkoitus, laina-aika, asiakas itse ja tärkeimpänä maksukyky. (Kontkanen, 2015, s. 178)

Perinteiset vakuuslajit ovat reaalivakuudet ja henkilövakuudet. Henkilötakauksissa takaaja on vastuussa saatavan maksamisesta kokonaisuudessaan, ellei takausta ole määrällisesti rajoitettu. Reaalivakuuksissa luoton vakuudeksi pantin omistaja panttaa pankille tietyn vakuuden. Panttaukset jaetaan erityispanttauksiin ja yleispanttauksiin. Erityispanttauksessa on sovittu, mihin vastuisiin ja vakuuksiin panttaus kohdistuu. Yleispanttauksessa pantti kohdistuu kaikkiin nykyisiin ja tuleviin vastuihin. Tätä käytetään yleensä yritysten vakuuksissa. (Kontkanen, 2015, s. 179) Reaalivakuuksia on esimerkiksi pankkitalletukset, arvopaperit (osakkeet, rahasto-osuudet), asunto-osakkeet, kiinteistökiinnitys, laitosten kiinnitys, yrityskiinnitys ja muut reaali vakuudet, esimerkiksi ajoneuvoon haettu kiinnitys. (Kontkanen, 2015, ss. 180-183)

4.2.6 Muu rahoituspalvelut (osamaksu, leasing)

Pankkirahoitusta voidaan täydentää rahoitusyhtiöiden tarjoamilla rahoitustuotteilla. Tyypillisesti rahoitusyhtiöt rahoittavat koneita, esimerkiksi raskaita työkoneita ja kuorma-autoja. Vakuutena on rahoitettava kone. Rahoitus hoidetaan pois kohteen taloudellisen käyttöiän aikana. (Kontkanen, 2015, ss. 174-175)

Hankintarahoituksella eli osamaksulla myyjä pidättää itsellään omistusoikeuden, kunnes koneeseen kohdistuva velka on suoritettu loppuun. Rahoitusaika on tavallisesti kahdesta vuodesta kuuteen vuoteen. Maksuerässä on mukana lyhennys ja korko. Erään vaikuttaa koneen hankintahinta, omarahoitusosuus ja rahoitusajan pituus. Kirjanpidossa osamaksu rinnastetaan suoraan ostoon ja koneesta voidaan tehdä poistot ja korko on vähennyskelpoinen. Arvonlisäveron ostaja voi vähentää heti kun kone on toimitettu. Rahoitusyhtiöllä on koko rahoituksen ajan pidätysoikeus. (Kontkanen, 2015, ss. 175-176)

Rahoitusvaihtoehtona voi olla myös pitkäaikainen vuokraus eli leasingrahoitus. Vuokra-ajaksi sovitaan enintään koneen taloudellinen käyttöikä. Vuokra-ajat ovat tavallisesti kahdesta vuodesta kuuteen vuoteen. Leasingvuokraan vaikuttavia tekijöitä on koneen hankintahinta, omarahoitusosuus, vuokra-aika ja jäännösarvo. Vuokra sisältää arvonlisäveron. Koneen omistaja on rahoitusyhtiö, joka on oikeutettu poistoihin. Vuokraajalle leasingvuokra on arvonlisäverollista vuosimenoa. Vuokra-ajan päätyttyä vuokraaja voi lunastaa koneen itselleen jäännösarvolla. (Kontkanen, 2015, s. 175)

Pellervon taloustutkimus on tehnyt vuonna 2019 tutkimuksen maatalouden asemasta rahoitusmarkkinoilla. Tutkimuksessa on haastateltu rahoituslaitosten maatalousasiantuntijoita. Maatalousrahoituksen kysyntää on selvitetty tuottajille suunnatulla viljelijäkyselyllä. Rahoituslaitosten maatalousasiantuntijoiden mukaan tulevaisuudessa koneinvestointien rahoitus nähdään siirtyvän rahoitusyhtiöille entistä enemmän. Leasing-rahoituksessa kone on vakuutena, jolloin maatilojen muita vakuuksia voidaan käyttää esimerkiksi rakennusinvestointeihin ja lisämaan ostoihin. Aiempaa suurempaan rooliin nousevat myös tilan maksuvalmius ja kassan hallinta. (PTT, 2019, s. 37)

4.3 Lainaturva

Yritystoimintaan haetun luoton voi turvata. Säästöpankissa turva on nimeltään Firmaturva. Vakuutuksenottajana on y-tunnuksellinen yritys. Vakuutettuja henkilöitä voi olla 1 - 4, joiden työpanoksella on suuri merkitys yrityksen toimintaan. Tässä turvassa vakuutettu on turvattu kuoleman, tapaturmaisen työkyvyttömyyden ja vakavan sairauden varalta. Lainan voi vakuuttaa joko 100-prosenttisesti tai 75-prosenttisesti, mikä vaikuttaa mahdolliseen korvaussummaan. Edellä kuvatuissa tilanteissa vakuus korvaa lainan takaisinmaksua osittain tai kokonaan. (Säästöpankki, n.d.-i)

4.4 Lakipalvelut

Jotkut pankit - kuten Someron Säästöpankki - tarjoavat asiakkailleen myös oikeudellisia palveluita, joka on sallittua liiketoimintaa luottolaitostoiminnasta säädetyn lain mukaan. Sallitut lainopilliset palvelut ovat notariaattitoimintaa. Riita-asioita pankin lakipalvelut eivät hoida. (Kontkanen, 2015, s. 245)

Yritystoiminta maatilalla aloitetaan perinteisesti vastikkeellisena sukupolvenvaihdoskauppana tai lahjana. Luovutuksen suunnittelu kannattaa aloittaa hyvissä ajoin. Suunnittelussa pankin lakimies antaa neuvontaa ja ohjeistuksia. Sukupolvenvaihdoksiin liittyy olennaisesti verohuojennukset. Huojennuksiin on omat edellytyksensä, joten yksin verosuunnittelunkin vuoksi suunnittelu kannattaa aloittaa riittävän ajoissa. (Säästöpankki, n.d.-j)

Maatalousyrittäjän on tärkeää huolehtia myös siitä, että edunvalvontavaltakirja on kunnossa. Yllättävän toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi voi tulla eteen tilanne, että ei itse ole kykeneväinen hoitamaan asioitaan. Edunvalvontavaltuutuksella voi itse määritellä, kuka tällaisessa tilanteessa asioista huolehtii. Tämän valtakirjan saa hoidettua kuntoon pankin lakipalveluiden kautta. Muita lakipalveluita ovat esimerkiksi testamenttien laadinta, perunkirjoitus ja perinnönjako, avioehtosopimukset sekä kauppa- ja lahjakirjat. (Säästöpankki, n.d.-j)

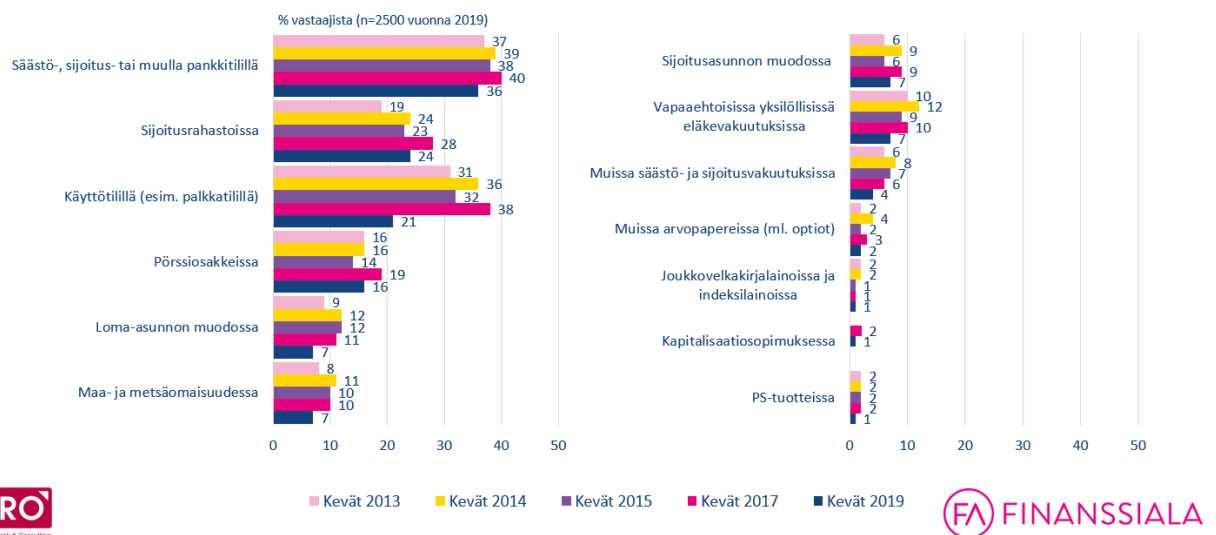
4.5 Säästäminen ja sijoittaminen

Finanssiala ry tutkii kotitalouksien rahankäyttöä säännöllisesti. Viimeisin haastattelututkimus on tehty loppuvuonna 2018, joka päättyi tammikuuhun 2019. Tämän tutkimusraportin yhteenvedossa on tuloksista havaittu, että kiinnostus säästämiseen ja sijoittamiseen on hyvin korkealla tasolla. Suosituin säästökohde on tilisäästäminen ja toisena on rahastosäästäminen. Pörssiosakkeet ovat neljännellä sijalla. Säästämis- ja sijoittamistuotteiden valinnassa pidetään tärkeänä turvallisuutta, vaivattomuutta ja riskittömyyttä. (Finanssiala, 2019)

Kuva 7. Säästäjien sijoituskohteet. (Finanssiala, 2019)

Nykyiset säästö- ja sijoituskohteet

Missä seuraavista kohteista teillä on säästöjä tai sijoituksia?



Säästöpankki toteuttaa vuosittain säästämisbarometrin. Vuonna 2020 tähän valtakunnalliseen verkossa suoritettavaan kyselyyn vastasi 1622 suomalaista. Ikäjakama oli 18 - 69 vuotiaat. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa, millainen yhteys on onnellisuudella ja säästäväisyydellä. Nämä linkittyvät selvästi toisiinsa. Ne, jotka kokevat elämäntilanteensa onnelliseksi, saavat säästöön enemmän kuin ne, jotka kokevat itsensä vähemmän onnelliseksi. Koronakriisi on myös lisännyt säästämisintoa. Varsinkin nuoret ja yrittäjät ovat lähteneet suunnittelemaan omaa talouttaan. (Säästöpankki, 2020.-k)

Sijoituspäällikkö Marja Salmisen (2020) mukaan pankissa sijoitusneuvotteluun tulevan asiakkaan kanssa ensin selvitetään, haluaako hän ottaa vastaan sijoitusneuvontaa. Tällöin laaditaan säästämisen ja sijoittamisen sopimus. Ennen sijoitustuotteen valintaa selvitetään asiakkaan riskinsietokyky. Säästöpankissa tämä selvitystyö tehdään niin sanotun Oman Talouden Tuokion avulla. Kartoituksessa käydään läpi asiakkaan tulot, menot ja varallisuustilanne sekä selvitetään, kuinka paljon asiakas on valmis sijoittamaan ja minkälaisella riskillä.

Salmisen mukaan moni yrittäjä ”unohtaa itsensä”. Helposti ajatellaan, että kaikki liikenevät varat halutaan sijoittaa yritykseen. Pitkällä tähtäimellä itsensä unohtaminen ei ole hyvä asia. Esimerkiksi maatalousyrityksissä eläkeiän koittaessa tilapitoa jatkaa usein joku perhepiiristä, jolle tila voidaan myydä hyvinkin edullisesti. Tämä on usein jatkajan kannalta ainoa vaihtoehto, jotta tilanpidon aloittaminen on taloudellisesti mahdollista.

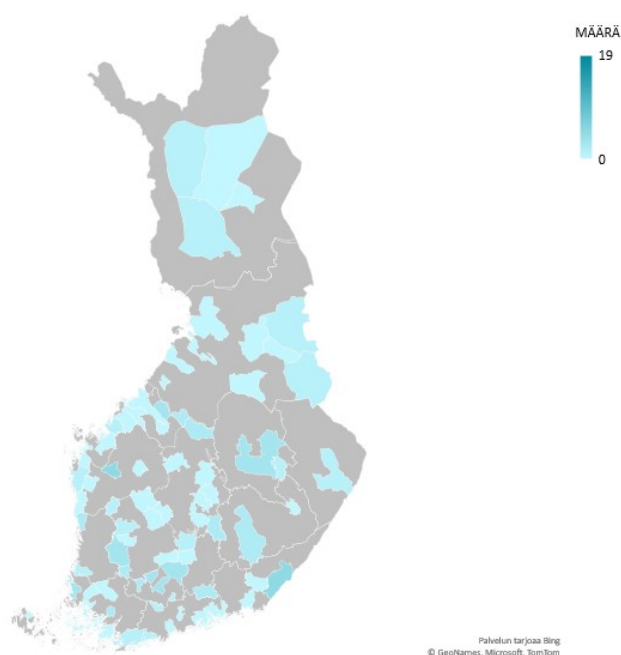
On hyvä lähteä kartuttamaan omaa varallisuuttaan esimerkiksi eläkepäiviä ajatellen. Mitä nuorempana säästämisen aloittaa, sitä pienemmällä summalla pääsee alkuun. Kun säästöaika on pitkä, saa paremman hyödyn korkoa korolle -ilmiöstä. Salmisen mukaan sijoittamisasioihin herätään usein liian myöhään. Silloin säästettävän summan pitää olla jo suurempi kuin nuoremmalla iällä aloittaessa. Paras polku säästämisen tiellä on jo lapsena aloitettu säästäminen. Nuoren aikuistuessaa hän itse jatkaa vanhempiansa aloittamaa säästämistä. Kun säästöaika on useita kymmeniä vuosia, sijoitussummankaan ei tarvitse olla suuri.

Elämän varrella tulee eteen erilaisia tilanteita. Säästäminen suhteutetaan silloin senhetkiseen taloustilanteeseen. Salminen korostaa, että tärkeää on sitoutuminen ja pitkäjänteisyys. ”On ihanaa seurata, kun sijoitus kehittyy.” (Salminen, 2020)

5 Tutkimusmenetelmä

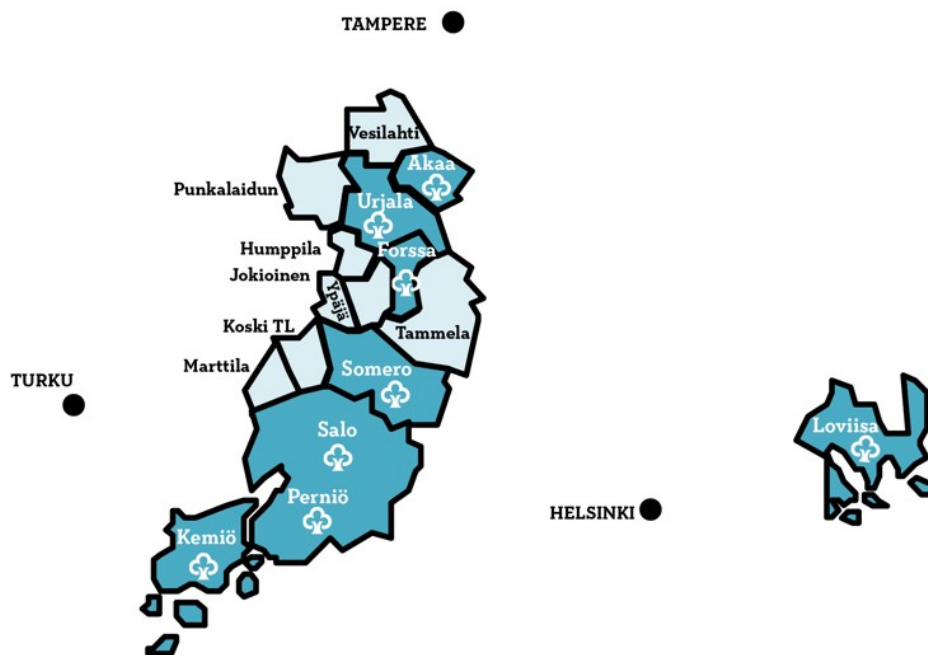
Tutkimusmenetelmäksi valittiin kysely, joka on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, s. 193) Kyselyn avulla oli tarkoitus selvittää tilaajalle, mitä asioita maatalousyrittäjät pitävät tärkeinä pankkipalveluiden suhteen. Tarkoituksena oli myös saada tietoa, kuinka tyytyväisiä maatalousyrittäjät ovat nykyiseen pankkiinsa ja kuinka tuttu Säästöpankki on kyseisen asiakasryhmän keskuudessa. Kysely laadittiin Webropol-kyselytyökalun avulla. Kysymyksiä oli yhteensä 25 kappaletta. Suurin osa kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä. Avoimia kysymyksiä oli neljä ja näihin vastaaminen oli vapaaehtoista. Erilaisista kohderyhmävaihtoehdoista päädyttiin Facebookin maatalousryhmiin, sillä moni nykypäivän viljelijä on sosiaalisissa kanavissa. Tiedostettiin kuitenkin, että kaikkia tämä ei tavoita. Valittujen ryhmien ylläpitäjiin oltiin yhteydessä ja pyydettiin lupaa kyselyn jakoon ryhmässä. Kaikki ylläpitäjät antoivat luvan. Kysely linkitettiin ensin neljään eri maatalousaiheiseen ryhmään kesäkuun 2020 lopulla. Kyseiset ryhmät toimivat koko maan laajuisesti yhtä lukuun ottamatta. Ensimmäisen kahden viikon aikana kyselyyn oli vastannut yli sata henkilöä. Tämän jälkeen vastausmäärät vähenivät. Heinäkuun aikana kysely lisättiin vielä kahteen uuteen ryhmään. Kun kysely päätettiin heinäkuun jälkeen, lopullinen vastausmäärä oli 206 vastausta. Kuvassa 8 on turkoosilla värillä kuvattuna alueet, joista vastauksia saatiin.

Kuva 8. Vastaajien jakautuminen alueittain.



Someron Säästöpankillla on konttoreita kahdeksalla eri paikkakunnalla. Kuvassa 9 on kuvattuina konttoripaikkakunnat Säästöpankin logolla. Kuvasta näkyy myös toimialueeseen kuuluvat kunnat. Someron Säästöpankki on avannut vuoden 2020 aikana kolme uutta konttoria. Kemiönsaaren konttori avattiin helmikuussa ja Loviisan ja Akaan konttoreiden ovet avattiin kesäkuussa. (Someron Säästöpankki, 2020)

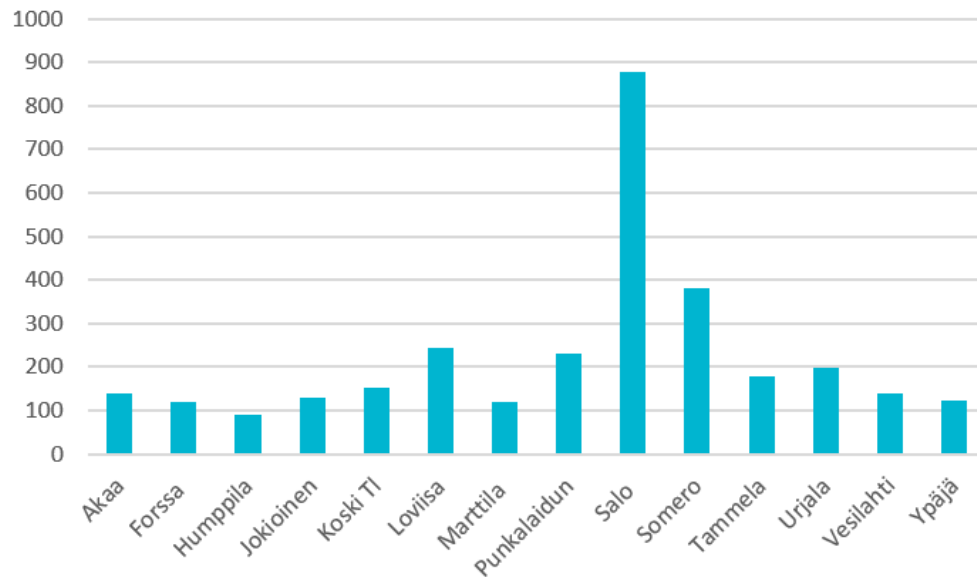
Kuva 9. Someron Säästöpankin toimialue. (Someron Säästöpankki, 2020)



Someron Säästöpankin toimialueen kunnissa oli maatalous- ja puutarhayrityksiä vuoden 2019 lopulla 3123 kpl. Koko Suomessa tiloja oli 46 827 kappaletta (Luke, 2020.-a). Vastauksia tarkasteltaessa Someron Säästöpankin toimialueelta kyselyyn vastanneita oli 42 kpl ja muualta Suomesta 164 kpl.

Kuvassa 10 ja taulukossa 5 on havainnollistettu, kuinka paljon ja mistä toimialueen kunnista vastauksia on saatu. Suurin vastausmäärä suhteessa maatalous- ja puutarhayritysten määrään saatiin Somerolta.

Kuva 10. Maatalous- ja puutarhayritysten määrä pankin toimialueen kunnissa.



Taulukko 5. Tilojen ja vastanneiden määrä toimialueen kunnissa.

	Tilojen määrä	Vastanneiden määrä
Akaa	140	2
Forssa	120	2
Humppila	90	0
Jokioinen	129	2
Koski Tl	151	1
Loviisa	244	0
Marttila	119	0
Punkalaidun	232	2
Salo	876	7
Somero	382	19
Tammela	179	2
Urjala	197	1
Vesilahti	141	0
Ypäjä	123	4
Yhteensä	3123	42

Kysymykset 1 – 14 olivat niin sanottuja taustakysymyksiä. Näillä haluttiin selvittää muun muassa tilojen tuotantosuunnat, yritysmuoto, koko, yrittäjien ikä sekä saada tietoa, kuinka merkittävää maatalouden tulo vastaajien taloudessa on. Seuraavana esitetään ja käydään läpi tiivistetysti nämä taustakysymykset.

6 Tulokset

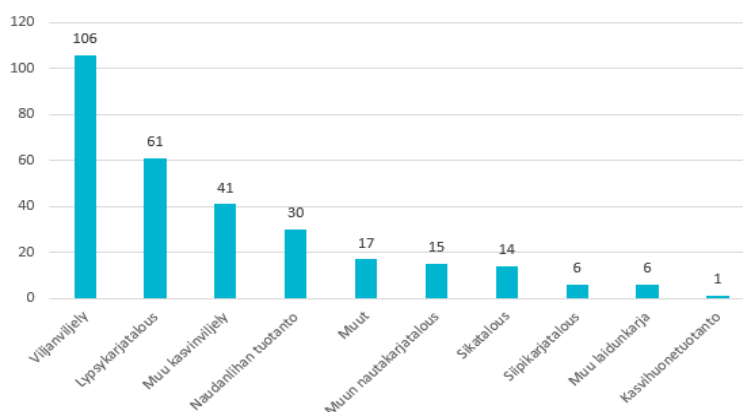
6.1 Maatilojen tuotantosuunnat

Ensimmäinen kysymys liittyi tuotantosuuntiin, johon vastaajat saivat ilmoittaa maatilansa tuotantosuunnat. Sama vastaaja saattoi valita useamman kohdan. Tähän kysymykseen vastauksia tuli yhteensä 297 kappaletta. Vastauksissa viljan-/kasvinviljely on selkeästi suurin tuotantosuunta. Kotieläintiloiksi laskettiin kaikki vastaajat, jotka ilmoittivat tilallaan olevan kotieläimiä. Loput katsottiin kasvinviljelytiloiksi (Kuva 11)

Kohta muut oli avoimena tekstikenttänä. Näissä oli 17 vastausta, joista kuusi ilmoitti tuotantosuunnakseen metsätalouden. Kaksi oli ilmoittanut tuotantosuunnakseen lammastalouden. Muut vastaukset olivat hevostalous, hunajantuotanto, jatkojalostus, koneurakointi, maatalouslomitus, avomaan vihannesten viljely sekä siemenviljely.

Kaikista vastauksista noin 65 prosenttia ilmoitti kotieläintalouden tuotantosuunnakseen. Yleisin tuotantosuunta Suomessa on kasvinviljely, lähes 70 prosenttia tiloista. Kotieläintalouksia on noin 26 prosenttia tiloista. (Luke, 2020.-b)

Kuva 11. Tuotantosuunnat.

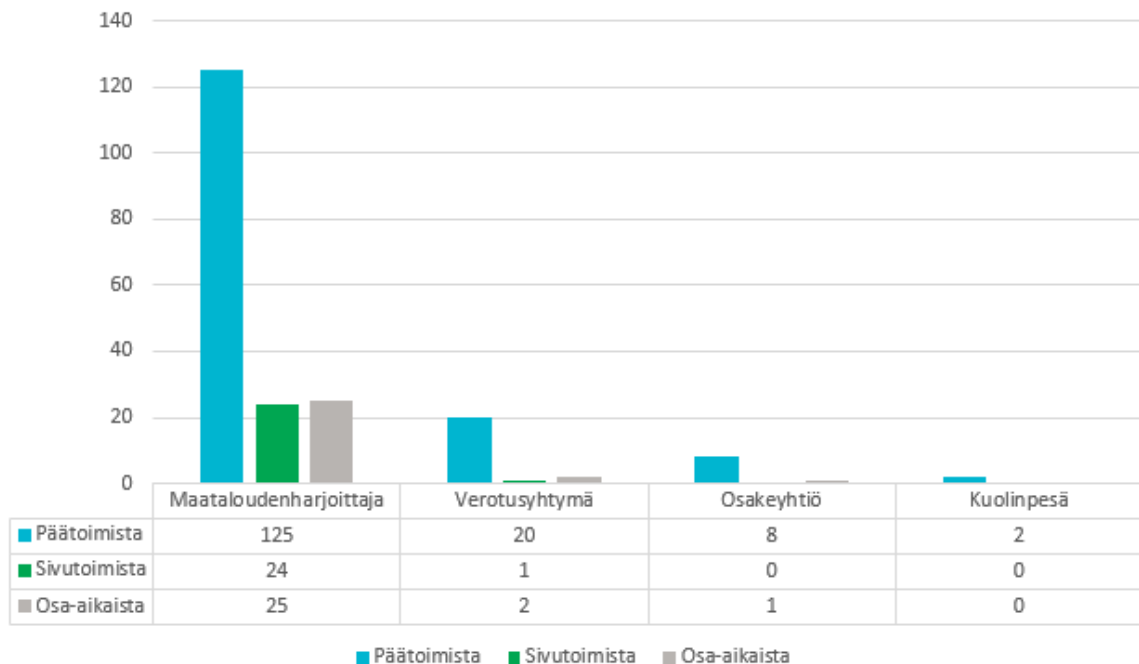


6.2 Yritysmuoto ja päätoimisuus

Vastanneista 84 prosenttia ilmoitti olevansa maataloudenharjoittajia. Verotusyhtymiä oli 11 prosenttia. Vain neljä prosenttia vastanneista ilmoitti yhtiömuodokseen osakeyhtiön. Avoimen yhtiön ja kommandiittiyhtiön edustajia ei ollut yhtään vastanneista. Kuolinpesiä oli kaksi.

Lisäksi haluttiin selvittää vastaajien maatalouden päätoimisuus. Vaihtoehtoja oli kolme: päätoiminen, sivutoiminen tai osa-aikainen yritystoiminta maatilalla. Päätoimisuus kuvattiin niin, että tulot maataloudesta olivat yli 75 prosenttia. Sivutoimisena tilan toimintaa pidettiin, jos tulot maataloudesta olivat 50 – 75 prosenttia. Jos maataloudesta tuleva tulo jäi alle 50 prosenttiin, maatalous katsottiin osa-aikaiseksi. Vastaajista 155 ilmoitti olevansa päätoimisia yrittäjiä. Kuvassa 12 on havainnollistettu miten eri yritysmuotojen kesken päätoimisuus, sivutoimisuus ja osa-aikainen maanviljely jakaantuvat. Maatalous- ja puutarhayrityksistä perheviljelmistä oli 86 prosenttia vuonna 2019. Maatalousyhtymiä oli 9 prosenttia, osakeyhtiöitä 2 prosenttia ja kuolinpesiä 2 prosenttia. (Luke, 2020.-b)

Kuva 12. Vastaajien yritysmuoto ja toiminnan laajuus.

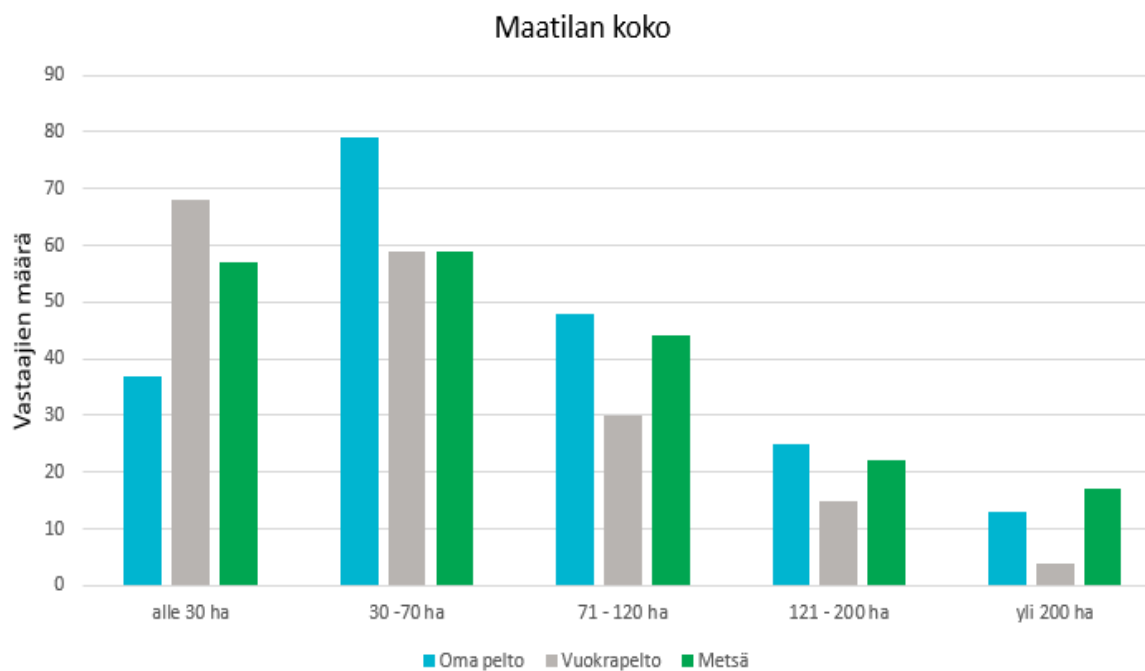


6.3 Maatilojen koko

Maatilan kokoa selvitettiin kysymällä viljely- ja metsäpinta-alan määrää. Tämä selvitettiin kolmella kysymyksellä, oma peltoala, vuokrattu peltoala sekä tilan metsäpinta-ala. Neljä ilmoitti, että ei ole omistuksessa lainkaan omaa peltoa. Vastaajista 30 ilmoitti, että ei ole lainkaan peltoa vuokrattuna. Metsää oli vastaajista lähes kaikilla. Vain seitsemän ilmoitti, ettei omista metsää. Kotieläintilojen eläinmääriä kyselyssä ei selvitetty.

Kuvaan 13 on koottu kaikkien vastaajien viljely- ja metsäpinta-alat. Suurimmalla osalla vastaajista oma peltoala on 30 - 70 hehtaarin välillä. Kolmannes vastaajista ilmoitti vuokratun peltoalan olevan alle 30 ha. Alle 30 hehtaarin ja 30 - 70 hehtaarin metsäalan omistajia oli lähes yhtä paljon.

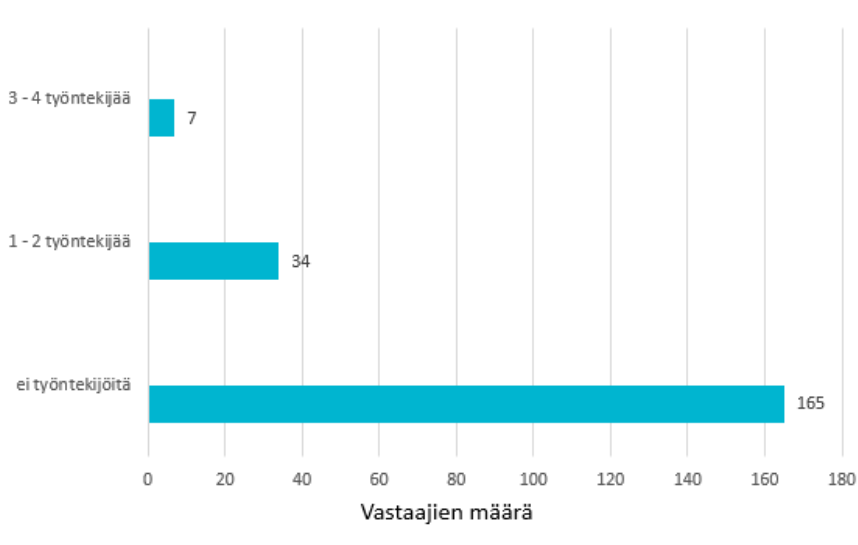
Kuva 13. Viljely- ja metsä pinta-alojen määrät.



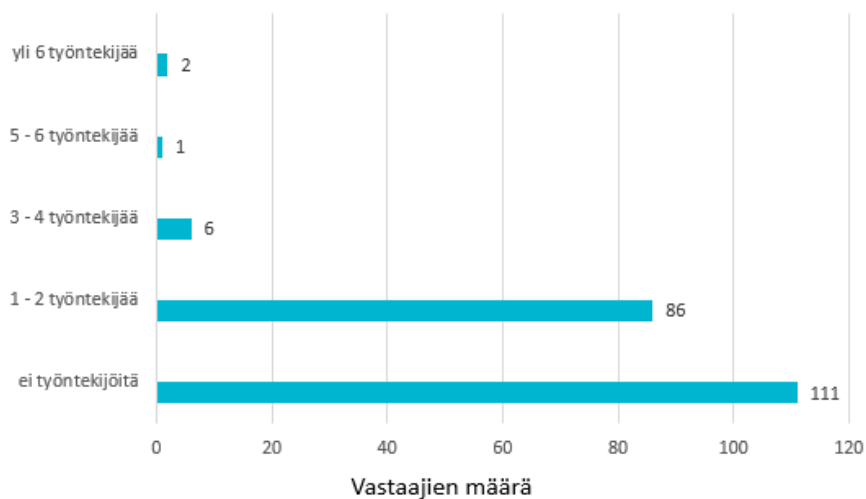
6.4 Ulkopuolinen työvoima sekä urakointipalvelut

Tilojen ulkopuolisen työvoiman käyttöä selvitettiin jakamalla kysymys kahteen osaan: vakituinen työvoima ja tilapäinen työvoima (Kuvat 14 ja 15). Vastanneista noin 80 prosenttia ilmoitti, että tilalla ei ole vakituista ulkopuolista työvoimaa. 53 prosenttia vastanneista ilmoitti, että ei käytä tilapäistä ulkopuolista työvoimaa. Pääosalla ulkopuolista työvoimaa käyttäneillä tiloilla oli yhdestä kahteen työntekijää.

Kuva 14. Vakituksen työvoiman käyttö.

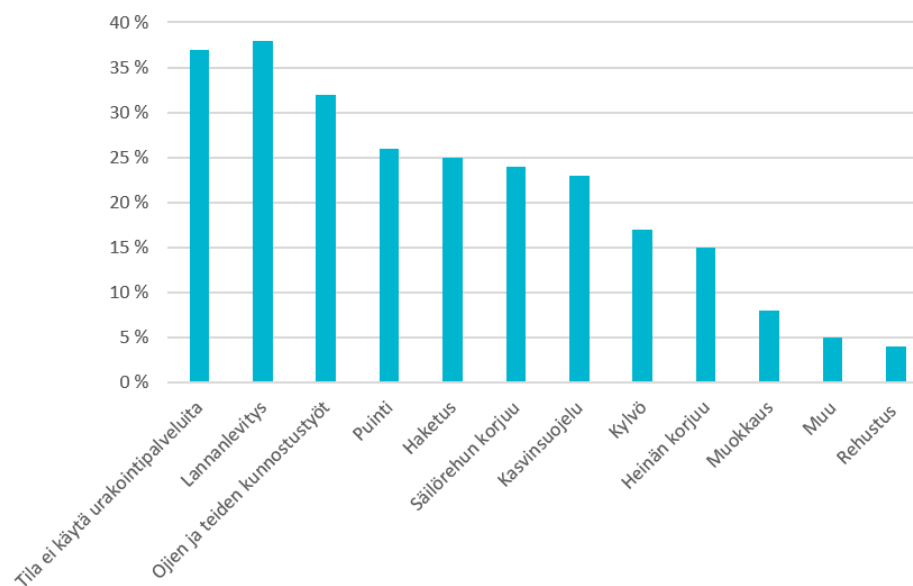


Kuva 15. Tilapäisen työvoiman käyttö.

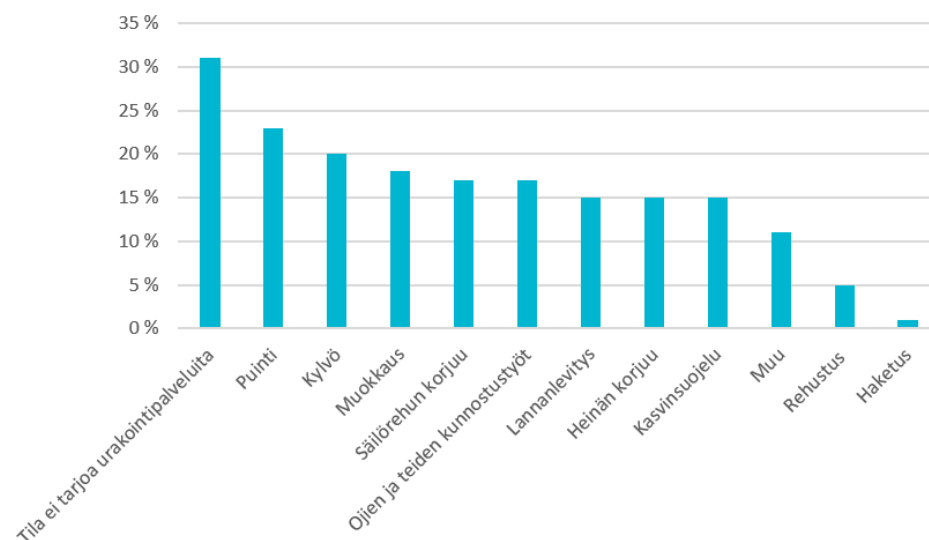


Ulkopuolisen työntekijämäärän lisäksi selvitettiin urakointipalveluiden tarjontaa ja käyttöä. Kysymys rakennettiin siten, että tarjottiin erilaisia vaihtoehtoja urakointitöistä. Näihin oli mahdollista vastata, joko käyttäen tai tarjoten kyseistä urakointipalvelua (Kuvat 16 ja 17). Lopuksi oli kohta muu, johon vastaajat saivat kertoa niistä urakointipalveluista, joita ei kyselyssä ollut mainittu. Vastauksia tuli 16 kappaletta. Näitä muita palveluita vastaajat ilmoittivat olevan muun muassa lannoitteen pintalevitys, lietteen levitys, viljan kuivaus, lumityöt, kivien keräys sekä maatalouslomit.

Kuva 16. Tilojen käyttämät urakointipalvelut.



Kuva 17. Tilojen tarjoamat urakointipalvelut

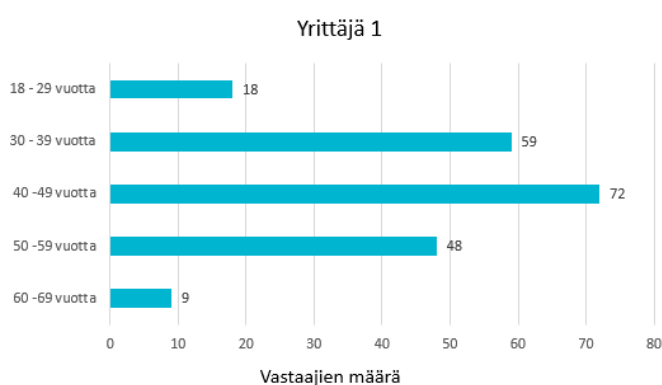


Luonnonvarakeskus on tilastoinut viimeksi 2016 tilojen muun yritystoiminnan harjoittamista maatalouden ohessa. Tiloista 28 prosenttia harjoitti myös muuta yritystoimintaa maatalouden ohella. Toimialoista yleisin oli urakointi. Pääosa urakointipalvelusta oli koneurakointia, lumen aurausta ja teiden kunnossapitoa. Urakointipalvelusta vuonna 2016 sai lisätuloja noin 7000 maatilaa. (Luke, 2017.-c)

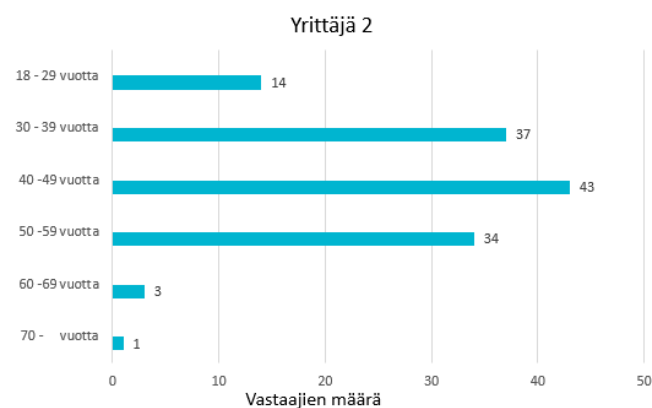
6.5 Vastaajien ikä

Vastaajien tarkkaa ikää ei selvitetty, vaan kysyttiin mihin ikäryhmiin yrittäjät kuuluvat. Ikäryhmiä oli kuusi. (Kuvat 18 ja 19). Vastaajista 36 prosentilla tiloista oli yksi yrittäjä. Kahden yrittäjän tiloja oli 59 prosenttia. Enemmän kuin kaksi yrittäjää oli noin viidellä prosentilla tiloista. Viljelijöiden keski-ikä Suomessa vuonna 2019 oli 53 vuotta. (Luke, 2020.-b)

Kuva 18. Pääyrittäjien ikäjakauma vastaajissa.



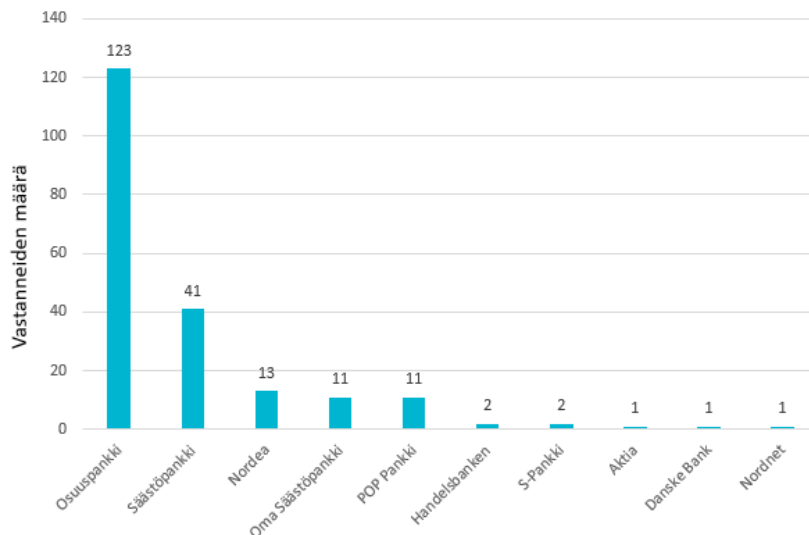
Kuva 19. Toisien yrittäjien ikäjakauma vastaajissa.



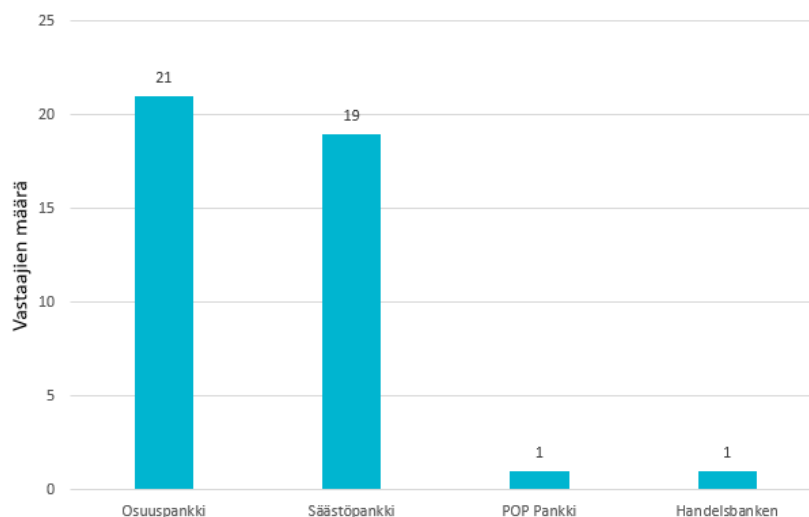
6.6 Vastaajien pankki ja tyytyväisyys pankin palveluun

Vastaajat saivat ilmoittaa nykyisen pääsiallisen pankkinsa. Tämän jatkona sai antaa arvion siitä, kuinka tyytyväinen on pankin palveluun. Suurimmalla osalla pääsiallinen pankki oli Osuuspankki. Tämän pankin asiakkaita oli kyselyyn vastanneista noin 60 prosenttia. Toiseksi eniten oli Säästöpankin asiakkaita. Heitä oli vastanneista noin 20 prosenttia. Someron Säästöpankin toimialueella vastanneista oli 43 prosenttia Säästöpankin asiakkaita ja 50 prosenttia Osuuspankin asiakkaita. Toimialueen vastaajista yksi oli Handelsbankenin asiakas ja yksi POP pankin asiakas (Kuvat 20 ja 21).

Kuva 20. Vastaajien pääsialliset pankit.

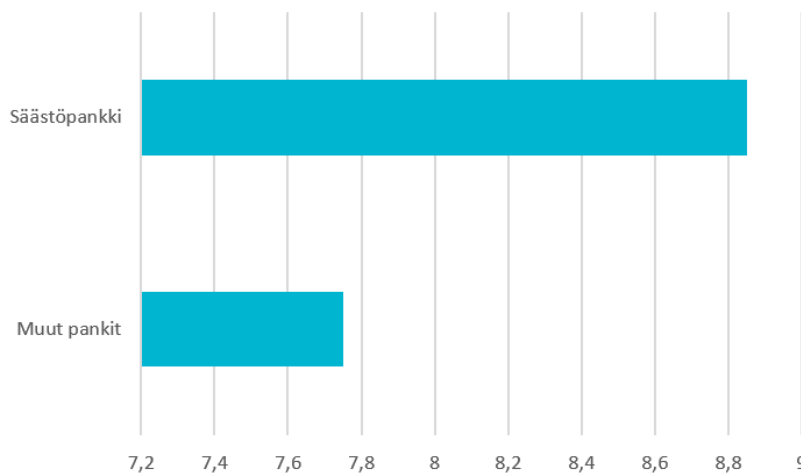


Kuva 21. Vastaajien pääsiallinen pankki Someron Säästöpankin toimialueella.



Vastaajat ovat pääasiallisesti tyytyväisiä pankkipalveluihinsa. Tyytyväisyyttä mittaava kysymys oli niin sanottu liukukytkin. Arvion sai antaa välillä 1 – 10. Tyytymättömiksi arvioitiin numerot 1 - 6 ja näitä oli kaikista vastanneista noin 18 prosenttia. Vastanneista noin 82 prosenttia antoi arvosanan 7 – 10 välillä; mediaani oli kahdeksan. Vastauksista tehtiin tarkastelu, löytyykö eroavuutta Säästöpankin ja muiden pankkien välillä. Säästöpankit saivat hieman paremman arvosanan pankkityytyväisyydestä kuin muut pankit (Kuva 22).

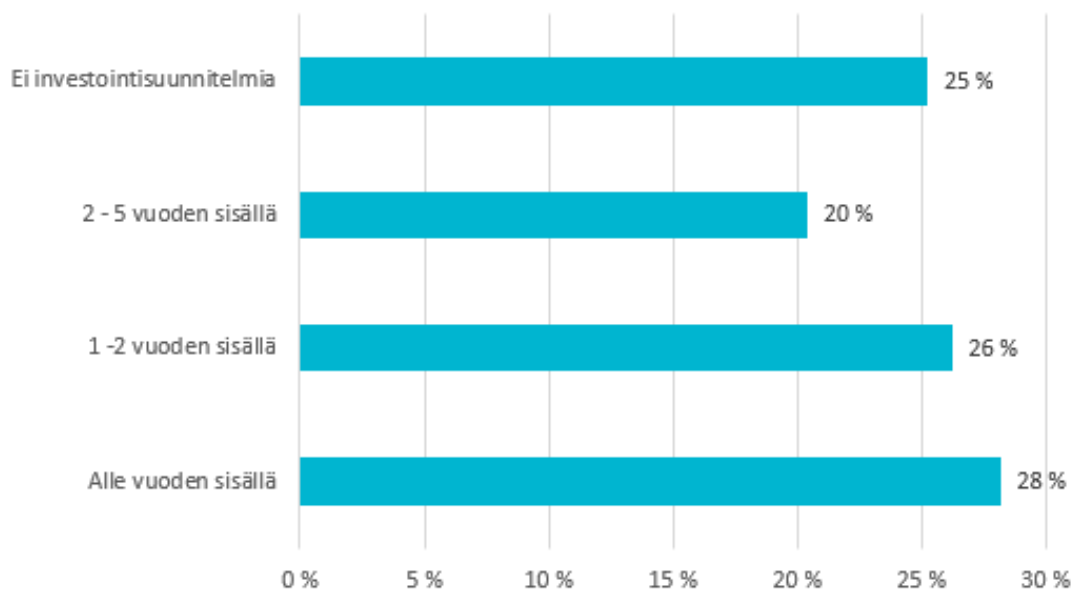
Kuva 22. Asiakkaiden tyytyväisyys pankkipalveluihin.



6.7 Maatilojen investointisuunnitelmat

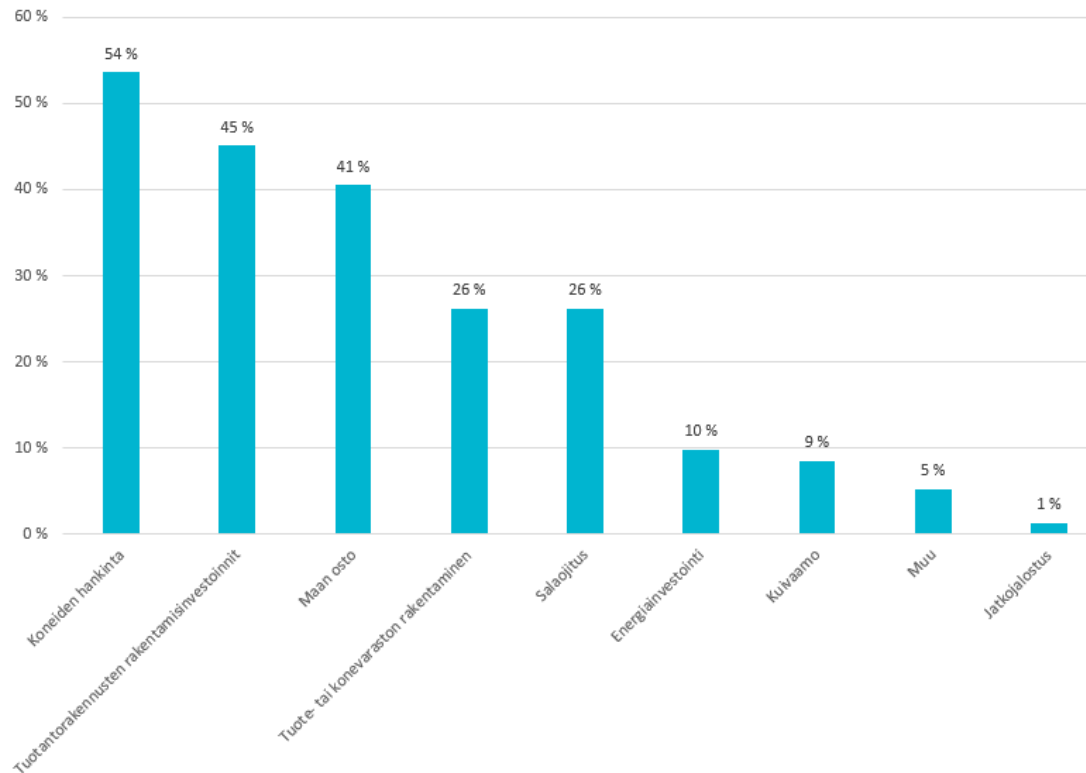
Tilojen tulevista investointiaikeista vastaajat saivat ilmoittaa mahdollisen ajankohdan sekä minkälaisesta investoinnista on kysymys. Pankin toimialueen ja muun Suomen välillä ei noussut juurikaan eroavuutta. Muualla investointihalukkuus oli hieman suurempaa kuin pankin toimialueella. Vastanneista noin 74 prosenttia suunnittelee investointeja viiden vuoden sisällä. Vain noin 25 prosenttia ilmoitti, että ei ole investointisuunnitelmia (Kuva 23). Pellervon taloustutkimuksen teettämän viljelijöille suunnatun vuonna 2018 tehdyn kyselyn mukaan 34,7 prosenttia vastaajista pitivät investoinnin mahdollisuutta viiden vuoden sisällä mahdollisena. (PTT, 2019)

Kuva 23. Investointien ajankohdat.



Kysymykseen, mikälaisesta investoinnista on kysymys vastattiin kokonaisuudessa yhteensä 331 eri kohtaan. Suurin investoititarve on koneissa. Vastaajista 54 prosenttia ilmoitti investoivansa koneisiin viiden vuoden sisällä (Kuva 24).

Kuva 24. Investointisuunnitelmat.



Avoimen kentän vastauksia oli kahdeksan:

- "Tilan osto, jossa tilakeskus".
- "Karja-auton hankinta".
- "Metsän osto".
- "Pellonraivaus".
- "Kasvustojen lisäys".
- "Navetan kaksoiskierto ja poikimakarsina olevien seinien sisälle".
- "Muu rakentaminen".
- "Tuotantorakennusten pihojen asfaltointi".

6.8 Pankin valintaan vaikuttavat tekijät

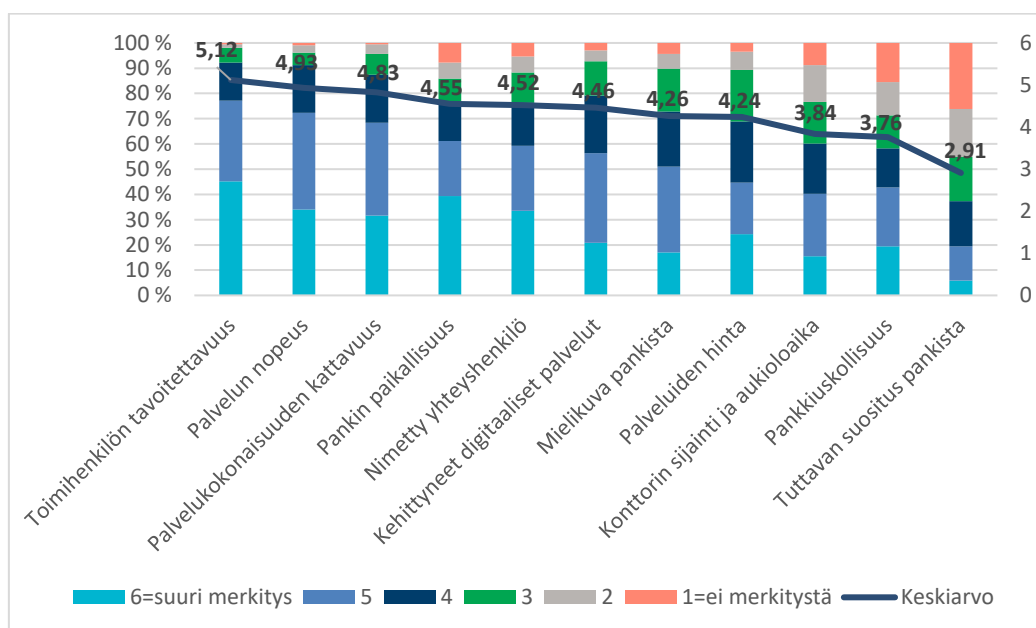
Kyselytutkimuksella haluttiin saada tietoa, mitkä pankkipalvelut ovat tärkeitä juuri maatalousasiakasryhmässä. Taustakysymysten jälkeen lähdettiin kartoittamaan pankkipalveluun liittyviä asioita 10 kysymyksellä. Nämä kysymykset olivat numeroiltaan 15 – 25, joista kolme oli avointa kysymystä. Kyselypohjassa oli johdantona pankkipalvelukysymyksiin seuraava lause:

”Seuraavat kysymykset kartoittavat Sinun toimintatapaasi käyttää pankin tarjoamia palveluja, sekä sitä, millaisia asioita arvostat eniten maatalousasiakkaiden pankkipalveluissa.”

Pankkipalveluihin liittyvissä kysymyksistä viisi oli monivalintakysymystä, joissa numerolla yksi ei ollut merkitystä ja numerolla kuusi oli taas suuri merkitys. Kahdessa kysymyksessä oli niin sanottu liukukytkin, jossa vasemmalla ei tärkeää ja oikealla erittäin tärkeää. Lisäksi oli kolme avointa kysymystä ja näihin vastaaminen oli vapaaehtoista.

Kun tarkasteltiin pankin toimialuetta verrattuna kaikkiin vastanneisiin, todettiin että pankkivalinnassa pidetään molemmissa tarkasteluissa samoja asioita tärkeinä. Tärkeimmäksi koettiin toimihenkilön tavoitettavuus ja seuraavana tulivat palvelun nopeus ja palvelukokonaisuuden kattavuus. Keskiarvo osoittaa, että 11 kohdasta 8 saa keskiarvoksi yli 4. Vähiten merkityksellisenä pidettiin tuttavän suositusta. Kuva 25, jossa kaikki vastanneet mukana.

Kuva 25. Mitkä tekijät vaikuttavat pankkivalintaan.



Pankin valinnassa tärkeitä tekijöitä oli myös mahdollista kyselyssä kirjoittaa avoimeen kenttään. Vastaajista 22 % antoi kommentteja tähän jatkokysymykseen. Tärkeinä asioina pidettiin maatalouden ymmärtämistä, hyvää asiakassuhdetta, osaavaa henkilökuntaa, kilpailukykyisiä hintoja ja korkoja, palveluiden nopeutta ja helppoutta sekä erityisesti maatalouden asiantuntijaa ja luotettavuutta. Esimerkiksi seuraavia asioita arvostetaan:

”Pankki on maatalan tärkein yhteistyökumppani, joten avoimuus molempiin suuntiin täytyy olla toimivaa ja helppoa.”

”Ammattitaito maa- ja metsätalouden asioissa. Tämä ei missään nimessä itsestään selvää!”

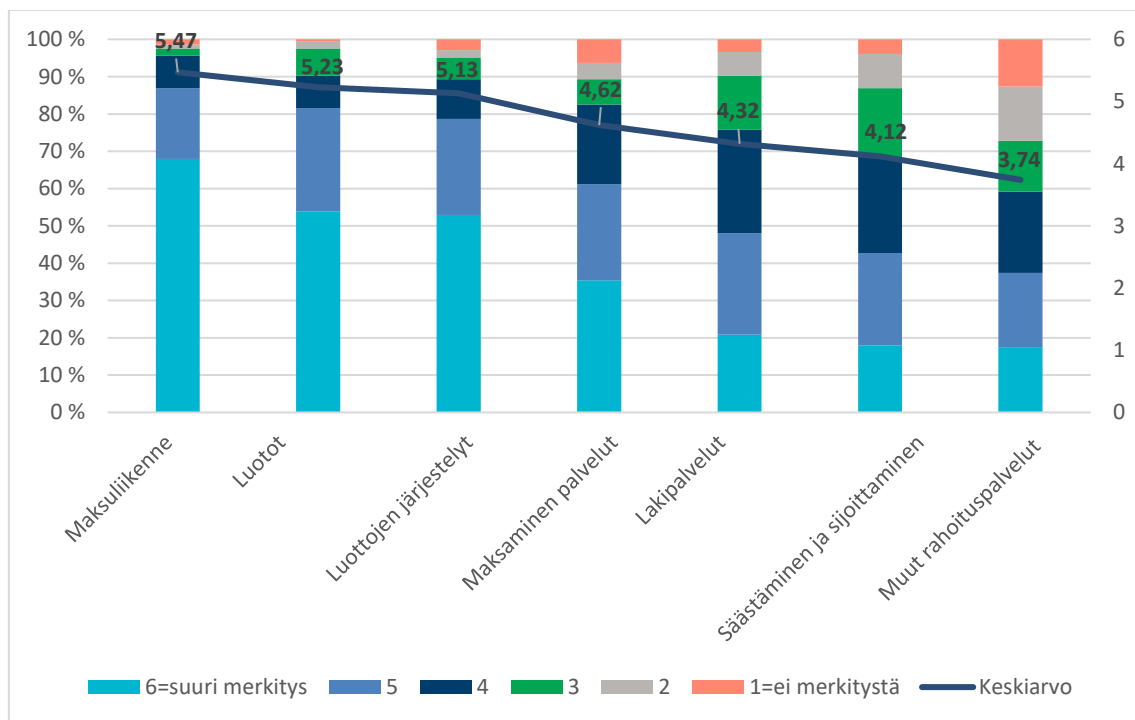
”Molemmipuolinen luottamus. Tilan ja pankin tavoitteet selvillä. Yhteinen tahtotila.”

6.9 Pankin tarjoamat palvelut

Tutkimuksen tilaajan kannalta oleellisin kysymys koski pankkipalveluita. Tämän kysymyksen avulla kartoitettiin, mitkä pankin tarjoamat palvelut ovat tärkeitä juuri maatalousasiakasryhmässä.

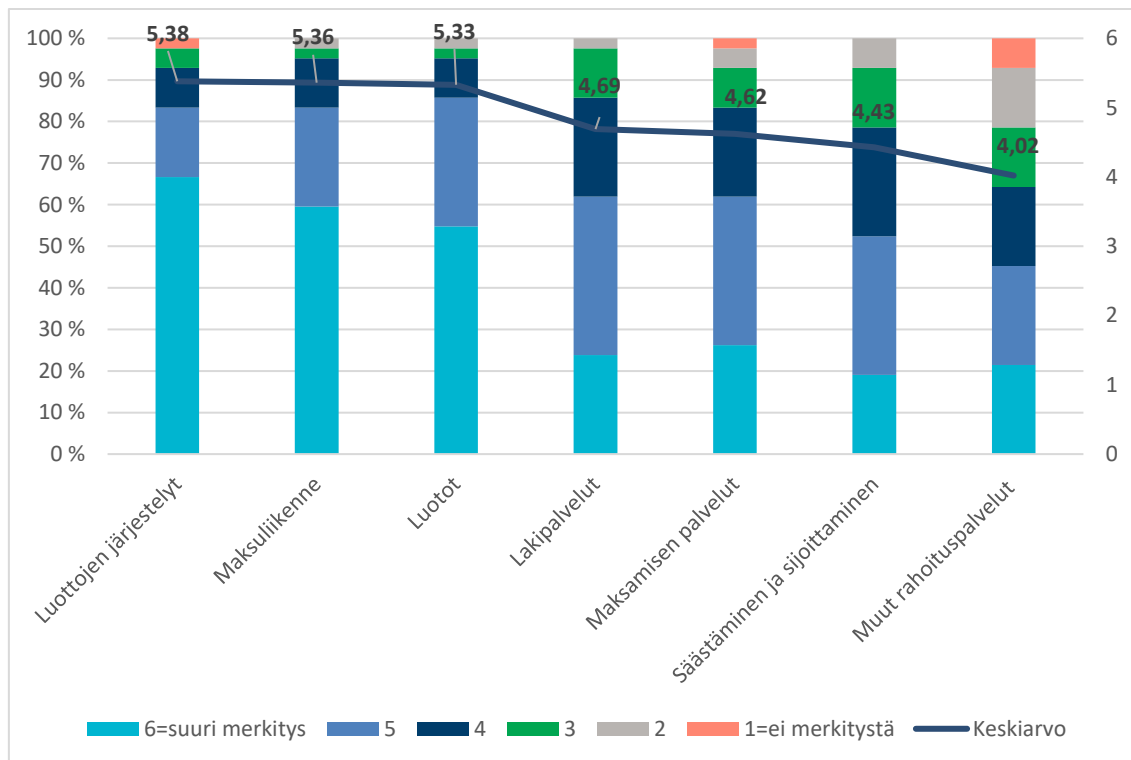
Maksuliikenneasiat nousivat ensimmäiselle sijalle. Tosin luotot ja luottojen järjestelyt koettiin myös hyvin tärkeiksi pankkipalveluiksi. Maksuliikennepalveluita kuvattiin kyselyssä aiheilla verkkopankki ja Web-Service-pankkiyhteys. Luottojen järjestelyjä kuvattiin maksusuunnitelmien muutoksilla ja joustavuudella. Muilla rahoituspalveluilla tarkoitettiin rahoitusyhtiön palveluja kuten osamaksu- ja leasingsopimukset. Muita rahoituspalveluita vastaajat pitivät vähiten tärkeinä (Kuva 26).

Kuva 26. Pankkipalveluiden tärkeys kaikkien vastaajien mukaan.



Tästä kysymyksestä tehtiin myös tarkastelu, onko pankin toimialueen vastaajissa ja kaikkien vastaajien kesken eroavuutta. Pankin toimialueella luottojenjärjestely nousi tärkeimmäksi. Molemmissa tarkasteluissa kuitenkin erot olivat vähäisiä. Tärkeimpinä palvelualueina pidettiin pankin toimialueella ja kaikkien vastanneiden keskuudessa samoja palveluja (Kuva 27).

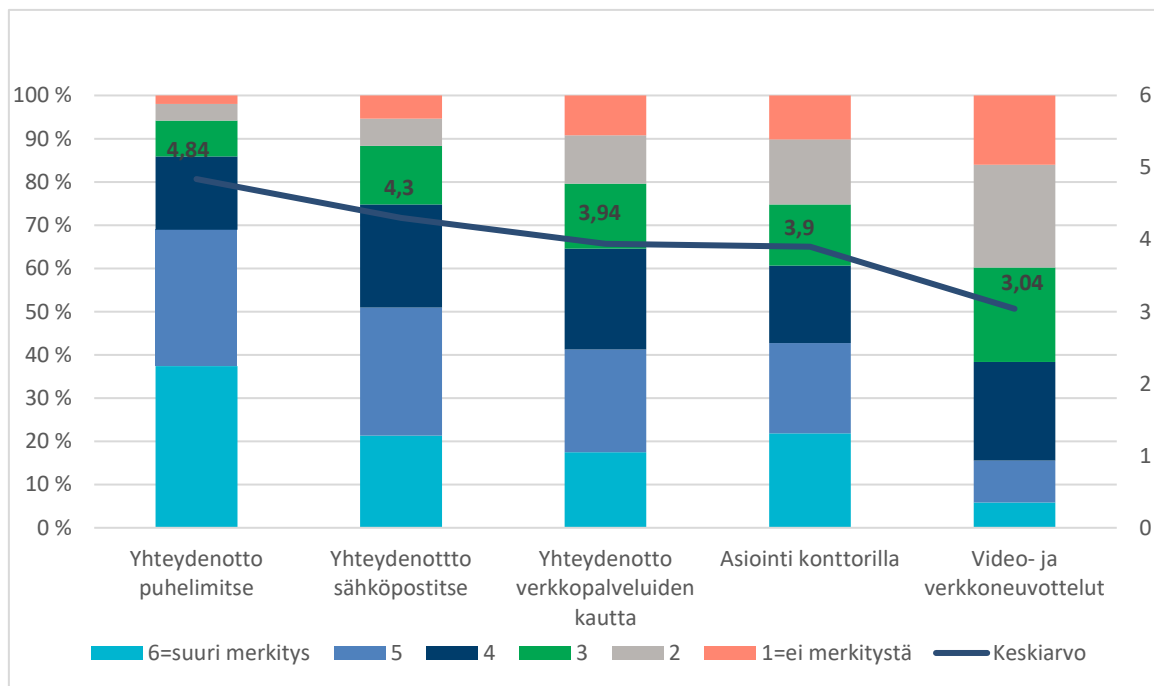
Kuva 27. Pankkipalveluiden tärkeys pankin toimialueella vastanneiden mukaan.



6.10 Asiakkaan yhteydenotto pankkiin

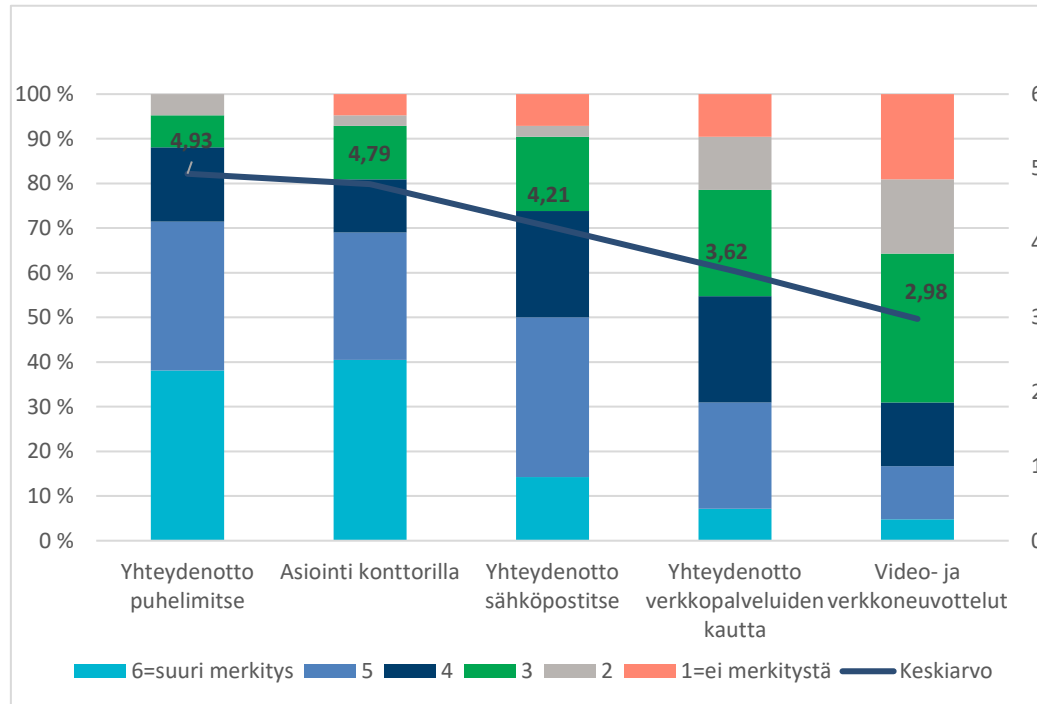
Mieluisimmaksi tavaksi koettiin yhteydenotto pankkiin puhelimitse. Seuraavaksi tärkeimmiksi koettiin sähköpostin ja verkkopalveluiden kautta otettava yhteys pankkiin. Video- ja verkkoneuvotteluja maatalousyrittäjät kyselyn mukaan eivät pidä niinkään tärkeinä (Kuva 28).

Kuva 28. Mieluisin yhteydenottotapa pankkiin kaikkien vastanneiden mukaan.



Myös pankin toimialueella vastanneet pitivät yhteydenottoa puhelimitse tärkeimpänä. Toiseksi tärkeimmäksi tavaksi pankin toimialueella pidettiin asiointia konttorilla. Asiointi konttorilla koettiin tärkeämmäksi kuin kaikkien vastanneiden kesken (Kuva 29).

Kuva 29. Mieluisin yhteydenottotapa pankkiin toimialueella vastanneiden mukaan.



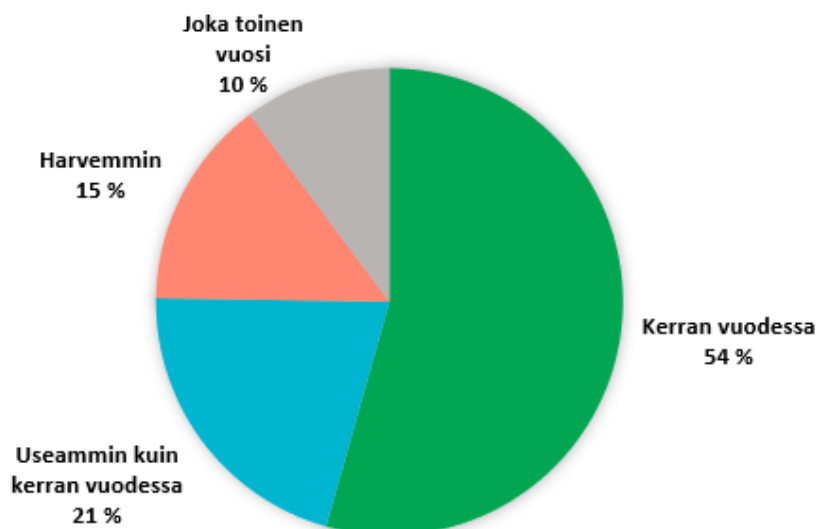
6.11 Nimetty yhteyshenkilö

Seuraavat kysymykset liittyivät pankin yhteyshenkilöön: kuinka tärkeänä vastaaja pitää sitä, että hänellä on nimetty yhteyshenkilö. Jatkokysymyksenä oli, näkeekö vastaaja hyötyä siitä, että yhteyshenkilö tulee tutustumaan asiakkaan maatilaan. Molemmissa sai antaa numeron 1 – 10 välillä. Yhteyshenkilöä pidettiin tärkeänä pankin toimialueella sekä kaikkien vastanneiden kesken. Pankin toimialueella vastanneiden keskiarvo oli 8,2 ja kaikkien vastanneiden keskuudessa 7,8. Yhteyshenkilön käyntiä tilalla taas ei pidetty kovin tärkeänä. Keskiarvo oli molemmissa vertailuissa lähes sama. Pankin toimialueella 5,9 ja kaikkien vastanneiden keskuudessa 5,8.

6.12 Yhteydenotto pankista

Kyselyssä haluttiin myös selvittää odottavatko maatalousasiakkaat yhteydenottoa pankin puolelta ja kuinka usein. Yli puolet vastaajista odottaa, että yhteyttä otetaan kerran vuodessa. Vastaajista 21 prosenttia odottaa yhteydenottoa jopa useammin kuin kerran vuodessa (Kuva 30).

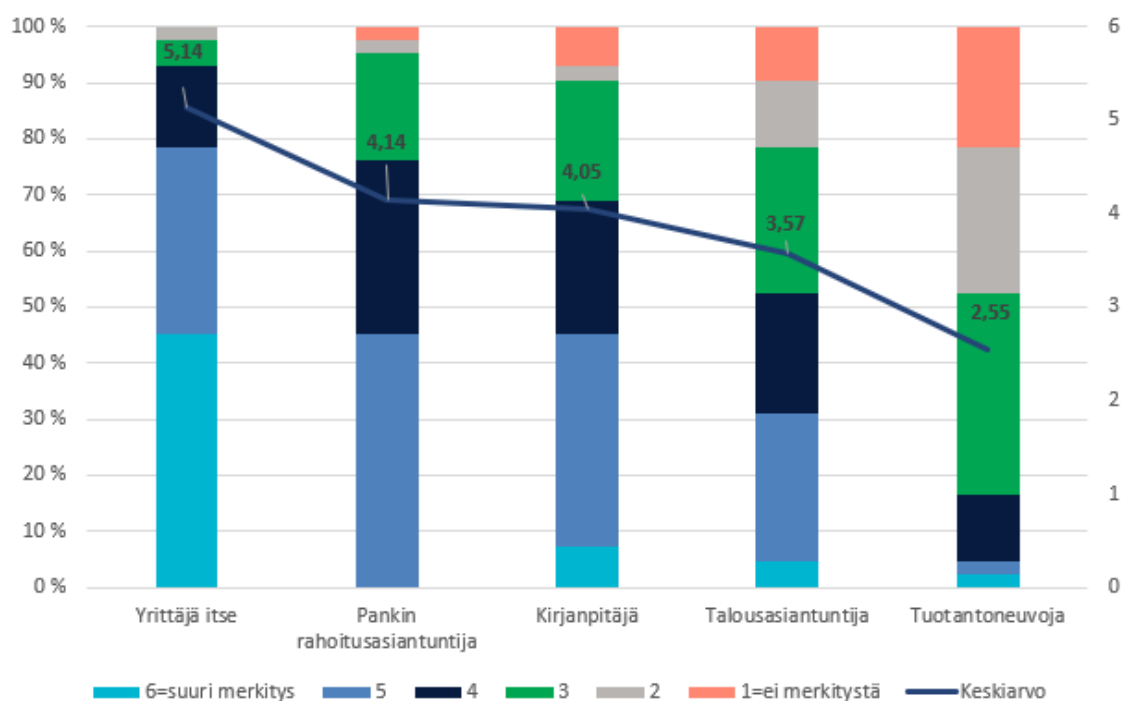
Kuva 30. Asiakkaiden toivomus pankin yhteydenotosta.



6.13 Maatilan tärkein talousvalmentaja

Toiseksi viimeinen kysymys liittyi tilan talousasioihin. Vastaaja sai arvioida, kenet hän kokee tärkeimmäksi avainhenkilöksi talousasioiden valmentajana. Molemmilla vastausalueilla yrittäjällä itsellään on tärkein merkitys talousasioissa. Pankin rahoitusasiantuntija ja kirjanpitäjä tulivat seuraavana. Talousasiantuntijaksi kuvattiin muun muassa ProAgrian asiantuntijoita, tuotantoneuvojiksi taas muun muassa meijerin ja lihatalon neuvoja (Kuva 31).

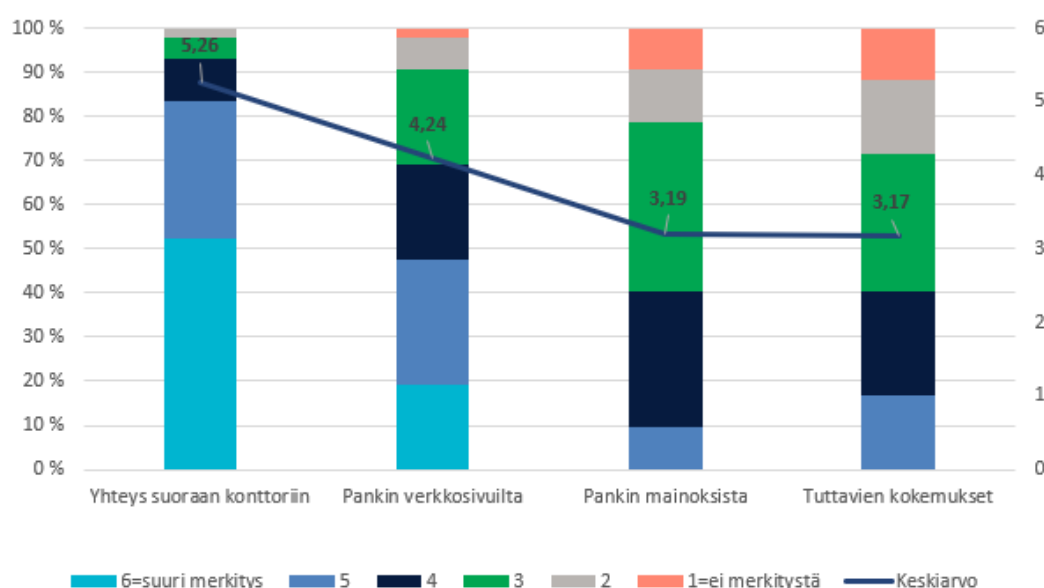
Kuva 31. Talousasioiden avainhenkilöt.



6.14 Mistä kanavista haetaan tietoa pankkipalveluista

Viimeisessä monivalintakysymyksessä selvitettiin, mistä yrittäjä hakee tietoa häntä kiinnostavista pankkipalveluista. Maatalousyrittäjät ottavat mielellään yhteyden suoraan konttoriin tai hakevat tietoa pankin verkkosivuilta. Pankin toimialueella ja muualla Suomessa tulokset olivat samanlaiset (Kuva 32).

Kuva 32. Mistä asiakkaat hakevat tietoa pankin tarjoamista pankkipalveluista.



Monivalintakysymyksen jatkona oli avoin kysymys. Vastaaja sai kertoa mitä tietoja odottaa löytävänsä pankin verkkosivuilta. Avoimia vastauksia tuli 21 kappaletta. Tärkeimmäksi koettiin, että verkkosivuilta löytyy yhteystiedot pankin toimihenkilöille. Lisäksi toivotaan ajankohtaista taloustietoa, hintatietoja ja palveluvaihtoehtoja. Seuraavat esimerkkivastaukset edustavat useimpien vastaajien näkemyksiä.

”Yhteystiedot, mieluiten suorat numerot ja sähköpostit eri henkilöille.”

”Tietoa palveluista, ajankohtaista tietoa yleisestä taloustilanteesta ja sijoittamisesta, yhteystietoja.”

”Tietoa pankin palveluista maatalous- ja maaseutuyrittäjille.”

6.15 Vastaajien vapaa sana

Viimeinen kysymys oli niin sanottu vapaa sana. Vastaaja sai tähän vapaaehtoiseen osioon kertoa, mitä odotuksia hänellä on pankilta. Vastaajista 16 prosenttia kertoi odotuksistaan. Pankilta odotetaan erityisesti asiantuntijuutta ja kumppanuutta maatalousyrittäjän yritystoiminnan rinnalla. Odotetaan räätälöityjä palveluita, luotettavuutta, hyvää keskusteluyhteyttä, kohtuullisia ja kilpailukykyisiä hintoja.

”Luotettavuus, tietäminen tilan ja yrittäjäperheen tarpeista sekä tavoitteista. Hyvä keskusteluyhteys.”

”Haluan pankilta juuri minulle räätälöityjä lainoituksen ja säästämisen/sijoittamisen palveluita, sekä joustoa erilaisissa elämäntilanteissa. Asioin mielelläni myös sähköisesti mutta erityisesti haluan henkilökohtaista palvelua.”

”Henkilökohtaisempaa palvelua. Aikaisemmin oli samat henkilöt, joita tapasin, nyt hyvä jos jonkun saa ikinä ottamaan yhteyttä.”

”Helppo kommunikointi ja avoimuus”.

”Reilu, rehti, avoin, asiantunteva, joustava, toimiva, fyysinen”.

7 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

Facebook-ryhmiin lähetetty verkkokysely oli valtakunnallinen. Näiden ryhmien aktiivisten jäsenten määrää on vaikea määritellä. Tämän vuoksi vastausprosentin laskua ei voitu suorittaa. Vastaajien määrä olisi voinut olla suurempi, mikäli linkitystä olisi aktiivisesti päivitetty. Vastaajista voidaan päätellä, että tämä joukko oli aktiivisia ryhmien jäseniä ja heitä aihealue kiinnosti. Vastauksia saatiin hyvin eri ikäryhmistä. Tästä voidaan päätellä, että ryhmissä on kaiken ikäisiä jäseniä. Tosin kaikki viljelijät eivät varmasti käytä sosiaalista mediaa, mutta olisivatko nämä kiinnostuneita vastaamaan yleensä tämän tyyppisiin kyselyihin?

Kyselyyn vastanneista eri tuotantosuuntien edustajista korostui kotieläintilat. Tästä voidaan päätellä, että he ovat aktiivisia ryhmissä, joihin kysely linkitettiin. Samoin voidaan olettaa heidän kiinnostuksensa myös pankkipalveluita kohtaan. Kotieläintiloilla investointitarpeet voivat olla hyvinkin suuria ja rahoittajan palveluita tarvitaan.

Joissakin tutkimiskysymyksissä vertailtiin Someron Säästöpankin toiminta-aluetta kaikkiin vastanneisiin; kuitenkin kaikki vastaukset olivat yhtä arvokkaita. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää pankkipalveluiden merkitystä maatalousasiakasryhmässä. Sillä miltä alueelta vastaaja oli, ei ollut tämän kannalta merkitystä. Eroavuudet alueiden kesken olivat hienoisia. Tilaajalle huomionarvoista on, että Someron Säästöpankki on toimialueellaan merkittävä pankki maatalousasiakasryhmässä vastaajien keskuudessa. Toimialueella vastanneista oli 43 prosenttia Säästöpankin asiakkaita.

Vastaajat pitivät pankkivalintaan vaikuttavista tekijöistä tärkeimpinä toimihenkilön tavoitettavuutta, palvelun nopeutta ja palvelukokonaisuuden kattavuutta. Korkiakosken & Gerdin (2016) mukaan hyvä palvelukokemus muistetaan kauemmin kuin edullinen hinta. Voidaan todeta, että tutkimuksessa nousseet tekijät ovat juuri sitä palvelua, jonka asiakas kokee tärkeäksi. Tämäkin tulos osoittaa, että hinta ei noussut kaikista merkityksellisempään rooliin. Hinta sai keskiarvoksi 4,24, joka ei sekään ole merkityksetön. Asiakkaat odottavat, että asiointi on nopeaa ja kaikki tulee kerralla kuntoon. Itsepalvelukanavien odotetaan toimivan moitteetta. Aikaa ei haluta käyttää näihin palvelukanaviin liikaa. (Löytänä & Korteso (2011. s. 88). Myöskään digitaaliset palvelut eivät olleet arvosteltu tärkeimmiksi, mutta saivat kuitenkin keskiarvon 4,46. Kirjallisuuden mukaan digitaalisia palveluita pidetään tärkeinä, mutta ovat osatekijöitä kokonaisuudessa. Esimerkiksi Korkiakoski (2019, s. 43) toteaa, että digitalisaatio antaa mahdollisuuksia, mutta asiakas ei tätä koe välttämättä parempana palveluna.

EPSI Ratingin tekemässä tutkimuksessa (2020) asiakkaat odottavat molempia, hyviä digitaalisen palvelun hyötyjä sekä henkilökohtaista palvelua (EPSI Rating, 2020). Vastaajat kokivat, että konttorin sijainnilla ja aukioloajoilla ei ole niin suurta merkitystä kuin palveluiden sujuvuudella. Samoin pankkiuskollisuutta ei koeta enää niin merkityksellisenä. Näidenkin vastausten perusteella voidaan päätellä, että hyvät digitaaliset palvelut yhdistettynä henkilökohtaiseen palveluun nousevat tekijöiksi, jotka vaikuttavat pankkivalintaan. Tämäkin kyselyn tulos osoittaa samaa kuin EPSI Ratingin tekemä tutkimus.

Tutkimuksen vastaajien avoimissa kysymyksissä korostui, että pankin toimihenkilöltä odotetaan maatalouden tuntemusta ja ymmärrystä toimialaa kohtaan. Lisäksi esille nostettiin molempien osapuolien avoimuus ja luotettavuus.

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää minkälaisia palveluja maatalousasiakkaat pitävät tärkeinä. Nämä pankkipalveluista koostuvan kysymyksen palvelut käytiin läpi teoriaosuudessa. Nämä kaikki yhdessä muodostavat palvelupaketin. Kysymyksen tulokset osoittivat, että maksuliikenne sekä luotot ja niiden järjestelyt olivat vastaajien mukaan merkityksellisimmät. Kontkasen (2015, s. 210) mukaan maksuliikenne hoidetaan lähes kokonaan verkkopankkien tai pankkiyhteysohjelmien kautta. Näiden sähköisten palvelukanavien kautta asiakkaat ovat eniten tekemisissä arjessa. Monet maatilat ovat nykyisin isoja yrityksiä, jotka tarvitsevat toimivat sähköiset palvelukanavat. Näin ollen on hyvin ymmärrettävää, että sen kanavan, jonka kanssa ollaan jatkuvasti tekemisissä, pitää olla toimiva. Kiireisessä arjessa halutaan nopeasti tarkistaa esimerkiksi mobiilipankin kautta yrityksen rahatilanne. Yritystileihin liitettyjen korttien odotetaan toimivan moitteetta joka tilanteessa. Maatalousyrittäjät ostavat maatalouskoneita ja näiden varaosia ympäri Eurooppaa, joten SEPA-maksujen välitysaikataulut on hyvä tiedostaa. Myös verkkolaskutuksen tarve ja tämän tuomat hyödyt voivat olla hyvinkin tarpeellisia esimerkiksi urakointipalveluja tuottavilla tiloilla, joita kyselyyn vastanneissakin oli.

Vastanneista noin 74 prosenttia suunnittelee investointeja seuraavan viiden vuoden aikana. Tämä tarkoittaa, että rahoituksen tarvetta on. Investointisuunnitelmissa oli hankkeita, joihin voimassa olevan lain mukaan on mahdollista hakea maatalouden investointitukia. Näitä investointeja oli muun muassa tuotantorakennusten rakentamisinvestoinnit, tuote- ja konevaraston rakentaminen, energiainvestointi ja kuivaamot. Näistä vastauksista päätellen luottolupauksia pankeilta tullaan hakemaan.

Kaikkien vastanneiden mukaan lakipalvelutkin saivat keskiarvon 4,3, joten voidaan päätellä, että nämäkin palvelut koetaan tärkeiksi. Samoin säästämisen ja sijoittamisen keskiarvo oli 4,12, joka sekään ei ollut merkityksetön. Lakipalvelut niin kuin säästämisen ja sijoittamisenkin palvelut kuuluvat vastaajienkin mielestä osana maatalousyrittäjän palvelupakettiin.

Osamaksu- ja leasingsopimukset olivat vastaajien mielestä pankkipalveluiden mukaan vähiten tärkein. Nämä rahoitusvaihtoehdot saatetaan mieltää konekauppioiden tarjoamiksi rahoituksiksi. Tämän tyyppisten rahoitusten kuitenkin nähdään lisääntyvän varsinkin, kun on tarvetta säästää vakuuksia rakennusinvestointeihin ja peltomaan ostoihin. (PTT, 2019)

Asiakkaat kokevat mieluisimmaksi yhteydenottotavaksi puhelimen. Hyvän asiakaskokemuksen saamiseksi suorilla puhelinnumeroilla on suuri merkitys. Vastaajat pitivät tärkeänä, että toimihenkilöiden suorat puhelinnumerot löytyvät helposti verkkosivujen kautta. Tässä vertailtiin myös Someron Säästöpankin toimialueen vastaajia kaikkiin vastaajiin. Toimialueella toiseksi tärkeimmäksi nousi asiointi konttorilla. Someron Säästöpankki on ”uinut vastavirtaan” ja perustanut uusia konttoreita. (Säästöpankki, 2020.- b) Pitävätkö toimialueen vastaajat tätä tärkeänä? Vastauksista voisi päätellä, että pitävät. Muut pankit ovat lähinnä sulkeneet konttoreitaan ja keskittyvät lähinnä suuriin keskuksiin.

Nimetyn yhteyshenkilön merkitys koettiin tärkeäksi. Tämä tulos oli saatu myös EPSI Ratingin tekemässä tutkimuksessa. Varsinkin yritysasiakkaiden keskuudessa nimetyllä yhteyshenkilöllä on yhteys asiakastytyvyyteen. (EPSI Rating, 2020)

Pankin suunnalta tulevaa yhteydenottoa yli puolet vastaajista odottaa vähintään kerran vuodessa. Kaikista vastaajista 21 prosenttia odotti yhteydenottoa jopa useammin kuin kerran vuodessa. Ristiintaulukoimalla tarkasteltiin vaikuttaako vastanneiden ikä yhteydenotto-odotukseen. Näyttäisi siltä, että nuoret 18 – 39 -vuotiaat odottavat yhteydenottoa pankilta useammin kuin yli 40-vuotiaat. Tämä todennäköisesti kuvastaa, että nuoremmilla pankkiasiat ovat vielä uusia. Heillä yleensä myös velat ovat suurimmillaan ja rahoitusneuvottelut pankin kanssa ajankohtaisia.

Vastaajat kokivat, että maataloilla yrittäjä itse on talousasioiden avainhenkilö. Pankin rahoitusasiantuntijan merkitys sain keskiarvon 4,14 ja kolmantena kirjanpitäjä 4,05. Erot olivat pankin ja kirjanpitäjän välillä hienoiset. Pankin toimihenkilöllä on kuitenkin merkityksellinen rooli vastanneiden mukaan.

Maatila on yritys, josta vastaa yrittäjä. Vastaajat ovat tämän asian tiedostaneet. Tuoreessa PTT:n ja LUKE:n tekemässä tutkimuksessa on visioitu Suomen maataloutta vuonna 2050. Tässä tutkimuksessa yksi neljästä muutospolusta on polku viljelijästä yritysjohtajaksi. Tulevaisuuden maatalousyrittäjä on yritysjohtaja, jolta vaaditaan monipuolista osaamista

niin talousasioissa kuin markkinoiden ja kuluttajien toiveiden ymmärtäjänä. Tulevaisuuden isoilla tiloilla työskentelee työntekijöitä, joten yrittäjältä vaaditaan myös esimiestäitoja. (Luke, 2020.-d)

Vastaajat hakevat tietoa pankkipalveluista suoraan konttorilta ja pankin verkkosivuilta. Verkkosivuilta odotetaan löytyvän erityisesti yhteystiedot ja toimihenkilöiden suoria puhelinnumeroita. Tämänkin vastaustiedon perusteella voidaan päätellä henkilökohtaisen palvelun ”janoa”, mikä tulee selkeästi esille useissa vastauksissa. Avoimista vastauksista tuli esille myös verkkosivujen toimivuus. Odotetaan verkkosivuilta löytyvän helposti oman paikkakunnan pankin tiedot ja toimihenkilöt. Lisäksi toivotaan tietoa juuri maatalousyrittäjien pankkipalveluista ja ylipäättänsä tietoa kaikista pankkiasioihin liittyvistä tuotteista ja palveluista. Ennen tämän opinnäytetyön aloitusta havaittiin, että Säästöpankin verkkosivuissa oli puutteita juuri maatalousasiakkaille suunnatuista palveluista. Verkkosivuja on kesän 2020 aikana tämän osalta paranneltu. Esimerkiksi hakutoimintoa on parannettu ja asiantuntijoiden yhteystiedot löytyvät helpommin. Maa- ja metsätalousasiat löytyvät yritysasiakkuuden sivuston kautta. Tämä voisi olla vielä selkeämmin esillä. Sivustolta löytyy myös asiakasreferenssejä, jotka todennäköisesti herättävät kiinnostusta lukijoiden keskuudessa.

Jos kyselyn laatisi nyt uudelleen, tulisi harkita tarkemmin jo kysymysten laadintavaiheessa purkua ja analysoinnin mahdollisuutta. Samoin tutkimuksen tarkoitus on hyvä pitää johtavana tekijänä. Tämän tutkimuksen kysymyksistä osa ei ollut tutkimuksen kannalta oleellisia, mutta ne olivat kuitenkin taustatietona varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Osa kysymyksistä oli myös ehkä liian monimutkaisia. Taustakysymyksistä olisi voinut jättää pois esimerkiksi työntekijämäärään liittyvän kysymyksen. Tutkimuskysymyksissä olisi voinut selvittää myös, kuinka merkityksellisenä tuotteena vastaajat pitävät lainaturvaa. Lisäksi olisi voinut tilaajan kannalta olla mielenkiintoista selvittää onko muiden pankkien asiakkailla kiinnostusta Säästöpankkia kohtaan. Kysymyksiä laadittaessa on ollut ajatuksena selkeästi määrä eikä laatu. Kaikesta huolimatta tutkimuskysymyksiin saatiin vastaus.

Tutkimusta voisi jatkaa esimerkiksi selvittämällä tarkemmin maatalousyrittäjien näkemyksiä ja mielipiteitä yrittäjäominaisuuksista. Kyselyyn vastanneidenkin mielestä yrittäjä itse on maatilan tärkein talousasioiden asiantuntija. Luken ja PTT:n teettämässä tutkimuksessa

tulevaisuuden maatilalla juuri yrittäjäominaisuudet ja talousosaaminen nousee entistä tärkeämpään rooliin. Tämä olisi mielenkiintoinen aihealue jatkotutkimukselle. Esimerkiksi voisi selvittää minkälaista kehittymistä yrittäjät itse toivoisivat yrittäjäominaisuuksien suhteen.

Tämän kyselytutkimuksen yhteenvedona voidaan todeta, että maatalousyrittäjä odottaa pankin asiantuntijalta maatalouden tuntemusta ja hänen toivotaan olevan helposti tavoitettavissa. Asiantuntijan tulee henkilökohtaisella palveluasenteella pyrkiä tarjoamaan maatalousyrittäjälle parhaat maksamisen ja rahoituksen ratkaisut digitalisaation tuomia hyötyjä unohtamatta. Lisäksi hänen tulee ottaa huomioon yrittäjän taloudellinen tilanne ammatillisesti haastaen ja pyrkiä parhaaseen ratkaisuun niin asiakkaan kuin pankinkin kannalta. Asiantuntijan ja maatalousyrittäjän välille pitää syntyä luottamuksellinen ja avoin pankkisuhde. Pankin rahoitusasiantuntijan pitää pyrkiä siihen, että maatalousyrittäjä kokee saavansa mahdollisimman hyvän asiakaskokemuksen riippumatta siitä missä palvelukanavassa hän asioi.

Lähteet

- EPSI Rating. (2020). Pankki ja rahoitus 2020. Haettu 1.11.2020 osoitteesta <https://www.epsi-finland.org/report/pankki-ja-rahoitus-2020/>
- Finanssiala. (2019). Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tutkimusraportti 26.4.2019. Haettu 13.11.2020 osoitteesta https://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM%202019_Tutkimusraportti.pdf
- Flink, K., Kerttula, T., Nordling, A. & Rautio, V. (2015). *Asiakaspalvelun ammattilaiseksi*. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hepoluhta, V-M. (1980). *Rahateiden risteys....* Somero: Someropaino Oy
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Järvinen, V. (2020). *Asiakaskokemuksen ja asiakaspalvelun nykytila ja kehittäminen pankissa*. Opinnäytetyö. Liiketalouden tutkinto-ohjelma. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Haettu 2.11.2020 osoitteesta <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/334450/Vesa%20J%C3%A4rvinen.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Kontkanen, E. (2015). *Pankkitoiminnan käsikirja*. Helsinki: Finva.
- Korkiakoski, K. & Gerdt, B. (2016). *Ylivoimainen asiakaskokemus*. Helsinki: Talentum.
- Korkiakoski, K. (2015). *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus*. Helsinki: Alma Talent.
- Kotler, P. (2005). *Markkinoinnin avaimet. 80 konseptia menestykseen*. Jyväskylä: readme.fi
- Kotler, P., Kartajaya, H. & Setiawan, I. (2011). *Markkinointi 3.0*. Helsinki: Alma Talent.
- Laki hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien sähköisestä laskutuksesta 241/2019. Haettu 3.11.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190241>

Laki maatalouden rakennetuista 1476/2007. Haettu 10.11.2020 osoitteesta

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20071476>

Luonnonvarakeskus. (2020.-a). Maatalous- ja puutarhayritysten lukumäärä kunnittain.

Tilastotietokanta. Haettu 30.8.2020 osoitteesta

http://statdb.luke.fi/PXWeb/pxweb/fi/LUKE/LUKE_02%20Maatalous_02%20Rakenne_02%20Maatalous-%20ja%20puutarhayritysten%20rakenne/02_Maatalous_ja_puutarhayrit_lkm_kunta.px/?rxid=001bc7da-70f4-47c4-a6c2-c9100d8b50db

Luonnonvarakeskus. (2020.-b). Maatalous- ja puutarhayritysten rakenne. Haettu 30.8.2020

osoitteesta <https://stat.luke.fi/maatalous-ja-puutarhayritysten-rakenne>

Luonnonvarakeskus. (2017.-c). Palkatun työvoiman merkitys kasvaa maatalojen

yritystoiminnassa. Haettu 19.11.2020 osoitteesta <https://www.luke.fi/uutinen/palkatun-tyovoiman-merkitys-kasvaa-maatilojen-yritystoiminnassa/>

Luonnonvarakeskus. (2020.-d). Suomen maatalouden tavoitteena on olla vuonna 2050

kehittyvä, kannattava, kestävä ja kilpailukykyinen. Haettu 17.11.2020 osoitteesta

<https://www.luke.fi/uutinen/suomen-maatalouden-tavoitteena-on-olla-vuonna-2050-kehittyva-kannattava-kestava-ja-kilpailukykyinen/>

Löytänä, J. & Korteso, K. (2011). *Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*.

Helsinki: Talentum.

Makkonen, A. (2012). *Vastuullinen luotonanto*. Jyväskylä: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.

Pellervon taloustutkimus. (2019). Maatalouden kasvava yrityskoko edellyttää uusia

rahoituslähteitä. Haettu 21.9.2020 osoitteesta <https://www.ptt.fi/media/ptt-policy-brief-rahoitusasema.pdf>

PTT. (2019). Maatalouden asema rahoitusmarkkinoilla. Haettu 18.11.2020 osoitteesta

<https://www.ptt.fi/julkaisut-ja-hankkeet/kaikki-julkaisut/maatalouden-asema-rahoitusmarkkinoilla.html>

Pörssisäätiö. (2018). Sijoittajan korko-opas. Päivitetty 30.4.2018. Haettu 10.11.2020 osoitteesta https://www.porssisaatio.fi/wp-content/uploads/2011/12/korko_opas_2018_www.porssisaatio.fi_.pdf

Ruokavirasto. (n.d.-a). Maatalouden investointituet. Tuen määrä tukikohteittain. Haettu 5.11.2020 osoitteesta <https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/viljelijat/tuet-ja-rahoitus/tuen-maara-tukikohteittain-investointituet.pdf>

Ruokavirasto. (2019.-b). Maatalouden investointituet. Haettu 5.11.2020 osoitteesta <https://www.ruokavirasto.fi/viljelijat/tuet-ja-rahoitus/maatalouden-investointituet/>

Ruokavirasto. (2018.-c). Maatalouden investointituet. Maatalouden investointituen maksaminen. Haettu 5.11.2020 osoitteesta <https://www.ruokavirasto.fi/viljelijat/tuet-ja-rahoitus/maatalouden-investointituet/maksaminen/>

Ruokavirasto. (2019.-d). Nuoren viljelijän aloitustuki. Haettu 5.11.2020 osoitteesta <https://www.ruokavirasto.fi/viljelijat/tuet-ja-rahoitus/nuoren-viljelijan-aloitustuki/>

Samlink. (2016). Palvelukuvaus. Web Services-yhteys. Haettu 24.7.2020 osoitteesta <https://www.samlink.fi/wp-content/uploads/2017/01/WSPalvelukuvausSp-122016.pdf>

Suomen Pankki. (2019.-a). Maksamisen reaaliaikaistuminen Suomessa – pikamaksaminen. Haettu 24.7.2020 osoitteesta https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksamisen_reaaliaikaistuminen_suomessa.pdf

Suomen Pankki. (2020.-b). Tilastot. Korot. Haettu 10.11.2020 osoitteesta <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/>

Säästöpankki. (2019.-a). Someron Säästöpankin vuosikertomus 2019. Haettu 2.11.2020 osoitteesta [file:///C:/Users/Anu/Downloads/Someron Saastopankin vuosikertomus 2019%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/Anu/Downloads/Someron_Saastopankin_vuosikertomus_2019%20(8).pdf)

Säästöpankki. (2019.-b). Säästöpankki tulee Kotkaan. Haettu 2.11.2020 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/pankit-ja-konttorit/someron-saastopankki/ajankohtaista/saastopankki-tulee-kotkaan>

Säästöpankki. (2020.-c). Someron Säästöpankin puolivuosisikatsaus 2020. Haettu 2.11.2020 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/pankit-ja-konttorit/someron-saastopankki/ajankohtaista/puolivuosisikatsaus-2020>

Säästöpankki. (2020.-d). Someron Säästöpankki, ajankohtaista. Someron Säästöpankki 140 vuotta. Haettu 2.11.2020 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/pankit-ja-konttorit/someron-saastopankki/ajankohtaista/someron-saastopankki-140-vuotta>

Säästöpankki. (n.d.-e). SEPA- ja ulkomaanmaksut. Haettu 24.7.2020 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/tilit-kortit-ja-maksaminen/maksaminen/sepa-ja-ulkomaanmaksut>

Säästöpankki. (2020.-f). SEPA- ja ulkomaanmaksut. Maksamisen yleiset ohjeet ja maakohtaiset erityispiirteet. Haettu 24.7.2020 osoitteesta [file:///C:/Users/Anu/Downloads/MAKSAMISEN%20YLEISET%20OHJEET%20JA%20MAAKOHTAISET%20ERITYISPIIRTEET%20-%20SEPA-%20ja%20ulkomaanmaksut%20-%20joulukuu%202019%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Anu/Downloads/MAKSAMISEN%20YLEISET%20OHJEET%20JA%20MAAKOHTAISET%20ERITYISPIIRTEET%20-%20SEPA-%20ja%20ulkomaanmaksut%20-%20joulukuu%202019%20(4).pdf)

Säästöpankki. (n.d.-g). Yritysverkkopankki. Haettu 24.7.2020 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/yritykset/maksuliike-ja-kassanhallinta/yhteyspankkiin/yritysverkkopankki>

Säästöpankki. (n.d.-h). Mitä pitää tietää lainaa hakiessa? Tutustu usein kysyttyihin kysymyksiin. Haettu 10.11.2020 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/lainat/asuntolaina/usein-kysyttya-lainasta>

Säästöpankki. (n.d.-i). Lainaturva yrityksille. Haettu 11.11.2020 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/yritykset/yrityusrahoitus/yrityslainaturva>

Säästöpankki. (n.d.-j). Mitä sukupolvenvaihdoksessa pitää muistaa? Haettu 11.11.2020 osoitteesta <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/vinkit/yrittajyys/sukupolvenvaihdos>

Säästöpankki. (2020.-k). Säästämisbarometri 2020. Haettu 13.11.2020 osoitteesta

<https://www.saastopankki.fi/fi->

[fi/saastopankkiryhma/saastopankkikeskus/saastopankkiliitto/ajankohtaista/saastamisbarometri-2020](https://www.saastopankki.fi/fi-saastopankkiryhma/saastopankkikeskus/saastopankkiliitto/ajankohtaista/saastamisbarometri-2020)

Tolkki, V. (2020). Suomen Pankki. Maatalousyrittäjien lainakanta ja keskiporko.

Sähköpostiviesti tekijälle 10.11.2020.

HAASTATTELUT

Rannikko, S. (2020). Rahoitusasiantuntija, Someron Säästöpankki. Haastattelu 5.11.2020.

Salminen, M. (2020). Sijoituspäällikkö, Someron Säästöpankki. Haastattelu 13.11.2020.

Liite 1: Maatalousasiakkaan pankkipalvelut kysely



Maatalousasiakkaan pankkipalvelut

Arvoisa vastaaja!

Olen agrologiopiskelija Mustialassa Hämeen ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötäni.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää, mitä pankkipalveluita maatalousyrittäjät pitävät tärkeinä. Kyselyssä selvitetään myös, onko Säästöpankki ryhmänä tuttu ja herättääkö Säästöpankki kiinnostusta muiden pankkien asiakkaiden keskuudessa.

Opinnäytetyön tilaajana on Someron Säästöpankki, jolle maa- ja metsätalousasiakkaat ovat tärkeä asiakasryhmä. Tilaajan tarkoituksena on kehittää maatalousasiakas-ryhmän palvelupakettia suuntaan, joka palvelee maatalousyrittäjiä jatkossa entistä paremmin.

Vastaajien kesken arvotaan Säästöpankin rahastolahjakortti, jonka arvo on 100 €. Arvontaan osallistuminen on vapaaehtoista.

Vastaukset käsitellään anonyymisti. Vastaaminen vie Sinulta aikaa noin 5 - 10 minuuttia.

Mikäli Sinulle tulee jotakin kysyttävää, otathan rohkeasti yhteyttä minuun. Sähköpostiosoitteeni on anu.pirttila@student.hamk.fi.

Lämmin kiitos kaikille vastaajille jo etukäteen!

1. Mitkä seuraavista ovat maatilasi tuotantosuunnat? *

- ☐ Viljanviljely
- ☐ Muu kasvinviljely
- ☐ Kasvihuonetuotanto
- ☐ Lypsykarjatalous
- ☐ Naudanlihan tuotanto
- ☐ Muu nautakarjatalous
- ☐ Sikatalous
- ☐ Siipikarjatalous
- ☐ Muu laidunkarja
- ☐ Muu, mikä?

2. Mikä on maatilan yritysmuoto? *

- ☐ Maataloudenharjoittaja
- ☐ Verotusyhtymä
- ☐ Osakeyhtiö
- ☐ Avoin yhtiö
- ☐ Kommandiittiyhtiö
- ☐ Kuolinpesä

3. Onko maatalous tilallasi/tilallanne? *

- ☐ Päätoimista (tulot maataloudesta yli 75 %)
- ☐ Sivutoimista (tulot maataloudesta 50 - 75 %)
- ☐ Osa-aikaista (tulot maataloudesta alle 50 %)

4. Mikä on tilan oma peltopinta-ala? *

- ☐ ei omaa peltoa
- ☐ alle 30 ha
- ☐ 30 - 70 ha
- ☐ 71 -120 ha
- ☐ 121- 200 ha
- ☐ yli 200 ha

5. Mikä on tilan vuokrattu peltopinta-ala? *

- ☐ ei vuokrattua peltoa
- ☐ alle 30 ha
- ☐ 30 - 70 ha
- ☐ 71 -120 ha
- ☐ 121- 200 ha
- ☐ yli 200 ha

6. Mikä on tilan metsäpinta-ala? *

- ☐ ei omaa metsää
- ☐ alle 30 ha
- ☐ 30 - 70 ha
- ☐ 71 -120 ha
- ☐ 121- 200 ha
- ☐ yli 200 ha

7. Käytätkö ulkopuolista työvoimaa tilalla? *

	0	<u>1 - 2</u> työntekijää	<u>3 - 4</u> työntekijää	<u>5 - 6</u> työntekijää	yli 6 työntekijää
Vakituinen palkattu työvoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilapäinen palkattu työvoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitä urakointipalvelua tarjoat tai käytät?

	Tilan tarjoamat urakointipalvelut	Urakointipalvelut joita tila käyttää
Tila ei käytä/tarjoa urakointipalveluita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muokkaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kylvö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kasvinsuojelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Säilörehun korjuu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heinän korjuu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lannanlevitys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puinti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ojien ja teiden kunnostustyöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rehustus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haketus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Maatilan sijaintikunta? *

10. Yrittäjän / yrittäjien ikä?

	<u>18 - 29</u> vuotta	<u>30 - 39</u> vuotta	<u>40 - 49</u> <u>vuotta</u>	<u>50 - 59</u> vuotta	<u>60 - 69</u> vuotta	<u>70 -</u> <u>vuotta</u>
Yrittäjä 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjä 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjä 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjä 4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mikä on nykyinen pääasiallinen pankkisi? *

- ☐ Aktia
☐ Danske Bank
☐ Handelsbanken
☐ Nordea
☐ Oma Säästöpankki
☐ Osuuspankki
☐ POP Pankki
☐ S-Pankki
☐ Säästöpankki
☐ Ålandsbanken
☐ Muu, mikä?

12. Kuinka tyytyväinen olet nykyisen pankkisi palveluun? *



13. Onko tilallasi investointisuunnitelmia? *

- ☐ Alle vuoden sisällä
- ☐ 1-2 vuoden sisällä
- ☐ 2 - 5 vuoden sisällä
- ☐ Ei investointisuunnitelmia

14. Minkälaisesta investoinnista on kysymys?

- ☐ Koneiden hankinta
- ☐ Tuotantorakennusten rakentamisinvestoinnit
- ☐ Kuivaamo
- ☐ Tuote- tai konevaraston rakentaminen
- ☐ Salaojitus
- ☐ Energiainvestointi
- ☐ Maan osto
- ☐ Jatkojalostus
- ☐ Muu, mikä?

Seuraavat kysymykset kartoittavat Sinun toimintatapaasi käyttää pankin tarjoamia palveluja, sekä sitä millaisia asioita arvostat eniten maatalousasiakkaiden pankkipalveluissa.

15. Mitkä asiat ovat vaikuttaneet pankkivalintaasi?**Numero 1 = ei merkitystä****Numero 6 = suuri merkitys ***

	1	2	3	4	5	6
Pankin paikallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimihenkilön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nimetty yhteyshenkilö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konttorin sijainti ja aukioloaika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelukokonaisuuden kattavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehittyneet digitaaliset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden hinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielikuva pankista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuttavan suositus pankista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pankkiuskollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Mitä muita asioita pidät tärkeinä pankin valinnassa?**(Tämä kysymys on vapaaehtoinen)**

17. Kuinka tärkeäksi koet seuraavat pankin tarjoamat palvelut?**Numero 1 = ei niin tärkeä****Numero 6 = erittäin tärkeä ***

	1	2	3	4	5	6
Maksuliikenne (mm. verkkopankki, Web-Services -pankkivhteysskanava)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksaminen palvelut (mm. verkkolaskutus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luottojen järjestelyt, kuten maksusuunnitelman muutokset (joustavuus tarvittaessa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut rahoituspalvelut (osamaksu, leasing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lakipalvelut (testamentit, edunvalvontavaltuutukset, avioehto, kauppakirjojen laadinta, omaisuuden järjestelyt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säästäminen ja sijoittaminen (osakkeet, rahastot, sijoitusvakuutukset, varainhoito)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Kun Sinulle on tarvetta olla yhteydessä pankkiin mikä seuraavista vaihtoehtoista on Sinulle mieluisin?**Numero 1 = ei niin mieluisa****Numero 6 = erittäin mieluisa ***

	1	2	3	4	5	6
Asiointi pankin konttorilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenotto puhelimitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenotto verkkopalveluiden kautta (esim. verkkopankin viestillä tai chat -palvelu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenotto sähköpostitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Video- tai verkkoneuvottelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Kuinka tärkeänä pidät, että Sinulla on nimetty yhteyshenkilö pankissa? *

24. Mitä tietoja odotat löytäväsi pankin verkkosivuilta?

(Tämä kysymys on vapaaehtoinen)

25. Mitä odotuksia Sinulla on pankilta, vapaa-sana?

(Tämä kysymys on vapaaehtoinen)

26. Jos haluat osallistua arvontaan, ilmoita sähköpostiosoitteesi. Kiitos!

Sähköposti

--