



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Marleena Lehtonen

---

## **Maatalousyrityksen riskienhallinta**

LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa

Opinnäytetyö  
Syksy 2020  
SeAMK Ruoka  
Agrologi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Ruoka

Tutkinto-ohjelma: Agrologi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Maatalouden yritystalous

Tekijä: Marleena Lehtonen

Työn nimi: Maatalousyrityksen riskienhallinta

Ohjaaja: Marjo Latva-Kyyry

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 47

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Maatalouden toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti ja maatalousyrityksen riskienhallinnan tärkeys nousee yhä enemmän esille. Toimintaympäristön aiheuttamat ulkoiset riskit sekä maatalousyrityksen sisäiset riskit säätelevät maatalousyrityksen toimintaa. Ulkoisia riskejä, jotka säätelevät maatalousyrityksen toimintaympäristöä ovat markkinariski, institutionaalinen riski sekä ympäristö, kuten sääolosuhteet. Maatalousyrityksen sisäisiin riskeihin kuuluvat henkilöriski, tuotantoon liittyvät riskit sekä omaisuuteen liittyvät riskit. Maatalousyrittäjä ei voi itse hallita tai estää riskejä, mutta niihin voidaan varautua ja hänen on myös tunnistettava sekä pohdittava, mitä riskejä hän on valmis ottamaan maatalousyrityksen taloudellisen optimin saavuttamiseksi.

Opinnäytetyön ensimmäisenä tavoitteena oli suunnitella asiakaskohtaamisia helpottava esite LähiTapiolan maatilamyymyjille. Esitteen avulla maatalousyrittäjä voi valmistautua tulevaan huolenpitotapaamiseen. Toisena tavoitteena oli selvittää LähiTapiolan asiakaspalvelun onnistumista maatalousyrityksien vakuuttamisen osalta. Opinnäytetyön tutkimus tehtiin laadullisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimus tehtiin teemahaastattelulla puhelimitse sekä tilankäyntien avulla. Teemahaastatteluun osallistui 30 LähiTapiola Etelä-Pohjanmaan maatalousyritystä. Maatalousyrityksien rajaukset tehtiin tilakoon, sijainnin sekä maatilamyymjän mukaan.

Maatalousyrittäjien mielestä LähiTapiolan asiakaspalvelu on laadultaan hyvää sekä palvelu erinomaista. LähiTapiolan maatilamyymyjiltä odotetaan asiantuntevuutta sekä vakuutusten kokonaisvaltaista läpikäymistä. LähiTapiolan puhelimesta tehtäviin tai tilakäynteihin kaivataan tulevaisuudessa säännöllistä vakuutuksien päivittämistä, joka parantaisi maatalousyrityksen vakuutusten todenmukaisuutta ja saataisiin nopeammin vakuutukset vastaamaan todellisuutta.

<sup>1</sup> Asiasanat: Riskienhallinta, LähiTapiola, riski, asiakaspalvelu.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: Food and Agriculture

Degree programme: Agriculture and Rural Enterprises

Specialisation: Farm management

Author/s: Marleena Lehtonen

Title of thesis: Farm Risk Management

Supervisor(s): Marjo Latva-Kyyry

Year: 2021

Number of pages: 47

Number of appendices: 1

---

The agricultural environment is constantly changing and the importance of risk management in agricultural enterprises is becoming increasingly more important. External and internal risks regulate the operations of agricultural enterprises. External risks that regulate the operating environment include market risk, institutional risk and environment such as weather conditions. Internal risks of an agricultural enterprise include personal, production and property risks. Agricultural entrepreneurs can not manage or prevent risks by themselves, but they can prepare, identify and consider what risks they are willing to take on agribusiness in order to achieve its economic optimum.

The first objective of the thesis was to design a brochure to facilitate the customer encounters for the local LähiTapiola insurance company and their agricultural insurance agents. The brochure helps entrepreneurs to prepare for an appointment. The second objective was to find out the success of LähiTapiola's customer service in terms of agricultural insurances. In the study, qualitative research method was used. The study was conducted by a themed interview by phone, as well as by farm visits. Thirty agricultural enterprises from LähiTapiola South Ostrobothnia area took part in the themed interview. The demarcation of agricultural enterprises was made by the size, location and the agricultural insurance agent.

Agricultural entrepreneurs experience LähiTapiola's customer service good in quality and excellent in service. Expertise is expected of the agricultural insurance agents and advisers as well as a comprehensive undergoing of insurances and their policy. In the future, regular insurance updating will be needed during the farm visits and for the business done through the phone service of LähiTapiola, which would improve the veracity of the insurances of agribusiness and bring them into line with the reality more quickly.

<sup>1</sup> Keywords: Risk management, LähiTapiola, risk, customer service.

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvioluettelo .....	6
1 JOHDANTO .....	7
1.1 Tausta .....	7
1.2 Tavoitteet.....	8
2 LÄHITAPIOLA .....	9
3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	11
4 RISKIT .....	13
4.1 Riskien merkitys .....	13
4.2 Riskien luokittelu .....	14
4.3 Henkilöriskit.....	15
4.4 Tuotanto- ja omaisuusriskit .....	17
4.5 Markkina- ja hintariskit.....	17
4.6 Institutionaalinen riski .....	19
5 RISKIENHALLINTA .....	20
5.1 Riskienhallinta osana strategista johtamista .....	20
5.2 Riskienhallinnan vaiheet.....	21
6 RISKIENHALLINNAN TYÖVÄLINEITÄ .....	23
6.1 Käytännön keinoja.....	23
6.2 Vakuuttaminen .....	24
6.3 Kirjalliset sopimukset henkilöriskeiltä suojautumisessa.....	26
7 ASIAKASNÄKÖKULMA.....	27
8 TUTKIMUSMENETELMÄ.....	29

8.1 Tutkimusmenetelmän valinta.....	29
8.2 Tutkimusaineisto .....	30
9 TUTKIMUSTULOKSET .....	31
9.1 Nykyinen tilanne .....	31
9.2 Tulevaisuus .....	33
9.3 Yhteydenotto .....	35
9.4 Riskienhallinta .....	37
10 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	39
10.1 Johtopäätökset asiakaspalvelun onnistumisesta.....	39
10.2 Johtopäätökset esitteestä.....	40
LÄHTEET .....	43
LIITTEET.....	47

## Kuvioluettelo

Kuvio 1. Maatilan riskikartta .....	14
Kuvio 2. Maatalousyrittäjien työtaturmat 2016 .....	16
Kuvio 3. Taloudellisen toiminnan perusta .....	18
Kuvio 4. Riskienhallintaprosessi .....	21
Kuvio 5. Sovellusten käyttö maatalousyrittäjillä .....	33

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tausta

Maatalousyrittäjien toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa, ja se pakottaa maatalousyrittäjiä tekemään riskejä sisältäviä päätöksiä kovenemassa kilpailussa. Kaikkiin maatalousyrittäjän tekemiin päätökset sisältyvät riskit, jotka toteutuessaan vaarantavat liiketoiminnan jatkuvuuden. Riskien ottamista maatalousyrittäjä ei voi välttää, mutta niitä ottamalla hän voi saavuttaa asettamiensa strategisista sekä taloudellisista tavoitteista. (Ryhänen 2018b, 210–213.)

Maatalousyrittäjän tunniessa yrityksensä tuotantoprosessit sekä resurssit, voidaan niihin liittyvät riskit tunnistaa. Riskien kartoittamisella voidaan löytää uusia keinoja ratkaista yrityksen toimintaan tai työympäristöön liittyviä ongelmia. Riskien hallinta on oleellinen osa maatalousyrityksen johtamista.

Maatalous on hyvin riskialtis elinkeino tapaturmien osalta. Maatalouden työntekijät ovat tapaturmien ja -ammattitautitilastojen kärjessä sekä vaihteleva toimintaympäristö poikkeaa täysin muista toimialoista. Maatalousyrityksien toimintaan sisältyy paljon tapaturmariskejä sekä vaaratilanteita. Maatalousyrityksen suurin voimavara on itse maatalousyrittäjä. Ilman onnettomuuden suojaa sekä vakuutusyhtiön tukea maatalousyrittäjälle tapahtuma tapaturma voi aiheuttaa vakavia häiriöitä maatalousyritykselle. Vuosittain maatalousyrittäjille tapahtuu noin 6 000 tapaturmaa, joista neljäsosa luokitellaan vakaviksi. (Sinisalo 2007, 8.)

Maatalouden riskit ovat suurimmillaan nuorilla maatalousyrittäjillä sukupolvenvaihdoksen sekä investointien jälkeen. Maatalousyrityksen että maatalousyrittäjien riskeihin voidaan varautua vakuutusturvalla. Vakuutukset räätälöidään vakuutusyhtiön toimesta oman sekä maatalousyrityksen tilanteeseen sopiviksi pitkällä tähtäimellä. Tutkimusten mukaan vain noin 20 prosentilla maatalousyrittäjistä on henkivakuutuksia. (LähiTapiola, [viitattu 14.10.2020].)

## 1.2 Tavoitteet

LähiTapiolan huolenpitotapaaminen maatalousyrittäjien kanssa tarkoittaa asiakaskohtaamista, jossa käydään läpi maatalousyrittäjien riskienhallintaa sekä riskien vakuuttamisesta niin maatalouden kuin yksityistalouden osalta. Tapaamisen sujuvuutta helpottaa, jos asiakkaat ovat etukäteisesti voineet valmistautua tapaamiseen.

Työn tavoitteena on

- suunnitella asiakaskohtaamista helpottava esite, jonka kautta maatalousyrittäjä voi valmistautua tulevaan huolenpitotapaamiseen.
- selvittää asiakaspalvelun onnistumista maatalousyrittäjien vakuuttamisen osalta.

Teoriassa käsitellään maatalouteen liittyviä riskejä ja niiden vaikutusta maatalousyrittäjien toimintaympäristöön, kuinka maatalousyrittäjät hallitsevat ja käsittelevät riskejä sekä pohditaan asiakaspalvelun näkökulmaa. Työn tavoitteiden saavuttamiseksi tehdään teemahaastattelu maatalousyrittäjille, jotka ovat LähiTapiolan asiakkaita.



## 2 LÄHITAPIOLA

Opinnäytetyön toimeksiantaja on LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa. LähiTapiola-ryhmä on keskinäiseen yhtiömuotoon perustuva, asiakkaidensa kokonaan omistama yhtiöryhmä. Omistaja-asiakkaita on lähes 1,6 miljoonaa. LähiTapiola palvelee henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. LähiTapiolan palvelut kattavat vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. LähiTapiola toimii myös riskienhallinnan ja henkilöstön työhyvinvoinnin ammattilaisena. LähiTapiola on uudistunut vuonna 2020 elämänturvayhtiöksi. Elämänturva tarkoittaa asiakkaille kokonaisvaltaista palvelua talouden, terveyden ja turvallisuuden alueilla. (LähiTapiola, [viitattu 10.5.2020].)

LähiTapiolalla on kolme arvoa, joihin yhtiön toimintatapa perustuu. Ne ovat terveys, turvallisuus sekä talous. LähiTapiolan visiona on tarjota tuvallisempaa sekä terveempää elämäntapaa asiakkailleen. Taloustutkimuksen tekemässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa on osoittautunut, että yritysasiakkaat ovat olleet sitä mieltä, että LähiTapiola on paras henkivakuutusyhtiö. (LähiTapiola, [viitattu 10.5.2020].)

**LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa** on yksi LähiTapiolan kahdestakymmenestä keskinäisestä alueyhtiöstä. Etelä-Pohjanmaan alueyhtiön omistavat sen omat asiakkaat. Omistaja-asiakkailta on mahdollisuus osallistua alueyhtiön yhtiökokoukseen ja vaikuttaa hallintoneuvoston ja sitä kautta hallituksen valintaan. Noin 50 prosenttia Etelä-Pohjanmaan hallintoneuvoston jäsenistä ovat paikallisia maatalousyrittäjiä. (LähiTapiola, [viitattu 14.10.2020].) LähiTapiola on johtavassa asemassa maatalousyriyten vakuuttajana koko suomessa. LähiTapiola Etelä-Pohjanmaalla asiakkaana on noin 75 prosenttia maatalousyriyksistä. Maatalousyriyksiiä hoittaa Etelä-Pohjanmaan alueella 12 myyntipäällikköä.

Maatalousyriykselle on tarjolla LähiTapiolassa maksuton huolenpitotapaaminen, joka sisältää turvallisuuskartoituksen. Turvallisuuskartoitusraportin pistetaso luo edellytykset arvioida maatalousyriyksen riskikokonaisuutta ja vakuuttamisratkaisuja. Maatilan turvallisuuskartoitus koostuu maatalousyriyksen toimintaa uhkaavista riskien kartoittamisesta ja niiden vakuuttamisesta. Maatalousyriytäjällä itsellään on mahdollisuus vaikuttaa huolehtimalla turval-

lisuudesta maatalousyrityksen riskitasoon ja samalla maatilavakuutuksen hintaan. LähiTapiolalla on laaja kumppaniverkosto, joiden avulla voidaan edistää myös maatalousyrityksen toimintaa. LähiTapiola Etelä-Pohjanmaan suurimpia yhteistyökumppaneita ovat ProAgria, MTK ja Elotec. (LähiTapiola, [viitattu 14.10.2020].)

### 3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Maatalousyrittäjä kuuluu yhteisöön, jonka toimet antavat toimintaedellytyksiä maatalousyrityksen toiminnalle. Maatalousyritykset ovat sidoksissa niin asiakkaisiin kuin yhteistyökumppaneihin, naapureihin sekä muihin maatalousyrityksiin. Maatalouden toimintaympäristö aiheuttaa haasteita jatkuvasti maatalousyrittäjien ratkaistavaksi. Maatalouden rakennekehitys joutuu vastaamaan toimintaympäristön suuriin muutoksiin, jotka haastavat koko elintarvikeketjua sekä alkutuotantoa. (Karhinen, 2019, 24.)

Suomalaisen elintarviketuotannon turvaaminen vaatisi, että Suomesta löytyy tulevaisuudessakin maatalousyrittäjiä, jotka ovat valmiita kasvattamaan tilakokoa. Tilakoon kasvu mahdollistaa myös pienempien maatalousyritysten selviämisen erikoistumalla. Molemmilla maatalouden kohderyhmillä on yhteistä halu kehittää yritystä, investointien mahdollisuus sekä valmius ottaa riskejä. (Karhinen 2019, 55.)

Maatalousyritykset kasvattavat tilakokoaan kehittääkseen itseään ja samalla yrittävät pysyä muuttuvan toimintaympäristön mukana. Tuotantoaan laajentavalla maatalousyrityksellä myös riskien määrä nousee. Maatalouden investoinnit ovat pitkävaikutteisia, yli 10 vuoden investointeja. Erikoistuminen yhteen tuotantosuuntaan lisää tuotantoon liittyviä riskejä, jolloin onnistumisen paineet kasvavat. (Kerkelä 2012, 15–16.)

Maatalousyrittäjillä on hyvin rajallinen mahdollisuus vaikuttaa toimintaympäristöön. Maatalousyrittäjien toimintaympäristön kehykset muodostuvat luonnonoloista, lähiyhteisöstä, institutionaalisista sekä yleistaloudellisista tekijöistä. Maatalouden ollessa hyvin vahvasti symbioosissa elollisen luonnon kanssa se tuo omat haasteensa kausiluontaiseen tuotantoon, jolloin tuotannon rajallisuus nousee esiin. Kausiluonteisuuden takia pääoman tuottavuus on huomattavasti pienempää verrattuna moneen muuhun toimialaan. (Ryhänen & Sipiläinen 2018, 10.)

Taloudellista menestystä hakeva maatalousyrittäjä joutuu toimimaan institutionaalisten sekä yleistaloudellisten edellytysten rajoitusten sisällä. Maataloustuotteiden sekä ostopanosten

hintoihin maatalousyrittäjä ei voi vaikuttaa muuten kuin valitsemalla osto- ja myyntiajankohdan, ostomäärien sekä maksuehdoilla. Vallitsevaan hintatasoon maatalousyrittäjällä ei ole mahdollista vaikuttaa. (Ryhänen & Sipiläinen 2018, 10.)

Maatalouspolitiikka ohjaa myös hyvin vahvasti maatalousyrityksen toimintaa. Maatalousyrittäjällä on mahdollista saada Euroopan unionilta suoria tukia sekä luonnonhaittakorvauksia ja ympäristökorvauksia. Suomen kansallisista varoista tuetaan lisäksi maatalousyrittäjiä pohjoisella tuella, Etelä-Suomen kansallisella tuella, luonnonhaittakorvauksen kansallisella lisätuella sekä muilla mahdollisilla tukiosuuksilla. (Ryhänen & Sipiläinen 2018, 10.)

Euroopan Unionilla on tarkoitus lisätä markkinaohjautuvuutta ja nopeuttaa maatalouden rakennekehitystä. Yrityskokoa kasvatettaessa strateginen johtaminen, uuden teknologian käyttöönotto sekä riskien hallinta nousevat esiin enemmän. Riskien määrä lisääntyy uuden tuotantoteknologian käyttöönotossa, sillä teknologinen kehittyminen saattaa aiheuttaa ongelmia jo käytössä olevalla tuotantoteknologialle ennen kuin se ehditään poistaa tuotannosta. (Ryhänen 2018a, 24–26.)

Saavuttaakseen taloudellisen optimin maatalousyrityksessä maatalousyrittäjän on kyettävä muokkaamaan ympärillään olevaa toimintaympäristöään eikä vain sopeutumaan muutoksiin. Muuttuva toimintaympäristö luo maatalousyrittäjälle uusia haasteita selvitettäväksi, mutta niiden avulla maatalousyrittäjä voi löytää uusia mahdollisuuksia menestyä. (Ryhänen 2018a, 24–26.)

## 4 RISKIT

Riski käsitteenä on monimutkainen ja se voidaan määritellä usealla eri tavalla. Riski ja epätietoisuus ovat käsitteinä samankaltaisia, joten molempia tulee tarkastella, jotta riski voidaan määrittää. Epätietoisuutta voidaan pitää tietämättömyytenä. Riskin ja epätietoisuuden merkitys korostuu maataloudessa. Esimerkkinä voi olla itsensä altistaminen riskille, joka voi johtaa onnettomuuteen. Toinen maatalousyrittäjä tiedostaa ottamansa riskin ja toinen ei edes tiedosta ottavansa riskiä. (Hardaker ym. 2004, 5.)

Riskiä on mahdollista käsitellä onnistumisen ja epäonnistuneen tapahtuman vaihteluna. Maatalousyrittäjät ymmärtävät riskit olevan yritystoimintaan liittyvää epävarmuutta tulevaisuuden tapahtumista sekä mahdollisuutena menettää rahallisesti tai fyysisesti arvokasta. Epävarmat tapahtumat nähdään epävarmuutena, kun niille ei ole mahdollista määrittää todennäköisyyttä. Maatalousyrittäjien on ymmärrettävä ja hyväksyttävä virheellisiä päätöksiä tapahtuu yritystoiminnassa. Muuttuvassa toimintaympäristössä päätöksien tukena voidaan hyödyntää analyysien tekoa. (Ryhänen 2018b, 210–213.)

Vakiintuneen määritelmänsä mukaan riski on määrätyn vaarallisen tapahtuman esiintymistäajuuden tai – todennäköisyyden ja seurauksen yhdistelmä. Riskin käsitteeseen liittyy siis aina kaksi osatekijää: taajuus tai todennäköisyys, jolla mahdollisia vahinkoja aiheuttava tapahtuma esiintyy ja tapahtuman aiheuttamat seuraukset. (Leppälä, Murtonen, Suokangas ym. 2008, 16.)

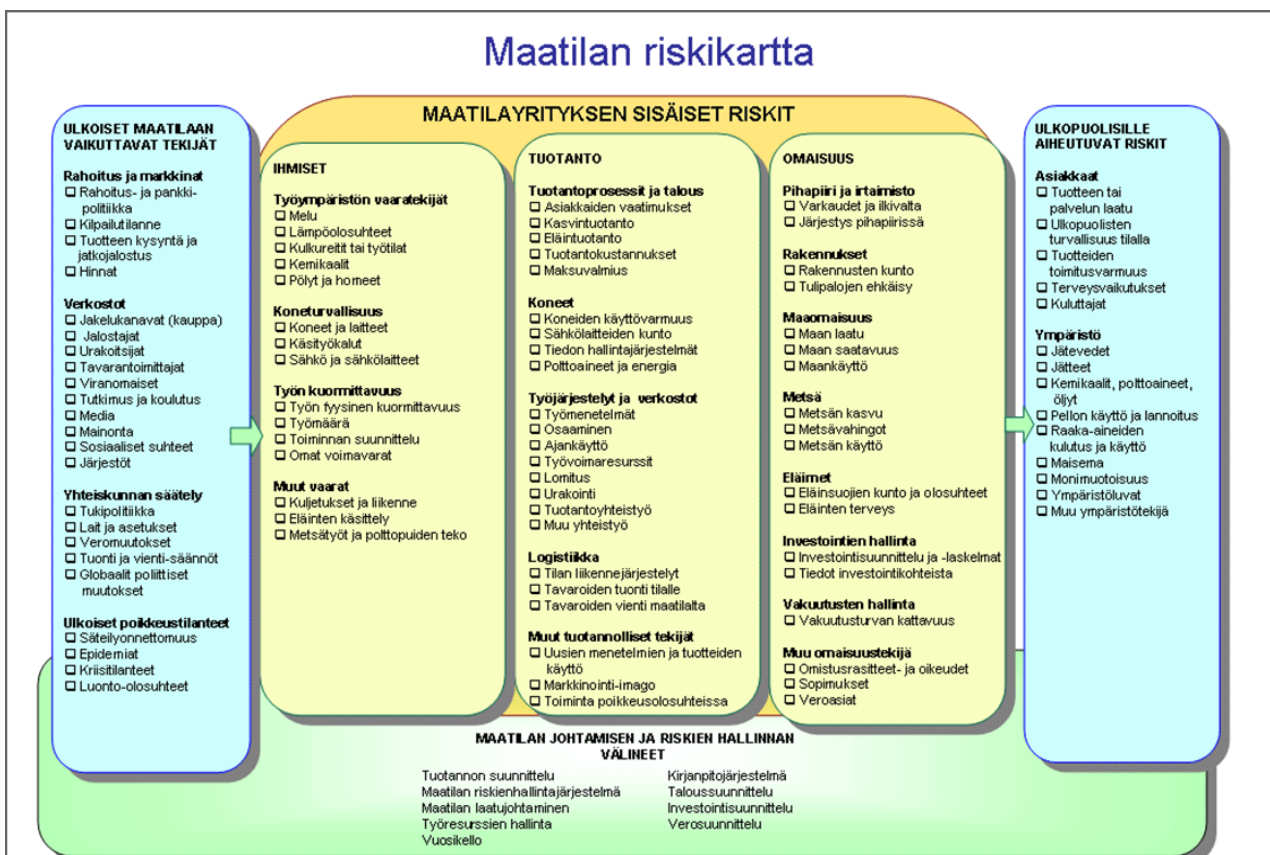
### 4.1 Riskien merkitys

Maatalousyrittäjän päätökset sisältävät riskejä. Riskien ottamista ei voida välttää menestyvässä maatalousyrityksessä, mutta niiden avulla voi saavuttaa yritykselle asettamat taloudelliset ja strategiset tavoitteet. Riskien tarkastelua tulee tehdä eksplisiittisesti eli seikkaperäisesti tuotannon suunnittelun yhteydessä. Maatalousyrittäjän on tarkasteltava omaa haluaan sekä kykyään kantaa ottamiaan riskejä ja pohdittava, mitkä riskit hän kantaa itse ja mitkä hän ulkoistaa muiden kannettavaksi. Riskienhallintakeinoja sekä niiden käytöstä johtuvia kustannuksia tulee myös tarkastella ja arvioida tuotannon suunnittelun kanssa. (Ryhänen 2018b, 210–213.)

Riskien toteutumisien vaikutuksia on mahdollista lieventää vakuutuksilla, joita on kehitetty maatalousyrittäjille. Vakuutuksia on mahdollista hankkia suoraan vakuutusyhtiöistä tai osuuskuntien kautta. Huolehtimalla maksuvalmiuden riittävydestä on mahdollista varautua riskeihin, mutta samalla menetetään lisätuottojen mahdollisuus sijoittamalla likvidi kertymä muualle. (Ryhänen 2018b, 210–213.)

## 4.2 Riskien luokittelu

Maatalousyrittäystä koskevat riskit voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin riskeihin (kuvio 1.). Sisäisiin riskeihin voidaan jakaa henkilöriskit, tuotantoon liittyvät riskit sekä omaisuuteen liittyvät riskit. Ulkoisiin riskeihin kuuluvat hintariski eli markkinariski sekä institutionaalinen riski. Maatalousyrittäjä voi vaikuttaa teoillaan myös maatalousyrittäjän ulkopuolisiin tekijöihin kuten asiakkaisiin ja ympäristöön.



### 4.3 Henkilöriskit

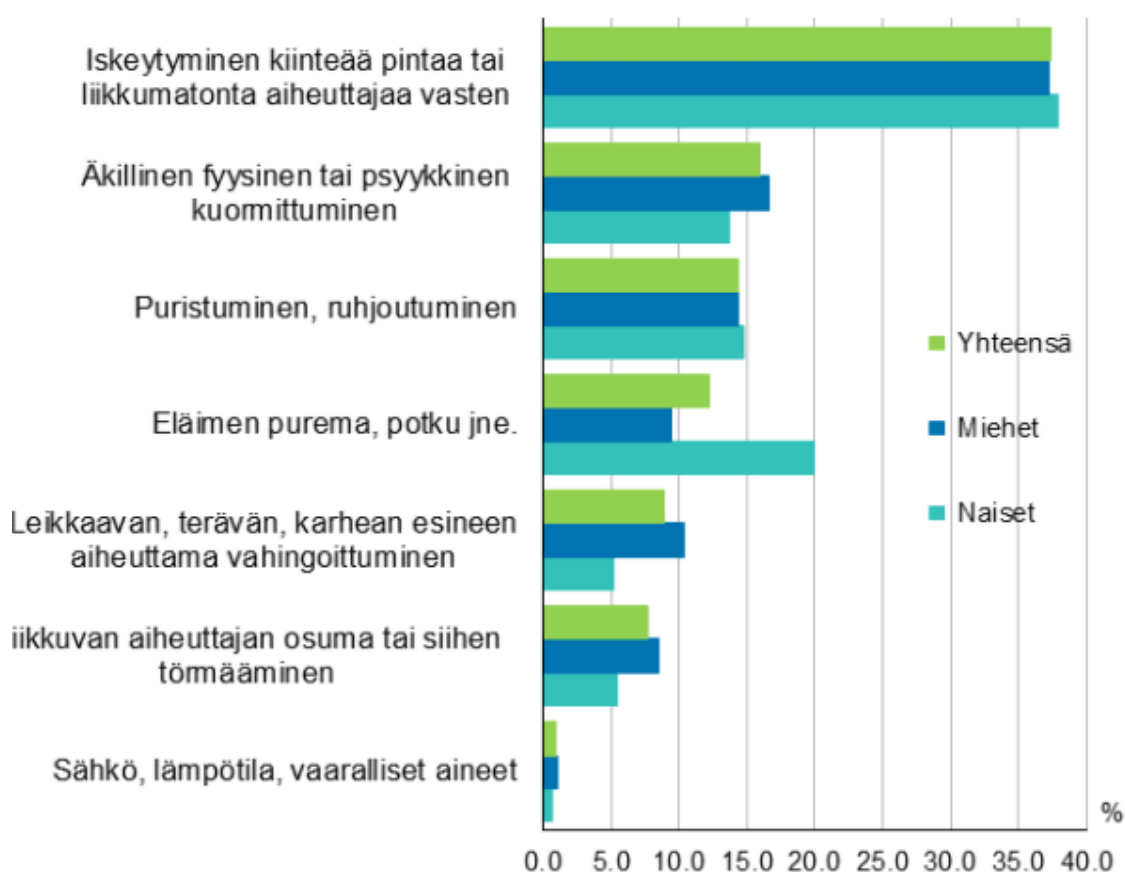
Henkilöriski on maatalousyrityksen suurin riski, sillä maatalousyrittäjä itse on maatalousyrityksen tärkein voimavara työntekijöiden lisäksi. Henkilöriskin määrä nousee, jos maatalousyrityksessä työväen määrä on pieni. Suomalaiset maatalousyritykset pohjautuvat perheyrittäjiin. Vielä vuonna 2016 yli 80 prosenttia maatalousyrityksistä on ollut perheviljelmäpohjaisia. Perheviljelmäpohjainen maatalous tarkoittaa, että maatalousyrityksessä työskentelee maatalousyrittäjä tai -yrittäjäpari. Henkilöriskien toteutuminen perheyrittäjäparissa horjuttaa maatalousyrityksen toimintaa. (Kay ym. 2016, 272.)

Henkilöihin kohdistuvat riskit liittyvät yleensä maatalousyrityksen työntekijöihin, työturvallisuuteen tai työsuojeluun. Itse yrittäjien lisäksi maatalousyrityksissä työskentelee myös muita ihmisiä esimerkiksi työntekijät, kausityöntekijät, maatalouslomittajat, eläinlääkärit, eläinvälitys- ja maitoautojen kuljettajat, rakennus- ja maansiirtourakoitsijat. Maatalousyrittäjän vastuulla on myös heidän turvallisuutensa. Maatalousyrityksessä työturvallisuusasioiden järjestäminen vaatii maatalousyrittäjältä monipuolisia taitoja. Ennakointi sekä työtapojen kehittäminen ergonomisemmaksi vaatii omaehtoista tarkkailua. Mahdollisia henkilöriskejä voi maatalousyrityksessä aiheuttaa puutteelliset työtavat, eläinten yllättävä käytös, stressi, työn heikko laatu, heikot työolosuhteet sekä isoimpana tekijänä kiire. (Leppälä ym. 2008, 19–20.)

Maatalouden yritystoiminnan sisältäessä suuren määrän terveysriskejä sekä erilaisia vaaratilanteita, tekee se maatalouden harjoittamisesta riskialtista. Maatalousyrittäjien tapaturma riski on huomattavasti suurempi kuin muilla aloilla. *”Vaara on vahingon lähde tai vahingon mahdollistava tilanne. Se on tekijä tai olosuhde, joka voi saada aikaan haitallisen tapahtuman”*, toteavat Eskola ym. (2005).

Terveysvaarat riippuvat paljon tuotantosuunnasta sekä valituista työmenetelmistä. Kotieläintiloilla tapaturmien määrä on huomattavasti suurempi verrattuna kasvinviljelytiloille. Kotieläintiloilla eläinten siirroissa, tavallisten askareiden aikana sekä sairaiden eläinten hoitamisessa sattuu paljon kappalemääräisesti vahinkoja. Kotieläintiloilla maatalousyrittäjä on sidottu työhönsä, kun taas kasvinviljely riippuu sääoloista. Päivien venyessä sesonkiaikana

jaksamisen heikentyä ja tapaturmien todennäköisyys kasvaa. (Sinisalo 2007, 12.) Tapaturmista yli 37 prosenttia tapahtuu iskuna kiinteää pintaa tai liikkumatonta aiheuttajaa vasten niin naisilla kuin miehillä. Naisten saamien eläinten puremien ja potkujen suuren määrän voidaan ajatella johtuvan ammatinvalinnasta. Maatalousyrittäjissä perinteisesti isännät hoitavat kasvinviljelyn ja emännät tilan eläimet. (Kuva 1.)



Kuvio 2. Maatalousyrittäjien työtapaturmat 2016. (Tilastokeskus 2018.)

Lisäksi henkilöriskien joukosta nousevat esiin maatalousyrittäjien mielenterveysongelmat, avioerot sekä ennenaikaiset kuolemat. Avioeron tai maatalousyrittäjien sisäisten riitojen takia on mahdollista, että maatalousyrittäjä joudutaan siirtämään rahaa tai omaisuutta muualle. Tämän kaltaiset menetykset ovat suuria menetyksiä maatalousyrittäjälle ja voivat aiheuttaa taloudellisia ongelmia ja henkilökohtaista stressiä. Nousussa olevat mielenterveysongelmat ja taloudellinen ahdinko jäävät usein huomioimatta ulkopuolisilta, mutta voivat aiheuttaa suuria ongelmia maatalousyrittäjien elämässä. (Kay ym. 2016, 272.)



#### 4.4 Tuotanto- ja omaisuusriskit

Tuotanto- ja omaisuusriskit voivat olla haitallisia seuraamuksia maatalousyrittäjän puutteellisesta toiminnasta, työjärjestelyistä tai työsuorituksista. Tuotantoriskeihin voidaan lukea myös toimintaan liittyvien välittömien tai välillisten vahinkojen riskejä tai vahingollisia seuraamuksia maatalousyrittäjän / maatalousyrittäjän maineelle. (LähiTapiola 2020b.)

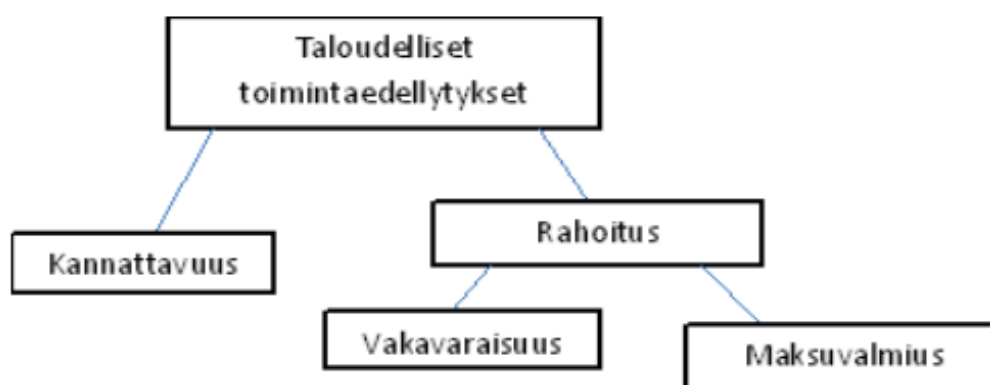
Suurin tuotantoeläimiin liittyvä riski on eläinsairaudet, jotka luovat aina keskeytysriskin. Eläimistä ei saada valmista tuotetta, jos ne joudutaan lopettamaan, joten samalla syntyy tappiota maatalousyrittäjälle. Eniten tuotannon keskeytyksiä on aiheuttanut salmonella. Salmonellan kustannukset ovat suuret esimerkiksi kanalassa, sillä eläimet joudutaan lopettamaan epidemian löytyessä. Eläinsairauksia voidaan ennaltaehkäistä ja minimoida riskiä huolehtimalla tuotantotilan tautisuojauskella. (Vänskä 2010.)

#### 4.5 Markkina- ja hintariskit

Markkinakelpoiset riskit ovat maatalousyrittäjässä harvinaisempia kuin yrittäjäriskit, mutta niillä on suurempi vaikutus maatalousyrittäjän toimintaan. Suuret satovahingot tai todella alhaiset markkinahinnat voivat olla katastrofaalisia maatalousyrittäjälle. (Liesivaara & Myyrä 2013, 18.) Nimensä mukaisesti markkinariskit syntyvät markkinoilla. Markkinariskien ymmärtämiseksi sekä havainnoimiseksi on tarve tuntea kuinka markkinoiden toimintamekanismit toimivat eli kuinka riskit syntyvät. (Niemi 2013, 5.)

Suomessa kuin kansainvälisestikin maataloustuotteiden markkinahintoihin vaikuttava tekijä on kysyntä- ja tarjontatilanne. Se kuvastaa miten edelliseltä vuodelta siirtyneet varastot sekä kuluneen vuoden tuotannolla kyetään vastaamaan markkinoiden kulutukseen. Viljamarkkinoilla seurataan tarkasti kyseisen vuoden loppuvaraston suhdetta vuosittaiseen kulutukseen (stock to use ratio). Suhdeluvun pienentyessä markkinoiden hintoihin rupeaa kohdistumaan nousupainetta. Vastaavasti suhdeluvun kasvaessa hinnat putoavat. (Niemi 2013, 5.)

Maatalousyrityksen talousriskeihin kuuluvat tuotantopanosten sekä tuottajahintojen vaihtelut eli hintariskit. Kuviossa 2 esitetään maatalousyrityksen taloudellinen perusta eli kannattavuus, vakavaraisuus sekä maksuvalmius. Maatalousyrityksen talousriskit muodostuvat pääasiassa näistä kolmesta tekijästä, jotka ovat tiiviisti sidoksissa toisiinsa eli muodostavat yhdessä riskiketjun. (Ala-Kantti & Enroth 2003, 63.)



Kuvio 3. Taloudellisen toiminnan perusta. (Leppiniemi 2009, 248.)

Kannattavuuden heikkenemisellä on vaikutus maatalousyrityksen maksukykyyn. Heikkoa maksukykyä voi joutua helpottamaan hankkimalla lisää vierasta pääomaa eli esimerkiksi lainarahoitusta. Vieraan pääoman lisääntyessä maatalousyrityksen vakavaraisuus heikenee. Pahimmillaan maatalousyritys voi joutua lopettamaan toimintansa maksukyvyttömyyden vuoksi.

Markkina- ja hintariskit muodostavat yhdessä riskiketjun. Markkinoiden kysynnän ja tarjonnan muutokset ovat perusta hintariskin muodostumiselle esimerkiksi raakaöljyn hinnan vaihtelut. Raakaöljyn hinnanvaihtelut vaikuttavat maatalousyrittäjän eri tuotantopanoksiin. Raakaöljyn hintavaihtelut vaikuttavat suoraan lannoitteiden hintoihin, jotka taas vaikuttavat maatalousyrityksen toimintaan. (Kay ym. 2012, 270.)

#### **4.6 Institutionaalinen riski**

Maataloustuotannon tuet muodostavat suuren osan maatalousyrityksien toiminnasta. Suomessa maatalouspolitiikan perustan muodostavat EU:n maatalouspolitiikan tukimuodot, joita ovat unionin kokonaan rahoittamat suorat tuet, osittain rahoitetut luonnonhaittakorvaus sekä ympäristökorvaus. Näitä kolmea tukea täydennetään Suomessa maksettavilla pohjoisella tuella ja Etelä-Suomen kansallisella tuella. Maatalouspolitiikan uudistukset sekä markkinaohjautuvuuden kasvu aiheuttavat kilpailun kovenemista maataloustuotemarkkinoilla.

## 5 RISKIENHALLINTA

Maatalousyrittäjä ei voi estää tai hallita riskejä, mutta hän voi varautua niihin. Menestyvän maatalousyrityksen toimintaan kuuluu epävarmuus sekä riskien tunnistaminen. Epävarmuuden ymmärtäminen, keinojen hallitseminen sekä toiminta voivat vähentää riskien toteutumisesta aiheutuvia taloudellisia tappioita maatalousyritykselle. (Ryhänen 2018b, 210–213.)

Maatalousyrityksissä riskienhallintaa voidaan ajatella kahdesta eri näkökulmasta. Ensimmäinen tavoite on estää onnettomuuksien ja niistä johtuvien seurausten välttäminen ja siten liiketoiminnan jatkumisen varmistaminen kaikissa tapauksissa. Toisena tavoitteena on riskikustannusten optimoiminen sekä liiketoimintamahdollisuuksien hyödyntäminen. Jotta molemmat tavoitteet voitaisiin toteuttaa, on maatalousyrittäjillä oltava tietoa maatalousyrityksen toimintaan liittyvistä riskeistä, riskienhallinnasta ja niihin vaikuttavista tekijöistä sekä mahdollisista seurauksista. (Leppälä, ym. 2008, 15.)

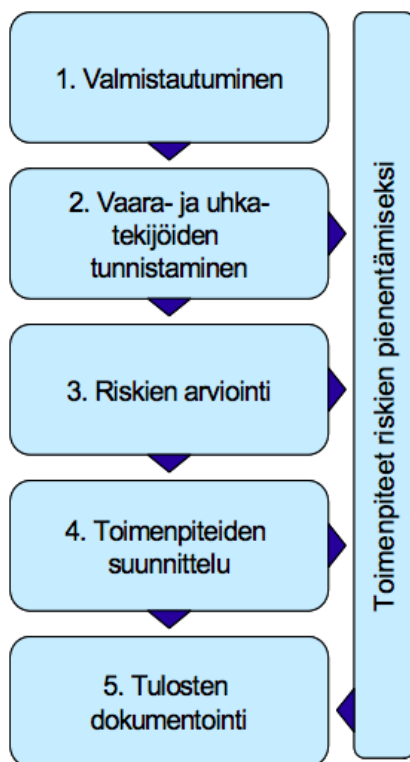
### 5.1 Riskienhallinta osana strategista johtamista

Maatalousyrityksen strategisen johtamisen ideana on maatalousyrityksen kokonaisuuden hallinta ja pitkän aikavälin taloudellisten tavoitteiden saavuttaminen. Strategiseen johtamiseen maatalousyrittäjä tarvitsee strategista ajattelua sekä kykyä ajatella strategisesti. Strategisella ajattelulla tarkoitetaan, että maatalousyrittäjä kykenee ajattelemaan pitkällä aikavälillä eli pohtimaan yrityksen tulevaisuutta. Strategisella toiminnalla on mahdollista löytää vaihtoehtoja maatalousyrityksen menestymiseen. (Ryhänen 2018a, 25.)

Strategisen johtamisen ajatuksena on maatalousyrittäjän kyky huomioida ympärillään olevaa toimintaympäristöä. Maatalousyrittäjän on kyettävä havainnoimaan koko toimintaympäristö eikä vain yksittäisiä osa-alueita, jolloin kokonaisuus nousee esiin. (Sipiläinen & Ryhänen 2018, 10.)

Saavuttaakseen taloudelliset optimit maatalousyrityksen toimintaan tarvitaan strategista johtamista, jossa riskienhallinnan merkitys nousee. Maatalousyrityksen kokonaisuuden hallintaan liittyy hyvä riskienhallinta taito. Riskienhallinnalla on mahdollista maksimoida tuotokset sekä välttää pahimmat menetykset, jotka saattaisivat aiheuttaa maatalousyrityksen ajautumisen konkurssiin. (Hardaker ym. 2004, 13.)

## 5.2 Riskienhallinnan vaiheet



Kuvio 4. Riskienhallintaprosessi. (Leppälä ym. 2008, 15.)

Maatalousyrityksen riskienhallinta on järjestelmällisesti ja asteittain etenevä prosessi (kuva 2.) Riskienhallintaprosessiin koostuu riskeihin valmistautumisesta, tunnistamisesta, riskien arvioinnista, toimenpiteiden suunnittelusta sekä valvonnasta. Erilaisten vaara- ja uhkatekijöiden tunnistamiseen on kiinnitettävä eniten huomiota prosessissa. Vaara- ja uhkatekijöiden tunnistamista helpottamiseksi on olemassa riskianalyysimenetelmiä ja työvälineitä. Jo

tunnistettujen riskien lisäksi pyritään tunnistamisessa etsimään myös ne riskit, jotka ovat aikaisemmin jääneet löytämättä. (Leppälä ym. 2008, 15.)

Merkittävimpien riskien löytäminen on yksi riskienhallinnan keskeisimmistä tavoitteista kokonaisuutta käsiteltäessä. Riskien tunnistamisen lisäksi riskienhallintaprosessin keskeisiä vaiheita on riskin suuruuden sekä merkittävyyden arviointi. Riskien suuruutta mitattaessa pyritään määrittämään jo tunnistetuilla riskitilanteille tunnusluku, jonka avulla pystytään arvioimaan riskin merkitsevyyttä ja vertaamaan sitä muihin analyyseissä tunnistettuihin uhkailanteisiin. Tunnusluku riskille voidaan määrittää riskianalyyseissä vahinkotapahtuman haitallisten seurausten sekä tapahtuman todennäköisyyden perusteella. (Leppälä ym. 2008, 16.)

Riskienhallintaprosessissa riskejä pienentävissä toimenpiteissä päätöksenteon tukena hyödynnetään riskeistä kerättyä laadullista tietoa sekä riskin laajuuteen käytettävää arvottamista. Maatalousyrityksen riskienhallinnalla pyritään laajaan kokonaiskuvaan sekä kasva-neeseen tietoon riskeistä. Käytännön toimissa keskitytään vaikuttamaan riskien todennäköisyyteen maatalousyrityksessä sekä riskeistä aiheutuvien haittojen suuruuteen. (Leppälä ym. 2008, 16.) Käytännön toimenpiteitä riskien pienentämiseksi ovat riskien pienentäminen, välttäminen, siirtäminen, omalla vastuulla pitäminen tai riskien jakamisen muiden kanssa. Toimenpiteiden toteutuminen ja vaiheen pituus riippuvat maatalousyrityksen koosta sekä toimenpiteen laajuudesta. (Engblom 2003, 21.)

Riskienhallintaprosessin viimeinen osa on tulosten dokumentointi eli valvonta. Keskitytään tarkastelemaan maatalousyrityksessä tehtyihin toimenpiteisiin ja niiden vaikutuksiin. Toimenpiteitä seurattaessa analysoidaan myös toimintaympäristöön syntyneitä uusia riskejä. Uusien riskien syntyessä prosessi aloitetaan alusta. Riskienhallintaprosessi on päättymätön prosessi. (Hardaker ym. 2004, 18.)

## 6 RISKIENHALLINNAN TYÖVÄLINEITÄ

Maatalousyrityksien riskienhallintaan on olemassa erilaisia käytännönläheisiä sekä maatalousyrityksien omaan käyttöön sopivia työvälineitä. Maatalousyritykset voivat myös hyödyntää vakuutusyhtiöiden omia riskikartoituksia. (Leppälä ym. 2008, 17.) Maatalousyrityksien riskienhallintaan on olemassa Maatila-RH työväline. Maatila-RH:ssa kartoitetaan maatalousyrityksen riskejä. Työväline sopii hyvin maatalousyrittäjien omatoimiseen käyttöön sekä asiantuntijat ja neuvonta voivat hyödyntää sitä työssään. (Luke, [viitattu 02.06.2020].)

Maatila-RH koostuu maatalousyrityksen riskikartasta. siihen liittyvistä neljästä eri tarkistuslistasta sekä analysointilomakkeesta. Maatila-RH on kehitetty yhteistyössä Maatilojen turvallisuusjohtaminen -hankkeessa MTT:n (Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus) ja VTT:n (valtion teknillinen tutkimuskeskus). Työvälineen valmistelussa ja kehityksessä ovat mukana olleet myös Vakuutusyhtiö LähiTapiola, ProAgria sekä hankkeessa mukana olleet maatalousyrittäjät. (Luke, [viitattu 02.06.2020].)

### 6.1 Käytännön keinoja

Riskien tunnistamisen jälkeen olennaista on, että tehdään riskien hallintaan liittyviä päätöksiä. Käytännön riskien hallintaa voidaan ajatella olevan riskin pienentäminen, välttäminen, siirtäminen, riskin omalla vastuulla pitäminen tai vastaavasti riskien jakaminen muiden kanssa. Riskien suuruus vaikuttaa niiden hallintakeinoja valittaessa.

Riskin pienentämisellä voidaan ajatella mahdollisten riskien todennäköisyyteen tai seurauksiin vaikuttamista. Maatalousyrityksessä riskiä voidaan esimerkiksi pienentää tuotantotiloissa palo-ovilla, paloturvallisuudella ja jakamalla esimerkiksi eläintiloilla tuotantoeläimet erillisiin osastoihin. Riskiä voidaan pienentää maatalousyrityksessä vahingontorjunnalla. Tuotantotilojen sähköasennusten kunnossapitoa tehdään vuosittain sähköammattilaisen toimesta sekä tarkastuttamalla palosammuttimia niille määrättyinä aikoina. (LähiTapiola, [viitattu 21.10.2020].)

Riskien välttämällä tarkoitetaan toiminnan suuntaamista siten, että riski voidaan poistaa kokonaan maatalousyrittäjän/maatalousyrityksen riskikentästä. Maatalousyrityksen heikkouksia ja riskejä voidaan pyrkiä poistamaan yhteistyön avulla. Riskien välttämisen lähtökohtana on heikkouksien kehittäminen ja korjaaminen sekä uhkien ennaltaehkäiseminen. (Vänskä 2010.)

Sopimusten luomisella voidaan siirtää riskiä/riskejä toiselle osapuolelle kokonaan tai vain osittain. Riskien jakoa voidaan tehdä myös hajauttamalla, kuten esimerkiksi osakemarkkinoilla. Osakeriskiä voidaan hajauttaa sisällyttämällä osakesalkkuun monen eri yrityksen osakkeita. (Engblom 2003, 21.)

Maatalousyrityksen toiminnan kaikki riskit eivät vaadi erityisiä riskienhallinnan toimenpiteitä esimerkiksi riskien pitämistä omalla vastuulla suositellaan järkevänä keinona, jos riskin suuruus sekä yrityksen riskinkantokyky sitä suosivat. Vanhat tuotantorakennukset esimerkiksi, joilla ei ole tilalla käyttöä, voidaan jättää vakuuttamatta riskin ollessa talouden kannalta hyvin vähäinen. (LähiTapiola, [viitattu 21.10.2020].)

## **6.2 Vakuuttaminen**

Riskeiltä suojautumisen yhtenä keinona voidaan käyttää riskien siirtämistä eli vakuuttamista. Maatalousyrityksen henkilö-, omaisuus-, ja toiminnan keskeytykseen liittyviä riskejä voidaan esimerkiksi siirtää vakuutusyhtiölle ostamalla vakuutuksia. Vakuutettavien riskien tunnuspiirteenä on, että riskin toteutumisen todennäköisyyden sekä vahinkotaajuuden tulee olla laskettavissa. Tämä tunnuspiirre ei täyty esimerkiksi talouden riskeissä liittyen luotto- ja kurssitappion syntyessä tai suhdannevaihteluissa, koska riski ei ole näissä laskettavissa. (LähiTapiola 2020a.)

Vakuutus sopimus voidaan myös solmia maatalousyrityksen kanssa riskin kaihtamiseksi tai hajauttamiseksi. Vakuutusyhtiössä vakuutuspalveluille on tyypillistä, että palvelun ostaja, sekä tuottaja pyrkivät kumpikin välttämään palvelun todellista toteutumista vahinkotapahtuman sattumista. Vakuutusmyyjät pyrkivät neuvomaan asiakkaita, asettamaan suojeluohjeita sekä rajoitusehtoja vahingottomuuteen ohjaamiseksi sekä valikoida vakuutettavia riskejä.



Vakuutuksenottaja puolestaan vähentää riskiä vakuuttamalla ja ehkäisee omalla käytöksellään riskin toteutumista, sillä esimerkiksi omavastuun takia riskin toteutuminen ei ole kannattavaa asiakkaalle. Sopimuksesta asiakas maksaa vakuutusyhtiölle riskiä vastaavaa hintaa. Vakuuttamisessa on puolensa. Jos vahinkoja ei satu, mutta vakuutusmaksut ovat jatkuvia, voi asiakas kokea vahingottomuuden sellaisena, ettei hän ole saanut rahoilleen vastiketta. Vakuutuksia koetaan myös helposti kalliina, teknisinä sekä turhina, jos vahinkoja ei satu eikä vakuutuskorvauksia myönnetä vuosikausiin. (Nummi 2011, 22.)

Maatalousyritykselle on mahdollista ottaa useampia eri vakuutuksia, joiden avulla voidaan riskejä pienentää tai siirtää riskin mahdollisuutta vakuutusyhtiön hartaille. Maatalousyrittäjälle on LähiTapiolassa tarjolla Kantri maatilan vakuutukset, johon sisältyy esimerkiksi maatalousyrityksen omaisuus, toiminnan jatkuvuus, toiminnan riskit, tuotantoeläimet, seuraeläimet, veneet sekä ihmiset ja matkustaminen. Kantri maatilan vakuutuksella voi turvata kaikki rakennukset, ja irtaimistot, olivat ne sitten yksityistalouden, maatalo- tai liitännäiselinkeinon käytössä. Maatalousyrityksen eläimet sekä metsä voidaan myös vakuuttaa saman sopimuksen alle. Kantri vakuutukseen voidaan liittää myös turvaa toiminnan riskien ja tuotannon keskeytyksen varalta. (LähiTapiola 2020b.)

Maatalousyrittäjän terveyttä ei voida korostaa liikaa ja sen menetys tuottaakin aina maatalousyritykselle tappioita. Vakuutuksilla varmistetaan maatalousyrityksen perheen toimeentulo ja mahdollisuus parantua onnettomuuden sattuessa. LähiTapiolan sairaskulu-, tapaturma-, ja henkivakuutuksien lisäksi on olemassa vakavan sairauden turva ja turva työkyvyttömyyden varalle, joiden myötä yrittäjän itseensä asettamaa riskiä voidaan pienentää. Työeläketurvan perustana on lakisääteinen työeläketurva. Myös yrittäjäperheen pienimmille on olemassa vakuutuksia kuten lapsen vakavan sairauden turva sekä lapsivakuutus. (LähiTapiola, [viitattu 14.12.2020].)

### 6.3 Kirjalliset sopimukset henkilöriskeiltä suojautumisessa

Kolmea kirjallista sopimusta (avioehto, hallintaoikeustestamentti ja edunvaltuutus) osana henkilöriskien hallintaa otetaan harvoin esille. Henkivakuutuksen avulla voidaan nähdä olevan hetkellistä taloudellista apua kuoleman sattuessa ja hallintaoikeustestamentti nähdään turvana pitemmällä tähtäimellä maatalousyrityksen osalta. Avioehdolla voidaan vaikuttaa avioero tilanteessa siihen, mikä on puolisojen avio-oikeuden alaista omaisuutta ja mitä omaisuutta maatalousyrityksestä lähtee avioerotilanteessa ulos puolison mukana. (Kujala 2018, 9.)

Hallintaoikeustestamentin tekeminen on yksi tärkeimmistä maatalousyrittäjien kirjallisista sopimuksista sekä keskeinen osa maatalousyrityksen riskienhallintaa. Keskinäisellä hallintaoikeustestamentilla maatalousyrittäjät voivat turvata maatalousyrityksen toiminnan jatkuvuuden, jos toinen yrittäjistä kuolee. Hallintaoikeustestamentilla eloon jäänyt maatalousyrittäjä voi tehdä ostoja maatalousyrityksen nimissä sekä käyttää saatuja tuottoja. (Kujala 2018, 9.)

Hallintaoikeustestamentin sekä avioehdon lisäksi maatalousyrittäjän on hyvä tehdä edunvalvontavaltuutus, joka on osa maatalousyrityksen riskienhallintaa. Edunvalvontavaltuutus tarkoittaa sitä, että maatalousyrittäjä valtuuttaa henkilön edunvalvontavaltuutuksessa hoitamaan hänen asioitaan, mikäli hän ei pysty itse hoitamaan niitä. Myös valtuutetun on annettava suostumuksensa tehtävään ja valtuutetun tulee olla täyttänyt 18-vuotta. Edunvaltuutus tulee voimaan siitä hetkestä, kun holhousviranomainen on sen vahvistanut. (Maistraatti, [viitattu 11.8.2020].)

Edunvalvontavaltuutus on yksi riskienhallinnan väline maatalousyrityksessä, sillä sen olemassaolo on elinehto tilanteessa, jossa maatalousyrittäjä on sairastunut ja menettänyt oikeustoimikelpoisuutensa. Edunvalvontavaltuutuksella voidaan varautua tulevaisuuteen sekä varmistaa maatalousyrityksen toiminta myös silloin kun maatalousyrittäjä ei itse kykene tekemään päätöksiä. (Kujala 2018, 17.)

## 7 ASIAKASNÄKÖKULMA

Asiakastyytyväisyys vakuutusyhtiössä on nykyisin entistä tärkeämpi perusta yrityksen kannattavuudelle. Tyytyväiset asiakkaat asioivat useammin sekä käyttävät rahaa ostaakseen yrityksen tuotteita ja palveluita. Tyytyväisten asiakkaiden ajatellaan pysyvän asiakkaina kauemmin, koska asiakastyytyväisyys lisää lojaaliutta yritystä kohtaan, joka puolestaan parantaa yrityksen kannattavuutta. (Nummi 2011, 6.)

Vakuutusyhtiössä on merkityksellistä, ketkä sen asiakkaina ovat. Vakuutusyhtiö haluaa pitää kannattavat ja mahdollisimman vahingottomat asiakkaat palveluidensa piirissä. Keskinäisessä vakuutusyhtiössä, kuten LähiTapiola on vakuutuksenottajat omistavat yhtiön. LähiTapiolan vakuutuksenottajat eli omistaja-asiakkaat hyötyvät yhtiön tuloksesta ja päättävät yhtiökokouksissa LähiTapiolan toiminnan merkittävistä linjauksista, jolloin asiakastyytyväisyys korostuu entisestään. (LähiTapiola, [viitattu 15.12.2020].)

Finanssialan asiakkailta on tiettyjä odotuksia palveluiden suhteen. He haluavat, että heitä kuunnellaan, kunnioitetaan sekä autetaan. Asiakaspalvelun tulisi olla ystävällistä, oikeudenmukaista, ymmärrettävää, joustavaa, vastuullista, oma-aloitteista sekä asiantuntevaa erityisesti maatalousyrityksistä puhuttaessa. Asiakkaan odotuksia muodostavat aiemmat kokemukset, perheen ja ystävien neuvot sekä vakuutusyhtiön, että kilpailevien yhtiöiden markkinaviestit- ja lupaukset. Liian korkealle nostetut odotukset mahdollistavat todennäköisyyden, että asiakas pettyy saamaansa palvelukokemukseen sekä yritykseen. Odotusten tulisi kuitenkin olla tarpeeksi korkealle nostettu, jotta palvelu voi houkutella asiakkaita. Asiakas on tyytyväisimmillään saamaansa palveluun, kun hänen ennako-odotuksensa täyttyvät. (Nummi 2011, 41.)

LähiTapiolassa asiakaskohtaamisia tapahtuu päivittäin. Tilanteet, joissa yrityksen työntekijä sekä asiakas kohtaavat ovat tärkeitä molemmille osapuolille. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamista voidaan pitää ainutlaatuisena. Palvelutilanne ei tule toistumaan samanlaisena toista kertaa, sillä asiakas kuluttaa työntekijän tuottaman palvelun sillä hetkellä. (Aarnikoivu 2005, 93.) Asiakaskohtaamisen avaintekijöitä ovat säännöllinen yhteydenpito asiakkaaseen, asioimisen helppous sekä selkeä palvelukokonaisuus. Avaintekijöiden avulla voidaan

saada hyvä kokonaisuus asiakaskohtaamiseen. Asiakaskohtaamiset ovat ihmisiin vaikuttamista, joten työntekijän olemus, sanavalinnat, tilanneherkkyys, asiakkaan auttaminen päätöksenteossa sekä kiinnostus asiakkaaseen ovat ratkaisevassa asemassa. (Selin & Selin 2005, 168–171.)

Asiakastapaamisiin LähiTapiolan asiakas voi varata aikaa verkkopalvelusta tai soittamalla. Asiakkaat voivat myös hoitaa itse vakuutuksiin liittyviä asioita netin kautta, soittamalla asiakaspalveluun tai sovellusten, kuten terveystyökalun tai lemmikkihoitoon kautta. Sovelluksien toiminta perustuu siihen, että asiakas laittaa viestiä sovelluksen chattiin, robotti kysyy muutamia peruskysymyksiä, joiden jälkeen lääkäri/eläinlääkäri liittyy chattiin mukaan. Palvelun omavastuu on 0 euroa LähiTapiolan asiakkaille. (Kattilakoski 2020.)

Maatalousyrityksiin panostetaan LähiTapiolassa. Suurimmille yrityksille jaotellaan paikkakuntien perusteella omat maatilamyymälänsä, joihin heidän on helppo olla yhteydessä. Maatilayritykset arvostavat palvelun helppoutta ja vakuutusasioiden helppoa hoitamista oman maatilamyymälänsä kautta. Asiakastapaamisia maatalousyrityksille voidaan sopia konttori käynnin sekä puhelimesta tehtävän huolenpidon lisäksi myös tilakäynneinä. Tilakäynneillä voidaan käydä laajemmin maatalousyrityksen vakuutukset läpi ja kiertää vakuutettavia kohteita läpi. (Kattilakoski 2020.)

LähiTapiolassa asiakastyytyvyyttä ollaan parantamassa vieläkin enemmän maatalousyrityksien osalta. Suunnitelmissa on rakentaa esite lähetettäväksi asiakkaalle ennen asiakastapaamista. Esitteen toivottaisiin helpottavan lähestymistä asiakastapaamiseen sekä sisältävän tärkeimpiä tietoja vakuutuksista sekä LähiTapiolan kontakteista. (Kattilakoski 2020.)

## 8 TUTKIMUSMENETELMÄ

### 8.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmän valinta riippuu tutkimuskysymyksen tiedonintressistä. Tiedonintressi antaa vastauksen kysymykseen, minkälaista tietoa tutkimuksella halutaan saada. Tutkimusmenetelmiä ovat kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus sekä kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Määrällisen tutkimuksen tiedonintressinä on saavuttaa numeraalista tietoa, kun laadullisen tutkimuksen tiedonintressinä on löytää tietoa, mikä auttaa tutkijaa ilmiön tai asian ymmärtämisessä. (Vilka 2005, 49.)

Laadullisen tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti sekä aineistoa kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa, apukeinoina voidaan käyttää lomakkeita sekä testejä. Laadullisessa tutkimuksessa suositetaan ihmistä tiedon keruun lähteenä, jolloin luotetaan enemmän omiin havaintoihin sekä keskusteluihin. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysia eli paljastetaan odottamattomia seikkoja. Lähtökohtana ei siis ole teorian tai hypoteesien testaaminen vaan aineiston monitahoinen sekä hyvin yksityiskohtainen tarkastelu. Laadullisten metodien käyttöä suositellaan aineiston hankinnassa, joita ovat esimerkiksi teemahaastattelut. (Hirsjärvi 1996, 160.)

Teemahaastattelua voidaan pitää lomake- ja avoimen haastattelun välimuotona. Teemahaastattelulle on hyvin tyypillistä, että haastattelussa käytettävät aihepiirit ovat jo tiedossa, mutta kysymysten järjestystä voidaan muuttaa haastattelun edetessä. Teemahaastattelu vastaa hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia, joten se on suosittu kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa. Teemahaastattelulla tehtyjä tuloksia voidaan tulkita numeraalisesti sekä laittaa tilastollisen analyysin vaatimaan muotoon (Hirsjärvi 1996, 205.) Teemahaastattelun edetessä teeman mukaan on haastattelu vapaampaa sekä tuloksissa voidaan saada haastateltavien tuomat vastaukset paremmin esille. Tuloksia tulkitessa voidaan myös tuoda esille, kuinka eri tavalla haastateltavat tulkitsevat saman teeman kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme, 2001, 48.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tietoa kerätään LähiTapiolan asiakkaina olevilta maatalousyrittäjiltä teemahaastatteluilla. Teemahaastattelut suoritetaan puhelimitse korona-ajan takia sekä tulokset kerätään lomakkeelle ja analysoidaan. Tehtävissä teemahaastatteluissa haastateltavissa on mahdollisuus kertoa omat ajatuksesta yrityksen riskienhallinnasta sekä LähiTapiolan asiakaspalvelusta. Teemahaastatteluilla saadulla tiedolla voidaan analysoida yritysten riskienhallintaa sekä LähiTapiolan asiakaspalvelua nyt ja tulevaisuudessa.

## **8.2 Tutkimusaineisto**

Haastattelut toteutettiin 30 LähiTapiolan maatalousyrittäjäsasiakkaalle. Haastatteluun valittiin yrityksiä LähiTapiolan M1, M2, M3 ja M4 yritysluokituksista. Luokitukset tehdään LähiTapiolassa liikevaihdon ja peltoalan perusteella. Suuria yrityksiä vastaa M1 ja M2- luokitukset, sekä pienempiä yrityksiä M3- ja M4- luokitukset. M1 & M2- luokituksella olevia yrityksiä osallistui haastatteluun 20 kappaletta ja M3- ja M4-luokituksella olevia 10 kappaletta. Haastateltavia maatalousyrittäjiä valittiin myös luokituksen lisäksi kaikkien 12 myyntipäällikön alueelta ympäri Etelä-Pohjanmaan aluetta. Puhelimella haastatteluun vastasi aina yksi maatalousyrittäjä jokaisesta maatalousyrittäjästä. Vastaukset kerättiin lomakkeelle ja analysoitiin käymällä kaikkien haastateltavien vastaukset jokaiseen kysymykseen. Kaikkien haastatteluiden vastauksia käsitellään opinnäytetyössä anonymisti. Teemahaastattelun runko suunniteltiin teorian sekä LähiTapiolan maatalouspuolen esimiesten kanssa. Haastattelun kysymykset käsittelevät LähiTapiolan asiakaspalvelua nyt ja tulevaisuudessa, yhteydenottoa sekä riskienhallintaa.

## 9 TUTKIMUSTULOKSET

### 9.1 Nykyinen tilanne

Nykytilannetta kartoitettiin kysymyksillä odotuksista, tyytyväisyydestä puhelimessa tehtävälle huolenpidolle sekä tilakäynteihin. Vakuutusmyyjän kokonaisvaltaista tuntemusta asiakkaan maatalousyrityksestä sekä kartoitettiin, löytyykö maatalousyrittäjiltä kokemusta LähiTapiolan muista palveluista ja sovellusten käytöstä.

Haastatteluun osallistuneista kahdeksalla maatalousyrittäjästä ei ole erikoisempia odotuksia, kun maatalousyrityksen vakuutuksia päivitetään, joko puhelimessa tehtävällä huolenpidolla tai itse tilakäynnillä. 22 haastatteluun osallistuneista maatalousyrittäjästä asettavat tiettyjä odotuksia tehtävälle huolenpidolle joko puhelimen ääressä tai tilakäyntinä. Odotukset kattavat pääasiassa asiantuntevuutta myyjiltä sekä vakuutuksien läpikäymistä.

Jotta yksityistaloutta kerettäisiin käydä läpi, ja että on aikaa käydä vakuutuksia tarkemmin läpi! Muita odotuksia on, että myyjä on asiantunteva ja perehtyy asiaan. Toiveessa olisi aina kokonaisvaltainen läpikäynti.

Vakuutusyhtiön käytänteistä olisi hyvä saada tietoa sekä myös siitä, että mitä korvataan ja mitä ei, jos vahinko realisoituu.

Tyytyväisiä maatalousyrittäjiä puhelimessa tehtäviin huolenpitoihin sekä tilakäynteihin haastateltavista oli 29 asiakasta, joista yksi ei ollut ennen myyjän vaihtoa saanut palvelua. Yksi maatalousyrittäjä 30 voisi kaivata tilakäynneille tai puhelimella tehtäviin päivityksiin ripeämpää toimintaa.

Ei ole kukaan päivittänyt meidän vakuutuksiamme, mutta eipä niille ole ollut suurta tarvetta. Ripeämpää toimintaa voisi olla, jos vakuutuksia lähdetäisiin kilpailuttamaan.

Maatalousyrittäjät ovat olleet tyytyväisiä puhelimessa tehtävien huolenpitojen sekä tilakäyntien laajuuteen, myös positiivista palautetta tuli vakuutusmyyjistä, jotka uskaltavat sanoa,

mitä myös itse ajattelevat. Myyjän vaihdolla tuntui myös olevan vaikutusta tilakäynneillä ja puhelimella tehtävissä huolenpidoissa.

Vuoden verran on oltu tyytyväisiä, kun myyjä vaihtui. Aikaisemmin ei tapahtunut mitään vastapuolelta ja oli noin viiden vuoden harmaa jakso. Nykyinen myyjä on toimiva ja tehokas. Pitää olla ammattitaitoa ja luottamusta.

Myyjä osaa muuttaa vakuutuksia sujuvasti, jos tulee päivityksiä.

Kaikki haastatteluun osallistuneet 30 maatalousyrittäjää olivat sitä mieltä, että vakuutusmyyjä tuntee heidän mielestään tarpeeksi maatalousyrittäjien toiminnasta ja laajuudesta. Haastatteluissa nousi myös useampaan kertaan esiin arvostus sitä omaa vakuutusmyyjää kohtaan, joka on asiantunteva sekä hoitanut tilan vakuutuksia pidemmän aikaa. Haastatteluun osallistuneet pienemmät tilat korostivat paikallisuutta sekä pohjatietojen ymmärtämistä esimerkiksi, jos päivitetään puhelimen kautta vakuutuksia.

Ymmärtää hyvin vakuutusten merkityksen sekä omistaa toimivat keskustelutaidot, että asiantuntevuuden tilan koneista ja toiminnasta. Onni ollut saada henkilö, joka on itse ollut tuottajana.

Luotto myyjään on 90 % eli paljon. Myyjä on lähtökohtana kaikessa ja hänen vastuullaan on kertoa maatalousyrittäjälle se pieni pränssi sopimuksesta.

Kysymyksessä, jossa kartoitettiin tietoutta LähiTapiolan muista palveluista, haastatteluun osallistuneista 30 maatalousyrittäjästä vain yhdellä maatalousyrittäjällä oli jo ennestään LähiTapiolan Sijoitus- ja säästö- tili käytössä, toisella maatalousyrittäjällä oli tavoitteena tulevaisuudessa avata. Seitsemän kysymykseen vastannutta, kertoi ettei ole tietoutta LähiTapiolan muista palveluista, kuin vakuutuksista. Loput 21 vastannutta kertoivat tietävänsä LähiTapiolan muistakin palveluista, mutta heillä ei ole ollut tarvetta tai kiinnostusta.

Mainoksista tullut esille tuo sijoitus- ja säästäminen.

Nykytilannetta kartoittavassa osiossa viimeisenä kysymyksenä oli LähiTapiolan terveystilapalvelin, lemmikkihelppin sekä elämänturvasovelluksen käyttö Maatalousyrittäjistä 18 vastaan-



neella ei ollut mitään sovellusta käytössä. Suosituimmaksi sovellukseksi nousi terveyshelppi, joka löytyi 12 maatalousyrittäjältä. Lemmikkihelppiä sekä elämänturvasovellusta käytettiin vähemmän (kuvio 5). Viideltä maatalousyrittäjältä löytyi enemmän kuin yksi sovellus puhelimesta. Maataloustyörytymksen kokoluokalla ei ollut vaikutusta itse sovellusten käyttöön.



Kuvio 5. Sovellusten käyttö maatalousyrittäjillä.

## 9.2 Tulevaisuus

Haastattelun tulevaisuus osiossa kartoitettiin huolenpitojen ja tilakäyntien määrää ja tulevaisuuden toiveita palveluista sekä yhteistyöstä. Kartoitettiin lisäksi toiveita toimintatapojen muutokselle sekä palvelun laatua, että palvelun tarkoitusta tulevaisuutta ajatellen. Puhelimesta tehtävien huolenpitojen ja tilakäyntien määrää kartoitettaessa 24 maatalousyrittäjää oli sitä mieltä, että määrä oli riittävä ja kuusi maatalousyrittäjää sanoi suoraan, että huolenpitojen ja tilakäyntien määrää saisi lisätä huomattavasti.

Liian vähän, ei ole kuulunut kolmeen vuoteen mitään, jotakin itse soittanut ja lisännyt.

Liian vähäinen ja toiveessa olisi enemmän soittoja esimerkiksi ja säännöllisempää yhteydenottoa esimerkiksi kerran vuoteen.

Kysymyksen vastauksista nousi esille myös se, että isoimmilla tiloilla huolenpitojen ja tilakäyntien määrä oli riittävä, mutta he toivoisivat säännöllisempää vakuutuksien päivittämistä yhden - kahden vuoden välein. Pienemmillä tiloilla vakuutuksien päivittäminen, ei ehkä ole niin aikaan rajattua, kun toimintakin on huomattavasti vähäisempää.

Riittävä on ollut, 2 vuoden välein muistaakseni tehty isompi päivitys vakuutuksiin, kun navetta valmistunut.

3 vuoden välein olisi hyvä. 2 vuotta sitten tehty iso huolenpito, puhelimella päivitetty myöhemmin.

Maatalousyrittäjiltä kysyttiin myös tulevaisuuden toiveista sekä yhteistyöstä LähiTapiolan suuntaan. Vastanneista 22 maatalousyrittäjää oli sitä mieltä, että LähiTapiola voi jatkaa nykyisellään palveluiden ja yhteistyön suhteen. Kahdeksan maatalousyrittäjää kertoi yksinkertaisista ja pienistä toiveista, jotka voisivat myös helpottaa heidän toimintaansa. Esille nousi maatalousyrittäjiltä laskujen koonnin kaipaaminen esimerkiksi vuositasolla. Maatalousyrityksen pyörittäminen itsessään on jo haastavaa ja kirjallisten töiden määrä suuri, joten laskut voivat yksittäin unohtua tullessaan useaan kertaan vuodessa.

Verkkopalvelun laskut tahtovat jäädä, joku mahdollinen koonti laskuista voisi esimerkiksi olla kätevä vuositasolla.

Monipuolista jo nykyään, laskujen yhteenvedo voisi olla, kun tulee paljon eri laskutusosoitteista ja usein.

Vahinkotapahtumien sattuessa asiat tapahtuvat ja ovat selkeäpiirteisiä.

Haastattelussa kartoitettiin toiveita toimintatapojen muutokselle ja kysymykseen vastasi 30 maatalousyrittäjää ja kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että toimintatapoja ei tarvitse muuttaa. Maatalousyrittäjät nostivat esille tyytyväisyyttä, asiantuntevuutta ja toiminnan helpoutta LähiTapiolassa. Asiakkaana maatalousyrittäjä on tärkeä ja arvokas LähiTapiolassa, joka myös on tärkeä osoittaa asiakkaalle itselleen.

Haastattelussa LähiTapiolan palvelu osoittautui asiakaslähtöiseksi ja arvostetuksi. Maatalousyrittäjät arvostavat yksinkertaista sekä nopeaa palvelua esimerkiksi korvausten hakemisessa kasvukauden aikana. Korvauskäsittelijät tai vakuutustarkastajat, jotka eivät ymmärrä maataloudesta saattavat joskus aiheuttaa vaikeuksia, mutta pääsääntöisesti palvelu korvauspuolella on ollut erinomaista haastatteluun osallistuneiden maatalousyrittäjien kertomana.

Korvauspalvelua on käytetty, joku kokematon joskus käynyt, joka ei ole tiennyt asiasta mitään ja antanut sopimattomia ehdotuksia ja samoin vakuutustarkastajalla ei ollut mitään kokemusta maataloudesta.

Pääsääntöisesti sujunut kivuttomasti palvelut. Korvauksen hakeminen ollut helppoa, soittanut myyjälle, joka pistänyt asiaa eteenpäin.

Muutaman kerran tarvinnut korvauspalvelua käyttää ja aina saanut palvelua. Toiminut hyvin myös autojen suhteen, korvannut kaiken mahdollisen.

Haastatteluun osallistuneet maatalousyrittäjät olivat pääasiassa käyttäneet korvauspalveluja, mutta myös asioineet verkossa sekä konttoreilla. Konttoreiden asiakaspalvelu on täyttänyt maatalousyrittäjien mielestä asiakaspalvelun tarpeet. Verkon palvelut sekä sovellukset ovat toimineet, kuten asiakkaille on luvattu ja sovellusten kuten terveyshelppi ja elämänturva helppoutta ja yksinkertaisuutta korostettiin.

### **9.3 Yhteydenotto**

Yhteydenotto-osiossa kartoitettiin haastatteluiden avulla minkälaisia yhteydenottotapoja maatalousyrittäjät suosivat ollessaan yhteydessä LähiTapiolaan. Kartoitettiin yhteydenpidon helppoutta, että yhteydenoton lähtökohtaa joko itseltä tai LähiTapiolasta. Mielekkäimpinä asiointitapoina koettiin tilakäynti sekä puhelimella yhteydenotto. Kaikki maatalousyrittäjät vastasivat haluavansa olla yhteydessä puhelimitse, että mahdollisuuden mukaan tilakäynnin kautta. Mutta myös verkkopalvelu sekä sähköposti saivat kannatusta. Kuusi maatalousyrittäjää valitsi asiointitavakseen verkkopalvelut ja kuusi maatalousyrittäjää kertoi haluavansa

käyttää lisäksi sähköpostia tilakäynnin ja puhelimella asioinnin lisäksi. Kolme maatalousyrittäjää kertoi myös haluavansa asioida itse konttorilla.

Maatalousyrittäjät saivat tuoda esille kaikki haluamansa asiointitavat. Yksi maatalousyrittäjä vastasi haluavansa käyttää kaikkia vaihtoehtoja. Yleisesti maatalousyrittäjät vastasivat haluavansa käyttää kahta tai kolmea vastausvaihtoa. Vastauksissa ei ollut maatalousyrityksen tilakoolla väliä.

Yhteydenpidon koki helpoksi 29 maatalousyrittäjää. Yksi maatalousyrittäjä oli yrittänyt saada vakuutusmyyjää useamman kerran kiinni eikä soittopyynnöstä huolimatta ollut saanut. Muut nostivat yhteydenpidon helppoutta esille ottamalla esimerkeiksi konttoreiden aukioloajat sekä vakuutusmyyjän kiinni saaminen myös hankalimpinakin kellonaikoina, kuten illasta tai viikonloppuna. Jos myyjää ei ollut saatu kiinni, on hänelle jätetty soittopyyntöä ja myöhemmin vakuutusmyyjä on soittanut takaisin.

Mukava, kun saa helposti kiinni, kun myyjään suora numero. Soittopyyntöä jätetty, jos ei ole kiinni saanut. Jonottanutkaan ei ole kauaa tarvinnut, jos soittanut LähiTapiolan yleiseen numeroon.

Puhelimella saanut aina tarvittaessa kiinni myyjän ja konttoritkin olleet auki, heidän palveluaan tarvinnut.

Yhteydenoton viimeinen kysymys maatalousyrittäjille liittyi yhteydenoton lähtökohtaan, onko yhteydenotto tullut asiakaslähtöisesti maatalousyrittäjältä itseltään vai LähiTapiolasta. Vastanneista viisi maatalousyrittäjää vastasi yhteydenoton lähteneen häneltä itseltään. 25 maatalousyrittäjää vastasivat haastattelussa yhteydenottojen tulleen sekä LähiTapiolan suunnasta, että itse yhteyttä ottaneena. Yksikään maatalousyrittäjä ei vastannut yhteydenoton tulleen pelkästään LähiTapiolan suunnasta.

## 9.4 Riskienhallinta

Haastattelun viimeisessä osiossa kartoitettiin maatalousyrittäjien riskienhallinnan toimia vakuutusyhtiön näkökulmasta katsottuna. Kysymyksissä kartoitettiin vakuutusturvan mitoitusta, vakuutusturvaa mahdollisesti täydentäviä vakuutuksien suosituksia, riskienhallinnan keskustelemisesta puhelimesta tehtävän huolenpidon sekä tilakäynnin yhteydessä mahdollisesti esille tulleiden parannusehdotusten/puutteiden esille ottamista myöhemmin.

Maatalousyrittäjien vastauksien perusteella vakuutusturvaa mitoitettaessa otetaan pääsääntöisesti kaikki maatalousyrittäjien toiminta sekä laajuus hyvin huomioon. Maatalousyrittäjien toiminta voi olla hyvin monimutkaista sekä monta osa-alueella sisältävää tuotantoa. Maidontuotanto, sianlihantuotanto, broilerinlihantuotanto tai viljanviljely kätkevät monta osa-alueella tuotantoon, jotka vakuutusmyyjän on tunnistettava vakuutusturvaa mitoitettaessa.

Aloitettu aina kartoittamalla tilanne ja käyty nykyiset vakuutukset läpi.

Yritetty ainakin pistää ajan tasalle kaikki. Keskeytysvakuutukset ovat myös otettu huomioon.

Maatalousyrittäjille esitettyssä kysymyksessä ” Onko teille suositeltu vakuutuksia, joita teillä ei ole vielä ollut, mutta ne voisivat täydentää vakuutusturvaanne?” 19 maatalousyrittäjää kertoi vakuutusmyyjän suositelleen vakuutuksia, jotka voisivat mahdollisesti täydentää maatalousyrittäjien vakuutusturvaa. 11 maatalousyrittäjää kertoi, että heille ei ole ollut tarvetta suositella tai vakuutusmyyjä ei itse ole ottanut asiaa esille.

Ei ole ollut tarve, kun viime kerralla katsottiin vakuutukset täysin ajan tasalle ja samalla henkivakuutukset itselle ja lapsille tapaturmavakuutukset.

Maatilan riskeistä sekä riskienhallinnasta ei keskustella ikinä liikaa. Vakuutusmyyjän on tärkeää kertoa riskeistä ja riskienhallinnasta sekä maatalousyrittäjien turvallisuuden parantamisesta. Ympäristövahingot sekä lämpökeskuksien syttyminen ovat suuri keskustelun aihe yhä enemmän nykypäivänä. Haastattelussa 24 maatalousyrittäjälle on kerrottu tarpeeksi maatalousyrittäjien riskeistä sekä turvallisuuden parantamisesta. Kuusi maatalousyrittäjää kertoi saaneensa liian vähän tietoa riskeistä vakuutusmyyjän kautta.

Semmoinen tullut vastaan, kuten öljyvahinko. Oletus, että vastuuvakuutus korvaa, mutta se ei korvaa, jos omalla maalla.

On käyty lävitse, puhuttu pannuhuoneesta ja navetan palontorjunnasta, joka pistettiin kuntoon.

Haastattelun viimeinen kysymys koski esille tulleisiin puutteisiin/parannusehdotuksiin, joita saattanut tulla puhelimesta tehtävän tai tilakäynnin aikana. 25 maatalousyrittäjää kertoi, että jos on annettu parannusehdotuksia niin niihin ei ole palattu jälkikäteen. Vain viiden maatalousyrittäjän kohdalla vakuutettaessa samaa kohdetta on palattu asiaan. Kahdeksan maatalousyrittäjää kertoi vastauksen ohessa, että jos parannusehdotuksia tai puutteita esiintyisi, niihin olisi hyvä palata tulevaisuudessa ja vaikka kysyä ovatko asiat muuttuneet.

Kyllä olisi hyvä ottaa puheeksi, jos jotakin tulee. Meillä ei vielä ole ollut tarvetta.

Parannusehdotuksiin perehdytty ja otettu heti asiaksi. Mutta ei ole ollut enää myöhemmin puheena.

## 10 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 10.1 Johtopäätökset asiakaspalvelun onnistumisesta

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää LähiTapiola Etelä-Pohjanmaan asiakaspalvelua maatalousyrietyksien vakuuttamisen osalta. Maatalousyrietyksien ollessa suuressa roolissa LähiTapiolan vakuutuskantaa on asiakaspalvelun oltava asiakaslähtöistä. Tavoitteen takana oli saada tietoutta maatalousyrietyksien tyytyväisyydestä LähiTapiolan asiakaspalveluun ja saada selville, miten asiakaspalvelua voidaan parantaa.

Haastatteluun osallistuneet maatalousyrittäjät ovat kaikki olleet jo useamman vuoden LähiTapiolan asiakkaana. Maatalousyrittäjät odottavat vakuutuksien kunnollista läpikäymistä sekä asiantuntevuutta LähiTapiolan myyjiltä. Maatalousyrittäjät olivat tyytyväisiä puhelimesta tehtävien huolenpitojen sekä tilakäyntien laajuuteen. Maatalousyrittäjät eivät koe LähiTapiolan muiden palveluiden tarpeellisuutta suureksi, mutta tietoutta sijoitus- ja säästö mahdollisuudesta kyllä on. LähiTapiolan sovelluksista suosituimmaksi nousi terveyshelppi, mutta yli puolet maatalousyrittäjistä ei ole ladannut puhelimeen LähiTapiolan sovelluksia.

Maatalousyrittäjät pitivät puhelimesta tehtävien huolenpitojen sekä tilakäyntien määrää riittävänä, mutta kaipaisivat säännöllisyyttä vakuutuksien päivittämiseen etenkin isoilla tiloilla. Toiveita maatalousyrittäjät esittivät laskujen koonneista vuositasona. Maatalousyrittäjät eivät halua muuttaa LähiTapiolan toimintatapoja vaan ovat niihin tyytyväisiä. Maatalousyrittäjät käyttävät suurimmaksi osaksi tarpeen mukaan korvauspalveluita. Korvausten hakeminen on helppoa ja yksinkertaista sekä toiminta niiden suhteen nopeaa myös kasvukaudella.

Suosituimmiksi yhteydenottotavoiksi maatalousyrittäjät nostivat puhelimesta yhteydenoton sekä tilakäynnin. Maatalousyrittäjät arvostavat vakuutusmyyjien kiinni saamisen helppoutta. Soittamisen mahdollisuus myös iltaisin tai viikonloppuisin nostaa asiakaslähtöisyyttä. Yhteydenottoja liittyen vakuutuksiin tehdään pääasiassa yhtä paljon LähiTapiolan suunnasta kuin maatalousyrittäjiltä itseltään.

Vakuutusturvaa mitoitettaessa otetaan maatalousyrietyksien laajuus huomioon sekä tuotannon suunta. Kartoitetaan vakuutukset sekä maatalousyrietyksen yksityistalous. Maatalousyrittäjille suositellaan pääasiassa uusia vakuutuksia, jos ne täydentävät heidän vakuutusturvaansa. Maatalousyrietyksen riskienhallinnasta keskustellaan maatalousyrittäjien kanssa riittävästi. Turvallisuus maatalousyrietyksessä ei ole itsestään selvyyys ja riskien ennakointi vähentää tapaturmien ja korvausten hakemista. Maatalousyrietykselle tehtävän huolenpidon tai tilakäynnin aikana ilmenneisiin parannusehdotuksiin tai puutteisiin olisi hyvä palata tarvittaessa.

Haastatteluun osallistuneet maatalousyrittäjät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä LähiTapiolan asiakaspalveluun, mutta muutamia kehityskohteita kuitenkin löytyi haastattelun perusteella. Sovelluksien sekä LähiTapiolan muiden palveluiden mainontaa voisi lisätä asiakaskohtaamisen yhteyteen, joko puhelimen välityksellä tai tilakäynnin aikana. Vaikka maatalousyrittäjä ei välttämättä koe tarvetta muille palveluille tai sovelluksille, lisäisi se tietoutta niistä. Maatalousyrietyksien puhelimesta tehtäviä huolenpitoja sekä tilakäyntejä isommille tiloille voisi rytmittää 1-2 vuoden välein asiakkaan toiveen mukaan. Pienemmät tilat ovat tyytyväisiä päivittämiseen, kun toimintakin on pienempää. Rytmitetyn vakuutuksien päivittäminen helpottaisi maatalousyrietyksen asioiden suunnittelua. Maatalousyrittäjille voisi heidän toiveestaan tehdä mahdollisuuksien mukaan maatalousyrietyksen vakuutuksien laskuista koonnia esimerkiksi vuositasolla. Se helpottaisi laskujen maksamisen suunnittelua sekä vähentäisi unohduksia kirjausten ollessa muutenkin suuressa roolissa maatalousyrietyksissä. Riskienhallintaa sekä turvallisuutta voisi parantaa ottamalla parannusehdotuksia tai puutteita esille myöhemmin. Suuremmilla maatalousyrietyksillä turvallisuus ja riskienhallinta ovat elinkeino, mutta ennakointi ei ole ikinä pahaksi.

## **10.2 Johtopäätökset esitteestä**

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös suunnitella maatalouspuolen asiakaskohtaamisia helpottava esite, jonka kautta maatalousyrittäjän olisi helpompaa valmistautua tulevaan asiakas-



kohtaamiseen eli vaihtoehtoisesti puhelimesta tehtävään huolenpitoon tai tilakäyntiin. Esitteen rakentamisen idea sekä tavoite lähtivät LähiTapiolan kanssa käydyistä keskusteluista parantaa maatalousyrityksien asiakaspalvelua sekä edistää huolenpitojen sujumista.

Haastatteluiden ohessa kerättiin tietoa maatalousyrityksien riskienhallinnasta vakuutusyhtiön näkökulmasta. Suunniteltu esite voidaan lähettää maatalousyrittäjälle sähköpostilla tai paperisena ennen puhelimesta tehtävää huolenpitoa tai tilakäyntiä. Haastatteluista saatujen tietojen perusteella ymmärretään paremmin puhelimesta tehtävien huolenpitojen tai tilakäyntien heikkoja kohtia. Esitteen sisällön tulisi antaa tietoa sekä valmiuksia tulevaan asiakas kohtaamiseen. Tutkimustulosten perusteella sekä kehityskohtia pohtimalla maatalousyrityksille lähetettävässä esitteessä olisi hyvä tuoda esille asiakaspalvelun kehitystä kaipaavia kohtia sekä tietoa huolenpidosta, että tilakäynnistä. Esite voisi kooltaan mahdollisesti olla yksi A4-paperi.

Kehityskohtien mukaan esitteeseen olisi hyvä tuoda esille LähiTapiolan maatalousyrityksien- sekä yksityistalouden vakuutuksista. Maatalousyrityksille rakennetaan kokonaisuus Kantri maatilavakuutuksesta. Yksityistalouden vakuutuksista eniten nousevat pinnalle henkilövakuutukset. Henkilöriskien varalle sekä maatalousyrityksen jatkuvuudelle maatalousyrittäjän vakuutus on halpa henkivakuutus. Esitteessä olisi hyvä olla, mitä tietoja maatalousyrittäjä tarvitsee asiakastapaamiseen. Tarpeellisia tietoja ovat maatalousyrityksen liikevaihto, MTK- ja MHY-numerot, omien sekä vuokrattujen peltohehtaarien määrä, eläinten määrä, päätuotantosuunta ja mahdollisen liitännäiselinkeinon liikevaihto. LähiTapiolan sijoitus- ja säästäminen on tällä hetkellä maatalousyrittäjien mielestä tarpeeton, niin sitä olisi hyvä tuoda pienesti esille esitteessä. Sijoittaminen rahastoon voisi olla yksi vaihtoehto saada rahallista tukea, kun eläkkeelle jääminen tulee ajankohtaiseksi. Tutkimustuloksista selvinnyt LähiTapiolan terveyshelpin, lemmikkihelpin sekä elämänturvasovelluksen vähäinen käyttö tukisi myös niiden sijoittamista esitteeseen. Esitteeseen voisi myös laittaa herättelevän kysymyksen maatalousyritykselle sopivasta aikavälistä vakuutuksien päivittämiseen. Näin maatalousyrittäjä saisi tuoda esille oman ajatuksensa siitä, kuinka usein hän haluaa vakuutuksiaan päivitettävän. Esitteestä olisi myös lopuksi hyvä löytyä maatalousyrittäjän aluetta palvelevan myyjän yhteystiedot sekä LähiTapiolan yleisimmät suorat numerot.

Esitteen hyötyä huolenpitojen sekä tilakäyntien sujumiseen ei voida tietää etukäteen. Jos rakennetulla esitteellä voidaan saada maatalousyrittäjä heräämään ja valmistautumaan asiakaskohtaamiseen paremmin, on sillä jo yksi tavoite saavutettu. Asiakaspalvelun sekä asiakaslähtöisyyden lisääminen maatalousyrietyksien osalta voi tuoda mahdollisuuksien mukaan jopa uusia maatalousyrietyksiä asiakkaaksi.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: wsoy.

Ala-Kantti, E. & Enroth, A. 2003. Talouden ja rahoituksen suunnittelu ja seuranta. Teoksessa: A. Enroth, P. Österman & H. Teräväinen (toim.) Laajentavien tilojen haasteet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Engblom, J. 2003. Liikeriskit- luone, lajit ja riskikentän mallintaminen. [Verkkójulkaisu]. Turku: Turun kauppakorkeakoulu. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja. [Viitattu 05.06.2020]. Saatavana: [https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/96678/Ae2\\_2003.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/96678/Ae2_2003.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Eskola, E. Louhelainen, K. & Pyykkönen, M. 2005. Henkilöriskienhallinta. Teoksessa: P. Jokipii, H. Teräväinen & J. Helin. (toim.) Maatilan riskienhallinta. Tieto tuottamaan 110. Keuruu: ProAgraria & MTT.)

Hardaker, J, B. Huirne, R, B, M. Anderson, J, R. & Lien, G. 2004. Coping with risk in agriculture. 2. p. Wallingford: CAB International. 5-18.

Heikkilä, A-M., Niskanen, O. & Pertham, K. 2018. Riskitarkastelu mukaan investointilaskelmiin. Teoksessa: T. Puhakainen & M. Hakojärvi (toim.) Maataloustieteen päivät 2018: Esitelmä- ja posteritiivistelmät. [Verkkójulkaisu]. Suomen maataloustieteellinen seura. Suomen maataloustieteellisen seuran tiedote NO 34,101. Saatavana: [http://www.smts.fi/sites/smts.fi/files/MTP2018\\_Abstraktikirja.pdf](http://www.smts.fi/sites/smts.fi/files/MTP2018_Abstraktikirja.pdf)

Hirsjärvi, S. 1996. Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyyppejä. Teoksessa S. Hirsjärvi, P. Remes & P. Sajavaara. Tutki ja kirjoita. 13., osin uud. p. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. 160.

Hirsjärvi, S. 1996. Tutkimustyyppit ja aineistonkeruun perusmenetelmät. Haastattelu. Teoksessa S. Hirsjärvi, P. Remes & P. Sajavaara. Tutki ja kirjoita. 13., osin uud. p. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy. 205.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu ja sen lajit. Teoksessa: S. Hirsjärvi & H. Hurme. Tutkimushaastattelu: Teemanhaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino. 48.

Hoppu, E. & Hoppu, K. 2008. Kauppa- ja varallisuus oikeuden pääpiirteet. 12.painos. Helsinki: WSOYpro.

Kattilakoski, K. 2020. Myyntijohtaja. LähiTapiola. Haastattelu 15.12.2020.

- Karhinen, R. 7.2.2019. Uusi alku: Maatalous on myös tulevaisuuden elinkeino. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriö. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja 2019:3. [Viitattu 2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-453-998-2>
- Kay, R.D., Edwards, W.M. & Duffy P. A. 2008. Farm management. Eighth Edition.
- Kerkelä, L. 2012. Maatalous - ja ympäristöalan muutosvoimat ja osaamistarpeet. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Pellervon taloustutkimus. PTT työpapereita 136. [Viitattu 30.05.2020]. Saatavana: <http://www.ptt.fi/media/liitteet/tp136.pdf>
- Kujala, L. 2018. Avioehtosopimus ja hallintaoikeustestamentti osana maatalousyrityksen riskienhallintaa. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Maatalousyrityksen liiketoiminta, agrologin koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon. [Viitattu 06.10.2020]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/147843/Kujala\\_Laura.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/147843/Kujala_Laura.pdf?sequence=1)
- Leppälä, J., Murtonen, M., Suokangas, A., Lehto, M., Sinisalo A. & Suutarinen, J. 2008. Maatilan turvallisuuden johtaminen – maatilan riskien tunnistaminen ja arvioinnin kehittäminen. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus. Maa- ja elintarviketalous 126. [Viitattu 08.06.2020 ] Saatavana: <http://www.mtt.fi/met/pdf/met126.pdf>
- Luke. Ei päiväystä. Maatilan riskienhallinta. [Verkkosivu]. Helsinki: Luonnonvarakeskus. [Viitattu 16.5.2020]. Saatavana: <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/maatilanriskienhallinta>
- LähiTapiola. Ei päiväystä. Henkilövakuutukset. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.12.2020]. Saatavana: <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/henkilovakuutukset>
- LähiTapiola. Ei päiväystä. Maatilan riskienhallinta. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.10.2020]. Saatavana: <https://www.lahitapiola.fi/maatilat/edut-ja-palvelut/maatilan-riskienhallinta/henkiloriskit>
- LähiTapiola. Ei päiväystä. Tietoa omistaja-asiakkuudesta. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.12.2020]. Saatavana: <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/omistaja-asiakkuus>
- LähiTapiola. Ei päiväystä. Tietoa yhtiöryhmästä. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.5.2020]. Saatavana: <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/lahitapiola-ryhma/yhtioryhmatieto/visio-ja-arvot>
- Maistraatti. Ei päiväystä. Edunvalvontavaltuus. [Verkkosivu]. [Viitattu 11.08.2020]. Saatavana: <https://dvv.fi/fi/edunvalvontavaltuus>

- Niemi, J. Markkinoiden toimintamekanismit. 2013. Teoksessa: S. Vuori., S. Peltonen & P. Tuovinen (toim.) Markkinariskien hallinta maatilalla. Helsinki: ProAgria Keskusten Liitto. Tieto tuottamaan 138. 5.
- Nummi, H. 2011. Tyytyväinen asiakas vakuutusyhtiön monikanavamallissa. Tampereen Yliopisto. Johtamiskorkeakoulu, vakuutustiede. Pro gradu-tutkielma. Julkaisematon. [Viitattu 15.12.2020]. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/82763/gradu05246.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ryhänen, M. & Sipiläinen, T. 2018. Maatalousyrityksen johtaminen. Teoksessa: Ryhänen, M & Sipiläinen, T. Maatalousyrityksen johtaminen ja toiminnan kehittäminen: Tuotantosuunnitelman valinnan perusteet. Helsinki: Tempest Oy. 10-24. [Verkkajulkaisu]. Saatavana: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228594/OPPI-KIRJA\\_Ryh%C3%A4nen%26Sipil%C3%A4inen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228594/OPPI-KIRJA_Ryh%C3%A4nen%26Sipil%C3%A4inen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ryhänen, M. 2018a. Maatalousyrityksen strateginen johtaminen. Teoksessa: Ryhänen, M & Sipiläinen, T. Maatalousyrityksen johtaminen ja toiminnan kehittäminen: Tuotantosuunnitelman valinnan perusteet. Helsinki: Tempest Oy. 25-26 [Verkkajulkaisu]. Saatavana: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228594/OPPI-KIRJA\\_Ryh%C3%A4nen%26Sipil%C3%A4inen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228594/OPPI-KIRJA_Ryh%C3%A4nen%26Sipil%C3%A4inen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ryhänen, M. 2018b. Tuotantosuunnitelman valinnan perusteet. Teoksessa: Ryhänen, M & Sipiläinen, T. Maatalousyrityksen johtaminen ja toiminnan kehittäminen: Tuotantosuunnitelman valinnan perusteet. Helsinki: Tempest Oy. 210-213. [Verkkajulkaisu]. Saatavana: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228594/OPPI-KIRJA\\_Ryh%C3%A4nen%26Sipil%C3%A4inen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228594/OPPI-KIRJA_Ryh%C3%A4nen%26Sipil%C3%A4inen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta, avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Helsinki: Tietosanoma
- Sinisalo, A. 2007. Tapaturmien riski-indeksin määrittäminen suomalaisilla maataloilla. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus. MTT:n selvityksiä 149. [Viitattu 14.10.2020]. Saatavana: <http://www.mtt.fi/mtts/pdf/mtts149.pdf>
- Suomen virallinen tilasto (SVT). 30.11.2018. Työtapaturmat. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 14.10.2020]. Saatavana: [http://www.stat.fi/til/ttap/2016/ttap\\_2016\\_2018-11-30\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/ttap/2016/ttap_2016_2018-11-30_kat_001_fi.html)
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vänskä, T. 2010. Maatalousyrityksen riskitekijät ja riskienhallinta. Laurea ammattikorkeakoulu. Luonnonvara- ja ympäristöala. Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 22.10.2020]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21162/Vanska\\_Taru.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21162/Vanska_Taru.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **LIITTEET**

Liite 1. Opinnäytetyössä käytetyt teemahaastattelukysymykset

Liite 2. Huolenpito esite

## LIITE 1. Opinnäytetyössä käytetyt teemahaastattelukysymykset

### Nykyinen tilanne

- Mitä odotuksia teillä on puhelimesta tehtävälle huolenpidolle/ tilakäynnille, kun vakuutusmyyjä tulee käymään?
- Oletteko olleet tyytyväisiä huolenpito / tilakäynteihin? Onko se ollut riittävän laaja?
- Tunteeko vakuutusmyyjä mielestänne tarpeeksi hyvin maatalousyrityksen toiminnan ja laajuuden?
- Kuinka hyvin tunnette LähiTapiolan tarjoamat palvelut?
- Onko teillä käytössä asiointia helpottavat sovellukset kuten terveystelppä, lemmikkihelppi tai elämänturvavellus?

### Tulevaisuus

- Koetteko nykyisen huolenpitojen ja tilakäyntien määrän mielestänne riittäväksi?
- Onko teillä toiveita tulevaisuuden palveluista tai yhteistyöstä?
- Onko teillä toiveita toimintatapojen muutokselle?
- Oletteko saaneet haluamaanne palvelua ja minkälaista palvelua olette tarvinneet?

### Yhteydenotto

- Minkälaisia yhteydenottotapoja suositte ollessanne yhteydessä LähiTapiolaan?
  - Tilakäynti
  - Puhelimella yhteydenotto
  - Verkon kautta asioiminen, chat
  - Sähköposti
  - Teams-palaveri
- Onko yhteydenpito ollut helppoa LähiTapiolan suuntaan?
- Onko yhteydenotto tullut asiakaslähtöisesti teiltä itseltänne vai LähiTapiolasta?

### Riskienhallinta

- Onko vakuutusturvaa mitoitettaessa otettu hyvin huomioon kaikki yrityksen toiminta?
- Onko teille suositeltu vakuutuksia, joita teille ei ehkä vielä ole ollut, mutta ne voisivat täydentää vakuutusturvaanne?
- Onko teille kerrottu mielestänne tarpeeksi huolenpitoa tehdessä maatalan riskeistä ja turvallisuuden parantamisesta? (Esim. ympäristövahingot, lämpökeskukset)
- Jos riskikartoitusta tehdessä on tullut puutteita / parannusehdotuksia, onko niitä otettu enää myöhemmin esille?





Hei,

Tässä tietoa tulevasta vakuutustapaamisesta. Käymme läpi koko tilan ja talouden asiat, joten toivoisin, että kaikki päättäjät ovat paikalla. Tapaamiseen olisi hyvä varata pari tuntia

## Pohjatiedot

Katsottehan seuraavat pohjatiedot valmiiksi vakuutustapaamista varten:

- tilatunnus
- liikevaihto
- pelto (oma/vuokra)
- metsät (rekisterinumero ja kuntakoodi: [Metsään.fi](https://www.metsaan.fi))
- MHY-jäsennumero
- MTK-jäsennumero

## Tilakierros

Tapaamisen yhdessä teemme tilakierroksen, jonka aikana kierrämme yhdessä katsomassa pihapiirin ja riskikohteet, kuten lämpökeskus ja korjaamo. Tautiriskin huomioiden emme käy tuotantotiloissa. Samalla voimme tarkistaa rakennusten puuttuvat neliöt.

Mikäli teille tulee este tapaamiselle, ilmoitathan meille välittömästi.

Ystävällisin terveisin  
LähiTapiola Etelä-Pohjanmaa



## Lataa Lähitapiolan sovellukset puhelimeesi

Lähitapiolan sovelluksista löydät  
helposti omat palvelusi ja asiat  
sujuvasti kanssamme!

- Elämänturvasovellus
- TerveysHelppi
- LemmikkiHelppi

PALVELUNTARJOAJAT: Lähitapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö, Lähitapiolan alueyhtiöt, Lähitapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö, Lähitapiola Varainhoito Oy. OSOITELÄHDE: Lähitapiolan asiakasrekisteri, 02010 Tapiola EVÄSTEKÄYTÄNTÖ: Siirtymällä verkkosivuillemme tämän kirjeen kautta hyväksyt evästeiden käytön ja sen, että käytämme evästeitä markkinoinnin ja mainonnan kohdentamiseen sinulle, seurataksemme verkkosivujemme käyttöä sekä parantaaksemme niiden toimivuutta.

[Voit perua kirjeen klikkaamalla tästä.](#)