

Johanna Lindholm

DANSKE BANKIN PALVELUT TEOLLISUUSSIIVOUSALAN
PIENYRITTÄJÄLLE

Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
2013

DANSKE BANKIN PALVELUT TEOLLISUUSIIVOUSALAN PIENYRITTÄJÄLLE

Lindholm, Johanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Maaliskuu 2013
Ohjaaja: Silventoinen, Marjatta
Sivumäärä: 39
Liitteitä: 1

Asiasanat: pienyrittäjä, teollisuussiivous, maksuliike, rahoitus

Opinnäytetyön aiheena oli Danske Bankin palvelut teollisuussiivousalan yrittäjälle. Tutkimuksessa selvitettiin teollisuussiivousalan pienyrittäjien tyytyväisyyttä pankin palveluihin. Työssä käytiin läpi myös heidän palvelutarpeitaan yritystoiminnan alkutaipaleella sekä palvelutarpeiden muutoksia yritystoiminnan jatkuessa pidempään. Tutkimus on tehty vain teollisuussiivousalalla toimivien pienyrittäjien näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä on otettu huomioon vain Danske Bankilta saatavat palvelut, koska kaikki haastateltavat yrittäjät ovat Danske Bankin asiakkaita ja pankkien tarjoamissa tuotteissa ja palveluissa ei ole suuria eroja.

Työssä on ensin käyty läpi tutkimusprosessi. Tutkimuksen aiheella, rakenteella, luotettavuudella ja tutkimusmenetelmällä on kaikilla omat kappaleensa. Teoriaosuudessa on selvitetty pienyrittäjä käsitteenä ja kerrottu pienyrittäjäksi ryhtymisestä. Myös teollisuussiivouksesta on kerrottu alana, mitä työ tällä alalla yleensä pitää sisällään ja millaisissa kohteissa sitä tehdään. Tämän jälkeen on selvitetty yleisellä tasolla pienyrityksen maksuliikenne- sekä rahoitustarpeita, sekä millaisia palveluntarjoajia näihin tarpeisiin on saatavilla.

Danske Bankin yleisesittely on omana kappaleenaan. Siinä on pintapuolisesti käyty läpi organisaatiota, koko konsernia ja historiaa Suomessa. Danske Bankin tarjoamat tuotteet ja palvelut pienille yrityksille on esitelty melko yksityiskohtaisesti. Kaikki tarjolla olevat tuoteryhmät on käyty yksitellen läpi.

Itse tutkimus on toteutettu haastatteleamalla teollisuussiivousalan pienyrittäjiä. Heiltä selvitettiin mm. mitä tuotteita heillä on ollut käytössä yritystoiminnan alkaessa ja ovatko heidän tarpeensa siitä kasvaneet. Käytiin läpi myös yrittäjien eniten käyttämiä palvelukanavia sekä pankin omaa aktiivisuutta asiakassuhteiden ylläpidossa. Yrittäjiltä selvitettiin myös ovatko he tyytyväisiä pankkiinsa ja sen tarjoamiin palveluihin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että yrittäjillä oli käytössä lähinnä pankin peruspalveluita. Kaikilla oli pankin tarjoamat palvelupaketit päivittäiseen asiointiin, sekä muutamia tuotteita rahoituksen ja sijoituksen puolelta. Heidän palvelutarpeensa olivat muuttuneet vain lähinnä juuri rahoituksen ja sijoittamisen saralta investointien ja samalla varallisuuden lisääntyä. Yrittäjät olivat hyvin tyytyväisiä pankilta saamiinsa palveluihin. Erityisesti he pitivät siitä, että saivat asioida aina saman henkilön kanssa.

DANSKE BANK'S SERVICES FOR SMALL ENTREPRENEURS IN INDUSTRIAL CLEANING

Lindholm, Johanna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

March 2013

Supervisor: Silventoinen, Marjatta

Number of pages: 39

Appendices: 1

Keywords: small entrepreneur, industrial cleaning, payment transactions, financing

The purpose of this study was Danske Bank's services for small entrepreneurs in industrial cleaning. Study examined the satisfaction of small entrepreneurs with the bank's services. The thesis also sifts through their service needs from the early stages of business, as well as changes in the service needs while business persists longer. The study was conducted only in the small entrepreneur's points of view that are working in industrial cleaning. This thesis takes into account only Danske Bank's services, because all of the interviewed entrepreneurs are Danske Bank's customers and there are no major differences in products and services offered by banks.

The thesis starts with the research process. Research subject matter, structure, reliability, and research methods all have their own chapters. The concept of a small business owner is explained in the theory part and also explained how to become a small entrepreneur. There has also been told about the industrial cleaning sector, what the work in this area usually contains and what kind of applications is it made. A small businesses payment and financing needs are explained in general terms, as well as what kind of service providers there are available for these needs.

Danske Bank has a general introduction in its own chapter. There are superficially gone through the organization, the entire group, and its history in Finland. Danske Bank's products and services for small businesses have been presented in some detail. All the available product categories have been sifted through one by one.

This research has been executed by interviewing the small entrepreneurs in industrial cleaning. They were clarified which bank's products they had been using at the beginning of their business and whether their needs for products have grown. In this thesis sifted also through what kind of service channels the entrepreneurs have most used as well as the banks own activity maintaining customer relationships. The entrepreneurs were also examined whether or not they are satisfied with their bank and the services it has provided.

The research revealed that the entrepreneurs had mostly used the bank's basic services. They all had offered a bank service packages for daily transactions, as well as some financing and investment products. Their service needs had changed only in financing and investment after increasing investments and wealth. The entrepreneurs were very satisfied with the services received from the bank. They especially liked the fact that they were always able to deal with the same person.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUSPROSESSI.....	7
2.1	Tutkimuksen aihe sekä tavoitteet.....	7
2.2	Tutkimuksen viitekehys ja rakenne.....	7
2.3	Tutkimuksen rajaus ja luotettavuus.....	8
2.4	Tutkimusmenetelmä.....	8
3	YRITTÄJYYS TEOLLISUUSIIVOUSALALLA.....	9
3.1	Pienyrittäjäksi ryhtyminen.....	9
3.2	Teollisuussiivous alana.....	11
3.3	Pienyrityksen maksuliike- ja rahoitustarpeet.....	12
4	DANSKE BANK.....	13
4.1	Konserni.....	13
4.2	Organisaatio.....	14
4.3	Historia Suomessa.....	14
5	DANSKE BANKIN PALVELUT PIENYRITYKSILLE.....	15
5.1	Verkkopalvelut.....	15
5.1.1	Yritysten verkkopankki.....	15
5.1.2	E-lasku.....	17
5.1.3	Verkkomaksupalvelu.....	17
5.1.4	Verkkopalkka.....	18
5.1.5	Sähköinen taloushallinto.....	18
5.2	Palvelupaketit päivittäisiin raha-asioihin.....	19
5.2.1	Peruspaketti.....	19
5.2.2	Laajapaketti.....	19
5.3	Säästämistilit.....	20
5.3.1	Verkkosijoitustili.....	20
5.3.2	Määräaikaistalletus.....	21
5.3.3	Osaketalletus.....	21
5.4	Kortit.....	22
5.4.1	MasterCard Corporate Classic.....	22
5.4.2	MasterCard Corporate Gold.....	23
5.4.3	MasterCard Corporate Platinum.....	23
5.4.4	Debit MasterCard.....	24
5.4.5	Visa Electron.....	24
5.5	Maksuliikenne.....	24
5.5.1	Maksaminen.....	25

5.5.2 Laskuttaminen	25
5.5.3 Rahahuolto	26
5.6 Rahoitus	26
5.6.1 Laina	27
5.6.2 Luotollinen tili.....	27
5.6.3 Verkkolimiitti	28
5.6.4 Osamaksurahoitus	28
5.6.5 Leasingrahoitus	29
5.6.6 Pankkitakaus.....	29
5.7 Sijoittaminen.....	30
5.7.1 Rahastot.....	30
5.7.2 Joukko- ja indeksilainat.....	31
5.7.3 Osakkeet	32
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	33
6.1 Teollisuussivousalan pienyrittäjien haastattelut	33
6.2 Haastattelujen tulokset	33
7 YHTEENVETO	36
LÄHTEET.....	38
LIITE	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää teollisuussiivousalan pienyrittäjien tyytyväisyyttä pankilta saamiinsa palveluihin sekä heidän palvelutarpeitaan yritystoiminnan alusta nykypäivään. Tutkimus on toteutettu teemahaastatteluna haastatteleamalla kuutta teollisuussiivousalan pienyrittäjää.

Yritystoimintaa aloitettaessa pankit ovat suuressa roolissa. Jokainen yritys nykypäivänä tarvitsee pankin palveluita enemmän tai vähemmän. Kaikilla on oltava pankkitili, useimmiten myös kortti ja nykypäivänä verkkopankki. Yritystoiminnan alussa moni tarvitsee myös rahoitusta joko yrityksen investointeihin, palkkoihin tai ehkä jopa yrittäjän itsensä elättämiseen. Yrityksen toiminnan taas jo ollessa vakaalla pohjalla voi sijoitusasioista tulla ajankohtaisia. Näissä asioissa käännytään pankin puoleen ja luotetaan siihen, että pankki osaa tarjota asiantuntevaa apua ja tilanteeseen sopivia tuotteita.

Yritystoiminnan jatkuessa pidempään myös yrityksen palvelutarpeet saattavat muuttua ja kasvaa. Tässä opinnäytetyössä selvitetään yrittäjiltä itseltään ovatko ja miten heidän tarpeensa ovat muuttuneet ja onko pankista pystytty vastaamaan kasvaviin tarpeisiin riittävällä tavalla. Vaikka yritystoiminta itsessään ei vaatisikaan muutoksia palveluihin, saattaa muutoksia syntyä myös pankin aloitteesta mm. palvelujen sähköistymisen lisääntyttä.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään vain Danske Bankin tarjoamiin tuotteisiin ja palveluihin. Tämä siksi, että eri pankkien tarjoamat tuotteet ovat nykypäivänä pääpiirteittäin samanlaisia. Lähes jokaisesta pankista on saatavilla yritystoimintaan tarvittavat maksuliikepalvelut, sekä rahoitus- ja sijoitustuotteet. Kaikki tutkimuksessa haastatellut yrittäjät ovat myös juuri Danske Bankin asiakkaita.

2 TUTKIMUSPROSESSI

2.1 Tutkimuksen aihe sekä tavoitteet

Tutkimuksen aiheena on Danske Bankin palvelut teollisuussiivousalan yrittäjälle. Tutkimusongelmana on teollisuussiivousalan pienyrittäjien pankkipalvelujen tarpeet sekä tyytyväisyys pankin yrityspalveluihin. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, onko nimenomaan teollisuussiivousalan pienyrittäjille tarjolla oikeanlaisia palveluja ja tuotteita pankissa, sekä onko kyseisellä alalla joitain erityistarpeita pankin palvelujen suhteen. Haastatteluissa yrittäjät kertovat mm. mitä palveluja heillä itsellään on käytössä sekä ovatko heidän tarpeensa pankin palvelujen suhteen muuttuneet yritystoiminnan alun jälkeen. Tutkimuksessa selviää myös yrittäjien tyytyväisyys pankin tuotteisiin sekä niiden monipuolisuuteen ja palveluiden saatavuuteen, sekä mahdolliset asiat joissa yrittäjät kokevat olevan parantamisen varaa.

2.2 Tutkimuksen viitekehys ja rakenne

Tutkimuksen alun teoriaosuudessa käydään läpi teollisuussiivousalan pienyrittäjäksi ryhtymistä. Selvitetään millainen teollisuussiivous on alana ja kerrotaan alan pienyrittäjän maksuliikenne- ja rahoitustarpeista. Viitekehysenä on käytetty kirjallisuutta, tärkeimpänä uuden yrityksen perustamisoppaita. Seuraavaksi esitellään lyhyesti Danske Bank yhtiönä sekä sen historiaa Suomessa. Sitten Danske Bankin tarjoamat palvelut ja tuotteet pienyrittäjille käydään läpi yksityiskohtaisesti. Jokainen tuote on omana väliotsikkonaan.

Tutkimusosassa haastatellaan teollisuussiivousalan pienyrittäjiä, jotka ovat Danske Bankin asiakkaita. Haastatteluissa selvitetään, mitä tuotteita heillä on yrityksen käytössä ja mitä palvelukanavia he ovat käyttäneet. Tutkimuksessa selvitetään heidän tyytyväisyytensä pankin tarjoamiin palveluihin ja mikä on ollut pankin rooli yritystoimintaa perustettaessa. Lopussa esitellään tutkimuksen tulokset.

2.3 Tutkimuksen rajaus ja luotettavuus

Tätä tutkimusta käsitellään vain teollisuussiiivousalan pienyrittäjien näkökulmasta. Alalla ei ole monia pienyrittäjiä ja kaikki haastateltavat yrittäjät ovat Danske Bankin asiakkaita, joten tutkimus on keskittynyt nimenomaan Danske Bankin tarjoamiin tuotteisiin sekä palveluihin. Pankkien tarjoamat palvelut ovat pääsääntöisesti samankaltaisia, joten tutkimusta voisi hyödyntää myös muiden pankkien osalta tarpeen vaatiessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyitä on tehty opinnäytetöinä paljon, mutta ei ole kuitenkaan löytynyt juuri samanlaista kuin tämä. Tämä tutkimus eroaa muista pankkien asiakkaille tehdyistä kyselyistä siinä, että haastateltaviksi on valittu vain muutama pienyrittäjä tietyltä alalta ja haastattelu koskee nimenomaan vain yritykselle suunnattuja palveluja.

Laadulliseen tutkimukseen eivät sovi pätevyuden ja luotettavuuden käsitteet hyvin. Nämä käsitteet tulisi kuitenkin tuntea, sillä laadullisessa kirjallisuudessa ei näihin käsitteisiin ole esitetty hyväksytyjä vaihtoehtoja. Tieteellisessä tutkimuksessa tärkeää on, että todetut havainnot pystytään toistamaan. Mikäli toistaminen ei ole mahdollista, eivät muut pysty kiistämään näitä havaintoja. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 255, 258.)

2.4 Tutkimusmenetelmä

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen haastattelututkimus, jossa haastattelutyypinä on käytetty teemahaastattelua. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla ja ymmärtää ihmisten käyttäytymistä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien suuri määrä tai tilastollinen osoitus ei ole tarpeen tai edes mahdollista. Näihin soveltuu kvantitatiivinen- eli määrällinen tutkimus paremmin. (Alasuutari 2011, 39.)

Teemahaastattelu, joka tunnetaan myös nimellä puolistrukturoitu haastattelu, on yleisin laadullinen aineiston keruun menetelmä. Teemahaastattelusta on tullut lähes synonyymi kvalitatiiviselle tutkimukselle. Teemahaastattelussa tutkija määrää kysy-

mykset, mutta ei anna niihin valmiita vastausvaihtoehtoja. Haastateltavalla on tällöin paljon vapauksia, sillä kysymyksiin voi vastata omin sanoin, poiketa kysymysten järjestyksestä ja jopa ehdottaa uusia kysymyksiä. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 104, 105.)

Useimmat asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään kyselylomakkeiden avulla. Lomakkeissa on yleensä kysymyksiä koskien tiettyä aihepiiriä, ja näihin kysymyksiin on vastaajille tehty valmiiksi vastausvaihtoehtoja. Tästä poiketen tässä tutkimuksessa käytetty laadullinen haastattelu pyörii vain yhden teeman ympärillä. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole, vaan ainoastaan aihe josta haastateltavien kanssa tutkija keskustelee kysymysten avulla. Laadullisen haastattelun tarkoituksena on saada esiin sellaisia asioita, joita ei välttämättä muulla tavalla pystyttäisi teoriasta johtamaan. (Yli-Luoma 2001, 34.)

Tutkimuksen aineistona on käytetty pääasiallisesti kirjallisuutta sekä verkkodokumentteja. Tutkimuksen teoriapohja on pääasiassa uuden yrityksen perustamisoppaista. Danske Bankin www-sivuilla taas on esitelty tutkimukseen kuuluvat tuotteet laajasti ja yksityiskohtaisesti. Tutkija on myös tutustunut pankin omiin tuote-esitteisiin sekä keskustellut vapaamuotoisesti Danske Bankin henkilökunnan kanssa. Tutkija myös itse työskentelee eräässä haastateltavista yrityksistä ja hoitaa yrityksen talousasioita. Näin ollen tutkimuksessa voi tulla ilmi myös tutkijan omia havaintoja. Haastattelut on toteutettu vapaamuotoisesti keskustelemalla yrittäjien kanssa.

3 YRITTÄJYYS TEOLLISUUSALALLA

3.1 Pienyrittäjäksi ryhtyminen

Yrityksiä on paljon erilaisia, ja niitä voidaan jaotella eri tavalla. Yksi yleisin yritysten luokittelutapa on yrityksen koko. Näin yritykset voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään; pienet, keskisuuret ja suuret yritykset. Tässä opinnäytetyössä keskitytään vain pieniin yrityksiin. (Hulkko, Passoja, Piira & Vuoristo 1998, 32.)

Pieneksi yritykseksi määritellään sellainen yritys, jossa työskentelee enintään 50 työntekijää ja jonka vuosittainen liikevaihto on enintään 10 miljoonaa euroa tai taseen loppusumma on enintään 10 miljoonaa euroa. Pieneksi yritykseksi luokiteltavan yrityksen pitää myös täyttää seuraava peruste riippumattomuudesta: ”Riippumattomia yrityksiä ovat ne yritykset, joiden pääomasta tai äänivaltaisista osakkeista 25 prosenttia tai enemmän ei ole yhden sellaisen yrityksen omistuksessa tai sellaisten yritysten yhteisomistuksessa, joihin ei voida soveltaa tilanteen mukaan joko PK-yrityksen tai pienen yrityksen määritelmää.” (Tilastokeskuksen www-sivut 2013)

Yrityksen perustamisen kulmakivenä on vakaa tahto toimia yrittäjänä. Yrittäjäksi ryhtymistä kannattaa harkita huolella, eikä ryhtyä suin päin tarkempia suunnitelmia tekemättä yritystä perustamaan. Ennen kuin päättää ryhtyä yrittäjäksi, kannattaa miettiä pystyykö itse ottamaan niin suurta vastuuta ja monesti taloudellista riskiä. Yrittäjäksi ryhtyminen vaatii toimivan liikeidean ja kykyä sekä halua toimia itsenäisesti. (Holopainen 2011, 13.)

Kun yrittäjä on päättänyt perustaa yrityksen, hänellä usein on jo liikeidea. Tämän jälkeen on hyvä tehdä tarkempi liiketoimintasuunnitelma, josta usein selviää onko yritysidea elinkelpoinen. Yritysmuoto on yksi yrityksen moniin asioihin vaikuttava asia. Sitä kannattaa harkita hyvin, koska sillä on monenlaisia vaikutuksia yrityksen toimintaan. Yritysmuodoissa eroja löytyy mm. yrityksessä toimivien henkilöiden taloudellisissa vastuissa, verotuksessa ja yrityksen asioita koskevassa päätöksenteossa. Jopa yrityksen lopettamistapa on erilainen yritysmuodosta riippuen. Yritysmuoto saattaa myös vaikuttaa yrityksen tuleviin rahoitusratkaisuihin. (Meretniemi & Ylönen 2008, 40.)

Tässä tutkimuksessa keskitytään vain pienyrittäjiin. Pienyrittäjällä itsellään on keskeinen rooli yrityksessä, joten yritysmuodon tulisi olla sen mukainen. Yritystoiminta perustuu pitkälti yrittäjän omaan toimintaan ja yrityksen eri sidosryhmät asioivat usein vain itse yrittäjän kanssa. Näin yritys pitkälti henkilöityy yrittäjään itseensä. Myös pienessä yrityksessä toki voi olla useampia yrittäjinä toimivia henkilöitä yritysmuodosta riippuen, jotka omistavat osan yrityksestä ja antavat toimintaan oman panoksensa. (Kinkki & Isokangas 2009, 181.)

Yleisimpiä yritysmuotoja pienelle yritykselle ovat henkilöyritykset. Niihin kuuluu yksityinen toiminimi, avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö. Henkilöyritykset kuitenkin eroavat pääomayrityksistä siinä, että henkilöyrityksessä yrittäjällä itsellään on henkilökohtainen vastuu yrityksen taloudesta ja toiminnasta. Suureksi osaksi tästä johtuen moni pienyrittäjä päättää perustaa osakeyhtiön. (Suomen Yrittäjien www-sivut 2013)

Myös teollisuussiivousalan yrittäjien keskuudessa käytetyimmät yritysmuodot ovat yksityinen toiminimi ja osakeyhtiö. Monet yrittäjät aloittavat yritystoimintansa toiminimellä ja yritystoiminnan laajentuessa perustavat osakeyhtiön. Näin he helpottavat omaa taloudellista vastuutaan sekä monesti saattavat säästää verojen maksussa.

Yritystoiminnan voi aloittaa myös muilla tavoilla kuin perustamalla oman yrityksen. Yrittäjäksi voi tulla esim. sukupolvenvaihdoksen kautta vanhempien jättäessä perheyrittäjän lastensa hoitoon. Yrittäjä voi myös ostaa jo valmiin yrityksen tai osakkuuden toimivasta yrityksestä. (Holopainen 2006, 88, 89.)

3.2 Teollisuussiivous alana

Tässä tutkimuksessa keskitytään vain teollisuussiivousalan pienyrittäjiin. Teollisuussiivous käsittää hyvin vaihtelevia töitä teollisuuden eri kohteissa. Teollisuussiivousyritykset voivat toimia hyvin erilaisissa teollisuuskohteissa. Tällaisia ovat mm. kemianteollisuudenlaitokset, mekaanisen metsäteollisuudenlaitokset, maalauslaitokset sekä erilaiset tehtaat, kuten esim. pigmentti- tai sellutehtaat. Kohteissa voidaan tehdä kevyempiä sosiaalitoimien ja toimistojen siivouksia, tuotannon puolella taas siivoustyö on vaativampaa ja usein fyysisesti hyvin raskasta. Tuotantotilojen sekä koneiden puhtaanapito on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää koneiden toimimisen ja tuotannon jatkuvuuden kannalta.

Pienet yritykset sopivat erityisen hyvin teollisuussiivousalalle. Suurilla asiakasyrityksillä on usein tapana ulkoistaa siivouspalvelunsa alihankkijoille, koska se on monesti heille kannattavampaa. Asiakasyritykselle kertyisi enemmän henkilöstökustannuksia palkkaamalla vakituiset siivoojat. Teollisuussiivousalalla ei ole usein suurta kaluston tarvetta, joten pienyrittäjät pystyvät tekemään asiakasyrityksille edullisia

tarjouksia omien investointikustannusten ollessa melko pieniä. Toki pienyrityksetkin tekevät suurempia laite- ja koneinvestointeja, mutta monesti työssä tarvittavat koneet saadaan tai vuokrataan käyttöön asiakasyritykseltä.

3.3 Pienyrityksen maksuliike- ja rahoitustarpeet

Kun yritystä perustetaan, kannattaa rahoitustarve selvittää hyvin. Yritystoiminnan käynnistämiseen tarvitaan aina rahaa, enemmän tai vähemmän. Yrittäjän täytyy ensinnäkin selvittää, pitääkö yritykseen tehdä heti alussa investointeja kuten esim. koneiden hankintoja. Suositellaan myös, että yrityksen aloittaessa toiminnan olisi yrityksellä niin paljon varoja, että yritystoiminta voisi pyöriä 6-12 kuukautta. Myös yrittäjän oma eläminen pitää laskea rahoitukseen. (Meretniemi & Ylönen 2008, 76.)

Perinteisimpinä yritystoiminnan rahoittajina toimivat edelleen pankit. Pankki toimii yrityksen kumppanina, joka auttaa yritystä rahoituksen saralla useimmiten lainojen ja luotollisten tilien muodossa. Pankeista saa myös erilaisia sijoitusratkaisuja ja takauksia. Pankkiin pitää aina tiedottaa, mikäli yrityksen taloudellisessa tilassa tapahtuu jotain oleellista muutosta. (Viitala & Jylhä 2006, 319.)

Rahoitusta voi hankkia myös vakuutusyhtiöiltä, rahoitusyhtiöistä ja yritystoiminnan tukemiseen tarkoitetuista palveluorganisaatioista. Näistä yksi tunnetuimmista on Finnvera, joka tarjoaa rahoitusta yritystoiminnan alkuun, kasvuun ja kansainvälistymiseen sekä viennin riskeiltä suojautumiseen. (Finnveran www-sivut 2013)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin pankkien tarjoamiin rahoitusvaihtoehtoihin sekä maksuliikejärjestelyihin. Pankkien yrityksille tarjoamat palvelut ovat eri pankeissa hyvin samankaltaisia, joten tässä työssä on perehdytty vain Danske Bankin tarjoamiin tuotteisiin ja palveluihin.

Pienten teollisuussiiivousyritysten toiminnan alkaessa ei välttämättä vielä vaadita monimutkaisia maksuliikejärjestelyjä tai suuria investointeja. Useille yrittäjille riittää toiminnan alkuvaiheessa normaali maksuliiketili, kortti ja verkkopankki. Laskutus hoidetaan joko perinteisellä paperilaskulla tai uudemmalla e-laskulla pankin verkko-

pankissa. Sijoitusvaihtoehtoja ei yritystoiminnan alkaessa vielä monenkaan tarvitse miettiä, sillä pienten yritysten alkupääomat eivät usein ole suuria.

Aloitusinvestointeja teollisuussiivousalalla ovat tyypillisesti erilaiset siivousvälineet ja pienet koneet sekä työturvallisuuteen liittyvät tarvikkeet. Joskus toki jo yrityksen toiminnan alkaessa pitää tehdä kalliimpiakin investointeja liittyen työkalustoon. Myös mahdollisille työntekijöille on maksettava palkat, vaikka tuloja ei vielä olisi yritykselle tullutkaan. Tällöin pankkien eri rahoitusratkaisut ovat yritykselle välttämättömiä.

4 DANSKE BANK

4.1 Konserni

Danske Bank -konserni on tanskalainen rahoitusalan toimija. Nykyään sillä on toimintaa 15 eri maassa, Suomen ja Tanskan lisäksi Ruotsissa, Norjassa, Virossa, Latviassa, Liettuassa, Irlannissa, Pohjois-Irlannissa, Iso-Britanniassa, Saksassa, Puolassa, Luxemburgissa ja Venäjällä. Danske Bankilla on henkilökuntaa n. 20 000 henkeä, joiden voimin se tarjoaa pankkipalveluita henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille. Danske Bank -konserni on perustettu vuonna 1871. Konserni on keskittynyt toimimaan rahoituksen saralla ja se tarjoaa perinteisten pankkipalvelujen lisäksi erityisesti säästämisen, sijoittamisen, vakuutusten, kiinteistönvälityksen ja omaisuudenhoidon palveluita. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Suomessa Danske Bank työllistää noin 2 500 henkilöä. Henkilöstö toimii erilaisissa pankkialan töissä sijoitustoiminnasta normaaleiden päivittäisten pankkiasioiden hoitoon. Suomessa Danske Bank – konsernilla asiakkaita on yli 1,1 miljoona. Nämä koostuvat henkilö- yritys- ja yhteisöasiakkaista. Yhteistyössä pankkiliiketoiminnan kanssa toimii myös Kiinteistömaailma, jonka Danske Bank – konserni myös omistaa. Kiinteistömaailma on franchising-yrittäjien muodostama kiinteistönvälitysketju. (Danske Bankin www-sivut 2013)

4.2 Organisaatio

Danske Bank on Suomessa jakanut liiketoimintansa kolmeen eri liiketoimintayksikköön. Nämä ovat Henkilöasiakkaat, Yritysasiakkaat ja Corporates & Institutions -yksikkö. Danske Bank on kolmanneksi suurin henkilöasiakkaiden pankki Suomessa. Henkilöasiakkaita sillä on noin 1,1 miljoonaa. Yritys- ja yhteisöasiakkaita Danske Bankilla on noin 100 000. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Danske Bankilla on Suomessa normaaleiden konttoreiden lisäksi 13 konttoriryhmää ja seitsemän Finanssikeskusta. Näihin keskuksiin on keskitetty muun muassa yksityispankki-, Cash Management- ja sijoituspalveluita. Finanssikeskukset vastaavat Suomessa myös isommista yritysasiakkaista. (Danske Bankin www-sivut 2013)

4.3 Historia Suomessa

Postisäästöpankki aloitti pankkitoiminnan vuonna 1887 ottamalla vastaan rahatalletuksia postikonttoreissa. Postisäästöpankki oli Valtion liikelaitos ja vasta vuonna 1970 Postisäästöpankki muuttui Postipankiksi. Vuonna 1988 Postipankista tuli valtion omistama osakeyhtiö ja samalla pankki, josta sai kaikki mahdolliset pankkipalvelut. Vuonna 1997 yhdistettiin Postipankki ja myös Suomen valtion omistama Suomen Vientiluotto uudeksi yhtiöksi, joka seuraavana vuonna sai nimekseen Leonia-konserni. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Sammon ja Leonian yhdistämisestä uudeksi finanssikonserniksi päätettiin vuonna 1999 ja ne yhdistyivät lopulta vuonna 2000. Yhdistymisen alkuvaiheessa pankki toimi edelleen Leonia Pankkina, kunnes vuonna 2001 sen nimi muuttui Sampo Pankiksi. Samana vuonna konserniin liittyi Mandatum Pankki. Sammon ja Mandatumin yhdistyttyä Sampo Pankki erikoistui sijoittamiseen ja säästämiseen. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Vuonna 2006 Danske Bank A/S ilmoitti ostavansa Sampo Pankin ja kaikki sen konserniin kuuluvat yhtiöt Sampo Oyj:ltä. Sampo Pankki jatkoi vielä omalla nimellään, kunnes vuoden 2012 aikana Danske Bank -konserni yhtenäisti kaikkien liiketoimin-

ta-alueidensa brandit. Tällöin myös Sampo Pankin nimi muuttui Danske Bankiksi. Virallisesti uusi nimi on otettu käyttöön 15.11.2012. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5 DANSKE BANKIN PALVELUT PIENYRITYKSILLE

Danske Bank mainostaa tarjoavansa kilpailukykyiset palvelupaketit ja monipuoliset palvelukanavat. Näin se pyrkii takaamaan, että asiointi on joustavaa sekä yrittäjän omaan kiireiseen aikatauluun ja asiointitapaan sopivaa. Palvelukanavina yrittäjille on käytössä verkkopankki Business Online, puhelinpalvelut ja konttorit. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Danske Bank tekee yhteistyötä myös samaan konserniin kuuluvan Mandatum Lifen kanssa. Mandatum Life tarjoaa yrittäjille erilaisia sijoitusvaihtoehtoja, kuten Kapitalisaatiosopimuksen, sijoitusvakuutuksia sekä henkivakuutus- ja eläkejärjestelyjä. Näihin palveluihin ei kuitenkaan tässä opinnäytetyössä perehdytä, koska niiden lopullinen palveluntarjoaja on Mandatum Life. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.1 Verkkopalvelut

Verkkopalvelut ovat nykyaikainen ja kätevä tapa hoitaa pankkiasioita. Verkossa pystyy hoitamaan nykyään lähes kaikki yrityksen toimintaan liittyvät pankkiasiat, kuten päivittäisasiointin, verkkokaupankäynnin tai sähköisen laskutuksen. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.1.1 Yritysten verkkopankki

Business Onlinea, eli yritysten verkkopankkia pystyy käyttämään normaalin internet-yhteyden kautta. Verkkopankilla yrittäjä pystyy hoitamaan päivittäiset raha-asiat miten ja milloin itselle parhaiten sopii. Verkkopankki tarjoaa myös suojatun viestikanaavan, kun yrittäjä haluaa lähettää pankkiasioitaan koskevia pyyntöjä ja toimeksiantoja

pankille. Business Onlinen voi integroida yrityksen taloushallinnon järjestelmien kanssa. Kaikki toimenpiteet hoituvat reaaliaikaisesti. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Business Online rakentuu eri palvelukokonaisuuksista, joita voi ottaa käyttöön oman yrityksen tarpeiden mukaan. Perusratkaisulla voi hoitaa normaalin päivittäisasiointin, kuten laskujen maksun, tiliotteiden lukemisen tai turvallisen viestien lähettämisen pankille. Tarpeiden kasvaessa voi ottaa käyttöön sopivan laajennusosan ja hoitaa yrityksen sijoitusasioita, tehdä valuuttakauppaa tai hallinnoida yrityksen tilejä ulkomailla. Jos yrityksessä on useampia Business Onlinen käyttäjiä, heille voi määrittellä eritasoiset työtehtävien mukaiset käyttövaltuudet. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Business Online sopimukseen kuuluu kaikki tileistä saatava tieto, kuten reaaliaikaiset saldotiedot, tilitapahtumat sekä kertyneet palvelumaksut. Verkkopankissa pystyy myös tekemään tilisiirtoja niin omien tilien välillä kuin kaikkiin pankkeihin koti- ja ulkomaille. Myös sijoitusten seuraaminen ja lisäsijoitusten teko hoituu verkkopankin kautta. Nähtävillä on myös kaikki yrityksen rahoitusratkaisut, kuten lainatiedot. Lainahakemuksen voi myös täyttää verkkopankissa, mutta yleensä rahoituksen saaminen vaatii lisäksi myös käyntiä konttorissa. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Verkkopalvelun peruspalveluita voi täydentää ottamalla käyttöön lisätarpeisiin tehtyjä palvelumoduuleita. Pienyrittäjille monesti tarpeellisin näistä on laskutuspalvelu, jossa voi tehdä e-laskuja ja suoraveloituksia. Näistä on kerrottu tarkemmin omissa kappaleissaan. Mikäli yrityksellä on käytössä verkkomaksupalvelu, pystyy Business Onlinessa tekemään verkkomaksun tapahtumakyselyn ja verkkomaksun palautuksen tai osapalautuksen. Lisäpalveluina on myös Trade Finance ja Markets Online, jotka liittyvät riskienhallintaan ja rahoitukseen. Nämä palvelut kuuluvat lähinnä keskisuurille yrityksille, joten niitä ei tarkemmin esitellä tässä työssä. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Yrityksellä voi olla useita eri henkilöitä, joilla pitää olla pääsy yrityksen verkkopankkiin. Business Onlinen käyttäjille saa määriteltyä eritasoisia käyttövaltuuksia työtehtävien mukaan. Yrittäjä voi mm. päättää, kuinka monelle henkilölle annetaan verkkopankin käyttöoikeudet ja miten nämä oikeudet kullekin käyttäjälle rajataan.

Oikeuksien rajaamisella tarkoitetaan, että kaikkien käyttäjien ei välttämättä tarvitse nähdä kaikkia verkkopankissa saatavilla olevia tietoja eikä pystyä tekemään kaikkia mahdollisia toimeksiantoja. Oikeudet voidaan näin ollen rajata vain niihin asioihin, joita käyttäjän tehtävät edellyttävät, kuten esim. päivittäisten raha-asioiden hoitoon. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.1.2 E-lasku

Yrityksen ottaessa verkkopankissa käyttöön e-laskupalvelun, ei se välttämättä tarvitse enää erillistä laskutusohjelmaa. E-laskupalvelun käyttöönottoon tarvitaan vain internetyhteys, asiakassuhde Danske Bankin kanssa ja sopimus e-laskupalvelusta. Palvelun avulla voi tehdä e-laskuja, joka on kuin normaali laskulomake, mutta vain sähköisessä muodossa ja lähettää ne sähköisesti palvelun kautta suoraan laskutettaville asiakkaille. Samalla voi myös itse vastaanottaa laskut e-laskuina ja maksaa ne verkkopankissa. E-laskun mukana voi lähettää myös laskun liitteet. Mikäli laskutettava asiakas ei pysty vastaanottamaan e-laskuja, laskun voi myös lähettää paperisena tulostuspalvelun kautta. (Danske Bankin www-sivut 2013)

E-lasku sopii erityisen hyvin pienlaskuttajalle. Lasku on helppo ja nopea tehdä, ja sen voi lähettää niin yrityksille kuin kuluttajillekin. Tämä tosin edellyttää, että laskun vastaanottajalla on verkkopankki, jolla voi vastaanottaa e-laskuja. Kuluttajalaskutuksessa pitää tehdä myös laskuttajailmoituksia ja noutaa vastaanottajailmoituksia e-laskutuksen aloittamiseksi. Nämä kaikki hoituu suoraan palvelun kautta. E-laskupalvelu tekee myös mahdolliseksi laskujen sähköisen arkistoinnin. Näin laskuja voi selata, tulostaa ja vaikka kopioida uuden laskun pohjaksi. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.1.3 Verkkomaksupalvelu

Verkkokaupassa yritys voi tarjota tuotteita ja palvelujaan internetissä. Verkkomaksupalvelussa saa verkkokaupassa tehdyistä ostoksista rahat välittömästi yrityksen tilille, joten tuotteet voi toimittaa ilman riskiä. Verkkokauppaa voidaan tehdä myös normaalin aukioloajan ulkopuolella. Palvelu on turvallinen, sillä asiakas tunnistetaan yrityk-

sen puolesta verkkopankkitunnuksilla. Myös laskutuskustannukset pienenevät maksun tapahtuessa suoraan verkossa. Verkkomaksupalvelu soveltuu kaikkeen internetissä tapahtuvaan kaupankäyntiin toimialasta riippumatta. Teollisuussiivousalalla tämän tapaista kaupankäyntiä ei kuitenkaan yleensä ole. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.1.4 Verkkopalkka

Verkkopalkka on palvelu, jossa yritys lähettää palkkaerittelyt palkansaajilleen sähköisesti. Palkansaajat saavat palkkaerittelyn omaan verkkopankkiinsa, josta he pääsevät sitä katsomaan. Palvelun käyttöönotto tapahtuu yhteistyössä verkkopalkkapalvelua tarjoavien pankkien, palkanlaskentaohjelmiston toimittajan ja palkkalaskelman esilläpitopalvelun tarjoajan kanssa. Aluksi verkkopalkkapalvelusta kannattaa kysyä omasta tilitoimistosta. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Yrityksen otettua verkkopalkkapalvelu käyttöönsä, se voi säästää tulostus- ja postituskustannuksissa. Palkansaaja tarvitsee vain internet-yhteyden ja verkkopankkitunnukset. Näin palkansaaja näkee sekä uusimman että aikaisemmat laskelmat. Palkkatiedot ovat palkansaajien nähtävissä ennen palkanmaksupäivää, koska ei tarvitse odottaa postin kulkua. Palkkatietoja säilytetään verkkopalkkapalvelussa 18 kuukautta. Tarvittaessa palkkatositteen voi myös tulostaa palvelun kautta. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.1.5 Sähköinen taloushallinto

Netvisor eAccounting -palvelu on taloushallinnon palvelu, joka soveltuu pienille yrityksille. Sen avulla taloushallinnon tehtävät voidaan jakaa yrityksen ja tilitoimiston välillä. Sähköinen taloushallinto usein pienentää yrityksen kustannuksia, sillä näin yhteistyö tehostuu tilitoimiston kanssa ja monet päällekkäiset työt poistuvat. Netvisor eAccounting -palveluun siirtyminen on helppoa, eikä vaadi suuria ohjelmistoinvestointeja. Sen käyttöönotto vaatii vain työaseman ja internetyhteyden. Netvisor eAccounting – palvelun lopullinen palveluntarjoaja on Netvisor Oy, joten sitä ei käydä läpi tässä opinnäytetyössä tarkemmin. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.2 Palvelupaketit päivittäisiin raha-asioihin

Danske Bank tarjoaa yrityksille kahta eri palvelupakettia päivittäisten raha-asioiden hoitamiseksi. Paketteihin on koottu päivittäin tarvittavia pankkipalveluita, kuten mm. tili, kortti ja verkkopankki. Molempiin paketteihin on myös saatavilla lisäkortteja. Kortit ovat erikseen esiteltyinä kappaleessa 5.4. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.2.1 Peruspaketti

Peruspaketti on yritykselle koottu tuotepaketti, joka sisältää päivittäiseen pankkiasiointiin tarvittavat palvelut pienelle yritykselle. Peruspakettiin kuuluu maksuliiketili, johon on liitetty verkkopankki ja pankkikortti. Peruspakettiin liitettyyn Business Onlineen saa kaksi käyttäjää. Yrittäjä saa itse valita, haluaako hän käyttöönsä pakettiin kuuluvan Debit MasterCard- vai Visa Electron – kortin. Peruspaketti yritykselle sisältää myös enintään neljän työntekijän yritykselle ryhmätapaturmavakuutuksen tapaturmaisen kuoleman varalle. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Yrityksen Peruspakettiin sisältyy yksi henkilökohtainen peruspaketti. Tähän kuuluu henkilökohtainen tili, verkkopankki ja Debit MasterCard- kortti. Mikäli haluaa Visa-kortin, saa sen kuukausimaksuun alennusta. Yrityksen Peruspaketin kuukausimaksu on tätä kirjoitettaessa 7,00 €. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.2.2 Laajapaketti

Laajapaketti sisältää peruspaketin tavoin maksuliiketilin verkkopankilla ja pankkikortilla. Erona peruspakettiin on tilin luotto-ominaisuus sekä luotollinen pankkikortti. Luoton määrä saa enintään olla 15 000 €. Tämä edellyttää kuitenkin hyväksytyä luottopäätöstä. Laajapakettiin kuuluvat kortit ovat Debit MasterCard- sekä kaksi MasterCard- Corporate Classic – korttia. Laajapaketin Business Onlineen saa peruspaketin tavoin kaksi käyttäjää. Paketti sisältää myös ryhmätapaturmavakuutuksen tapaturmaisen kuoleman varalle enintään kuuden työntekijän yrityksille. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Yrityksen Laajapakettiin on liitetty myös henkilökohtaiseen käyttöön kuuluva Laajapaketti. Tämä sisältää luotollisen tilin, parempikorkoisen Varatilin, verkkopankin, MasterCard Gold – yhdistelmäkortin sekä Visa Gold – luottokortin. Kortteihin sisältyy myös matkavakuutus. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Lisäpalveluna Yrityksen Laajapakettiin saa liitettyä lisäkorttien lisäksi myös rahanhuollon. Yrityksen Laajapaketin kuukausiveloitus on tätä kirjoitettaessa 14,00 € ja se sisältää kaikki pakettiin kuuluvat palvelut. Palveluiden käytöstä ei peritä muita kuluja, lukuun ottamatta luottotuotteiden käytöstä aiheutuvia korkoja, jotka peritään erikseen. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.3 Säästämistilit

Yrityksen varallisuuden kasvaessa kannattaa osa varoista sijoittaa pois tavalliselta maksuliiketililtä. Säästämistileiltä saa yrityksen varoille normaalia tiliä parempaa korkotuottoa. Danske Bankilla on tarjota pienille yrityksille kolme säästämistiliä. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.3.1 Verkkosijoitustili

Verkkosijoitustilin korko on 3 kk Euribor 365 – 0,3 % ja se muuttuu viitekoron muuttuessa. Korko lasketaan aina tilin päiväsaldolle ja maksetaan vuosittain vuoden lopussa. Mikäli tilillä on alle 5 000 euroa, sille ei makseta korkoa lainkaan. Näin ollen tätä pienemmille summille ei Verkkosijoitustiliä kannata avata. Vasta kun tilin saldo ylittää 5 000 euroa, aletaan korkoa maksaa koko summalle. Korko maksetaan jokaiselta kuukaudelta, jolloin tililtä ei ole tehty nostoja. Nosto- tai tilin lopetuskaukudelta maksetaan korkoa vain puolet Euroopan Keskuspankin ohjauskorosta. Verkkosijoitustilille voi tehdä koska tahansa ja rajattoman määrän lisätalletuksia. Maksimitalletusmäärää ei tilillä ole. Lisätalletukset ja nostot voi hoitaa suoraan yrityksen verkkopankissa tilisiirtoina. Nostoja voi tehdä myös rajattomasti, kunhan muistaa niiden vaikutuksen maksettavaan korkoon. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Verkkosijoitustili on tarkoitettu vain säästämiseen, joten siihen ei pysty liittämään maksukortteja. Tiliin kuuluu vuosittainen tiliote, joka on maksuton. Muista paperisista tiliotteista veloitetaan palveluhinnaston mukaisesti. Tilin tapahtumat näkee myös yrityksen verkkopankissa, josta tiliotteen voi tulostaa ilmaiseksi tarvittaessa. Verkkosijoitustiliä ei tarvitse lopettaa, vaikka siellä ei olisikaan varoja. Tili on silti aina käytettävissä uudestaan. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.3.2 Määräaikaistalletus

Määräaikaistalletus tarkoittaa, että sijoitetut varat sitoudutaan pitämään tilillä sovitun määräajan tietyn koron saadakseen. Tilin minimitalletusmäärä on 5 000 euroa, tätä pienemmille summille ei määräaikaistalletusta avata. Määräaikaistalletus on riskitön, koska siihen ei vaikuta tulevat korkojen vaihtelut. Maksettavan koron määrän tietää näin ollen jo tiliä avatessa. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Määräaikaistalletuksen pituus voi olla mikä tahansa viikosta viiteen vuoteen, eikä sieltä voi tehdä lainkaan nostoja talletuskauden aikana. Sieltä saa parempaa korkoa kuin tavallisilta maksuliiketeileiltä sovitulla kiinteällä korolla päiväsaldon mukaan. Määräaikaistalletusta avatessa kannattaa olla varma siitä, ettei varoja tarvitse sovitun talletuskauden aikana. Mikäli yrittäjä ei ole varma kauanko voi pitää varoja sidottuna, kannattaa harkita muita säästämistuotteita. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Määräaikaistalletuksen erääntyessä talletuspääoma korkoineen siirretään samalle vastatilille, jolta talletus aikoinaan tehtiin. Korko sovitaan aina talletussumman ja talletusajan pohjalta. Suuremmat summat ja pidempiaikaiset talletukset saavat luonnollisesti parempaa korkoa. Myös asiakassuhteella kokonaisuutena on merkitystä, kun korosta sovitaan. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.3.3 Osaketalletus

Osaketalletus on muuten samanlainen kuin määräaikaistalletus, mutta se poikkeaa tavallisesta määräaikaistalletuksesta mm. lisätuottomahdollisuudella. Osaketalletukselle maksetaan talletuksen tekoajalta korkoa 0,1 %. Lisätuottoon saa mahdollisuu-

den silloin, jos osakekorin osakkeiden arvo talletuksen erääntyessä on suurempi kuin talletushetkellä. Tämä tarkoittaa, että lisätuotto on sidottu talletuksen taustalla olevien osakekurssien kehitykseen. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Osaketalletukseen ostettavat osakkeet ovat maailmanlaajuisesti tunnettujen pörssiyritysten osakkeita. Osaketalletuserät on aina numeroitu ja ne ovat myynnissä vain määräajan. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.4 Kortit

Danske Bankilla on viiden kortin yrityskorttivalikoima. Sieltä yrittäjä voi valita kortin, joka parhaiten sopii oman yrityksen tarpeisiin. Kaikkiin kortteihin on saatavilla sama tunnusluku, olivat ne sitten henkilökohtaisessa – tai yrityksen käytössä. Mikäli kortti katoaa, voi soittaa korttien sulkupalveluun, joka on avoinna vuorokauden ympäri. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Yrityksen maksuvastuulla olevista korteista näkee yrityksen verkkopankissa korttitalanteen sekä kaikki korttitapahtumat. Väärinkäyttöturva sisältyy myös yrityksen maksuvastuulla oleviin kortteihin. Väärinkäyttöturva tarkoittaa, että vakuutus korvaa kortin mahdollisissa väärinkäyttötilanteissa. Näin yrittäjän on helpompi antaa myös työntekijöille yrityksen kortti käyttöön. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Kortin ollessa taas yrittäjän henkilökohtaisella maksuvastuulla, voi omassa verkkopankissa lisäksi siirtää rahaa korttiluotolta pankkitilille ja valita luottoon itselle sopiva minimilyhennys sekä kaksi maksuvapaata kuukautta. Verkkopankin kautta saa myös tilattua uuden tunnusluvun korttiin, mikäli vanha on unohtunut sekä tilattua kokonaan uuden kortin rikkoutuneen tilalle. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.4.1 MasterCard Corporate Classic

MasterCard Corporate Classic -kortti on luotollinen yrityskortti ja se käy maksuvälineenä lähes ympäri maailman. Kuten aikaisemmin todettiin, Danske Bankin Yritysten Laajapakettin kuukausimaksuun kuuluu 2 kpl näitä kortteja. Korttiin sisältyy

5 000 – 15 000 suuruinen luottoraja. Luoton avulla ostoille saa korotonta maksuaikaa. Korkoa aletaan periä vasta kun korttiluottoa maksetaan takaisin erissä. Luoton erissä maksaminen tosin mahdollistaa myös suuremmat hankinnat kortilla. (Danske Bankin www-sivut 2013)

MasterCard Corporate Classic -kortilla ostosten maksaminen internetissä on mahdollista. Verkkopankissa voi myös halutessaan seurata korttitapahtumia. Korttiin sisältyy lisäksi täydentävä matkavakuutus, joka antaa turvaa lennon tai matkatavaroiden viivästymisen varalle. Classic -kortissa korvattava vakuutussumma on 25 euroa tunnilta. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.4.2 MasterCard Corporate Gold

MasterCard Corporate Gold -korttiin kuuluu kaikki samat edut kuin Classic -korttiin. Näiden etujen lisäksi MasterCard Corporate Gold -korttiin sisältyy Priority Pass, jolla pääsee 25 eurolla lentokenttien lounge-tiloihin. Useimmissa loungeissa saa nykyään työrauhaa sekä käyttöön faksin ja internetyhteyden. Ajanvietteenä loungeissa on yleensä televisio ja päivän lehdet. Tarjolla on myös pientä purtavaa. (Danske Bankin www-sivut 2013; Diners Clubin www-sivut 2013)

Gold -korttiin sisältyy myös matkavakuutuksen viivästymisvakuutus, joka on 50 € tunnilta. Luottoraja tässä kortissa on nostettu 50 000 € saakka, joka tietysti edellyttää hyväksytyä luottopäätöstä. Matkustamista helpottamaan MasterCard Corporate Gold -korttiin on lisätty lisäksi Travel Assistance – palvelu. Palvelu mahdollistaa hätäkäteisen toimittamisen, mikäli kortti vaikka katoaa matkan aikana. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.4.3 MasterCard Corporate Platinum

MasterCard Corporate Platinum -kortilla saa kaikki samat palvelut kuin MasterCard Corporate Classic tai Gold -korteilla, mutta vielä paremmin ehdoin. Luottoraja Platinum -kortissa on nostettu jopa 100 000 euroon. Tässäkin tosin pitää olla hyväksyty luottopäätös. Kortinhaltijalla on myös ilmainen pääsy kaikkiin Priority Pass – loun-

geihin lentokentillä maailman ympäri, ja mukaan voi ottaa myös vieraan. Tällöin vierailun hinta on 25 euroa. Viivästymisvakuutus tulee Platinum -kortinhaltijalla voimaan jo kahden tunnin viivästymisestä. Vakuutuskorvaus on sama 50 euroa tunnilta kuin Gold -kortissa. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.4.4 Debit MasterCard

Debit MasterCard on normaali pankkikortti. Se sopii sekä henkilökohtaiseen että yrityksen käyttöön. Ostokset veloitetaan suoraan korttiin liitetystä pankkitililtä, eikä tarvitse pelätä maksun menevän vahingossakaan luoton puolelta. Kortilla pystyy nostamaan käteistä automaateista kotimaassa ja ulkomailla. Automaatilta näkee myös kortin avulla tilin saldon ja tapahtumat kotimaassa. Debit MasterCard -kortilla pystyy maksamaan ostoksia myös internetissä. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.4.5 Visa Electron

Visa Electron on Debit -kortin tavoin niin henkilökohtaiseen kuin yrityksenkin käyttöön sopiva kortti. Visa Electron toimii kotimaan lisäksi myös ulkomailla useimmissa kohteissa. Electronissa ei ole luotto-ominaisuutta, joten maksut menevät suoraan tililtä. Visa Electronilla maksettaessa tarkastetaan tilin käyttövara, joten tällä kortilla ei tilin ylityksiä pitäisi tapahtua. Electron toimii myös automaatilla aivan kuin Debit MasterCard -kortti. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.5 Maksuliikenne

Yrityksen päivittäisten raha-asioiden, kuten laskujen maksamisen sekä asiakkaiden laskuttamisen pitää sujua turvallisesti ja vaivattomasti. Myös yrityksen mahdolliset käteisen rahan tarpeet tulee muistaa. Nämä ovat kuitenkin yritystoiminnan kannalta oleellisia asioita, joiden kanssa ollaan päivittäin tekemisissä.

5.5.1 Maksaminen

Laskujen maksupalvelu on tarkoitettu tuomaan yritykselle säästöjä sekä ajassa että rahassa. Palvelun avulla voi lähettää maksut yhdellä kertaa aineistona Danske Bankiin, esimerkiksi yritysten verkkopankista. Näin säästää aikaa ja vaivaa, kun ei tarvitse manuaalisesti näpytellä maksuja yksi kerrallaan, vaan pankki hoitaa tämän yrityksen puolesta. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Mikäli yrityksellä on säännöllisesti toistuvia maksuja, kannattaa tehdä toistuvan maksun sopimus. Toistuvan maksun sopimus toimii vain sellaisille maksuille, jotka ovat aina samansuuruisia ja menevät tasaisin väliajoin. Tällaisia ovat mm. vuokrat. Tällöin pankki hoitaa maksut yrityksen puolesta ja yrittäjä voi keskittyä yritystoimintaan. Toistuvan maksun sopimuksen voi tehdä yritysten verkkopankissa. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.5.2 Laskuttaminen

Yrityksen asiakkaiden laskuttamisen voi hoitaa monella tapaa. Yksi vaihtoehto on Danske Bankin viitepalvelun avulla. Paperilaskuille lisätään viite, jonka avulla tunnistaa helpommin maksun ja sen maksajan. Viitteellinen maksu on yritykselle huomattavasti edullisempi kuin viitteetön. Laskulle voi liittää viitenumeron lisäksi kaikki maksun tiedot sisältävän viivakoodin. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Perinteisen paperilaskun vaihtoehdoksi voi valita verkkolaskuttamisen. Jos yrityksellä ei ole laskutus- tai pankkiyhteysohjelmaa, voi verkkolaskutuksen hoitaa e-laskuna Business Onlinessa. Palvelun avulla voi tehdä ja lähettää verkkolaskuja laskutettaville yrityksille. Samalla voi myös itse vastaanottaa laskut e-laskuina ja maksaa ne verkkopankissa. E-laskusta on kerrottu tarkemmin kappaleessa 5.1.2. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Yrityksellä ei tarvitse olla erillistä laskutus- tai pankkiyhteysohjelmaa, kun ottaa verkkopankin suoraveloituksen käyttöön. Suoraveloituspalvelun avulla yritys voi tehdä ja lähettää suoraveloituspyyntöjä asiakkaille. Palvelun avulla myös asiakkaiden

tekemien suoraveloitusvaltakirjojen vastaanottaminen on mahdollista. Suoraveloitus on kuitenkin päättymässä 31.1.2014, joten sen sijaan suositellaan ottamaan käyttöön e-laskupalvelu. (Danske Bankin www-sivut 2013; Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2013)

Mikäli yritystoiminta on sen luontoista, että asiakkaat maksavat ostoksiaan kortilla, kannattaa yritykseen ottaa käyttöön maksupäätte. Maksupäätettä käyttöönotettaessa pitää tehdä sopimus eri korttityyppien vastaanottamisesta kunkin korttiyhtiön kanssa, tämän jälkeen Danske Bank toimii maksukorttitapahtumien välittäjänä. Tekemällä lisäyksen Maksupäättepalvelu-sopimukseen, yritys voi tarjota asiakkailleen mahdollisuuden nostaa pankkikortilla rahaa kassalta. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.5.3 Rahahuolto

Rahahuoltopalvelut saa käyttöön tekemällä Danske Bankin kanssa rahahuoltosopimuksen. Käteismyynnistä kertyneet rahat siirtyvät näin yrityksen tilille päiväkassatililyksinä. Yritys voi myös tilata vaihtorahaa lähimpään Danske Bankin konttoriin. Toimituspaikkaan voi myös itse vaikuttaa. Teollisuussiivousalalla kuitenkin harvemmin tarvitaan tätä palvelua, sillä käteismyyntiä ei juuri ole. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.6 Rahoitus

Yritykset tarvitsevat usein rahoitusta. Rahoitusta joutuu usein hakemaan yritystoiminnan alkaessa, jotta toiminta saadaan pyörimään sekä myöhemmin yrityksen investointeihin. Oikean rahoitusratkaisun valinta on tällöin tärkeä päätös. Valintaan vaikuttavat monet asiat, kuten yrityksen mahdollinen nykyinen rahoitusrakenne sekä investointien mahdolliset vakuustarpeet. Myös rahoituksen takaisinmaksusuunnitelma on oleellinen asia rahoitusvaihtoehtoja punnitessa. (Danske Bankin www-sivut 2013; Taloussanomien www-sivut 2013)

5.6.1 Laina

Velkakirjalaina on yksi yleisimpiä rahoituksen muotoja, jolla voi rahoittaa melkein minkä tahansa hankkeen. Erityisesti se sopii kuitenkin pitkäaikaisten investointien rahoittamiseen. Lainaehdot sovitaan jokaisen hankkeen osalta erikseen, sillä lainan hintaan vaikuttavat mm. laina-aika sekä lainalle pantattava vakuus. Tarvittaessa voi sopia lainaan myös lyhennysvapaita jaksoja, jolloin maksaa vain korot. Business Onlinessa on nähtävillä reaaliaikaiset lainatiedot. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Lainan viitekoroksi voi valita tutun Euribor – koron tai Prime – koron. Vaihtoehtoisesti myös kiinteä korko on mahdollinen. Tällöin korkokustannukset pysyvät aina samana, vaikka ohjauskorko nousisi tai laskisi. Tosin korkotason ollessa pitkään matala, kuten viime vuosina, kiinteäkorkoisesta lainasta voi joutua maksamaan huomattavasti enemmän. Korkojen taas lähtiessä nousemaan, hyötyvät usein ne, jotka ovat valinneet kiinteän koron. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Danske Bankilla on verkkosivuilla lainalaskin, jolla voi suunnitella rahoituksen takaisinmaksua. Laskutoimituksen jälkeen lainan maksuohjelmasta näkee maksuerien sisältämät korkojen ja lyhennyserien määrät sekä lainapääoman alenemisen. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.6.2 Luotollinen tili

Luotollinen tili on hyvä vaihtoehto lyhytaikaisten ja yllättävien menojen varalle. Se sopii erityisesti käyttöpääomatarpeiden rahoittamiseen, sekä liiketoiminnasta johtuvien kausivaihteluiden tasaamiseen. Luottoa voi käyttää sovittuun luottorajaan saakka aina, kun sille ilmenee tarvetta. Luoton nostoon ei tarvita mitään erillisiä toimenpiteitä, sitä voi nostaa vaikka itse verkkopankissa. Verkkopankissa on myös aina nähtävillä luottoraja sekä korko. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Tililuoton korko muodostuu normaalin lainan tavoin viitekorosta ja pankin määrittelämästä marginaalista, joka on asiakaskohtainen. Näiden lisäksi tililuoton korkoon lasketaan limiittiprovisio, joka on pankin asiakkaaltaan perimä korvaus myönnetystä

luottorajasta. Korko lasketaan aina vain käytössä olevan luoton määrästä, kun taas limiittiprovisio lasketaan koko luottorajan määrästä. Tilin luotollisuuden voimassaoloaika voidaan sopia määräajaksi tai toistaiseksi voimassaolevaksi. Luotollisuuden päätyttyä voi jatkaa tilin käyttämistä normaalin tilin tavoin. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.6.3 Verkkolimiitti

Käyttöpääoman rahoitusvaihtoehdoista verkkolimiitti sopii erityisesti projektien rahoittamiseen, koska limiitistä nostettujen lainojen kulut voi kirjanpidossa kohdentaa juuri oikeaan hankkeeseen. Näin yrittäjä pystyy seuraamaan kunkin investoinnin tai projektin aiheuttamia kustannuksia. Limiitti on käytössä verkkopankissa, jossa yrittäjä voi itse nostaa kulloisenkin käyttöpääomatarpeen mukaan lyhytaikaisia lainoja tai kerralla koko limiitin suuruisen lainan. Kun lainoja on maksettu takaisin, limiittii vapautuu lainojen pääomaa vastaava määrä uudelleen käyttöön. Limiitin sekä siitä nostettujen lainojen tietoja voi myös seurata verkkopankissa. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Lainan todellisen kustannuksen tietää nostohetkellä, koska korko pysyy muuttumattomana koko laina-ajan. Korko muodostuu laina-aikaa vastaavasta viitekorosta ja pankin määrittelemästä asiakaskohtaisesta marginaalista sekä lainojen nostamispalkkioista. Limiitin osalta hinta muodostuu limiittiprovisiosta sekä limiitin perustamisen yhteydessä perittävästä toimituspalkkiosta. Jokaisen lainan laina-aika voi olla 14 päivästä vuoteen. Lainat ovat myös kertalyhenteisiä. Kertalyhenteinen laina on laina, jossa lainapääoma maksetaan kerralla pois vasta laina-ajan lopussa. Laina-aikana maksetaan pelkkiä korkoja. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.6.4 Osamaksurahoitus

Danske Bankilta saatava osamaksurahoitus on kätevä tapa rahoittaa koneita tai laitteita. Osamaksurahoitus sopii yritykselle erityisesti silloin, kun koneen tai laitteen käyttöikä on rahoitusaikaa pidempi ja yritys haluaa laitteet omaksi rahoitusajan päätyttyä. Rahoitetun kohteen omistusoikeus tosin siirtyy yritykselle vasta, kun rahoitus

on maksettu kokonaisuudessaan loppuun. Lainassa taas yritys on rahoitettavan kohteen omistaja koko rahoitusajan. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Osamaksurahoitus ei vaadi erillistä vakuutta, sillä rahoituksen kohde toimii vakuutena. Rahoituksen laina-aika on usein kahdesta viiteen vuotta ja sitä lyhennetään tyyppillisesti tasaerin. Tasaerin lyhennettäessä maksuerä pysyy aina samana. Koron osuus lyhennyksestä pienenee sitä mukaan kun rahoitusta maksetaan takaisin. Useimmiten osamaksurahoitusta haettaessa vaaditaan käsiraha. Tämä voi olla rahan lisäksi myös vaihtoauto tai – kone. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.6.5 Leasingrahoitus

Leasingrahoitus on irtaimen käyttöomaisuuden pitkäaikaista vuokrausta, joka soveltuu parhaiten laitteiden ja liikkuvan kaluston rahoittamiseen. Leasing tarkoittaa käyttöomaisuuden vuokrausta, eli ”liisaamalla” saadaan kone tai laite käyttöön hankintahetkellä edullisemmin kuin ostamalla ja hankittava kone tai laite ei siirry käyttäjän omaisuudeksi. Vuokra-aika määritellään rahoitettavan kohteen käyttöiän mukaan. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Leasingrahoituksen kanssa ei tarvitse huolehtia korkovaihteluista, sillä kuukausivuokrat ovat tasasuuret. Näin yrityksen raha-asioiden suunnittelu on helpompaa, kun tietää menot tarkasti. Leasingrahoitus ei vaadi yritykseltä vakuuksia, sillä rahoituksen kohde muodostaa vakuuden samoin kuin osamaksurahoituksessa. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.6.6 Pankkitakaus

Pankkitakaus on pankin antama takaus, jossa pankki takaajana sitoutuu yrityksen puolesta rahamääräiseen vastuuseen yrityksen kauppakumppanille esim. tavarantoimitusten tai urakkasopimusten yhteydessä. Takausta voidaan tarvita jos tilaaja haluaa varmistua yrityksen kyvystä hoitaa sovitut suoritteet. Takauksenottajan etuna on, ettei tarvitse selvittää kauppakumppanille luottokelpoisuuttaan tai kykyään suoriutua sopimuksen velvoitteista. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Toisaalta yritys itse saattaa tarvita pankkitakausta omalta kauppakumppaniltaan, varmistuakseen tämän kyvystä toimia sopimuksen edellyttämällä tavalla. Tämä tuo yritykselle turvallisuutta varsinkin, mikäli sopimuskumppani on tuntematon. Yrityksellä on takauksen edunsaajana myös oikeus hakea eräänäntynyttä saatavaansa takauksenottajalta tai takaajapankilta. Pankkitakaus on omavelkainen, joka tarkoittaa että takaajapankilla on oikeus pidättäytyä maksusta edunsaajalle, kunnes takauksenottajan maksuvelvollisuus on selvitetty. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.7 Sijoittaminen

Usein yritystoiminnan jatkuttua pidempään on yritykselle ehtinyt kertyä varoja. Danske Bank tarjoaa yrityksille myös sijoitusratkaisuja. Yritysten toimialat ja liiketoimintastrategiat vaihtelevat. Samalla tavoin ovat myös yritysten sijoittamiseen liittyvät tavoitteet ja strategiat erilaisia. Jotkut yritykset haluavat varojensa sijoittamisessa turvallisuutta ja vakautta, kun toiset ovat valmiita hyväksymään korkeakin sijoittamiseen liittyvää riskiä parempaa tuottoa tavoiteltaessa. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.7.1 Rahastot

Rahastosijoittaminen on yleinen ja tunnettu sijoittamisen muoto. Danske Bankilla on 60 rahaston laajuinen rahastovalikoima. Rahastovalikoimassa on valmiita yhdistelmärahastoja, jotka ovat hajautettu eri markkina-alueille ja erilaisiin sijoituskohteisiin. Rahastoilla on omat salkunhoitajat, jotka sijoittavat rahastojen varoja pääosin sellaisten suomalaisten ja ulkomaisten rahastojen osuuksiin, jotka sijoittavat varansa kansainvälisille osakemarkkinoille tai euroalueen korkomarkkinoille. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Yhdistelmärahastojen lisäksi rahastovalikoimassa on lyhyen – ja pitkän koron rahastoja. Lyhyen koron rahastojen kautta voi säästää ja sijoittaa pääosin euroalueen korkomarkkinoille. Lyhyen koron rahastoissa suositeltava sijoitusaika on yhdestä kuuteen kuukauteen. Sijoituskohteina voivat olla mm. vaihtuvakorkoiset joukkolainat sekä

muut korkotuotteet. Pitkän koron rahastot sijoittavat taas hajautetusti maailmanlaajuisille korkomarkkinoille ja niiden suositeltu sijoitusaika on yhdestä kolmeen vuotea. Pitkän koron rahastojen sijoituskohteita puolestaan voivat olla mm. valtion- sekä yrityslainat. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Osakerahastot ovat pidempiaikaiseen säästämiseen tarkoitettuja rahastoja. Niiden suositeltu sijoitusaika on vähintään viisi vuotta korkorahastoja suuremman riskin vuoksi. Osakerahastojen kautta voi sijoittaa sekä länsimaisille että kehittyvien maiden osakemarkkinoille. Osakerahastovaihtoehtoista löytyy myös sekä arvo- että kasvuyhtiöihin sijoitettavia rahastoja. (Danske Bankin www-sivut 2013; Pohjola Pankin www-sivut 2013)

5.7.2 Joukko- ja indeksilainat

Joukko- ja indeksilainat ovat pääomaturvattuja sijoitusvaihtoehtoja. Joukkolainaan sijoittaminen on helppoa. Sijoittaja lainaa joukkolainan liikkeellelaskijalle tietyn summan ja saa määräajan kuluttua takaisin rahansa sekä sovitun korkotuoton. Korko maksetaan yleensä vuosittain. Joukkolainoja laskevat liikkeelle valtio, kunnat, pankit ja yritykset. Joukkolainaaajien vähimmäissijoitus vaihtelee yleensä 1 000 ja 50 000 euron välillä. Sijoitus ei vaadi minkäänlaisia hoitotoimenpiteitä ja on tarvittaessa muutettavissa rahaksi sopivassa markkinatilanteessa. Joukkolainat vaihtelevat ja ne ovat tarjolla vain rajallisen ajan. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Indeksilaina on sellainen joukkovelkakirjalaina, joka koostuu perinteisestä korkosijoituksesta ja erityyppisistä tuottokomponenteista. Tuottokomponentin tuotto on sidottu jonkin kohde-etuuden arvon kehitykseen. Tällainen kohde-etuus voi olla esimerkiksi osake, osakekori tai osakeindeksi. Korkosijoitukseen sijoitettu nimellispääoma on turvattu ja lopullisen tuoton suuruus riippuu kohde-etuuden kehityksestä. Jokaiseen indeksilainaan on määriteltävä minimitalletus. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Indeksilainat ovat useimmiten pääomaturvattuja, eli lainaan sijoitettu nimellispääoma maksetaan yleensä takaisin laina-ajan päättyessä kohde-etuuden arvon kehityksestä

riippumatta. Pääomaturva on kuitenkin voimassa ainoastaan lainan eräpäivänä, eli jos indeksilainan haluaa myydä ennen eräpäivää, myyntihinta määräytyy myyntiajan kohdan markkinahinnan perusteella. Tämä hinta voi olla pienempi tai suurempi kuin ostohetkellä sijoitettu nimellispääoma. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Pääomaturvattuihin joukko- ja indeksilainoihin liittyy kuitenkin liikkeeseenlaskijariski. Se tarkoittaa tilannetta, että lainan liikkeeseenlaskija ei maksukyvyttömyyden vuoksi pysty maksamaan lainaa takaisin. Jos liikkeeseenlaskijariski toteutuu, sijoittaja menettää sijoittamansa pääoman osittain tai kokonaan. (Danske Bankin www-sivut 2013)

5.7.3 Osakkeet

Osakesijoittaminen on monelle tuttu sijoitusmuoto. Monet, varsinkin aloittavat sijoittajat ovat varovaisia osakkeiden suhteen, sillä osakkeissa on tunnetusti korkean tuotomahdollisuuden lisäksi korkea riski. Osake on osuus yhtiön osakepääomasta. Osakeyhtiöitä on runsaasti, mutta vain pieni osa on sellaisia, että niiden osakkeilla käydään kauppaa pörssissä eli julkisesti noteerattuja yhtiöitä. Suuret yhtiöt saattavat laskea liikkeelle jopa miljardeja osakkeita. Osakkeiden tuotto muodostuu näin ollen yhtiön arvonnoususta ja osingoista. Osakesijoittamiseen liittyvät riskit ovat siis yhteydessä mm. yhtiön toimintaan, yleiseen markkinakehitykseen ja jopa valuuttakurssiriskiin jos ostaa ulkomaisia osakkeita. (Danske Bankin www-sivut 2013; Pörssisäätiön www-sivut 2013)

Osakkeisiin sijoittamalla yleensä tavoitellaan korkosijoituksia korkeampaa tuottoa. Osakkeiden arvo kuitenkin heittelee rajusti, joten sijoituskohteena niitä suositellaan sellaisille sijoittajille, joilla on aikaa ja kiinnostusta seurata aktiivisesti markkinoita. (Danske Bankin www-sivut 2013)

Osakkeiden tuotto-odotus on selvästi suurempi kuin monien muiden arvopapereiden, esimerkiksi joukkovelkakirjalainojen tuotto-odotus. Korkeampi tuotto-odotus tarkoittaa kuitenkin myös korkeampaa riskiä osakkeiden arvojen vaihdellessa voimakkaasti markkinatilanteiden muuttuessa. Juuri osakkeiden suuren arvovaihtelun takia niitä

suositellaan pitkäaikaisiksi sijoituskohteiksi. Riskiä voi kuitenkin rajata hajauttamalla sijoituksiaan useisiin osakkeisiin eri toimialoilta. (Danske Bankin www-sivut 2013)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Teollisuussiivousalan pienyrittäjien haastattelut

Tutkimuksessa on haastateltu kuutta eri teollisuussiivousalan pienyrittäjää. He olivat haastatteluja tehdessä 27 – 61 -vuoden ikäisiä miehiä ja naisia. He ovat toimineet yrittäjinä viidestä jopa yli 30:een vuotta. Yrittäjiä on haastateltu vapaan keskustelun muodossa sekä kasvotusten että puhelimitse. Haastatteluissa on käytetty apuna liitteenä (Liite 1) olevaa kysymysrunkoa. Haastattelut on toteutettu maaliskuun 2013 aikana.

Haastatteluissa on pyritty selvittämään yrittäjien tyytyväisyyttä Danske Bankin tuotteisiin sekä palveluihin. Tarkoituksena oli myös selvittää mitä tuotteita heillä on ollut käytössä yritystoiminnan alkuvaiheessa ja ovatko tarpeet muuttuneet ajan kuluessa.

6.2 Haastattelujen tulokset

Haastatteluissa selvisi, että suurin osa yrittäjistä on ollut Danske Bankin henkilöasiakkaina jo ennen yritystoiminnan aloittamista. Kaksi yrittäjää on ollut asiakkaina jopa 60-luvulta lähtien, jolloin Danske Bank oli vielä Postisäästöpankki. Kävi ilmi, että pankkien eri palveluita ei helpolla lähdetä vertailemaan jos tili on avattu jo lapsena ja kaikki palvelut toimineet siitä asti moitteetta. Asuntolainan kilpailutus oli ainoa esiin noussut syy, jonka takia yrittäjät olivat vaihtaneet ensin henkilökohtaisen asiointinsa toisesta pankista Danske Bankiin. Yritystoiminnan tällöin ollessa vasta aluillaan he olivat kokeneet kätevämmäksi siirtää myös yrityksen tilin samaan paikkaan.

Yrittäjien aloittaessa yritystoimintaansa neljä heistä toimi yksityisellä toiminimellä ja kaksi osakeyhtiössä. Osakeyhtiön perustaneille yrittäjille ja yhdelle toiminimellä toimineelle tarjottiin suoraan teollisuussiioustoiminnan alussa yrityksen peruspakettia, kun taas toiminimen perustaneille kolmelle yrittäjälle tarjottiin normaalia käyttötiliä ja siihen korttia. Nämä tilit näkyivät heidän henkilökohtaisessa verkkopankissaan sitten kun sellainen avattiin. Peruspakettia heille tarjottiin vasta muutaman vuoden kuluttua liikevaihdon lisääntyä.

Yrittäjien tarpeet ovat hieman lisääntyneet yritystoiminnan kasvaessa. Haastatelluille yrittäjille verkkopankki on ollut käytännössä pakollinen jo vuosia ja kaikki heistä ovat ottaneet käyttöönsä e-laskutuksen tietyille asiakasyrityksille. Yksi yrittäjä on vaihtanut yrityksen peruspaketin laajaan pakettiin. Rahoitusta on tarvittu autoon ja muutamiin työkoneisiin. Kaikki suoraan pankista otetut rahoitukset olivat lainoja, kun taas kaksi yrittäjää oli ostanut yritykselle auton autoliikkeen tarjoamalla rahoituksella.

Yrittäjien toimittua jo kauemmin, on yrityksille myös ehtinyt kertyä varallisuutta. Sijoitustuotteet ovat sittemmin tulleet tarpeellisiksi. Heillä oli käytössä verkkosijoitustilejä ja osaketalletuksia sekä eri rahastoja. Kaikilla yrittäjillä oli myös joko henkivakuutus tai eläkevakuutus, tai molemmat. Vakuutukset ovat Mandatum Lifen kautta, joka on samaa konsernia kuin Danske Bank.

Palvelukanavina yrittäjät käyttivät poikkeuksetta eniten verkkopankkia. Pankkiin oli myöskin silloin tällöin yhteydessä puhelimitse. Kaikilla oli pankissa yksi henkilö, joka pääasiassa hoiti heidän yrityksensä raha-asioita. Yrittäjät käyvät yhä edelleen myös konttorissa neuvottelemassa ja pankin kassapalveluita tarvitaan ainakin silloin, kun pitää tallettaa tilille käteistä rahaa.

Myös pankin puolelta ollaan yrittäjiin yhteydessä. Useimmiten yrittäjille on tullut pankilta kutsuja erilaisiin sijoitus- ja yrittäjäiltoihin. Sijoitusillat ovat yleensä pankin tiloissa järjestettäviä kutsuja, joissa kerrotaan uusista sijoituskohteista ja markkinoiden nykytilasta. Yrittäjäilloissa on yleensä jotain ohjelmaa, kuten elokuvanäytös tai jääkiekkopeli. Näissä on myös usein tarjolla lämmin ruoka tai naposteltavaa. Pankkiin saatetaan kutsua myös jos palveluihin on tullut jotain muutoksia, viimeisimpänä

yrittäjät muistivat e-laskutuksen käyttöönoton. Yrittäjät saatetaan kutsua pankkiin myös henkilökohtaisissa asioissa ja näiden käyntien yhteydessä saatetaan käydä läpi myös yritykseen liittyviä raha-asioita.

Kaikki yrittäjät olivat tyytyväisiä Danske Bankin tarjoamiin tuotteisiin ja palveluihin. Yrittäjät pitivät erityisesti siitä, että he saivat hoitaa raha-asiansa aina saman henkilön kautta. Näin palvelusta tuli paljon henkilökohtaisempaa ja luotettavamman tuntuista. Näin myös pankkivirkailija oppii tuntemaan asiakkaan ja se tekee mahdolliseksi asioiden hoitamisen paremmin myös puhelimitse. Yrittäjät mainitsivat myös erityisen hyvänä asiana e-laskutukseen perehdyttämisen. Heille oli halutessaan näytetty kädestä pitäen, kuinka e-lasku tehdään. Myös päivittäisessä asiointissa tarvittavat tuotteet, kuten verkkopankki ja kortit ovat yrittäjillä toimineet moitteetta. Yrittäjistä yksikään ei ole harkinnut pankin vaihtoa.

Kysyttäessä yrittäjät eivät keksineet mitään erityistarpeita pankin palveluille, joita teollisuussiivous alana tuottaisi. Jotkut asiakasyritykset vaativat e-laskutusta ja myös ulkomaille täytyy joskus lähettää laskuja. Eräs yrittäjä oli töissä ulkomailla ollessaan hukannut lompakkonsa ja tällöin tarvinnut korttien sulkupalvelua.

Kun yrittäjiltä kysyttiin kaipaavatko he joitain lisäpalveluja pankilta, oli heidän vaikea keksiä mitään. Keskustelussa ainoana palveluna esiin nousi kassapalvelujen supistuminen. Porin Danske Bankin kassa- ja käteispalvelut ovat avoinna arkisin klo 10.00–13.00. Monilla ei ole mahdollisuutta käydä pankissa asioimassa keskellä päivää. Vaikka käteistä rahaa nykyään käytetäänkin paljon vähemmän kuin ennen, tulee edelleen joskus tarvetta tallettaa rahaa tilille. Esimerkkinä yrittäjät käyttivät arvonnäköveron palautuksia. Tilinumeron puuttuessa veroimistolta palautukset maksetaan maksuosoituksena Pohjola Pankin välityksellä. Mikäli yrittäjällä ei ole siellä tiliä, pitää hänen nostaa palautus käteisenä ja sen jälkeen tallettaa se omaan pankkiinsa. Näin ollen supistuneet kassojen aukioloajat sopivat huonosti yrittäjien aikatauluun.

Omalta pankkivirkailijalle pääsyä joutuu joskus myös odottamaan päivän tai pari, mutta tätä yrittäjät eivät pitäneet niin huonona asiana. Akuutit asiat on kuitenkin aina pystytty hoitamaan heti, mikäli sellaisia on ilmennyt. Pankkivirkailijoille pystyy myös varaamaan ilta-aikoja, jotka monesti sopivat yrittäjien aikatauluihin paremmin.

7 YHTEENVETO

Kaiken kaikkiaan haastatellut yrittäjät olivat kaikki hyvin tyytyväisiä Danske Bankilta saamiinsa palveluihin ja tuotteisiin. Tutkimuksen perusteella yrittäjät eivät ole harkinneet pankin vaihtoa, eivätkä edes kiinnostuneet kilpailuttamaan pankkien palveluita. Yrittäjille oli selvästi tärkeää, että sekä henkilökohtaiset että yrityksen rahaasiat ovat samassa pankissa. Näin ollen kun henkilökohtaiset raha-asiat ovat sujuneet moitteetta, ei yritystoimintaa aloitettaessa ole edes harkittu muiden pankkien palveluita.

Yrittäjät pitivät tärkeänä, että heitä palvelee yrityksen raha-asioissa aina sama virkailija. Yrittäjien mukaan se, että pankissa tunnetaan heidät henkilökohtaisesti helpottaa huomattavasti asioiden kulkua ja tekee asioinnista mukavampaa. Vaikka nykyään pankin palvelut ovat paljolti siirtyneet internetiin, on pankkien tärkeää edelleen tavalta asiakkaitaan myös kasvotusten. Näin pankki saa asiakkaan mielessä kasvot ja asiakkaan on näin ollen helpompi lähestyä pankkia kun tarvetta ilmenee.

Monet pankit ovat supistaneet kassapalveluidensa aukioloaikoja, näin myös Porin Danske Bank. Danske Bankissa kassat ovat auki enää muutaman tunnin päivällä. Tätä yrittäjät pitivät palvelujen huonontumisena. Yrittäjät olivat sitä mieltä, että kassat voisivat olla auki aina silloin kun pankkikin on.

Tutkimuksessa haastateltujen yrittäjien mukaan teollisuussiiivousyrittäjät eivät tarvitse minkäänlaisia erityispalveluja pankilta. Normaalit Danske Bankin pienyrittäjille tarjoamat tuotteet olivat riittäneet kaikille yrittäjille. Tuotteita oli jopa niin paljon tarjolla, ettei haastatelluilla yrittäjillä ollut läheskään kaikista kokemusta. Kaikilla yrittäjillä oli luonnollisesti tilit, kortit ja verkkopankit. Nämä kuuluu pankin tarjoamiin palvelupaketteihin. Yrittäjien käytössä olleet lisäpalvelut olivat lähinnä rahoitus- ja sijoitustuotteita. Näissäkin perinteiset vaihtoehdot olivat suosituimpia, rahoituksen puolella lainat ja sijoittamisessa korkotilit, rahastot ja osaketalletukset. Yrityksien laskutuksenkin yrittäjät hoitivat pääasiassa vielä erillisillä laskutusohjelmilla tehtävillä paperilaskuilla, tosin suuremmat asiakasyritykset olivat jo vaatineet e-laskutukseen

siirtymistä. E-laskutuksenkin yrittäjät kokivat käteväenä siihen perehdytyksen pankilta saatuaan ja he pitivät hyvänä asiana kaiken laskutuksen siirtämistä aikanaan e-laskuille.

Yrittäjien palvelutarpeet eivät olleet paljoa muuttuneet yritystoiminnan alkuvaiheista. Toki lisäpalvelujen tarvetta oli ilmennyt ainakin rahoituksen ja sijoittamisen saralla, mutta muuten palvelutarpeet olivat pysyneet paljolti ennallaan. Ajat toki muuttuvat ja palvelut siirtyvät enemmän sähköisiksi. Pankin tarjoamista palveluista yrittäjät arvelivat seuraavaksi sähköiseksi siirtymistä palkanmaksun ja taloushallinnon saralla. Nämä ei kuitenkaan ollut vielä haastattelujen aikana kenellekään ajankohtaisia.

Tehdyn tutkimuksen tulokset ovat osaltaan yleistettävissä myös muiden pankkien palveluihin. Pankkien tarjoamissa yrityspalveluissa ei nimittäin ole niin suuria eroja, että ne ratkaisevasti vaikuttaisivat yrittäjien tyytyväisyyteen. Tosin tässä tutkimuksessa on keskitytty vain teollisuussiivousalalla toimivien yrittäjien tarpeisiin ja heitä on suhteessa vähän, mutta tarpeet pankin palvelujen suhteen ovat silti monilla pienyrittäjillä samankaltaiset.

Tässä tutkimuksessa selvisi kaikki tutkimusongelman aiheet, eli teollisuussiivousalan pienyrittäjien pankkipalvelujen tarpeet sekä heidän tyytyväisyytensä pankin yrityspalveluihin. Mikäli aihetta haluaisi laajemmin tutkia, pitäisi tutkimuksen rajausta laajentaa joko suurempiin yrityksiin tai useammalle alalle. Lisätutkimusta voisi myös tehdä muidenkin yritystoiminnan rahoituksessa mukana olevien yhtiöiden kuin pankkien osalta.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Danske Bankin www-sivut. Viitattu 17.1.2013. <http://www.danskebank.fi>
- Diners Clubin www-sivut. Viitattu 24.3.2013. <http://www.dinersclub.fi>
- Finanssialan Keskusliiton www-sivut. Viitattu 25.3.2013. <http://www.fkl.fi>
- Finnveran www-sivut. Viitattu 12.3.2013. <http://www.finnvera.fi>
- Holopainen, T. 2006. Yrityksen perustajan opas. 13. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Holopainen, T. 2011. Yrityksen perustamisopas. 20. uud. p. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Hulkko, P., Passoja, S., Piira, T. & Vuoristo, K. 1998. Yrityksen toimintaympäristöt. 3. uud. p. Porvoo: WSOY.
- Kinkki, S. & Isokangas, J. 2009. Yrityksen perustoiminnot. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Jyväskylä: Gummerus.
- Meretniemi, I. & Ylönen, H. 2008. Yrityksen perustajan käsikirja. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Pohjola Pankin www-sivut. Viitattu 25.3.2013. <http://www.op.fi>
- Pörssisäätiön www-sivut. Viitattu 25.3.2013. <http://www.porssisaatio.fi>
- Suomen Yrittäjien www-sivut. Viitattu 11.3.2013. <http://www.yrittajat.fi>
- Taloussanomien www-sivut. Viitattu 25.3.2013. <http://www.taloussanomat.fi>
- Tilastokeskuksen www-sivut. Viitattu 11.3.2013. <http://www.stat.fi>
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Yli-Luoma, P. 2001. Ohjeita opinnäytetyön tekemiseen. Sipoo: International Multimedia & Distance Learning Oy Ltd.

LIITE 1

Haastattelun kysymykset Danske Bankin palveluista teollisuussiivousalan pienyrittäjille:

- Miksi valitsit Danske Bankin yrityksellesi?
- Mitä palveluja sinulle tarjottiin yritystoimintasi alkaessa?
- Ovatko tarpeesi palvelujen suhteen muuttuneet yritystoiminnan kasvaessa?
- Mitä tuotteita yritykselläsi on käytössä?
- Mitä palvelukanavia käytät asioidessasi Danske Bankissa?
- Otetaanko pankista sinuun yhteyttä? Miksi?
- Mitä mieltä olet Danske Bankin tarjoamista tuotteista / palveluista?
- Tuottaako teollisuussiivous alana erityistarpeita pankin palveluille?
- Kaipaisitko lisäpalveluja tai muutoksia joihinkin tuotteisiin?