



Asiakasomistajapalveluiden ja S-Pankki- pisteiden työntekijöiden käyttämät säästämisen- ja sijoittamisen palvelut

Aya Ramo

Opinnäytetyö

Marraskuu 2022

Liiketalouden ala

Tradenomi (AMK), liiketalouden tutkinto-ohjelma

Ramo, Aya

Asiakasomistajapalveluiden ja S-Pankkipisteiden työntekijöiden käyttämät säästämisen- ja sijoittamisen-palvelut.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Marraskuu 2022, 47 sivua

Liiketalouden ala Tradenomi. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: Suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: Kyllä

Tiivistelmä

Säästäminen tarkoittaa tietyn summan säästämistä säännöllisesti ja jotain tärkeää tiettyä tavoitetta varten. Sijoitus on sijoitus korkoon ja tulevaisuuden tuloihin. Sijoittamisen tavoitteena on kehittää ja kasvattaa säästöjen arvoa pitkän aikavälin tavoitteiden saavuttamiseksi.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Osuuskauppa Keskimaa. Tutkimuksessa tutkittiin käyttävätkö Asiakasomistajapalvelun ja S-Pankkipisteiden työntekijät S-Pankin säästämisen ja sijoittamisen palveluita. Tutkimuksessa selvitettiin, kuinka suuri osa työntekijöistä käyttää säästämisen ja sijoittamisen palveluita S-Pankissa, sekä miksi työntekijät käyttävät tai eivät käytä työnantajansa säästämisen ja sijoittamisen palveluita.

Tutkimustulokset hyödyntävät S-Pankkia ja tutkijaa. Tutkimustulokset kertovat työnantajalle, kuinka suuri osa työntekijöistä käyttää oman työpaikkansa palveluita. Tutkija haluaa lisätä omaa osaamistaan ja ymmärrystään säästämisen ja sijoittamisen tuotteista.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusotetta ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin Webropol- kyselylomaketta. Lomakkeessa oli 14 monivalintakysymystä, joihin kuului 12 avointa kysymysvaihtoehtoa, ja kaksi avointa kysymystä. Lomake lähetettiin 150 HOK Elannon, Keskimaan-, PeeÄssän-, ja Suur-Savon- osuuskauppojen Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankkipisteissä työskenteleville työntekijöille. Tutkimuskyselyyn vastasi 61 työntekijää.

Lähes kaikki työntekijät käyttävät säästämisen palveluita S-Pankissa ja yli puolet käyttävät säästämisen palveluita myös kilpailevissa pankeissa. Suurin osa käyttää työpaikkansa sijoittamisen palveluita ja lähes puolet käyttää sijoittamisen palveluita kilpailevissa pankeissa.

Oman työpaikan palveluiden tuntemus ja kiinnostus, henkilökuntaedut, bonusjärjestelmä ja tulevaisuuteen varautuminen saavat työntekijät käyttämään S-Pankin säästämisen palveluita. Samat syyt saavat henkilökunnan käyttämään sijoittamisen palveluita S-Pankissa, mutta kiinnostus osakekauppaa kohtaan johtaa kilpailijoiden palveluiden käyttämiseen.

Avainsanat (asiasanat)

Säästäminen, sijoittaminen, työntekijät

Ramo Aya

Savings and investment services used by the employees of Co-op member services and S-Bank banking service counters.

Jyväskylä University of Applied Sciences, November 2022, 47 pages

Degree Programme in Business Administration. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

Saving means saving a certain sum regularly and for some important and certain goal. An investment means investing in interest and future income. The goal of investing is to develop and increase the value of savings in order to achieve long-term goals.

The thesis was done for Osuuskauppa Keskimaa. The study investigated whether the employees of Co-op member services and S-Bank banking service counters use S-bank's saving and investing services. The study solved how many employees use the savings and investment services at S-Bank, as well as why employees use or do not use their employer's savings and investment services.

The research results benefit both S-Bank and the researcher. The research results tell the employer how much of the employees use the services of their workplace. The researcher wants to increase her own knowledge and understanding of saving and investing products.

The research method was a quantitative and a Webropol questionnaire was used as the data collection method. The form had 14 multiple-choice questions including 12 open question options, and two open questions. The form was sent to 150 employees working at HOK Elanto, Keskimaa-, PeeÄssä- and Suur-Savo- Co-operative shop's Customer Service and S-Bank service counters. 61 employees answered the questionnaire.

Almost all employees use savings services at S-Bank, and more than half also use savings services at competing banks. The majority use the investment services of their workplace and almost half use the investment services of competing banks.

Knowledge and interest in the services of their workplace, staff benefits, bonus system and preparation for the future make employees use S-Bank's saving services. The same reasons lead staff to use investment services at S-Bank, but interest in stock trading leads to using the services of competitors.

Keywords/tags (subjects)

Saving, investing, employees

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Säästäminen	6
2.1	Tilit.....	7
2.1.1	Käyttötili.....	7
2.1.2	Tavoitetili	8
2.1.3	Pahan päivän tili.....	8
2.1.4	Matka- ja huvitili	8
2.1.5	Suurempien hankintojen tili	9
2.1.6	Asuntosäästötili	9
2.1.7	Yhteinen taloustili	9
3	Sijoittaminen	9
3.1	Tuotto ja riski.....	11
3.2	Sijoittajan riskinsietokyky.....	12
3.3	Sijoitussuunnitelma	12
3.4	Rahastot	13
3.5	Sijoitusrahastot	14
3.5.1	Korkorahastot	14
3.5.2	Osakerahastot.....	14
3.5.3	Yhdistelmärahastot.....	15
3.6	Arvopaperipörssi ja pörssiosake	15
4	Palvelut S-Pankissa	16
4.1	S-Bonus ja maksutapaetu.....	16
4.2	Säästötilit.....	17
4.2.1	S-Tili	17
4.2.2	S-Tuottotili	17
4.2.3	S-Määräaikaistili.....	17
4.2.4	ASP-tili.....	17
4.3	S-mobiili.....	18
4.4	Verkkopankki.....	18
4.5	Säästäjä-palvelu	19
4.6	Sijoittamisen palvelut.....	19
4.6.1	Rahastot	19
4.6.2	Osakesäästötili	19
4.7	Lainat.....	20

5	Tutkimusasetelma	20
5.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset	20
5.2	Tutkimusmenetelmä	21
5.3	Aineistonkeruu ja -analyysi	21
5.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	22
6	Tutkimuksen toteutus	23
6.1	Tutkimuksen tulokset.....	23
7	Pohdinta	32
8	Oma oppimisprosessi	39
	Lähteet:	40
	Liitteet	43
	Liite 1 Kyselylomake	43
	Kuvio 1. Vastaajien työuran pituus	23
	Kuvio 2 S-Pankissa käytetyt säästämisen palvelut.....	24
	Kuvio 3 Muut säästämisen palvelut S-Pankissa	25
	Kuvio 4 Kilpailevissa pankeissa käytetyt säästämisen palvelut	25
	Kuvio 5 S-Pankissa käytetyt sijoittamisen palvelut	26
	Kuvio 6 Kilpailevissa pankeissa käytetyt sijoittamisen palvelut	27
	Kuvio 7 Perustelut S-Pankin säästämisen palveluiden käyttämiseen.....	28
	Kuvio 8 Perustelut S-Pankin sijoittamisen palveluiden käyttämiseen.....	29
	Kuvio 9 Perustelut miksi ei käytä S-Pankin säästämisen palveluita.....	30
	Kuvio 10 Perustelut miksi ei käytä S-Pankin sijoittamisen palveluita.....	30
	Taulukko 1 Bonustaulukko	16

1 Johdanto

Opinnäytetyössä halutaan tutkia, käyttävätkö Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankkipisteiden työntekijät S-Pankin säästämisen ja sijoittamisen palveluita. Aiheeksi valikoitui säästämisen ja sijoittamisen palvelut niiden kiinnostavuuden vuoksi. Tutkimuksessa halutaan selvittää, kuinka suuri osa työntekijöistä käyttää säästämisen ja sijoittamisen palveluita S-Pankissa, sekä miksi työntekijät käyttävät tai eivät käytä säästämisen palveluita S-Pankissa. Tutkimus tehtiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja aineiston keruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Tutkimustulokset analysoitiin määrällistä tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Opinnäytetyössä haluttiin selvittää työntekijöiden syitä ja motiiveja oman työpaikkansa palveluiden käyttämiseen verrattuna kilpaileviin pankkeihin. Työn lopputuloksena syntyi selvitys työntekijöiden säästämisen ja sijoittamisen palveluista. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Osuuskauppa Keskimaa. Tutkimustulokset hyödyntävät S-Pankkia ja tutkijaa, ne kertovat toimeksiantajalle, kuinka monet työntekijöistä käyttävät oman työpaikkansa palveluita. Näitä tuloksia S-Pankki voi käyttää palveluiden kehittämiseen ja työntekijöiden kokemukset säästämisen ja sijoittamisen palveluista heijastuvat niiden suositteluun asiakkaille. Tutkijan motivaationa on osaamisen ja ymmärryksen lisääminen säästämisen ja sijoittamisen tuotteista ammattitaidon kartuttamiseksi.

2 Säästäminen

Caldwellin (2019) mukaan, sen tietäminen, milloin säästää ja milloin sijoittaa rahaa, on olennainen osa varallisuuden rakentamissuunnitelmaa. Säästäminen tarkoittaa säännöllistä rahan laittamista talteen, toteavat myös Hultkranz ja Masalin (2007, 48). Rahaa käytetään tarpeen mukaan ja loput talletetaan pankkiin säästötilille. Tämän tulee olla automaattisesti osa kuukausibudjettia. Rahan säästäminen on tärkeä osa taloudellista menestystä. (Caldwell 2019.) Säästö on se osa tuloista, jota ei ole tarkoitettu kulutukseen ja joka yleensä talletetaan pankkitileille. Säästäminen on myös käteisen säästämistä lyhytaikaista käyttöä varten, kuten odottamattomiin kuluihin, matkoihin ja suurempiin ostoihin. Säästötapa ja kestoaika riippuu säästäjän tavoitteista. Säästäjä voi avata monenlaisia tilejä, jotka auttavat säästämään.

2.1 Tilit

Pesosen (2011, 10–11) mukaan, säästöt ovat selkeä tapa toteuttaa unelmia. Monilla oman talouden tunteminen ei ole kovin vakaalla pohjalla, eikä siihen ole aikaa tai halua keskittyä, esimerkiksi arjen kiireiden vuoksi. Ihmisten asenteiden parantamisessa on varaa, sillä säästäminen on eduksi kaikille. Kun tarvitsee rahaa, on kätevämpää nostaa rahaa omalta tililtä kuin pyytää lainaa pankista. Säästöinä suositellaan olevan vähintään kahden tai kolmen kuukauden nettopalkkaa vastaava säästösumma odottamattomia menoja varten. Pienikin vaivannäkö riittää, kun laskee ja budjetoit kaikki kiinteät kuukausikulut ja laittaa jäljelle jäävästä osuudesta osan säästöön. Kaikilla ei ole mahdollisuutta säästää systemaattisesti, mutta pienimuotoinenkin säästäminen on kuitenkin tärkeää. Äkillinen talousvaje voi haitata perheen taloudellisia resursseja, mikä nostaa nopeasti kulu- tusluottojen kysyntää. Säästää voi myös ilman tarkoitusta tai voittotavoitteita.

Sammaliston ja Asumaan (2021, 127) mukaan, pankkitilit ovat riskitön ja turvallinen tapa säästää, mutta valitettavasti tuotot ovat kovin pienet. Tuotto maksetaan vain riskistä, joten suurempi sijoitusriski johtaa korkeampaan tuotto-odotukseen. Inflaatio eli yleinen hintojen nousu voi käytännössä aiheuttaa pankkitilillä olevan rahan arvon pienentymisen. Kun tuotot lisätään säästöissä olevaan pääomaan, korkoa korolle -ilmiö varmistaa, että sijoituksen määrä ja tuotto kasvavat ajan kanssa. Myös tuotot alkavat ”tehdä töitä”. Myös Pesosen (2011, 11), Hultkranz ja Masalinin (2007, 176–178) ja Andersonin ja Tuhkasen (2004, 167) mukaan, pankkitili on suosittu tapa säästää, koska se on riskitön ja turvallinen tapa säilyttää rahaa. Talletuskorko pienentää inflaation vaikutusta säästöihin ja voi tuottaa hieman. Pankki tarjoaa monenlaisia vaihtoehtoja kuten käyttötili, säästötili, tuottotili sekä määräaikaistili. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan erilaisista tilityypeistä tarkemmin.

2.1.1 Käyttötili

Käyttötiliä käytetään päivittäisiä menoja varten. Käyttötileiltä maksetaan kaikki kiinteät kulut sekä muut arkiset menot. Tähän tiliin kuluttajalla on yleensä oltava pankkikortti, joka toimii maksutapana. Kuluja voi seurata helposti verkkopankissa. Kortti voi olla esimerkiksi Debit-kortti, jossa ei ole maksuaika- ja luotto-ominaisuutta. (Sammalisto & Asunmaa 2021, 37.)

2.1.2 Tavoitetili

Pesosen (2011, 90) mukaan, säästötili tai tavoitetili on kätevä vaihtoehto, kun halutaan säästää jotakin tiettyä tavoitetta varten, säästäminen voi olla jonkin tietyn summan sivuun laittoa kuukausittain. Tileillä voi olla nostomäärärajoituksia tai rajoituksia tililtä suoritettavien siirtojen lukumäärälle tietyn ajanjakson aikana. Monilla järjestelmätalletus nostaa usein tilien korkoa, jos säästöjen määrä kasvaa. Tilien korko voi nousta säästösumman noustessa. Tilin korko maksetaan päiväsal-dolle eikä korko juuri koskaan saavuta inflaation tasoa tai ylitä sitä.

2.1.3 Pahan päivän tili

Sammaliston ja Asumaan (2021, 38–39) mukaan on tärkeää luoda pahan päivän tili ja säästää sinne, kunnes sen saldo saavuttaa vähintään 1 000 euroa. Tämän pankkitilin on oltava sellainen, johon ei ole pankkikorttia tai muuta välitöntä käyttöoikeutta. Tältä tililtä siirretään rahaa esimerkiksi rikkoutuneen kodinkoneen uusimiseen tai odottamattomiin sairauskuluihin. Pahan päivän tiliä ei ole tarkoitettu maksamiseen, ensisijaisena tavoitteenasi on aina palauttaa sen saldo vähintään 1 000 euroon. Pahan päivän säästäminen on tärkeää kolmesta syystä. Ensinnäkin se tarjoaa taloudellisen tuen, jotta odottamattomat hätätilanteet eivät pilaa kuukausibudjettia. Toiseksi se antaa mielenrauhan, kun tietää että on valmis odottamattomiin taloudellisiin takaiskuihin. Kolmanneksi ei tarvitse pyytää apua läheisiltä tai turvautua kalliisiin kulutusluottoihin odottamattomissa tilanteissa. Tämä lisää itsenäisyyden tunnetta ja säästää rahaa, sillä kulutusluotot ovat erittäin kalliita.

2.1.4 Matka- ja huvitili

Sammaliston ja Asumaan (2021, 39) mukaan, suurin osa suomalaisista matkustaa lomillaan mielellään, minkä vuoksi on suositeltavaa säästää joka kuukausi erilliselle matka- ja vapaa-ajan tilille riittävästi, jotta voi maksaa matkat ja majoituksen etukäteen. Näin välttyy myös luottokortin velan kerryttämiseltä ja ei tarvitse maksaa kalliita luottojen korkokuluja. Tällä tilillä voi säästää rahaa myös kalliimpiin kokemuksiin.

2.1.5 Suurempien hankintojen tili

Suurempia hankintoja varten voi olla erillinen säästötili, jota ei ole tarkoitettu matkoja tai pahan päivän varalle säästämiseen. Suuria hankintoja ovat esimerkiksi autot, elektroniikka tai kodin huonekalut. Suuriin hankintoihin tarkoitettussa tilissä säästöaika on yleensä pidempi. (Sammalisto ja Asunmaa, 2021, 39.)

2.1.6 Asuntosäästötili

Sammaliston ja Asumaan (2021, 39) mukaan, pankit vaativat asunnon tai talon ostajaa säästämään ensin noin 10 %:a hankintahinnasta ennen kuin myönnetään asuntolaina. Lisäksi pitää löytyä takauksia noin viidesosa asunnon hankintahinnasta. Tämän summan säästämiseen kannattaa käyttää asuntosäästötiliä. Asuntolainatarjoukset kannattaa kysyä useista eri pankeista.

2.1.7 Yhteinen taloustili

Sammaliston ja Asumaan (2021, 40) mukaan, kun jakaa talouden kumppanin kanssa, on suositeltavaa luoda yhteinen taloustili kuluja varten. Tältä tililtä maksetaan kaikki yhteiset asumiskulut, yleiset kotitalouskulut ja esimerkiksi lasten yhteiset kulut. Molemmilla osapuolilla on oltava oma pankkikortti käyttääkseen tätä tiliä, ja he ovat vastuussa keskenään sovitusta säännöistä. Osapuolet sopivat yhteisesti, kuinka paljon he laittavat rahaa tilille ja mihin sitä voidaan käyttää. Tässä tapauksessa molemmilla on myös erillinen henkilökohtainen tili omiin kuluihin.

3 Sijoittaminen

Mitä on sijoittaminen? Sijoituskoulu – Jakso 1-videolla (2017) kerrotaan, kuinka voimme kaikki hyötyä sijoittamisesta. Sijoittaminen on säästämistä tulevaisuutta ja siitä nauttimista varten. Sijoituksilla tarkoitetaan pitkäjänteistä sijoittamista tulevaisuudessa saatavaa tuottoa varten.

Saarion (2016, Varallisuutta kasvatetaan säästämällä) mukaan, taloustieteen totuus on, että rikkaus voi vain säästämällä osan tuloistaan. Jos kaikki tulot kulutetaan, ollaan kehässä, joka ei johda mihinkään. Riippumatta tulojen suuruudesta, sopiva osa niistä kannattaa säästää. Sijoittaminen vaatii pitkäjänteistä sitoutumista. Sijoittamalla säästöt tuottavasti, taloudellinen asema paranee

ajan myötä. Varallisuus tuottaa mahdollisuuksia suunnitelmiin ja tavoitteisiin. Amerikkalaisilla on sattuva sanonta: ”Don’t only work for money. Put money also work for you.”

”Suurin osa sijoittajista laittaa rahansa kiinni useampaan kuin yhteen kohteeseen. Näin syntyvää yksittäisten sijoituskohteiden yhdistelmää kutsutaan portfolioksi.” (Knüpfer & Puttonen. 2018, 141.)

Caldwellin (2019) mukaan, raha sijoitetaan osakemarkkinoille ostamalla osakkeita, joukkovelkakirjoja, sijoitusrahastoja tai muita sijoitusvälineitä. Sijoittaminen on välttämätöntä pitkän aikavälin vaurauden rakentamiseksi. Sijoittaminen on keino, jolla kasvatetaan rahaa ja luodaan vaurautta. Jos esimerkiksi säästöjä pidetään säästötilillä, ansaittu koron määrä on hyvin pieni. Kuitenkin, jos sijoitetaan sijoitusrahastoihin tai osakkeisiin, tuottoprosentti voi olla paljon korkeampi. Sijoittamiseen liittyy riskejä. Henkilön tulisi kiinnittää huomiota näihin pieniin yksityiskohtiin tietääkseen, milloin hänen kannattaisi sijoittaa. Osakemarkkinat vaihtelevat, eikä koskaan ole varmaa, että ansaitset rahaa. Osakemarkkinoillakin voidaan menettää rahaa, on hyvä pitää mielessä sijoituksia tehdessä. Rahan ansaitseminen sijoittamisella riippuu myös talouden tilanteesta.

Sammaliston ja Asumaan (2021, 132) mukaan, sijoittaminen kannattaa aloittaa mahdollisimman varhain, jos tavoitteena on säästää tietty summa. Mitä nopeammin säästämisen ja sijoittamisen aloittaa, sitä kauemmin korkoa korolle -ilmiö ehtii toimia. Säästäminen ja sijoittaminen eivät yleensä tuota nopeita omaisuuksia. Suuren tuoton saaminen vaatii aikaa ja tietyn määrän riskiä. Sijoittaminen on siis järkevää aloittaa ajoissa, esimerkiksi heti, kun haluat asettaa tietyn tavoitteen. Jos on mahdollisuus säästää joka kuukausi alaikäiselle lapselle, se kannattaa, sillä pienistä summista voi kertyä suhteellisen suuria summia, kun sijoitusaika on pitkä.

Sijoittaminen tarkoittaa rahaa tuottavien asioiden hankkimista niin, että syntyy voittoa. Sijoituskohteita ovat esimerkiksi osakkeet, rahastot, joukkovelkakirjat, rahoitusinstrumentit, kiinteistöt ja raaka-aineet. Sijoittamisessa keskeistä on tavoitella tuotto sijoittajalle sopivalla riskitasolla. Sijoitus on se osa tulojen osa, joka sijoitetaan pitkällä aikavälillä. Sijoittamisen tavoitteena on kehittää ja kasvattaa säästöjen arvoa pitkän aikavälin tavoitteiden saavuttamiseksi. Tällaisia haaveita ovat esim. Eläkkeelle siirtyminen, lastenhoito, koulutus, asunnon osto jne.

3.1 Tuotto ja riski

Minkä tahansa arvopaperin tuotto voidaan laskea sijoitusperiodilla tapahtuneen arvopaperin hinnan muutoksen ja saatujen kassavirtojen summana. Osakkeille tuotto määritellään sijoitusperiodilla tapahtuneen osakkeen hinnan nousun ja saatujen osinkojen summana. (Knüpfer & Puttonen. 2018, s 134.)

Mikä on riski? Sijoituskoulu – Jakso 2-videolla (2017) kerrotaan, että sijoittamista harkittaessa täytyy miettiä, millaista sijoituksen kestoaikaa ja sijoituksen tuottotavoitetta haluaa, sekä pohtia sijoittajan riskinsietokykyä. Riskeillä sijoittamisessa tarkoitetaan arvon vaihtelua, mutta sijoituskohteilla on myös odotettavissa tuottoa. Yksittäisinä kuukausina ja vuosina sijoituksen todellinen tuotto voi poiketa tästä olennaisesti. Lyhyen aikavälin sijoittamisella voi saada nopeasti suuren tuottotulon tai pettyä ottaessaan suuren riskin. Ajalla onkin sijoittamisessa suuri merkitys, mitä pidempi sijoitusaika on, sitä suuremmalla todennäköisyydellä sijoituksen todellinen tuotto on verrattavissa odotettuun tuottoon. Sijoittamisen suurimmat riskit ovat yrityslainoissa ja osakkeissa. Pienimmän riskin sijoitukset ovat pankkitalletuksissa ja muissa lyhyen koron sijoituskohteissa.

Pesonen (2011, 11) toteaa sijoittamisen pääasioiksi vaaditun tuoton ja siihen liittyvät riskit. Riskejä ei voi poistaa kokonaan, eikä sitä kannata tehdä, koska riskin suuruuden kääntöpuolena on tuotto. Riskiä voidaan hallita hajauttamalla sijoitustavoitteet riittävällä tavalla.

Sijoituksen kokonaisriskiä mitataan volatiliteetilla. Volatiliteetti määritellään tuoton keskihajonaksi ja se mittaa tuottojen hajontaa odotusarvonsa ympärillä. Mitä useammin arvot poikkeavat suuresti keskiarvostaan, sitä suurempi on volatiliteetti ja sitä suuremman voidaan sanoa olevan sijoituksen riskin. (Knüpfer & Puttonen. 2018, s 136.)

Sammaliston ja Asumaan (2021, 136) mukaan, hajautus on ainoa tapa vähentää sijoitusriskiä. Korkea tuottotavoitetta ei siis ole ilman riskiä, mutta tätä riskiä voidaan pienentää hajauttamalla tuottojen pienentymättä. Ajatus hajauttamisesta perustuu siihen, että eri sijoitustavoitteet menevät eri suuntiin, eli kun toinen nousee, toinen voi laskea. Menestys yhdessä sijoituksessa kompensoi epäonnistumisen toisessa. Tärkeintä on kiinnittää huomiota koko sijoitussalkun tuottoon. Jos on suurempi sijoitussumma, se kannattaa jakaa useisiin kohteisiin.

Pesosen (2011, 86) mukaan korkoriski tarkoittaa yrityksen ja kuluttajan riskejä vaihtuvakorkoisissa lainoissa. Koron nousu nostaa lainan hintaa lainanottajalle, ja toisaalta koron lasku johtaa sen hinnan nousuun lainaajalle. Mitä pidempi laina-aika, sitä vaikeampaa on koron muutosten tunteminen.

Pesosen (2011, 89) mukaan likviditeettiriski liittyy sijoituksen nopean muuttamiseen rahaksi. Jos nopea myyminen voi huomattavasti tiputtaa sijoituksen arvoa likviditeettiriski on suuri. Likvidi sijoitus on helppo muuttaa rahaksi nopeasti ilman tappiota. Yleensä osakkeet ovat esimerkki likvidistä sijoituksesta.

3.2 Sijoittajan riskinsietokyky

Anderson & Tuhkasen (2004, 34) mukaan, sijoittamiseen liittyy aina jonkinlainen riski, eli voiton tai tappion mahdollisuus. Perussääntönä on se, että mitä korkeampi tuotto-odotus, sitä suurempi tuottoon liittyvä riski. Sijoittamisen tulee aina perustua sijoittajan riskinsietokykyyn, ja sijoittamaan tulisi lähteä vasta, kun riskinsietokyky on selkeä ja määritelty. Kallunki, ym. (2007, 23) toteavat sijoittajan kantavan riskejä osana sijoitusprosessia. Riski tarkoittaa sekä voittoa että tappiota, eli vaihtelevaa tuottoa. Sijoittajan riskinsietokyky ymmärretään yleensä sijoittajan kyvyksi selviytyä tappioiden syntymisestä.

3.3 Sijoitussuunnitelma

Anderson & Tuhkasen (2004, 16–17) mukaan, sijoitussuunnitelmassa määritellään sijoitustavoitteet, sijoitusjakson pituus ja kohteet. Sijoitussuunnitelmassa tulee myös ottaa kantaa sijoitusriskeihin ja hallita niitä. Paljon sijoittavan kannattaa ehkä käyttää ammattilaista suunnitelman laatimisessa, sijoittamisessa, rahastojen allokoinnissa, varainhoitoyhtiön valinnassa, varainhoitosopimusten laadinnassa ja raportoinnissa. Sijoitussuunnitelman tulee perustua analyysiin sijoittajan tarpeista, tuloista ja menoista, veloista ja varallisuudesta.

3.4 Rahastot

Sijoittamisen voi aloittaa helposti rahastojen kautta, vaikka jo kymppillä kuukaudessa. Rahasto on käytännössä sijoitussalkku. Rahasto-osuuden omistajaksi kutsutaan henkilöä, joka on tehnyt sijoituksen rahastoon. Sijoitussummat voivat olla mitä vain minimimerkintä summasta ylöspäin. Jokaisella rahastolla on rahastonhoitaja, joka valitsee sijoituskohteet salkkuun sijoittajan puolesta. Rahastoja on erilaisia osakerahasto, korkorahasto, yhdistelmärahasto, kiinteistörahasto ja erikoissijoitusrahasto. Rahaston nimi yleensä kertoo, millaisiin sijoituskohteisiin siinä sijoitetaan. Nämä tällaiset rahastot sopivat sellaisille henkilöille, jotka haluavat helposti hyvin hajautetun sijoituksen, mutta eivät halua tai osaa itse valita varsinaisia sijoituskohteita. Rahastonhoitaja huolehtii päivittäisten sijoituspäätösten tekemisestä. Rahaston hoitokulut pienentävät hieman tuottoa. (Rahastot – Helppoa sijoittamista! Sijoituskoulu – Jakso 4. videolla. 2017.)

Caldwellin (2019) mukaan, kun rakennetaan vaurautta, on tärkeää jakaa riski. Sijoitusrahastot ovat helppo tapa hajauttaa salkkua. Nämä rahat jakautuvat niin monelle eri osakkeelle, että jos yksi yritys kaatuu, et menetä kaikkea. Kannattaa sijoittaa rahat useampaan kuin yhteen sijoitusrahastoon. Niitä ei tarvitse olla 20, mutta kolme tai neljä sijoitusrahastoa on hyvä alku.

Yleistä säästämisestä ja sijoittamisesta (N.d.) mukaan rahastoon säästäessä ostetaan virtuaaliseen rahastosalkkuun rahasto-osuuksia. Rahastosäästäjän ei tarvitse avata arvo-osuustiliä tai osakesäästötiliä. Rahastoissa sijoituksen hajauttaminen tapahtuu automaattisesti. Myös rahastosijoittamiseen liittyy riski rahojen menettämisestä. Pitkä sijoitusaika tasoittaa ajallista riskiä.

Caldwellin (2019) mukaan, hyvä askel on tavata rahoitusneuvoja, jos ei ole varmaa, mikä sijoitustyyppi on sopiva rahasummalle. Taloudellinen neuvonantaja voi selittää saatavilla olevat erilaiset sijoitustyyppit. Hän osaa selittää mahdolliset riskit ja edut auttaakseen löytämään sopivat sijoitukset. Viimeinen huomioitava asia: sijoittaminen on pitkän aikavälin strategia vaurauden rakentamiseksi. On tärkeää olla kärsivällinen ja voittaa tilanteet, jolloin markkinat eivät toimi hyvin.

”Sijoitusasiantuntijat eivät ole kaikki samanlaisia. Markkina vain toimii niin, että suurimman suosion ja huomion saavat sellaiset toimijat, jotka myyvät asiakkaalle sitä, mitä asiakas helposti ostaa. Tässä ei sinänsä ole mitään väärää, mutta tällöin asiantuntija ei palvele asiakkaan pitkän aikavälin tuottoa.”, varoittaa Hyttinen (2017, 41.)

3.5 Sijoitusrahastot

Pesosen (2011, 113) mukaan sijoitusrahasto on loistava keksintö. Pienikin sijoittaja voi liittyä ammattimaiseen joukkoon pienellä summalla. Rahasto hoitaa sekä sijoituksia että sijoitusten hoitoa. Rahastoyhtiö kerää säästäjiltä rahaa, jonka se sijoittaa rahaston sääntöjen mukaisesti useisiin sijoituskohteisiin. Rahasto on jaettu keskenään yhtä suuriin osuuksiin, jotka tuottavat yhtäläiset oikeudet rahaston varoihin. Rahaston koko vaihtelee rahastoon tulevien uusien sijoitusten ja lunastettavan määrän mukaan. Rahaston pääoma vaihtelee myös rahaston sijoitusten arvon muutosten vuoksi.

3.5.1 Korkorahastot

Pesosen (2011, 127) ja Kallungin ym. (2007, 133) mukaan korkorahastot voidaan jakaa lyhyen-, keskipitkän- ja pitkän koron rahastoihin sijoituksen erääntymisajan mukaan. Tärkeimmät luokituskriteerit ovat jakautuminen valtionlainoihin ja yritysriskirahastoihin sekä sijoitusten kohdistuminen maantieteellisesti eri alueille. Korkorahastot tyypillisesti hajauttavat sijoituksen maantieteellisesti, eri kohteisiin ja eri pituisiin joukkovelkakirjoihin.

Pesosen (2011, 129) ja Kallungin ym. (2007, 133) mukaan lyhyen koron rahamarkkinarahastot sijoittavat lyhytaikaisiin korkoihin perustuviin sijoituksiin, kuten valtion obligaatioihin, kunnan, pankin korollisiin arvopapereihin, joiden laina-aika on muutamia kuukausia. Keskipitkän koron rahastot sijoittavat 1–2 vuoden laina-ajalla sekä lyhyen että pitkän koron kohteisiin. Pitkän koron rahastot sijoittavat yli vuoden pituisiin valtion, julkisyhteisöjen ja yritysten liikkeelle laskemiin joukkolainoihin.

3.5.2 Osakerahastot

Pesosen (2011, 134) ja Kallungin ym. (2007, 134) mukaan osakerahastot sijoittavat osakkeisiin. Osakerahastojen riski ja tuotto-odotus on muita rahastoja korkeampi. Ne voidaan jaotella monin tavoin, esimerkiksi sijoituskohteiden maantieteellisen sijainnin, toimialan eli sektorin, yhtiöiden koon tai vaikka harjoitetun ympäristöpolitiikan perusteella.

3.5.3 Yhdistelmärahastot

Pesosen (2011, 135) ja Kallungin ym. (2007, 134) mukaan yhdistelmärahastot sijoittavat sekä osakkeisiin että joukkolainoihin, mikä mahdollistaa painotuksen vaihtamisen markkinatilanteen ja rahaston sääntöjen mukaan. Korko- ja osakesijoitusten suhde vaikuttaa riskiin niin, että osakkeiden osuuden kasvattaminen lisää sekä riskiä, että tuotto-odotusta.

3.6 Arvopaperipörssi ja pörssiosake

Osakesijoittaminen tarkoittaa sitä, että sijoitat pörssin kautta yritysten arvopapereihin. Erona rahastosijoittamisen on lähinnä se, että sijoittaja itse valitsee yritykset, tekee yritysanalyysin, sekä vastaa toteutettavista osto- ja myyntitoimeksiannoista. Perinteisistä sijoitus instrumenteista osakkeet ovat riskisin sijoituskohte. Toisaalta ne tarjoavat myös korkeimman tuotto-odotuksen. Pitkällä aikavälillä hajautetun osakesalkun voidaan odottaa tuottavan keskimäärin 8–10 prosenttia vuodessa. Osakekauppa sopii valveutuneelle ja hieman kokeneemmalle sijoittajalle, joka pystyy itse arvioimaan sijoituskohteena olevia yrityksiä. Sijoittajan täytyy seurata markkinoita ja yksittäisiä yrityksiä sekä huolehtia salkun riittävästä hajautuksesta. (Osakekauppa ja osakesijoittaminen, Sijoituskoulu – Jakso 8. Videolla. 2017.)

Saario (2016, Varallisuutta kasvatetaan säästämällä) mukaan, ostamalla osake, saadaan osuus osakeyhtiöstä, jonka osakkeita myydään ja ostetaan pörssissä. Pörssin arvopaperikauppa on läpinäkyvää, nopeaa ja kustannuksiltaan pientä. Pörssissä sijoittajat käyvät kauppaa keskenään, ja yritysten kanssa. Yritykset rahoittavat toimintaansa osakkeilla vieraan pääoman sijaan. Kun omistetaan osakkeita, saadaan osuus yhtiön voitosta jaettuina osinkoina.

Pesosen (2011, 91) mukaan, sijoitustalletuksen tuotto on sidottu osakkeiden kurssikehityksiin, se on talletuksen ja indeksilainan välimuoto. Sijoitustalletukset ovat uusimpia tapoja tallettaa rahaa. Tällaiselle talletuksella luvataan tavallisesti jokin takuukorko ja lisäkoron mahdollisuus riippuu osakkeiden kurssinnoususta. Riskinä onkin, ettei lisäkorkoa koskaan kerry ja merkintäajat ovat tavallisesti rajattuja.

4 Palvelut S-Pankissa

S-Pankki on henkilöasiakkaille tarkoitettu täyden palvelun pankki. Tässä kappaleessa esitellään, minkälaisia palveluita S-pankissa on.

4.1 S-Bonus ja maksutapaetu

Bonus ja maksutapaetu (N.d) mukaan, S-Bonus on ostohyvyitys. Osa ostoksiin ja palveluihin käytetystä rahasta palautetaan asiakasomistajalle. Palautuksen määrä riippuu käytetyn rahan määrästä (ks. taulukko 1.) Saadaksesen S-Bonusasiakkaan tulee käyttää S-etukorttia. Kaikki S-Pankin pankkikortit sisältävät S-Etukortti-ominaisuuden. Asiakasomistaja voi hankkia käteiskortin, mikäli ei halua pankkikorttia, käteiskorttia käytetään maksun yhteydessä ainoastaan bonuksen keräämiseen. S-Bonusta saa S-Ryhmältä ja yhteistyökumppaneilta. Kaikki samaan talouteen kuuluvat voivat hankkia S-Etukortin ja kerätä bonuksia yhdessä. Bonukset maksetaan asiakasomistajan tilille kerran kuukaudessa. Tiliä, jolle bonukset maksetaan, kutsutaan etujenmaksutiliksi.

Käyttämällä maksamiseen S-Pankin maksukorttia saa maksutapaetua 0,5 % kaikista S-Ryhmältä tehdystä ostoksista. Maksutapaetu on samalainen ostohyvyitys kuin S-Bonus ja se maksetaan yhtä aikaa S-Bonusten kanssa.

TALOUDEN OSTOT KUUKAUDESSA VÄHINTÄÄN (€)

	BONUS %	TANKKAUSBONUS SNT/L
900	5,00 %	5,0
800	4,50 %	4,5
700	4,00 %	4,0
600	3,50 %	3,5
500	3,00 %	3,0
400	2,50 %	2,5
300	2,00 %	2,0
200	1,50 %	1,5
50	1,00 %	1,0

Taulukko 1 Bonustaulukko (Bonustaulukot N.d)

4.2 Säästötilit

Säästötili (n.d) mukaan, tilisäästöt ovat yleisin säästämismuoto. Se on turvallinen tapa laittaa rahaa syrjään, mutta pitkällä aikavälillä tuotto on pieni, kun alhaiset korot ja inflaatio heikentävät tilin tuottoa. Tilituloista peritään lähdeveroa aina, kun korkotuloa maksetaan tilille.

4.2.1 S-Tili

Pankkitilin (N.d.) mukaan, S-Tili on käyttötili, jolle maksetaan S-Bonukset ja maksutapaetu. S-Tiliin voi yhdistää pankkikortin tai yhteiseen tiliin toisen pankkikortin. S-Tili on asiakasomistajille maksuton ja rahan nosto ja talletus onnistuu S-pankin lisäksi myös S-Ryhmän kauppojen kassoilla. S-Tilejä voi avata useita eri käyttötarkoituksiin.

4.2.2 S-Tuottotili

S-Tuottotili (N.d) mukaan, S-tuottotili on tarkoitettu säästämiseen ja sille pyritään tarjoamaan käyttötiliä parempaa korkoa. Korko on porrastettu siten, että suuremmille talletuksille maksetaan enemmän korkoa. Korko maksetaan kuukausittain. Talletusten ja nostojen määrää ei ole rajoitettu. Tili on turvallinen ja riskitön. Tuottotilin voi valita etujenmaksutiliksi.

Talletuskorot (2020) nähdään, että valitettavasti tällä hetkellä korot ovat niin matalalla, että S-pankissa tuottotilille korko on 0,01 %, mikä valitettavasti ei ole lähelläkään sijoittajien tavoitteita

4.2.3 S-Määräaikaistili

Määräaikaistili (N.d.) mukaan, talletuksen voi tehdä 1 kk -5 v ajanjaksolle. Määräaika sovitaan talletushetkellä ja pienin talletus on 500 €, ylärajaa ei ole. Jos talletusaika on yli vuoden, korko maksetaan vuosittain, ja talletuksen erääntyessä. Tällä hetkellä määräaikaistilien korot ovat matalia.

4.2.4 ASP-tili

ASP-laina ensiasuntoon (N.d.) mukaan, ASP-tili on asuntosäästöpalkkiotili ensi asunnon ostoa varten. Lainan voi saada, kun on avattu ASP-tili ja säästetty lainaan tarvittava osuus säästöistä. Kun asuntoa ostaessa ASP-säästösopimuksen ehdot täyttyvät, saa lainalle valtioneuvoston takauksen ja säästöille lisäkorkoa. Lainaa voi saada 120 000–215 000 euroa asunnon sijainnista riippuen. ASP-lainalla on

korkovakuus, joten korkojen nousulle saa suojan. Valtio maksaa lainalle 70 % tukikorkoa 3,80 % ylittävälle korolle. Korkotukea maksetaan ensimmäiset kymmenen vuotta lainan nostosta. Hankittava omaisuus riittää yleensä lainan vakuudeksi, kun säästää 10 % osuuden ja täyttää muut ASP-ehdot, valtio tukee tavallista suuremmalla takuulla.

4.3 S-mobiili

S-mobiili helpottaa säästämisen ja sijoittamisen palveluiden käyttämistä. Monet asiakkaat käyttävät palveluita puhelimella tietokoneen ohella. Pankkipalvelut S-mobiilissa (N.d.) kertoo, että S-mobiili on S-ryhmän ja S-Pankin kaupankäyntipalvelut yhdistävä mobiilisovellus. Sovellus on ilmainen. Kun on tili S-Pankissa ja verkkopankkipalveluissa, pääsee kaikkiin palveluihin S-mobiilin kautta. Samalla pääsee myös turvalliseen tunnistamiseen ja vahvistaa maksut helposti sormenjäljellä, valitulla koodilla tai Face ID:llä. S-mobiilipankki-osiossa voi tarkistaa tilin saldon, tilitapahtumat ja maksaa laskut helposti ja nopeasti. Korttitapahtumia voi seurata ja korttien turvarajoja muuttaa. S-Etukortti Visan unohtuneen salasanan voi tarkistaa. S-mobiilissa voit säästää tarkoilla alennuksilla ja sijoittaa helposti. Voi hakea S-lainaa yksin ilman takausta tai takaajaa 30 000 euroon asti. S-mobiili näyttää tarkat tiedot käyttämästäsi palveluista.

Pankkipalvelut S-mobiilissa (N.d) mukaan, S-mobiilia voidaan käyttää iPhone- ja Android-älypuhelimilla, joissa on iOS 12 tai Android 8.0 tai uudempi. Laitteesi käyttöjärjestelmä on päivitettävä uusimpaan versioon, koska tietoturva otetaan vakavasti, jotta S-mobiilia on turvallista käyttää. Vanhemmissa käyttöjärjestelmissä ei ole uusimpia tietoturvapäivityksiä, eivätkä ne ole yhteensopivia S-mobiilin kanssa laitteistokäyttöjärjestelmien turvallisuuden vuoksi.

4.4 Verkkopankki

Verkkopankin käyttö on tärkeää säästämisen ja sijoittamisen palveluiden käyttämisessä ja seuraamisessa. Pankkipalvelut S-mobiilissa (N.d.) mukaan, henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset ovat avain S-Pankin erilaisiin palveluihin. Pankkiasioita voi hoitaa verkkopankissa ja tietää menoista ja tuloista, katsoa kuinka paljon palkkiota S-ryhmän ostoista tulee ja kuinka paljon bonuksia on kertynyt. Ostoksia voi tarkastella ostossivustojen, ketjujen kautta ja sähköiseen kuittiarkistoon on tallennettu kassakuitit sekä takuukuitit.

4.5 Säästäjä-palvelu

Digitaalisella Säästäjä-palvelulla voi automatisoida pienien rahasummien siirtämisen tilille tai rahastoon. Usein kysyttyä (N.d.a) ja Säästäjä (N.d.) -sivujen mukaan Säästäjä-palvelun avulla voidaan harjoittaa mikrosäästämistä, eli palveluun määritellään pieni rahasumma 0,50–5 €, joka jokaisen pankkikortilla tehdyn maksutapahtuman yhteydessä siirretään Säästäjä-keräilytilille, ja kun koossa on 10 €, edelleen sieltä Tavoitetilille tai Rahastotilille. Myös S-Bonukset voi ohjata Säästäjä-keräilytilille. Palveluun voi määritellä kuukausittaisen tilisiirron valittuihin rahastoihin. Rahaa voi siirtää säästöön tai nostaa milloin vain. Palvelulla on helppo seurata säästöjen kertymistä. Säästäjä-palvelun voi aktivoida S-mobiilissa.

4.6 Sijoittamisen palvelut

S-Pankki on rajannut ja keskittänyt tarjoamansa sijoittamisen palvelut kattamaan vain rahastot.

4.6.1 Rahastot

S-Pankki tarjoaa sijoittajille runsaasti erilaisia rahastoja, joissa sijoitukset kohdistetaan esimerkiksi eri maantieteisille alueille, kiinteistöihin, maatalouteen, metsätalouteen sekä varainhoitoon.

Rahastosäästämässä rahaa sijoitetaan rahastonhoitajien hallitsemiin rahastoihin. Usein kysyttyä (N.d.b) -sivun mukaan rahastosäästämistä tai -sijoittamista varten voidaan avata S-rahastotili. S-bonukset voidaan laittaa menemään Säästäjä-palvelun keräilytilille. Keräilytilille voi myös siirtää rahaa, milloin haluaa. Kun keräilytilillä on vähintään 10 €, rahat siirretään palveluun valittuihin rahastoihin. Kolmen päivän kuluessa rahat näkyvät Omat sijoitukset -sivuilla ja rahaston kehitystä voi seurata verkkopankissa.

4.6.2 Osakesäästötili

Osakesäästötili (N.d) mukaan, se on tili pörssilistattujen osakkeiden ostamista, säilyttämistä ja myymistä varten. S-pankki lopetti osakesäästötilien tarjoamisen vuonna 2020 ja ohjasi asiakkaansa käyttämään esimerkiksi Nordnet-palvelua (Tuppurainen, 2020).

4.7 Lainat

S-Pankista voi hakea lainaa kaikenlaisiin lainatarpeisiin, kuten kulutusluotto, asuntolaina ja opintolaina. Yleisemmin lainoja kutsutaan nimellä S-Laina. Tämä opinnäytetyö ei kohdistu lainapalveluihin.

5 Tutkimusasetelma

5.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli saada vastaus kysymykseen:

Kuinka paljon HOK-, Keskimaa-, PeeÄssä- ja Suur-Savo- Osuuskauppojen Asiakasomistajapalveluiden ja S-pankin työntekijät käyttävät säästämisen ja sijoittamisen palveluita S-Pankissa?

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muodostui:

Miksi oman työpaikan tarjoamia sijoittamisen ja säästämisen palveluita käytetään?

Miksi käytetään muiden palveluntarjoajien sijoittamisen ja säästämisen palveluita?

Millaiseksi työntekijät kokevat säästämisen ja sijoittamisen palvelut S-Pankissa verrattuna muihin pankkeihin?

Tutkimus kohdistuu HOK-Elannon, Keskimaan-, PeeÄssän- ja Suur-Savon- Osuuskauppojen Asiakasomistajapalveluiden ja S-Pankin työntekijöihin. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa säästämistä ja sijoittamista kyselytutkimuksen avulla. Tarkoituksena on, että toimeksiantaja voi käyttää tutkimuksessa ilmenneitä asioita hyödyksi oman työyhteisön toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen. Sekä työntekijöiden kykyyn auttaa asiakkaita säästämässä ja sijoittamisessa.

Opinnäytetyöprosessissa opitaan suorittamaan kvantitatiivista tutkimusta, suunnittelemaan työ, laatimaan kyselylomake, tekemään kysely sekä analysoimaan tulokset. Lisäksi halutaan oppia

enemmän säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvistä asioita. Opinnäytetyö tehdään tutkijan ja toimeksiantajan näkökulmasta. Tutkija pyrkii kehittämään omaa ammattitaitoaan ja tietojaan säästämisen ja sijoittamisen palvelusta. Toimeksiantaja saa tietoja, miten työntekijät kokevat asiakkaille tarjottavat palvelut ja voi käyttää tietoa palveluiden kehittämiseen sekä työntekijöiden ohjaamiseen ja kouluttamiseen.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Vilkan (2014, 14) mukaan, kvantitatiivinen tutkimus on menetelmä, joka pyrkii kuvamaan muuttujien välisiä suhteita ja eroja. Se vastaa kysymykseen, kuinka monta tai kuinka usein tai kuinka suuri. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tämä tarkoittaa, että tutkittavat asiat ja niiden ominaisuudet kuvaillaan numeroin. Tutkimus kuvaa kuinka eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toisistaan. Määrällisen tutkimuksen ominaispiirteitä ovat tiedon esittäminen numeroin, tiedon strukturointi, mittaaminen ja mittari, objektiivisuus ja suuri määrä vastaajia. Määrällisen tutkimuksen tavoitteita ovat selittäminen, kuvaaminen, kartoittaminen, vertaileminen ja ennustaminen.

Tämä opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, koska kyselyn tulokset saadaan laskemalla numeerisia arvoja. Näistä arvoista saadaan tulokset sille, mitkä ovat työntekijöiden kokemukset säästämisestä ja sijoittamisesta. Tulokset analysoidaan Microsoft Office Excel-tilukko-ohjelmalla.

Juuri tällaista tutkimusta ei ole aiemmin tehty. Lähdemateriaalia työntekijöiden oman työpaikansa palveluiden käyttämisestä ei löytynyt. Kirjallisuutta löytyi määrällisen tutkimuksen ja kyselyn tekemisestä. Sijoittamisesta löytyi paljon materiaalia, joka antaa tietoa alasta ja auttaa tekemään tutkimusta. Säästämisestä huomattavasti vähemmän.

5.3 Aineistonkeruu ja -analyysi

Vilkan (2014, 119) mukaan, määrällisessä tutkimuksessa tulee valita sellainen analyysimenetelmä, joka kuvaa tutkittavaa asiaa. Tutkimusta suunnitellessa yritetään valita analyysimenetelmä, joka parhaiten sopii tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. Yleensä tutkija kokeilee soveltuvia menetelmiä, kunnes löytää oikean.

”Analyysitapa valitaan sen mukaan, ollaanko tutkimassa yhtä muuttujaa vai kahden tai useamman muuttujan välistä riippuvuutta ja muuttujien vaikutusta toisiinsa (Vilka 2014, 119).”

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat työntekijät, jotka työskentelevät HOK-Elannon, Keskimään-, Pe-
Ässän- ja Suur-Savon Osuuskaupoissa. Näille työntekijöille lähetettiin kyselylomake. Lomake lähe-
tettiin eri osuuskaupoissa, Asiakasomistajapalvelussa ja S-Pankissa työskenteleville työntekijöille.
Yhteensä tällaisia työntekijöitä oli noin 150.

Tutkimuksessa käytettiin useita pankkipalveluihin liittyviä lähteitä, jotka auttoivat ymmärtämään
sekä laajentamaan näkemystä kyseistä aihealueesta ja käsitteistä. Aineiston keruun suunnittelu
auttoi valitsemaan tutkimukseen sopivan menetelmän. Kyselylomake syntyi perehtymällä määräl-
lisen tutkimuksen menetelmiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Toimeksiantaja lähetti kysely-
lomakkeen työyhteisön sisällä sopiville työntekijöille.

Opinnäytetyön aikataulu koostui aiheen valitsemisesta, suunnitelmasta, teoreettisen viitekehyk-
sen tekemisestä ja menetelmän valitsemisesta, kyselylomakkeen suunnittelemisesta, aineistonke-
ruusta kyselylomakkeella, sitten lisää tutumista lähdeaineistoihin ja vastausten analysointi. Lopuksi
pohdinta, tulosten kirjoittaminen ja raportin viimeistely.

5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Vilkan (2014, 149–152) mukaan, tutkimuksen tulee olla toistettavissa eivätkä tulokset saa olla sat-
tumanvaraisia. Tähän päästän toimimalla tarkasti ja välttämällä liian laajoja tulkintoja. Tutkimuk-
sen tulee mitata tutkittavaa asiaa eikä harhautua ja käsitteellisiä virheitä pitää varoa. Tutkimuk-
sessa on hyvä pitää tutkimuspäiväkirjaa. Nämä asiat yhdessä muodostavat tutkimuksen
kokonaisluotettavuuden.

Toimeksiantajan kanssa tehtiin opinnäytetyösopimus. Tehtiin selvityksiä salassapitosopimuksen
tarpeesta, tietosuojasta sekä tutkimusluvasta. Keskusteluissa toimeksiantajan kanssa todettiin,
ettei tutkimuslupahakemusta tarvita ja toimeksiantaja antoi luvan tehdä opinnäytetyön. Laadittiin
aineistonhallintasuunnitelma ja todettiin, että aineisto ei tule sisältämään henkilötietoja. Opinnäy-
tetyötä tehdessä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä, ja raportointiohjeiden ohjeistusta läh-
deviitteistä.

Vastauksista on havaittavissa, että jotkut vastaajista eivät olleet toimineet huolellisesti, vaan olivat välillä vastanneet väärään kysymykseen, tai ainakin käyttäen toisen kysymyksen termejä. Näitä ei ollut kovin monia.

6 Tutkimuksen toteutus

6.1 Tutkimuksen tulokset

Toimeksiantaja lähetti linkin Webropol-kyselylomakkeeseen noin 150 työntekijälle ja vastauksia saatiin 61. Vastausprosentti oli noin 40 %. Tässä käydään läpi tulokset.

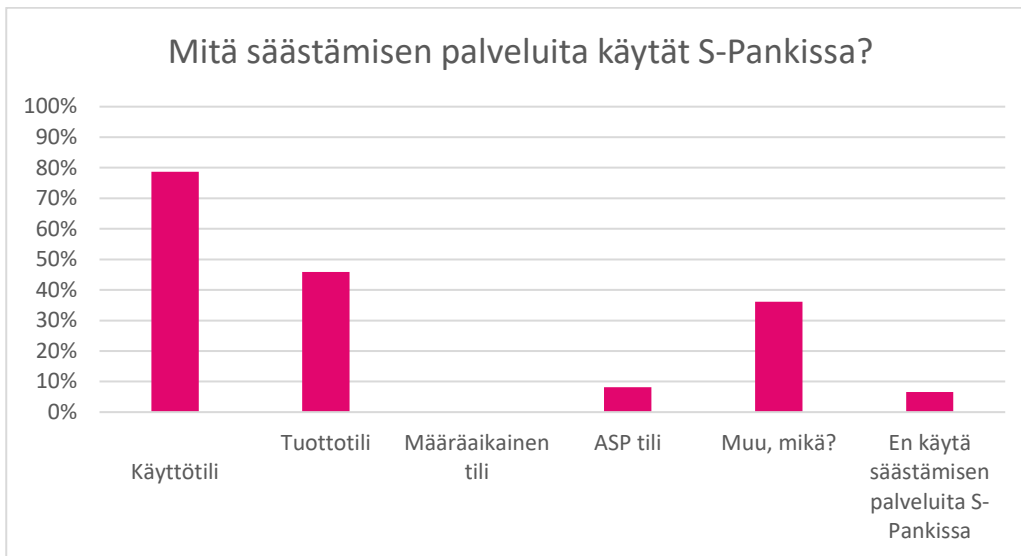


Kuvio 1. Vastaajien työuran pituus

Taustatietona selvitettiin vastanneiden työsuhteen pituutta Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankkipisteellä. Vastaajia oli tasaisesti vasta aloittaneista jo pitkään työskennelleisiin (ks. kuvio 1).

Toisessa kysymyksessä haluttiin selvittää, onko S-Pankki työntekijöiden pääasiallinen pankki.

Kyselyn mukaan, 60,7 % vastajista käyttää S-Pankkia pääasiallisena pankkinaan ja 39,3 % jotain muuta pankkia.



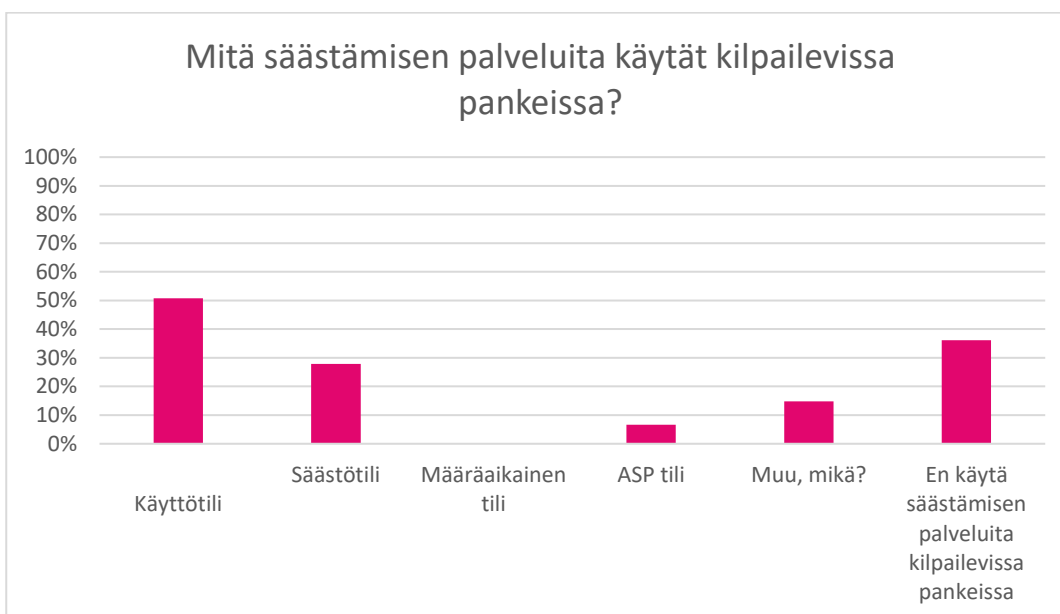
Kuvio 2 S-Pankissa käytetyt säästämisen palvelut

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin työntekijöiden säästämisen palveluita. Tutkimuksessa haluttiin tarkentaa, millaisia säästämisen palveluita Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankki pisteiden työntekijät käyttävät. Kuvioista nähdään, että valtaosa työntekijöistä käyttää käyttötiliä ja melkein puolet tuottotiliä. Kukaan ei käytä määräaikaista tiliä. Asuntosäästöpalkkiotiliä käyttävät alle kymmenen prosenttia. Pienellä osalla työntekijöistä ei ole tiliä S-Pankissa (ks. kuvio 2).



Kuvio 3 Muut säästämisen palvelut S-Pankissa

Kyselyyn vastanneista henkilöistä 22 vastasivat käyttävänsä jotain muuta kuin annettuja vaihtoehtoja. Säästäjä-palvelu mainittiin 15 kertaa, rahastot 10 kertaa ja tili tiettyä käyttöä varten kahdesti (ks. kuvio 3).

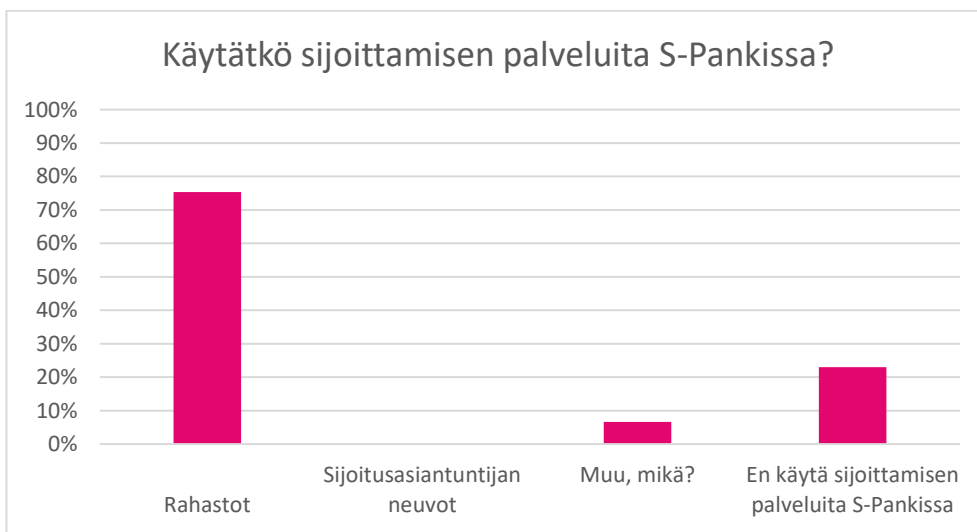


Kuvio 4 Kilpailevissa pankeissa käytetyt säästämisen palvelut

Neljännessä kysymyksessä haluttiin selvittää, käyttävätkö työntekijät säästämisen palveluita muissa pankeissa ja missä määrin verrattuna S-Pankkiin. Vastauksista voidaan nähdä, että puolella

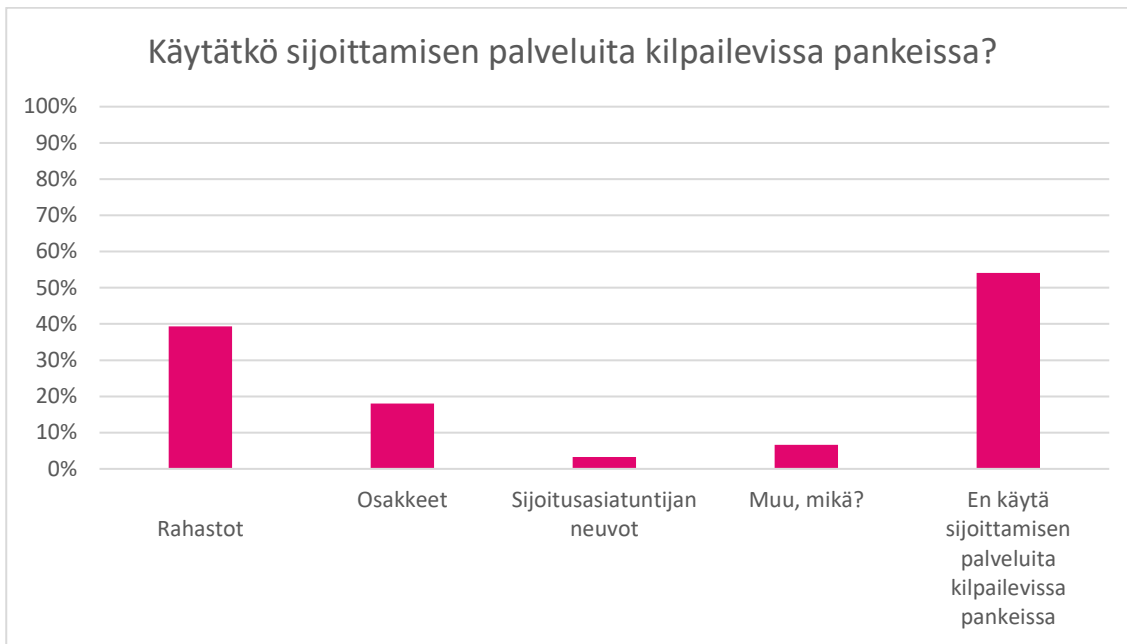
vastaajista on käyttötili kilpailevassa pankissa, neljäsosalla säästötili. Kenelläkään ei ole määräraikaista tiliä. Muutamilla on asuntosäästötili. Hieman yli kolmasosa ei käytä kilpailijoiden säästämisen palveluita (ks. kuvio 4).

Kyselyyn vastanneista henkilöistä yhdeksän vastasivat käyttävänsä jotain muita säästämisen palveluita kuin valmiiksi annettuja vaihtoehtoja. Vastauksissa ”Muu, mikä?” mainitaan rahastot viisi kertaa, osakkeet kolme kertaa, sekä mikrosäästäminen ja eläkesäästäminen kerran. On epäselvää, miksi vastaajat mainitsevat osakkeet säästämisen palveluiden yhteydessä.



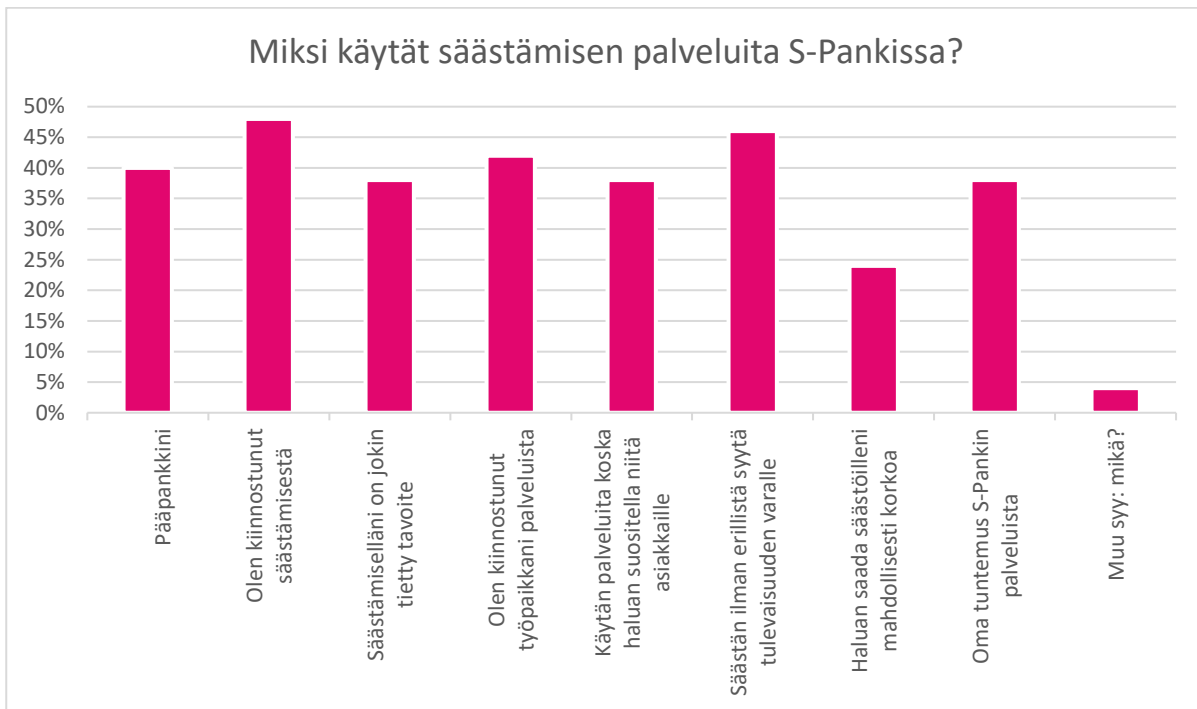
Kuvio 5 S-Pankissa käytetyt sijoittamisen palvelut

Viidennessä kysymyksessä haluttiin selvittää, kuinka suuri osa vastanneista käyttää S-Pankissa sijoittamisen palveluita. Vastauksista nähdään, että 75 % vastaajista sijoittaa rahastoihin ja vajaa neljäsosa ei käytä lainakaan sijoittamisen palveluita S-Pankissa. Kohdassa ”Muu mikä?”, kaikki neljä mainitsevat Säästäjä-palvelun, joilla voi ohjata pieniä raha virtoja rahastoihin tai tavoitetilille (ks. kuvio 5).



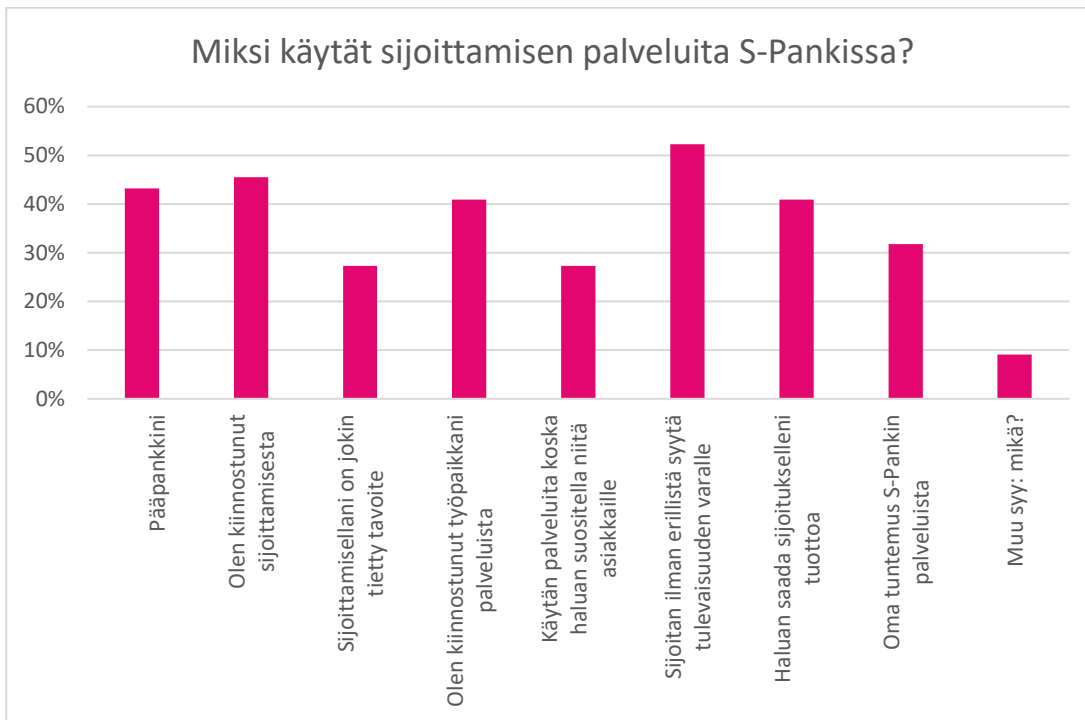
Kuvio 6 Kilpailevissa pankeissa käytetyt sijoittamisen palvelut

Kuudennessä kysymyksessä haluttiin selvittää, kuinka moni Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankkipisteiden työntekijöistä käyttää sijoittamisen palveluita kilpailevissa pankeissa. Vastauksista voidaan nähdä, että kaksi viidestä vastaajasta sijoittaa rahastoihin kilpailevissa pankeissa ja vajaa viidesosa osakkeisiin. Hyvin harvat käyttävät sijoitusasiantuntijoiden neuvoja. Hieman yli puolet ei käytä lainkaan sijoittamisen palveluita kilpailevissa pankeissa (ks. kuvio 6). Kohtaan ”Muu mikä?” neljästä vastaajasta kaksi mainitsee käyttävänsä kilpailevassa pankissa osakesäästötiliä. Arvo-osuustili, eläkevakuutus ja kryptovaluutta mainitaan kerran.



Kuvio 7 Perustelut S-Pankin säästämisen palveluiden käyttämiseen

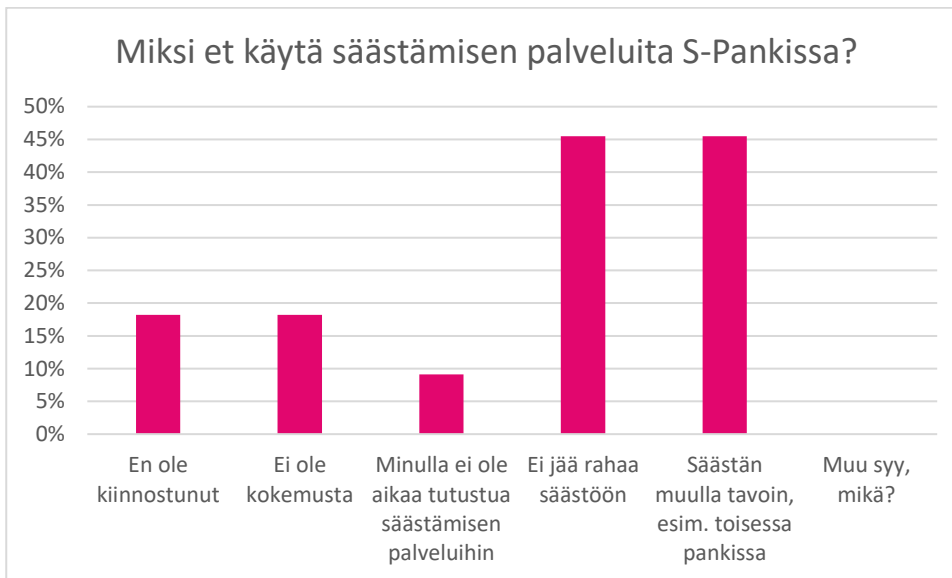
Seitsemännessä kysymyksessä selvitetään vastanneiden syitä käyttää S-Pankin säästämisen palveluita. Kysymykseen vastasi 50. Vastanneiden perustelut S-Pankin säästämisen palveluiden käyttämiselle jakaantuvat hyvin tasaisesti. Korkoa säästöille haluaa neljäsosa vastanneista. Loput vaihtoehdot ovat saaneet kannatusta 38–48 %. Muina syinä mainitaan henkilökunta-alennus ja Osuuskaupan maksama bonus (ks. kuvio 7).



Kuvio 8 Perustelut S-Pankin sijoittamisen palveluiden käyttämiseen

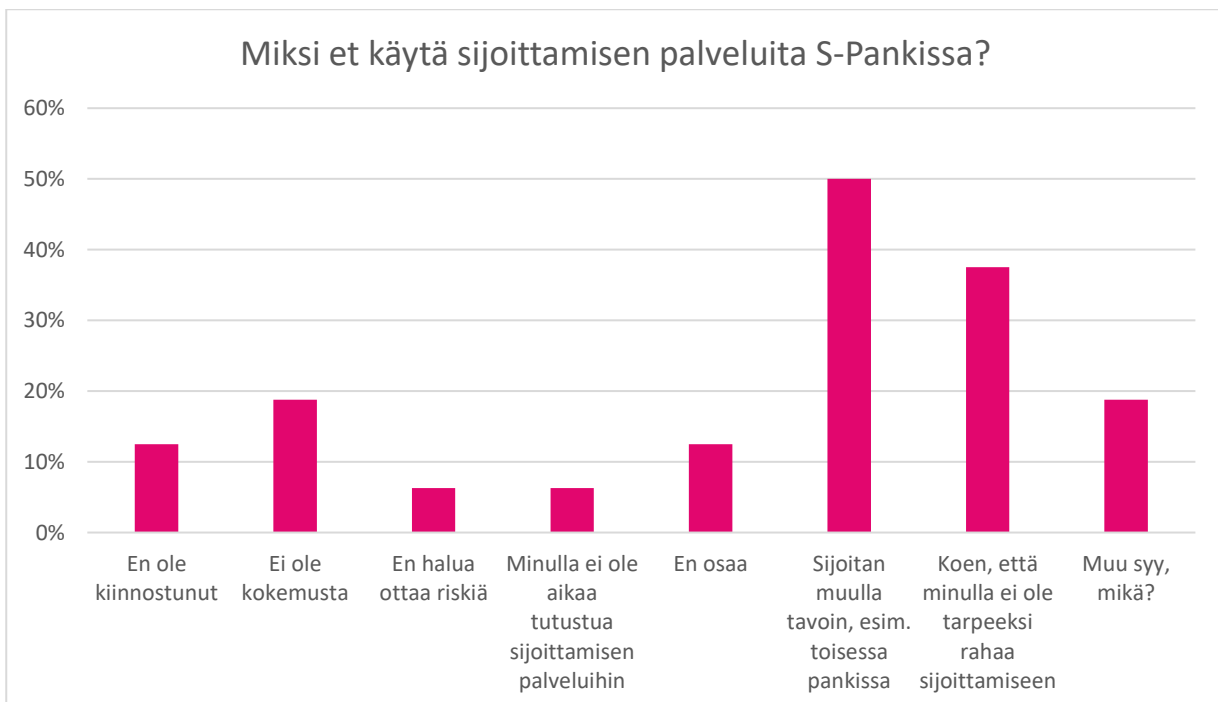
Kahdeksannessa kysymyksessä selvitetään vastanneiden syitä käyttää sijoittamisen palveluita S-Pankissa. Kysymykseen vastasi 44. Vastauksista nähdään, että hieman yli puolet vastanneista sijoittaa ilman erillistä syytä, mutta haluaa turvata tulevaisuutensa. Alle puolet vastanneista perustelee S-Pankin käyttöä sillä, että kokee sen pääpankkikseen tai on kiinnostunut työpaikkansa palveluista, tuotosta tai sijoittamisesta yleensä. Noin 30 % vastanneista haluaa kokemusta työpaikan palveluista sekä itselleen, että voidakseen kertoa niistä asiakkaille tai heillä on tietty tavoite sijoittamiselle (ks. kuvio 8).

Muina syinä sijoittaa S-Pankissa neljä vastanneista oli maininnut bonukset ja niiden sijoittamisen rahastoihin mikrosäästämisen muodossa ja eräs vastanneista kehuu tietyn S-Pankin rahaston poikkeuksellisen hyvää tulosta.



Kuvio 9 Perustelut miksi ei käytä S-Pankin säästämisen palveluita

Yhdeksännessä kysymyksessä haluttiin selvittää miksi työntekijät eivät käytä säästämisen palveluita S-Pankissa. Kysymykseen vastasi 11. Tulokset kertovat, että vähän alle puolet vastanneista kokee, että rahaa ei jää säästöön tai he käyttävät kilpailevaa pankkia. Vajaa viidesosa vastanneista eivät ole kiinnostuneita säästämisestä tai ei ole kokemusta säästämisestä. Yhdellä vastanneista ei ole ollut aikaa tutustua palveluihin (ks. kuvio 9).



Kuvio 10 Perustelut miksi ei käytä S-Pankin sijoittamisen palveluita

Kymmennessä kysymyksessä selvitetään miksi vastanneet työntekijöt eivät käytä sijoittamisen palveluita S-Pankissa. Kysymykseen vastasi 16. Vastauksista voidaan todeta, että puolet vastanneista sijoittavat kilpailevissa pankeissa. Reilu kolmannes kokee, että rahaa ei riitä sijoittamiseen. Parilta vastanneista puuttuu kiinnostus, kokemus tai eivät mielestään osaa sijoittaa. Yksittäiset vastaajat eivät halua ottaa riskiä tai eivät ehdi tutustua asiaan (ks. kuvio 10). Kolme vastanneista kertoi muuna syynä olevan, että S-Pankissa ei voi ostaa osakkeita tai eläkesäästövakuutusta, kilpailijan rahastot ovat parempia. Yksi kertoo harkitsevansa vasta asiaa.

Kysymyksessä yksitoista tutkittiin, millaiseksi työntekijät kokevat säästämisen palvelut S-Pankissa. Tuloksista voidaan todeta, että 98,4 % vastaajista kokee S-Pankin säästämiseen palvelut helpoiksi, 1,6 % vaikeiksi.

Kysymyksessä kaksitoista työntekijät saivat vastata millaiseksi he kokevat sijoittamisen palvelut S-Pankissa. Vastaajia 60. Vastauksena työntekijöistä 88,3 % kokee S-pankin sijoittamiseen palvelut helpoiksi ja 11,7 % vaikeiksi.

Kolmastoista ja neljästoista kysymys koski työntekijöiden kokemusta kilpailevien pankkien säästämisen palveluista. Vastaajia 58. Vastaukset kertovat, että 10,3 % vastaajista kokee kilpailijoiden säästämisen palvelut paremmiksi. 7 näin vastanneen mukaan, kilpailijoilla on paremmat valikoimat säästämisen ja sijoittamisen tuotteita ja palveluita. Kolme vastanneista vastasi, että kilpailevalla pankilla on enemmän tietoa ja selkeämmät palvelut. Kaksi vastanneista perusteli vastaustaan kilpailevan pankin paremmalla korkotuotolla ja yksi vastanneista kertoi, että S-Pankki ei vastaa sijoitusmahdollisuuksiltaan tapaa, jolla hän sijoittaa. Kuitenkin 89,7 % vastanneista eivät koe kilpailijoiden säästämisen palveluita paremmiksi.

Viidennessätoista ja kuudennessätoista kysymyksessä selvitettiin, kokevatko kyselyyn vastanneet kilpailevien pankkien sijoittamisen palvelut paremmiksi. Vastaajia 57. Kolmasosa vastanneista eli 19 henkilöä kokee kilpailijoiden sijoittamisen palvelut paremmiksi. Kolmetoista vastanneista kertovat kaipaavansa eniten osakekauppaa. Kaksi vastaajista kaipaa laajempia sijoittamisen palveluita, ja toiset kaksi toteavat osakekauppaan keskittyneen kilpailijan verkkopalvelut helpommiksi ja sel-

keämmiksi käyttää. Yksittäiset vastaajat kaipaavat korkeampia tuottoja, eläkevakuutusta, tallelo-keraita ja pääomaturvattua tuotto-osuutta. Yksi vastaajista toteaa kilpailijan sijoittamisen ohjeet selkeämmiksi. Kaksi kolmasosaa ei koe kilpailijoiden sijoittamisen palveluita paremmiksi.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka suuri osa työntekijöistä käyttää säästämisen ja sijoittamisen palveluita S-Pankissa. Halutaan selvittää, miksi työntekijät käyttävät tai eivät käytä säästämisen palveluita S-Pankissa. Lisäksi selvitetään työntekijöiden motivaatiota käyttää oman työpaikkansa pankin palveluita. Opinnäytetyö antaa toimeksiantajalle selvityksen työntekijöiden säästämisen ja sijoittamisen palveluiden käyttöasteesta. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat: Miksi oman työpaikan tarjoamia sijoittamisen ja säästämisen palveluita käytetään. Miksi käytetään muiden palveluntarjoajien sijoittamisen ja säästämisen palveluita. Millaiseksi työntekijät kokevat säästämisen ja sijoittamisen palvelut S-Pankissa verrattuna muihin pankkeihin.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa esitellään säästämisen ja sijoittamisen käsitteiden lisäksi myös S-Pankin tarjoamat palvelut. Teoreettisen viitekehyksen jälkeen kerättiin tutkimusaineisto. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Kysely lähetettiin eri Osuuskauppojen työntekijöille esihenkilöiden toimesta ja sen tarkoituksena oli kerätä tutkimuskysymyksiä tukevaa aineistoa. Lomakkeen kysymykset suunniteltiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta ja tukemaan toimeksiantajan tarpeita parhaimman mukaan. Kyselylomake sisälsi pääsääntöisesti suljettuja kysymyksiä, mutta vastaajalla oli mahdollisuus antaa niihinkin muu vastaus. Avoimia kysymyksiä kyselylomakkeessa oli kaksi, tarkentamaan vastaajien syitä ja motiiveja palveluiden käyttämiseen. Kvantitatiivinen tutkimusote soveltui tämän tyyppiseen tutkimukseen hyvin ja sähköinen lomake mahdollisti kaikkien perusjoukkoon kuuluville mahdollisuuden vastata kyselyyn. Webropol-kyselyllä haluttiin lisäksi antaa kaikille vastaajille täysi anonymiteetti.

Kyselyyn vastasi 61 Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankkipisteiden työntekijää HOK Elannon-, Keski-
maan-, PeeÄssä- ja Suur-Savon- osuuskaupoista.

Kuviosta 1 nähdään, että kyselyyn vastanneista työntekijöistä 29,5 % ovat työskennelleet 1–3 vuotta ja 29,5 % enemmän kuin 6 vuotta. Tästä voidaan päätellä, että eri Osuuskaupoissa työsken-

televät henkilöt ovat joko melko uusia työntekijöitä tai jo useamman vuoden työskennelleitä, sitoutuneita työntekijöitä. Kyselyyn kuitenkin vastasi suurimmaksi osaksi työntekijät, joilla on jo melko paljon kokemusta Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankkipisteillä työskentelystä. Työsuhteiden kestoista voidaan todeta, että vastanneille työntekijöille S-Pankin tarjoamat säästämisen ja sijoittamisen palvelut ovat tuttuja ja he ovat tietoisia, millaisia palveluita S-Pankki tarjoaa niin asiakkailleen kuin työntekijöilleen.

Kyselyssä selvitettiin, onko S-Pankki vastanneiden pääasiallinen pankki. Vastauksista nähdään, että 61 %:lle työntekijöistä S-Pankki on heidän pääasiallinen pankkinsa ja 39 %:lle S-Pankki ei ole pääasiallinen pankki.

Tutkimuksessa kartoitettiin työntekijöiden käyttämiä säästämisen palveluita niin S-Pankissa kuin kilpailevissakin pankeissa. Tutkimustuloksista (ks. kuviot 2 ja 4) voidaan päätellä, että työntekijät käyttävät säästämisen palveluita omassa työpaikassaan eli S-Pankissa, mutta he käyttävät myös kilpailevien pankkien säästämisen palveluita. Käyttötili on päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen, mutta jotkut vastanneista käyttävät sitä myös säästämiseen. Lähes neljällä viidestä työntekijästä (78,7 %) on S-Pankissa ainakin käyttötili ja puolella (50,8 %) kilpailevissa pankeissa. Yllättävää tutkimustuloksissa on, että 21,3 % vastaajista sanoo, ettei heillä ei ole käyttötiliä S-Pankissa, sillä S-tili ja S-Pankin kortti ovat edellytys bonusten ja henkilökunta-alennuksen saamiseen. Vastaajista 6,6 % kertoo, etteivät käytä lainkaan S-Pankin säästämisen palveluita. Joka tapauksessa toisen ja kolmannen kysymyksen perusteella lähes kolmannes vastaajista käyttää vähintään kahta pankkia.

Tyypillistä säästötiliä, eli S-Tuottotiliä, käyttää 45,9 % mikä on käyttötilin käyttäjiin nähden huomattavasti pienempi määrä. Vastaavia palveluita kilpailevissa pankeissa käyttää 27,9 %. Tämä tieto tukee tutkimustulosta, jossa suurempi osa ilmoitti S-Pankin pääasialliseksi pankikseen. S-Tuottotili ei ole tällä hetkellä tuottava, sillä korkotaso on ollut nollassa. Parempien korkojen aikana säästötilit olisivat todennäköisesti suosittuimpia.

Määräaikaista tiliä kyselyyn vastanneet eivät kertoneet käyttävänsä, mutta tämä tulos ei ole yllättävä, koska tällä hetkellä korko on nolla prosenttia. Rahojen sitominen määräajaksi ilman tuottoa ei ole järkevää.

Vastaajista 8,2 % säästää ensimmäiseen asuntoonsa S-Pankissa ja 6,6 % kilpailevissa pankeissa. ASP-ehdot rajaavat 40-vuotta täyttäneet ja jo aiemmin asunnon omistaneet pois, ja voidaan olettaa S-Pankissa työskentelevän nämä ehdot täyttäviä henkilöitä.

Kyselyyn vastanneista henkilöistä 22 vastasivat käyttävänsä S-Pankissa jotain muuta kuin annettuja vaihtoehtoja (ks. kuvio 3). Säästäjä-palvelu mainittiin 15 kertaa, rahastot 10 kertaa ja tili tiettyä käyttöä varten kahdesti. Kilpailevien pankkien käyttäjät mainitsevat rahastot viisi kertaa, osakkeet kolme kertaa, sekä mikrosäästäminen ja eläkesäästäminen kerran. On epäselvää, miksi vastaajat mainitsevat rahastot ja osakkeet säästämisen palveluiden yhteydessä, koska ne ovat sijoittamista. Voi olla, että ”rahastosäästäminen” ja ”osakesäästötili” termeinä saavat vastanneet ajattelemaan sijoittamisen palveluita säästämisen palveluina.

Tutkimuksessa kartoitettiin myös työntekijöiden käyttämiä sijoittamisen palveluita niin S-Pankissa kuin kilpailevissakin pankeissa. Vastauksista (ks. kuviot 5 ja 6) näkyy, että 75,4 % työntekijöistä käyttää rahastoja omassa työpaikassaan eli S-Pankissa ja kilpailevissa pankeissa 39,3 %. Rahastoja käyttää useampi kuin S-Pankin pääpankikseen ilmoittaneet 60,7 %. Vastausten perustella voidaan todeta, että työntekijät käyttävät rahastoja S-pankissa enemmän kuin kilpailevissa pankeissa, koska 54,1 % eivät käytä mitään sijoittamisen palveluita kilpailevissa pankeissa. Osa työntekijöistä sijoittaa selvästi yhtä aikaa sekä S-Pankissa että kilpailevissa pankeissa. Tuloksista näkyy, kun työntekijöillä on säästöt S-pankissa, halutaan samasta pankista myös sijoituspalveluja. Kohdassa ”Muu mikä?”, kaikki neljä mainitsevat Säästäjä-palvelun, joka tekee pienissä erissä sijoittamisen helppoksi. Vastaajista 18 % sijoittaa osakkeisiin kilpailevissa pankeissa, koska S-Pankissa ei ole ollut osakemyyntiä vuoden 2020 jälkeen.

Hyvin harvat käyttävät sijoitusasiantuntijoiden palveluita. Ensimmäisen kysymyksen vastauksista voidaan nähdä, että suurimmalla osalla vastaajista on jo useiden vuosien työura ja he tietävät kyseisistä sijoittamiseen liittymistä asioista eikä heidän välttämättä tarvitse käyttää sijoitusasiantuntijoiden palveluita. Kohtaan ”Muu mikä?” neljästä vastaajasta kaksi mainitsee käyttävänsä kilpailevassa pankissa osakesäästötiliä. Arvo-osuustili, eläkevakuutus ja kryptovaluutta mainitaan kerran. Näitä palveluita ei ole tarjolla S-Pankissa ja sen takia ne vastaajat, joita nämä palvelut kiinnostavat, sijoittavat kilpailevissa pankeissa.

Seitsemännessä kysymyksessä (ks. kuvio 7) selvitetään vastanneiden syitä käyttää S-Pankin säästämisen palveluita. Vastanneista 40 % vastasi, että S-Pankki on heidän pääasiallinen pankkinsa ja täten voidaan todeta, että työntekijät säästävät S-Pankissa juuri siitä syystä. On helpointa käyttää palveluita, jotka ovat jo tutumpia ja helpommin saatavilla kuin toisen pankin. Vastanneiden etuna on myös se, että jos jokin on epäselvää, voi kysyä apua kollegoilta, joilla on enemmän kokemusta.

Työntekijöistä 48 % ovat kiinnostuneita säästämisestä ja heitä kiinnostaa säästää monella tavalla S-Pankissa. Vastanneista 38 % on jokin tietty tavoite ja tämä on hyvä motivaatio säästämiseksi. Työntekijöistä 38 % käyttävät säästämisen palveluita, koska haluavat suositella niitä asiakkaille. On helpompi suositella asiakkaille, kun on oma kokemus ja näkemys palvelusta. Joskus asiakkailta voi olla vaikeita kysymyksiä ja ilman kokemusta on vaikea vastata näihin kysymyksiin. 38 % vastanneista, jotka säästävät S-Pankin palveluissa, kertovat syyksi sen, että he ovat palveluiden asiantuntijoita ja osaavat suunnitella ja säästää parhaalla tavalla. 42 % ovat kiinnostuneita työpaikkansa palveluista ja voidaankin todeta, että vastanneet kokevat S-Pankissa olevan hyviä vaihtoehtoja. 46 % kertoi säästävänsä ilman erillistä syytä tulevaisuutta varten. 24 % vastanneista haluavat säästötilille mahdollisesti korkoa. Pieni prosenttimäärä ei yllätä, sillä kuten aiemminkin todettiin, korot ovat kovin alhaiset ja pankin työntekijät ovat tästä varmasti tietoisia. Muina syinä mainitaan henkilökunta-alennus ja Osuuskaupan maksama bonus.

Kahdeksannessa kysymyksessä selvitetään vastanneiden syitä käyttää sijoittamisen palveluita S-Pankissa (ks. kuvio 8). Kysymykseen vastasi 43,2 %, että S-Pankki on pääpankki, tuloksen perusteella voidaan sanoa, että työntekijät sijoittavat S-Pankissa, koska on helppoa sijoittaa samassa pankissa, jossa he työskentelevät, koska palvelut ovat tutumpia kuin muissa pankeissa. 45,5 % ovat kiinnostuneita sijoittamisesta todennäköisesti vaurastuakseen. 27,3 %:lla on jokin tietty tavoite ja sijoittaminen on keino sen saavuttamiseen. 27,3 % työntekijöistä käyttää sijoittamisen palveluita, koska haluavat suositella niitä asiakkaille. Sijoittamisen palvelut voivat olla monimutkaisia ja ilman kokemusta on vaikea suositella niitä asiakkaille. Kokemuksen hankkiminen on aina hyvä tapa, jotta voi antaa vinkkejä asiakkaalle kokemuksen avulla.

40,9 % ovat kiinnostuneita työpaikan palveluista, tämä asia voi johtua siitä, että työntekijöille on ollut monenlaisia koulutuksia ja koulutuksen kautta he ovat kiinnostuneet palveluista. 52,3 % sijoittavat ilman syytä tulevaisuuden varalle, varmuuden vuoksi. 40,9 % haluaa sijoitukselleen tuottoa. On yllättävää, että kaikki eivät ole sanoneet haluavansa sijoitukselleen tuottoa. Yleensä tuotto on sijoittamisen ensimmäinen ja tärkein tavoite. 31,8 % vastanneista sanoi sijoittavansa S-Pankin palveluissa oman tietämyksensä takia, koska he ovat saaneet näkemystä koulutuksen ja perehdytyksen kautta. Tämä oppi hyödyttää sekä työntekijää että asiakkaita. Bonukset ja mahdollisuus niiden sijoittamiseen rahastoihin kiinnostaa monia.

Yhdeksännessä kysymyksessä haluttiin selvittää, miksi työntekijät eivät käytä säästämisen palveluita S-Pankissa (ks. kuvio 9). Kysymykseen vastasi 11. Alle viidesosa vastaajista ei ole kiinnostunut säästämisestä. Tulokset kertovat, että 45,5 % vastanneista kokee, että rahaa ei jää säästöön, tällainen tilanne vaikuttaa hyvin ongelmalliselta, taloudellisen tilanteen täytyy olla vaikea. 45,5 % käyttävät kilpailevaa pankkia, koska se on pääpankki tai tarjoaa paremmat tuotot. Nämä kolme viimeistä kohtaa ovat erikoisia, ottaen huomioon että vastaajat työskentelevät pankissa: 18,2 % vastanneista eivät ole kiinnostuneita säästämisestä. 18,2 % ei ole kokemusta säästämisestä. 9,1 % vastanneista ei ole ollut aikaa tutustua palveluihin. S-pankin säästämisen palvelut eivät ole monimutkaisia ja kuuluu työnkuvaan osata ne.

Kymmenennessä kysymyksessä selvitetään miksi vastanneet työntekijät eivät käytä sijoittamisen palveluita S-Pankissa (ks. kuvio 10). Kysymykseen vastasi 16. Vastauksista voidaan todeta, että 50 % vastanneista sijoittavat kilpailevissa pankeissa, koska se on heidän pääpankkinsa, heillä on monipuolisemmat palvelut, sieltä voi ostaa osakkeita tai eläkesäästövakuutuksen ja on parempi tuotto sijoituksille. 37,5 % kokee, että rahaa ei riitä sijoittamiseen, koska säästäminen tulee ennen sijoittamista. 12,5 %:lla vastanneista puuttuu kiinnostus. 12,5 % eivät mielestään osaa sijoittaa. 18,8 % puuttuu kokemusta. 6,3 % vastaajat eivät halua ottaa riskiä. 6,3 % eivät ehdi tutustua asiaan. Sijoittamisessa aina läsnä oleva riski on todennäköisesti ilmoitettua suurempi syy siihen, ettei haluta sijoittaa ja ettei se kiinnosta.

Kysymyksessä yksitoista tutkittiin, millaiseksi työntekijät kokevat säästämisen palvelut S-Pankissa. Tuloksista voidaan todeta, että 98,4 % vastaajista kokee S-Pankin säästämisen palvelut helpoiksi,

koska S-Pankki on suuremmalle osalle vastaajista pääpankki, heillä on tilejä, oma tuntemus ja kokemusta S-Pankissa, palvelut koetaan helpoksi. 1,6 % vaikeaksi, koska ei ehdi käyttää säästämisen palveluita tai ei jää rahaa säästön tai ei ole kokemusta eikä tuntemusta.

Kysymyksessä kaksitoista työntekijät saivat vastata, millaiseksi he kokevat sijoittamisen palvelut S-Pankissa. Vastaajia 60. Vastauksena työntekijöistä 88,3 % kokee S-pankin sijoittamiseen palvelut helpoiksi, koska S-Pankki tarjoaa vain rahastosijoittamista, joka on helppo tapa. 11,7 % kokevat vaikeiksi, koska eivät ole kiinnostuneita ja eivät tutustu asiaan.

Kolmastoista ja neljästoista kysymys koskivat työntekijöiden kokemusta kilpailevien pankkien säästämisen palveluista. Vastaajia 58. Vastaukset kertovat, että 10,3 % (6) vastaajista kokee kilpailijoiden säästämisen palvelut paremmiksi. Perusteluita pyydettiin niiltä, jotka olivat vastanneet kyllä. Perustelijoita oli yksi enemmän kuin kyllä-vastanneita. Nämä selittävät vastaustaan sillä, että kilpailijoilla on paremmat valikoimat säästämisen ja sijoittamisen tuotteita ja palveluita. Kolme vastanneista vastasi, että kilpaileva pankki tarjoaa enemmän tietoa ja heillä on selkeämmät palvelut. Kaksi vastanneista perusteli vastaustaan kilpailevan pankin paremmalla korkotuotolla ja yksi vastanneista kertoi, että S-Pankki ei vastaa sijoitusmahdollisuuksiltaan tapaa, jolla hän sijoittaa. Osa vastaajista perustelee sijoittamisen palveluiden kautta, vaikka kysymys koski säästämisen palveluita. Kyllä-vastanneet ovat verranneet työpaikan ja kilpailijan palveluita, ja kokemuksen kautta kokevat kilpailevat palvelut paremmiksi. Olisi kummallista, jos tällainen väittämä esitettäisiin ilman käytännön kokemusta. Jo toisesta kysymyksestä kävi ilmi, että osa käyttää yhtä aikaa useamman pankin palveluita. Kuitenkin 89,7 % vastanneista eivät koe kilpailijoiden säästämisen palveluita paremmiksi, koska he kokevat, että S-Pankki on parempi tai pankkien välillä ei ole suuria eroja.

Viidennessätoista ja kuudennessatoista kysymyksessä selvitettiin, kokevatko kyselyyn vastanneet kilpailevien pankkien sijoittamisen palvelut paremmiksi. Vastaajia 57. 33,3 % vastanneista (19) kokee kilpailijoiden sijoittamisen palvelut paremmiksi. Kolmetoista vastanneista kertovat kaipaavansa eniten osakekauppaa. Kaksi vastaajista kaipaa laajempia sijoittamisen palveluita. Yksittäiset vastaajat kaipaavat korkeampia tuottoja, eläkevakuutusta, tallelokeroita ja pääomaturvattua tuotto-osuutta. Osa vastaajista perustelee säästämisen palveluiden kautta, vaikka kysymys koski sijoittamisen palveluita. Vastauksista näkee, että he ovat tutustuneet kilpailijoiden palveluihin ja heillä on kokemusta kilpailevista palveluista. Kilpailijoilta löytyy monipuolisempia palveluita ja ne

houkuttelevat sijoittajia. Se, että S-Pankki lopetti osakekaupan vuonna 2020 on saanut osakekaupasta kiinnostuneet sijoittajat siirtymään kilpailijoille. Kaksi kolmasosaa ei koe kilpailijoiden sijoittamisen palveluita paremmiksi. Todennäköisesti heille rahastosijoittaminen on riittävä sijoituspalvelu, tai he eivät käytä lainkaan sijoittamisen palveluita (ks. kuvio 10).

Vastauksista oli havaittavissa epätarkkuutta: kysyttäessä säästämistä vastauksissa käsiteltiin myös sijoittamista. Kysyttäessä sijoittamisesta vastauksissa käsiteltiin myös säästämistä.

Tutkimustuloksista voidaan todeta, että työntekijät tuntevat oman työpaikkansa tarjoamat palvelut hyvin. Tämä tieto on tutkimuksen ja toimeksiantajan kannalta tärkeä tieto, sillä palveluiden tunnettavuus on heijastettavissa niiden suositteluun asiakkaille. Asiakas on pankkiliiketoiminnan ydin ja asiakas odottaa kohtaamansa työntekijän olevan ammattitaitoinen ja osaava keskusteltaessa suomalaisille hyvinkin arasta aiheesta, rahasta.

Tulosten ja pohdinnan mukaan voidaan sanoa, että Asiakasomistajapalvelun ja S-Pankin työntekijät käyttävät sekä työpaikkansa että kilpailijoiden säästämisen ja sijoittamisen palveluita. Melkein kaikki työntekijät, eli 93,4 % työntekijöistä käyttävät säästämisen palveluita S-Pankissa. 63,9 % ilmoittaa käyttävänsä säästämisen palveluita kilpailevissa pankeissa. Työntekijöiden on käytännössä pakko käyttää S-Pankissa sellaista tiliä, johon saa pankkikortin, pystyäkseen hyödyntämään henkilökunta-alennuksia ja keräämään S-bonuksia. 60,7 % työntekijöistä käyttää S-Pankkia pääpankkinään, hyvin tuntemaansa palvelua on mielekästä käyttää. Asiakkaiden kokemuksista voi oppia ja omaa kokemustaan voi käyttää palveluiden suosittelemisessa asiakkaille.

77 % käyttää työpaikkansa sijoittamisen palveluita. 45,9 % käyttää sijoittamisen palveluita kilpailevissa pankeissa. Pieni osa ei käytä lainkaan sijoittamisen palveluita. Työntekijät käyttävät sijoittamiseen palveluita S-Pankissa, koska S-Pankki on suurimmalle osalle (60,7 %) pääpankki, heillä on työn puolesta kokemusta ja tuntemusta näistä palveluista sekä lisää tietoa ja neuvoja saa helposti työpaikalla. S-Pankki tarjoaa sijoittamisen ainoastaan rahastoja, mutta rahastot ovat helppo tapa sijoittaa ilman omaa suurempaa asiantuntemusta sijoittamisesta, koska rahastoja hoitavat asiantuntijat. Ne, jotka haluavat sijoittaa osakkeisiin (18 %), joutuvat käyttämään kilpailijoiden palveluita.

Lähes kaikki työntekijät kokevat S-pankin säästämisen (98,4 %) ja sijoittamisen (88,3 %) palvelut helpoiksi, koska he tuntevat nämä palvelut hyvin ja kertoivat niistä asiakkaalle. Työntekijät saavat tietoja palveluista myös koulutuksen kautta sekä työpaikan palvelutietokannasta.

8 Oma oppimisprosessi

Opin kvantitatiivisen tutkimuksen ja kyselyn tekemisen. Tästä opinnäytetyöstä käydyissä keskusteluissa opin tuntemaan erilaisia näkökulmia, jotka auttavat minua kehittymään. Opin sijoittamisen ja säästämisen palveluista erittäin yksityiskohtaisesti ja nyt tiedän, miksi ihmiset haluavat säästää ja sijoittaa. Olen kiinnostunut sijoittamisesta tulevaisuudessa. Tämän opinnäytetyön tekeminen antoi minulle tärkeää tietoa. Opin käyttämään useita tapoja hankkia luotettavia tietoja eri lähteistä. Ennen opinnäytetyön tekemistä koin osaavani työn S-Pankissa hyvin, mutta nyt tiedän paljon enemmän.

Lähteet:

Anderson, N. & Tuhkanen, J. 2004. Järkevän sijoittamisen perusteet. Helsinki: Edita Prima.

ASP-laina ensiasuntoon. N.d. S-Pankin nettisivu. Viitattu 12.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/lainat-ja-luotot/asp-laina>.

Asunmaa, A. & Sammalisto, S. 2021. Viisas pääsee vähemmällä taloudessakin. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Bonus ja maksutapaetu. N.d. S-Pankin nettisivu. Viitattu 12.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/s-etukortti-visa/maksutapaetu>.

Bonustaulukot. N.d. S-Ryhmän nettisivu. Viitattu 12.11.2022. <https://www.s-kanava.fi/bonus/bonustaulukot>.

Caldwell, M. 2019. Is it better to save or invest your money? The Balancen nettisivut. Viitattu 27.9.2022. <https://www.thebalance.com/what-is-the-difference-between-saving-and-investing-money-2386151>.

Hultkrantz, J. & Masalin, B. 2007. Elämäsi rahat, joka kodin talousopas. Helsinki: Nemo.

Hyttinen, M. 2017. Suosioharha – Sijoittaminen on taitolaji. Alma Talent.

Kallunki, J-P., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2007. Ammattimainen sijoittaminen. Helsinki: Talentum.

Knüpfer, S & Puttonen, V. 2018. Moderni rahoitus. Alma Talent.

Mikä on riski? Sijoituskoulu – Jakso 2. 2017. S-Pankki. Viitattu 27.9.2022. <https://youtu.be/el-16a1JRD8>.

Mitä on sijoittaminen? Sijoituskoulu – Jakso 1. 2017. S-Pankki. Viitattu 27.9.2022.

<https://www.youtube.com/watch?v=2uqOkpShKCw>.

Määräaikaistili. N.d. S-Pankin nettisivu. Viitattu 12.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/saastotilit/s-maaraaikaistili>.

Osakekauppa ja osakesijoittaminen, Sijoituskoulu – Jakso 8. 2017. S-Pankki. Viitattu 27.9.2022.

https://youtu.be/VKAv-cs_D6Y.

Osakesäästötili. N.d. S-Pankin nettisivu. Viitattu 13.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/saastamisen-sanakirja/osakesaastotili>.

Pankkipalvelut S-mobiilissa. N.d. S-Pankin nettisivu. Viitattu 12.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/arjen-raha-asiat/pankkipalvelut-s-mobiilissa>.

Pankkitili. N.d. S-Pankin nettisivu. Viitattu 12.11.2022 <https://www.s-pankki.fi/fi/arjen-raha-asiat/s-tili>.

Pesonen, M. 2013. Sijoituspokkari: Säästäjästä sijoittajaksi. Jyväskylä: Docendo.

Rahastot – Helppoa sijoittamista! Sijoituskoulu – Jakso 4. 2017. S-Pankki. Viitattu 27.9.2022.

<https://youtu.be/XAMtLgUpeFk>.

Saario, S. 2016. Miten sijoitan pörssiosakkeisiin. E-kirja. Alma Talent.

S-Tuottotili. N.d. S-Pankin verkkosivut. Viitattu 29.9.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/saastotilit/s-tuottotili>.

Säästäjä N.d. S-Pankin nettisivu. Viitattu 13.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/saastaja>.

Säästötilit. N.d. S-Pankin nettisivu. Viitattu 12.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/saastotilit>.

Talletuskorot. 2022. Kauppalehden nettisivut. Viitattu 27.09.2022. <https://www.kauppa-lehti.fi/porssi/korot/talletuskorot>.

Tuppurainen, S., 2020. Tervetuloa S-Pankista siirtyneet sijoittajat! Julkaistu Nordnetin nettisivulla. Viitattu 13.11.2022. <https://www.nordnet.fi/blogi/tervetuloa-s-pankista-siirtyneet-sijoittajat>.

Usein kysyttyä. N.d.a. S-Pankki nettisivu. Viitattu 11.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/asiakaspalvelu/ukk/listaus/?cat=2350>.

Usein kysyttyä. N.d.b. S-Pankki nettisivu. Viitattu 12.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/asiakaspalvelu/ukk/listaus/?cat=2363>.

Vilka, H. 2014. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 19.11.2022. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>.

Yleistä säästämisestä ja sijoittamisesta. N.d. S-Pankki nettisivu. Viitattu 19.11.2022. <https://www.s-pankki.fi/fi/asiakaspalvelu/ukk/mita-rahoilleni-tapahtuu-kun-aloitan-rahastosaastamisen>.

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake

Osuuskauppojen Asiakasomistajapalveluiden ja S-Pankkipalveluiden työntekijöiden käyttämät säästämisen ja sijoittamisen palvelut.

Kyselylomake kuuluu ammattikorkeakoulun liiketalouden opinto-ohjelman opinnäytetyöhön. Henkilötietoja ei kysytä ja vastaukset käsitellään täysin anonyymeinä.

Kysely sulkeutuu 21.10.2022.

1. Kuinka kauan olet työskennellyt Asiakasomistajapalvelu- ja S-Pankkipisteellä?

- 0-1 vuotta
- 1-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- Enemmän kuin 6 vuotta

2. Onko S-Pankki sinun pääasiallinen pankkisi?

- Kyllä
- Ei

3. Mitä säästämisen palveluita käytät S-Pankissa?

- Käyttötili
- Tuottotili
- Määräaikainen tili
- ASP tili
- Muu, mikä?
- En käytä säästämisen palveluita S-Pankissa

4. Mitä säästämisen palveluita käytät kilpailevissa pankeissa?

- Käyttötili
- Säästötili
- Määräaikainen tili
- ASP tili
- Muu, mikä?
- En käytä säästämisen palveluita kilpailevissa pankeissa

5. Käytätkö sijoittamisen palveluita S-Pankissa?

- Rahastot
- Sijoitusasiantuntijan neuvot
- Muu, mikä?
- En käytä sijoittamisen palveluita S-Pankissa

6. Käytätkö sijoittamisen palveluita kilpailevissa pankeissa?

- Rahastot
- Osakkeet
- Sijoitusasiantuntijan neuvot
- Muu, mikä?
- En käytä sijoittamisen palveluita kilpailevissa pankeissa

7. Miksi käytät säästämisen palveluita S-Pankissa? (älä vastaa, jos et käytä)

- Pääpankkini
- Olen kiinnostunut säästämisestä
- Säästämiselläni on jokin tietty tavoite
- Olen kiinnostunut työpaikkani palveluista
- Käytän palveluita koska haluan suositella niitä asiakkaille
- Säästän ilman erillistä syytä tulevaisuuden varalle
- Haluan saada säästöilleni mahdollisesti korkoa
- Oma tuntemus S-Pankin palveluista
- Muu syy: mikä?

8. Miksi käytät sijoittamisen palveluita S-Pankissa? (älä vastaa, jos et käytä)

- Pääpankkini
- Olen kiinnostunut sijoittamisesta
- Sijoittamisellani on jokin tietty tavoite
- Olen kiinnostunut työpaikkani palveluista
- Käytän palveluita koska haluan suositella niitä asiakkaille
- Sijoitan ilman erillistä syytä tulevaisuuden varalle
- Haluan saada sijoitukselleni tuottoa
- Oma tuntemus S-Pankin palveluista
- Muu syy: mikä?

9. Miksi et käytä säästämisen palveluita S-Pankissa? (älä vastaa, jos käytät)

- En ole kiinnostunut
- Ei ole kokemusta
- Minulla ei ole aikaa tutustua säästämisen palveluihin
- Ei jää rahaa säästöön
- Säästän muulla tavoin, esim. toisessa pankissa
- Muu syy, mikä?

10. Miksi et käytä sijoittamisen palveluita S-Pankissa? (älä vastaa, jos käytät)

- En ole kiinnostunut
- Ei ole kokemusta
- En halua ottaa riskiä
- Minulla ei ole aikaa tutustua sijoittamisen palveluihin
- En osaa
- Sijoitan muulla tavoin, esim. toisessa pankissa
- Koen, että minulla ei ole tarpeeksi rahaa sijoittamiseen
- Muu syy, mikä?

11. Millaiseksi koet säästämisen palvelut S-Pankissa?

- Helpoksi
- Vaikeaksi

12. Millaiseksi koet sijoittamisen palvelut S-Pankissa?

- Helpoksi
- Vaikeaksi

13. Koetko toisten pankkien säästämisen palvelut paremmiksi?

Kyllä

Ei

14. Jos vastasit 13. kyllä, millä tavalla?

15. Koetko toisten pankkien sijoittamisen palvelut paremmiksi?

Kyllä

Ei

16. Jos vastasit 15. kyllä, millä tavalla?

Edellinen

Lähetä