



Ninna Tili

# Vastuullisuus kilpailuetuna pankki- toiminnassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tradenomi

Opinnäytetyö

Kesäkuu 2024

## Tiivistelmä

Tekijä: Ninna Tilli  
Otsikko: Vastuullisuus kilpailuetuna pankkitoiminnassa  
Sivumäärä: 36 sivua + 2 liitettä  
Aika: Kesäkuu 2024

Tutkinto: Tradenomi  
Tutkinto-ohjelma: Liiketalous  
Suuntautumisvaihtoehto: Markkinointi  
Ohjaaja: Lehtori Pia Väkiparta-Lehtonen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuluttajien asenteita, jotka liittyvät pankkien vastuullisuuteen. Opinnäytetyössä tarkasteltiin vastuullisuutta sosiaalisen, hallinnollisen ja ympäristövastuun kautta. Työssä painotettiin kuitenkin näkökulmana sitä, miten vastuullisuus näkyy rahoitusmaailmassa.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä sekä määrällistä- että laadullista tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyössä tehtiin ensin määrällinen taustaselvitys, jossa käytettiin aineistonkeruumenetelmänä kyselyä. Taustaselvityksen perusteella tehtiin vielä laadullinen selvitys, joka toteutettiin haastatteluina. Taustaselvityksen ja haastatteluiden vastauksia analysoitiin ja niistä saatiin enemmän ymmärrystä aiheesta.

Johtopäätöksinä kohderyhmän vastauksista huomattiin, että se ei tiedä paljoa pankkien vastuullisuudesta. Kohderyhmä piti pankkien vastuullisuutta tärkeänä, mutta sen käsitys pankkien vastuullisuustyöstä oli hyvin suppea.

Avainsanat: vastuullisuus, ESG-vastuullisuusraportointi, yhteiskunta-  
vastuu, vastuullinen sijoittaminen, vastuullinen rahoitus

---

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

## Abstract

Author: Ninna Tilli  
Title: Responsibility as a competitive advantage of banks  
Number of Pages: 36 pages + 2 appendices  
Date: June 2024  
Degree: Bachelor of Business Administration  
Degree Programme: Economics and Business Administration  
Specialisation option: Marketing  
Instructor: Pia Väkiparta-Lehtonen, Senior Lecturer

---

The purpose of the thesis was to find out about consumers' attitudes regarding the responsibility of banks. The thesis examined responsibility through social, administrative, and environmental aspects. However, the study emphasized the perspective of how responsibility is reflected in the financial world.

Both quantitative and qualitative research methods were used in the thesis. In the thesis, a quantitative background investigation was first carried out. The data collection method used was a survey. Based on the background investigation, a qualitative study was conducted, which was carried out in the form of interviews. The answers to the background investigation and interviews were analyzed and a greater understanding of the subject was obtained.

As conclusion, it was noticed from the answers of the target group that they do not know much about the responsibility of banks. The target group felt that the banks' responsibility was important, but their understanding of the banks' responsibility work was very narrow.

Keywords: responsibility, ESG reporting, social responsibility, responsible investing, responsible funding

---

# Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Yleistä taustaa	1
1.2	Tavoitteet ja rajaukset	2
1.3	Tutkimusmenetelmä	2
2	Vastuullisuuden määritelmä	3
2.1	Yleistä	3
2.2	Sosiaalinen vastuu	4
2.3	Hallinnollinen vastuu	5
2.4	Ympäristövastuu	7
3	Vastuullisuus pankkialalla	10
3.1	Hyvä pankki- ja vakuutustapa	10
3.2	Kestävä rahoitus ja sijoittaminen	13
3.3	Lainsäädäntö	14
3.4	ESG – vastuullisuusraportointi	17
3.5	Vastuullisuus kilpailuetuna	20
4	Selvitys kuluttajien asenteista	21
4.1	Tutkimusmenetelmä	21
4.2	Taustakysely	23
4.2.1	Taustakyselyn tulokset	23
4.2.2	Johtopäätöksiä taustakyselystä	25
4.3	Haastattelut	26
4.3.1	Haastattelujen tulokset	26
4.3.2	Haastattelujen johtopäätökset	28
5	Päätäntö	29
5.1	Yhteenveto	29
5.2	Reliabiliteetti ja validiteetti	31
5.3	Jatkotutkimusaiheet	32
	Lähteet	33

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Haastattelurunko

# 1 Johdanto

## 1.1 Yleistä taustaa

Yritysten vastuullisuus on hyvin pinnalla tänä päivänä ja yritysten täytyy pysyä ajan tasalla nykyisten säädösten kanssa. Vastuullista toimintaa jopa vaaditaan yrityksiltä, mutta se on myös pitkällä tähtäimellä yritykselle edullisempaa. Vastuullisuutta sääntelee eniten Euroopan unioni. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2022.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään rahoitusalan vastuullisuuteen ja sen käyttämiseen kilpailuetuna. Tarkoituksena on saada tietoa kuluttajien näkökulmasta pankkien vastuullisuudesta ja sen merkityksestä. Rahoituslaitoksien vastuullinen toiminta voi olla kilpailuvaltti asiakashankinnassa, jos se näyttää toiminnallaan jakavansa kuluttajien arvot. Rahoituslaitoksien täytyy soveltaa vastuullisuutta koskevia säännöksiä omassa liiketoiminnassaan ja tämän toteutumista valvoo Finanssivalvonta. Finanssialan vastuullisuudella tarkoitetaan kestävän kehityksen periaatteiden mukaista toimintaa. Finanssialan vastuullisuutta on tämän lisäksi hyvän pankkitavan ja vakuutustavan noudattaminen. (Finanssiala 2021c.)

Tiettyjen standardien mukaisten yritysten kuuluu kirjanpitolain mukaan raportoida vastuullisuudestaan. Tätä varten on olemassa ESG- eli vastuullisuusraportointi. Lyhenne ESG tulee ympäristövastuusta, sosiaalisesta vastuusta ja hyvästä hallintotavasta. (Kaarto 2023.) Vaikka laissa määrätään vastuuraportoinnista, jättää lainsäädäntö yrityksille vielä hyvin vapaat kädet siihen, kuinka se kuuluu tehdä. Pankkien vastuullinen toiminta on säädeltyä ja tätä kautta vaadittua, mutta onko vastuullisuudesta myös hyötyä asiakashankinnan kannalta?

## 1.2 Tavoitteet ja rajaukset

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan pankkialan vastuullisuutta, vastuullisuuden määritelmää ja sitä, voisiko siitä hyötyä asiakashankinnassa. Opinnäytetyössä tarkastellaan, mitä vastuullisuus pitää käsitteenä sisällään ja miten sitä sovelletaan rahoitusalailla. Opinnäytetyössä tehtiin määrällinen taustaselvitys ja neljä laadullisen tutkimusmenetelmän mukaista haastattelua. Taustakyselyn tavoitteena oli saada yleiskäsitys kuluttajien näkemyksestä aiheesta. Haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään, onko pankin vastuullisuus asiakkaan näkökulmasta merkittävä tekijä pankin valinnassa. Tarkoituksena oli siis saada vastaus kysymykseen, saako pankki vastuullisesta toiminnastaan kilpailuetua asiakashankinnassaan.

Aihe-alue rajattiin koskemaan suomalaisten pankkien vastuullisuutta. Tutkimuksessa pyrittiin saamaan näkökulmaa pankkien vastuullisuudesta nimenomaan kuluttajien näkökulmasta. Kohderyhmänä oli taustaselvityksessä kaikenikäiset ja sukupuoliset kuluttajat. Haastatteluihin valittiin vastaajiksi alle 35-vuotiaita naisia, koska kyselyssä heitä oli eniten vastanneista. Vastaajilla kenelläkään ei ollut kokemusta työn kautta pankki- maailmasta.

## 1.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen, ja sen tutkimusongelma tai -kysymys on seuraava: ”-Onko pankin vastuullisella toiminnalla merkitystä asiakkaan päätöksessä tulla pankin asiakkaaksi?”. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen selvitys, sillä tarkoituksena oli saada parempi ymmärrys asiakokonaisuudesta. Selvityksen aineistonhankintamenetelmänä käytettiin haastatteluja, sillä tarkoituksena oli saada laaja ymmärrys tutkimusongelmasta sekä mahdollisesti löytää yhteneväisyyksiä vastauksien välillä.

Laadullisen selvityksen lisäksi opinnäytetyössä tehtiin määrällinen taustaselvitys kyselyn muodossa. Kyselyssä kartoitettiin ensin vastaajan sukupuoli ja ikä, minkä jälkeen kysyttiin seuraavat kysymykset:

1. Onko pankin maineella vastuullisena toimijana vaikutusta päätökseen valita kyseinen pankki?
2. Jos vastasit kyllä, kuinka paljon sillä on merkitystä asteikolla 1 –10?
3. Luoko pankin mainonta vastuullisuudestaan luottamusta kyseiseen pankkiin?
4. Voisitko vaihtaa pankkiasi, jos tulisi ilmi, ettei pankkisi täytä vastuullisuuden standardeja?

Kyselyn tarkoituksena oli saada opinnäytetyön alkuun ymmärrystä kuluttajien asenteista aiheesta.

## **2 Vastuullisuuden määritelmä**

### **2.1 Yleistä**

Vastuullisuuden käsite on tullut vuosi vuodelta tutummaksi niin tavalliselle kuluttajalle kuin isolle yrityksellekin. Vastuullisuuden määritelmä voi olla hieman erilainen sen mukaan keneltä sitä kysyy, mutta yksi vakiintunut määritelmä on jaotella vastuullisuus sosiaaliseen, ympäristölliseen ja hallinnolliseen vastuuseen. Toisin sanoen toiminnan pitäisi ottaa huomioon sidosryhmät, ympäristö sekä toiminnan johdon vastuullisuus. Ennen toimintaa on voinut kutsua vastuulliseksi, kunhan noudattaa lakeja, mutta nykyisin lakien noudattaminen on minimivaatimus. Vastuullisuuden käsite on aikoinaan syntynyt yritysten keskuudessa vasta-reaktiona kansalaisjärjestöjen ja median vaatimukseen (Ennelin 2023).

Nykyisin yritysten vastuullinen toiminta saa hyvin paljon huomiota esimerkiksi mediassa. Tätä huomiota saa varsinkin, jos vastuullisuudessa on ollut puutteita. Yritysten kuuluu omalla toiminnallaan näyttää esimerkkiä nykyajan globaalien kriisien estämisessä ja kestävässä liiketoiminnassa. Ilmastonmuutos on esimerkiksi yksi näistä koko maailmaa uhkaavista kriiseistä, jotka vaativat toimia ei vain yksittäisiltä kuluttajilta vaan myös suurilta yrityksiltä. Tällaisilla suurilla yri-



tyksillä on tahtoessaan suuri voima olla tiennäyttäjiä uudella vastuullisemmalla toiminnallaan. (Hellström & Parkkonen 2022.) Yrityksen vastuullinen toiminta voi tuoda hyviä liiketoiminnan mahdollisuuksia tulevaisuudelle sekä kilpailuetua kansakilpailijoihin. Toiminta voi olla kestävä ja ottaa huomioon sidosryhmien edut ja odotukset unohtamatta yrityksen kannattavuutta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2022.)

## 2.2 Sosiaalinen vastuu

Vastuullisuus voidaan jakaa kolmeen osaan, joista yksi on yrityksen sosiaalinen vastuu, toiselta nimeltään yhteiskuntavastuu. Yhteiskuntavastuulla pyritään kestävän kehityksen edistämiseen ja se näkyy yrityksen toiminnassa yhteiskuntaa ja sen sidosryhmiä kohtaan. Yhteiskuntavastuullinen yritys huomio toiminnassaan lait, asetukset sekä kansainväliset sopimukset ja pyrkii toimimaan kestävästi tulevaisuutta ajatellen. Edellä mainittujen lisäksi yritys ottaa huomioon ammattiyhdistysliikkeiden ja yritysten väliset puitesopimukset. (Kuluttajaliitto.)

Yrityksen näkökulmasta yhteiskuntavastuu näkyy sen toiminnassa suhteessa sen sidosryhmiin, kuten työntekijöihin ja asiakkaisiin. Näin ollen yhteiskuntavastuulliselle yritykselle on erittäin tärkeää kunnioittaa ihmisoikeuksia ja ottaa ne huomioon työntekijöidensä päivittäisessä arjessa. Yritystoimintaan liittyviä ihmisoikeuksia ovat esimerkiksi oikeus syrjimättömyyteen, järjestäytymisvapaus ja oikeus yksityisyyteen. (Kuluttajaliitto.)

Ihmisoikeuksien parantamiseksi on sovittu yhteisistä kansainvälisistä periaatteista. Näistä muutamia ovat Yhdistyneiden Kansakuntien yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevat periaatteet ja OECD:n eli taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön toimintaohjeet monikansallisille yrityksille. (Työ- ja elinkeinoministeriö.) Ihmisoikeuksien toteutumista yrityksissä seuraa Ihmisoikeuskeskus. YK:n yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevissa ohjaavissa periaatteissa todetaan, että jokaisen yrityksen vastuulla on ihmisoikeuksien kunnioittaminen riippumatta siitä, missä yritys toimii-, ja mitkä ovat yrityksen maan omat lait ja asetukset asiasta. (Ihmisoikeuskeskus.)

Yhteiskuntavastuullinen yritys huomioi toimiansa ympäristövaikutukset, toiminnan avoimuuden ja tarvittavan valvonnan sekä raportoinnin. Kaikki toimet, jotka edistävät yrityksen läpinäkyvyyttä asiakkailleen voidaan liittää yhteiskuntavastuun alle. Nämä vastuullisuusperiaatteet eivät ainoastaan koske yrityksen omaa toimintaa vaan myös sen alihankintaketjuja ja yhteistyökumppaneita. (Kuluttajaliitto.)

Yhteiskuntavastuu rakentuu käsitykselle oman toiminnan vaikutuksista ihmisiin, ympäristöön ja yhteiskuntaan. Yhteiskuntavastuun sisälle voi näin ollen kuulua edellä mainittujen lisäksi laidasta laitaan eri aiheisia teemoja, työelämän oikeuksien kunnioittamisesta, yksityisyydensuojaan ja jopa maankäyttökysymyksiin. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

### 2.3 Hallinnollinen vastuu

Toinen vastuullisuuden osa-alueista on hallinnollinen vastuu. Hyvän hallinto on elintärkeä perusta yritykselle sekä sen tulevaisuudelle. Hyvä hallinnon johto ja hallintotapa takaa laadukkaan työntekijä- ja asiakaskokemuksen. Hallinnon johdon tehtäviin kuuluu muun muassa ohjaus- ja valvontatehtävät sekä tilivelvollisuus. Johdon vastuulla on varmistaa, että sisäistä valvontaa, riskienhallintaa, lakeja ja määräyksiä noudatetaan. Tämän lisäksi johtamis- ja hallintokäytännöt tulee järjestää asianmukaisesti ja suurimpia liiketoimia ja eturistiriitatilanteita tulee valvoa riittävästi ja niihin tulee reagoida tarpeen vaatiessa. (Ratsula 2022)

Hyvän hallinnon kuuluu varmistaa, että taloudelliset tiedot raportoidaan ajallaan sekä riittävällä tarkkuudella. Tilintarkastuksen huolellisuus ja tarkkuus kuuluu myös hyvään hallintoon. Yksi tapa varmistaa näiden toteutuminen on sisäinen valvonta. Jokaisen johtajan ja esihenkilön toimenkuvaan kuuluu valvontavastuu. Hyvin monet yrityksissä tapahtuvista virheistä ja laiminlyönneistä johtuvat heikosta sisäisestä valvonnasta ja ohjauksesta. (Ratsula 2022.)

Hallinnon ongelmat näkyvät usein menettelytavoissa ja huonossa taloudellisessa tilanteessa. Finanssivalvonta on hallintoa valvova elin, jonka tehtävänä on puuttua sen valvonnassa löytämiinsä laiminlyönneihin ja tarvittaessa määrätä

asianmukaisia seuraamuksia. Riskien hallinta on yksi merkittävä osa organisaatioiden ja yritysten toimintaa ja sillä voidaan yrityksen sisällä ennaltaehkäistä jo paljon ennen Finanssivalvonnan toimenpiteitä. Useilla Finanssivalvonnan valvottavilla on yleisesti merkittävä rooli yhteiskunnassa, joten toiminnan kuuluu olla järjestetty tarvittavalla huolellisuudella. Toimiva hallinto sekä ennaltaehkäisevät toimintatavat varmistavat toiminnan luotettavuuden ja vastuullisuuden tulevaisuudessa. Valvottavien vakavaraisuus eli minkälaisella pääomalla yritys on rahoitettu, on myös koko finanssialan jatkuvuuden kannalta merkittävä tekijä. (Finanssivalvonta 2022.)

Ammattimainen ja osaava henkilökunta on edellytys hyvän hallinnon toteutumiseksi. Ylimmän johdon ja muiden tärkeiden henkilöiden osaaminen on keskeistä ja sitä pitäisi ylläpitää koulutuksilla. Markkinoiden heilahtelu voi aiheuttaa haitallisia seurauksia finanssialan toimijoille, jos sen hallinnon sisältä löytyy ongelmia. Toimiva ja vahva hallinto on edellytys asiakkaan oikeuksia turvaavien menettelytapojen kuten rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä koskevan sääntelyn noudattamiseksi. (Finanssivalvonta 2022.)

Finanssitoimialan toimivan johdon keskeisintä vastuualuetta on riskien analysointi. Hallinnon tekemän valvonnan tehtävänä on suojata varoja ja vakuutettuja etuja. Niin kuin edellä on mainittu, Finanssivalvonta valvoo rahoitusalan toimijoiden lainmukaisuutta. Finanssivalvonnan tehtävä on Finanssivalvontaa koskevan lain 1§:n mukaan ”turvata finanssimarkkinoiden vakautta, luottamusta sekä asiakkaiden ja sijoittajien suoja ja vakuutettuja etuja”. (Laki finanssivalvonnasta 1:1§) Tämä tehtävä edellyttää valvonnassa olevien hallintojärjestelmien huolellista arviointia ja tarkastamista. Tarvittaessa finanssivalvonta voi aloittaa toimet hallinnon asianmukaisten toimien varmistamiseksi tai tarvittaessa jopa toiminnan lopettamiseksi kokonaan. (Finanssivalvonta 2022.)

Hyvä hallinto varmistaa myös menettelytapoja asiakkaansuojan toteutumiseksi. Finanssivalvonnan kohteena ovat myös rahastoyhtiöiden ja vaihtoehtorahastojen hoitajat. Finanssivalvonta edellyttää rahastojenhoitajia ottamaan finanssivalvonnan näkemykset huomioon toiminnassaan. Finanssivalvonta raportoi ha-

vainnoistaan Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaiselle ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin. (Finanssivalvonta 2022.)

Finanssivalvonta vaatii rahastoyhtiöitä ja vaihtoehtorahastojen hoitajia huomiomaan kestävyysriskit toiminnassaan. Rahastonhoitajilla täytyy olla tarvittavat osaaminen ja asiantuntemus ottaa huomioon kestävyysriskit sekä yhtiön toiminnassa että sijoitustoiminnassa. Finanssivalvonta pitää rahanpesun estämistä hyvin tärkeänä riskien hallinnassa, mutta toimet rahanpesun estämisessä eivät saisi kuitenkaan rajata peruspankkipalveluiden saatavuutta. (Finanssivalvonta 2022.)

Finanssivalvonnan mukaan pankeilla tulee olla ennalta mietityt toimintatavat siihen, että ne tunnistavat rahanpesun riskit, joille ne altistuvat jokapäiväisessä toiminnassaan. Tämän lisäksi pankkien tulee ryhtyä mahdollisiin toimenpiteisiin riskit huomioon ottaen. Pankkien on tärkeää luoda pitkän aikavälin suunnitelma riskinottohalukkuudesta. Tässä suunnitelmassa pitäisi tulla ilmi riskinottohalukkuuden sisältö suhteutettuna muun muassa pankin kokoon. Pankin luoma riskinottohalukkuus suunnitelma pitää näkyä myös toiminnassa ja päätöksenteossa. (Finanssivalvonta 2022.)

Hallinnon toimien ja riskien analysoinnin tavoitteena on tasapainotella riskien välttämisen ja hallinnan kanssa ja toisaalta turvata muun muassa yhteiskunnassa tasapuoliset edellytykset taloudelliselle toiminnalle ja peruspankkipalveluiden saatavuudelle. (Finanssivalvonta 2022.)

## 2.4 Ympäristövastuu

Kolmantena ja viimeisenä vastuullisuuden osa-alueena on ympäristövastuu. Ympäristövastuun kantaminen on osa yrityksen kestävästä toiminnasta. Yritys on ympäristövastuullinen, kun se on tietoinen oman toimintansa vaikutuksista ympäristöön, ilmastoon ja ihmisten terveyteen. Tietoisuuden lisäksi yritys hallitsee omaa toimintaansa ja sen vaikutuksia. (Suomi.fi.)

Finanssialalla ympäristövastuu näkyy eniten kestävässä rahoituksena ja ilmastomuutoksen torjumisena kestävässä sijoittamisen kautta. Kestävä rahoitus tarkoittaa finanssialan liiketoimintoja, joilla edistetään kestävässä kehityksen tavoitteita ja otetaan ne huomioon sijoitusta koskevassa päätöksenteossa. (Finanssivalvonta 2022.)

Kestävässä kehityksen määritelmä Ympäristöministeriön mukaan on jatkuvaa yhteiskunnallista muutosta, mikä tapahtuu maailmanlaajuisesti. Tämän yhteiskunnallisen muutoksen päämääränä on turvata seuraaville sukupolville samanlaiset elämisen mahdollisuudet, kun on tänä päivänä. Tärkeää on myös ottaa ympäristö, ihminen ja talous tasavertaisesti huomioon toiminnassa sekä sitä ohjauksessa päätöksenteossa. (Ympäristöministeriö 2023.)

Nimensä mukaisesti kestävä kehitys liittyy useimmiten finanssialalla lainarahoitukseen, sijoittamiseen ja vakuutuskäytäntöihin vakuutuslalla. EU on ollut isona tekijänä viime vuosina sääntelemässä kestävässä rahoituksen sijoitustoimintoja. EU tutkii parhaillaan, miten kestävyysnäkökohdat voitaisiin sisällyttää osaksi EU:n rahoituspolitiikkaa Euroopan vihreän kehityksen ohjelman tukemiseksi. Ohjeita on annettu jo muun muassa ilmastoon liittyvien tietojen raportoinnista. Ajankohtaista on myös, miten EU:n laajuinen standardi voisi kannustaa markkinoita laskemaan liikkeeseen ja investoimaan EU:n vihreisiin joukkolainoihin ja parantamaan markkinoiden tehokkuutta ja uskottavuutta. (Euroopan komissio 2017.)

Finanssiala on keskeisessä roolissa ilmastomuutoksen vaikutuksiin sopeutumisessa. Finanssiala pystyy valitsemaan esimerkiksi kestäviä rahastoja ja kertoa asiakkailleen ympäristöystävällisemmistä sijoituskohteista. Finanssiala ry:n jäsenet tukevat keinoja, joiden tavoitteena on pysäyttää maapallon keskilämpötilan nousu enintään kahteen asteeseen. Käytännössä tavoitteisiin pyritään kestävässä kehityksen sitoumuksia noudattaen. (Finanssiala 2021a)

Suomen malli toteuttaa kestävässä kehityksen toimia on yhteiskuntasitoumus. Finanssiala on yksi harvasta toimialasta, joka on sitoutunut toimimaan kestävässä kehityksen sitoumuksia noudattaen. Sitoumusten tavoitteena on päästä lähem-

mäksi hiilineutraalimpaa yhteiskuntaa sekä edistää taloutta. Tavoitteiden etenemistä seurataan, jotta voidaan nähdä mahdollinen muutos parempaan suuntaan. (Finanssiala 2021a.)

Finanssiala on sitoutunut muun muassa seuraaviin kestävän kehityksen sitoumuksiin; rakenteisen tiedon automatisointi ja ilmastonmuutoksen hillinnän raportointi. Rakenteisen tiedon automatisointi koskee taloushallinnon järjestelmiä ja niiden tehostamista. Tämä sitoumus parantaa muun muassa tiliotteen ja korttiosojen kuitin rakenteisia tietoja. Sitoumuksen pitäisi tuoda säästöä yrityksen ilmastovaikutuksiin. Sitoumuksessa on mukana Taloushallintoliitto ja tiloimisto Leppävaaran. (Finanssiala 2021a.)

Ilmastonmuutoksen hillintään tähtäävien toimien raportoinnin tavoitteena on kuvata yrityksen omaa toimintaa ilmastonmuutoksen hillinnässä ja parantaa toiminnan läpinäkyvyyttä asiakkaille. Finanssiala ry:n on teettänyt kyselyn vuonna 2020, jonka mukaan vain muutama prosenttia vastanneista yrityksistä ei ota ilmastonmuutosta huomioon sijoitustoiminnassaan. Noin 10 prosenttia ei ota ilmastonmuutosta huomioon myöskään liiketoiminnassaan. (Finanssiala 2021a.)

Hyvin hoidettu ympäristöasioiden hallinta edellyttää yritykseltä suunnittelua ja jatkuvaa seurantaa. Luotettavasti hoidetut ympäristöasiat voivat olla yritykselle kilpailutekijä, jolla se erottuu markkinoilla muista yrityksistä. Kuitenkaan yrityksen vastuullisuuden liioittelua kuluttajille ei katsota hyvällä. Kilpailu- ja kuluttajavirasto on antanut yritysten ympäristömarkkinointia koskevia ohjeistuksia. Yritysten on huolehdittava markkinoinnissa käytettyjen ympäristöväitteiden lainmukaisuudesta. Ympäristöteoista kerrottaessa täytyy olla tarkkana, jottei vahingossa jouduta viherpesun tai yleistämisen puolelle. (Suomi.fi.)

Kuluttajansuojalain mukaan ”markkinoinnissa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, eikä olennaisia tietoja saa jättää kertomatta. Tämä koskee myös ympäristöväittämiä.” (Kuluttajansuojalaki 1978, luku 1 § 6.) Yrityksen mainonnan ja lausuntojen ympäristötoimistaan pitää olla kaikille ymmärrettäviä eikä kuluttajia saa johtaa harhaan. Yritys ei voi myöskään vain sanoa toimivansa kestävästi vaan sen pitää pystyä tarvittaessa todistaa väitteensä todeksi.

Viherpesulla tarkoitetaan sitä, että ympäristöväitteet eivät ole totuudenmukaisia. (Euroopan parlamentti 2024.)

Kuluttaja-asiamies on antanut ohjeita ympäristömarkkinoinnista. Ohjeisiin kuuluu ympäristöominaisuuksista kertominen selkeästi ja ymmärrettävästi kuluttajille. Myös markkinoinnin kokonaiskuvan pitää vastata totuutta. Väittämä ja sen luoma mielikuva eivät saa olla harhaanjohtava tai valheellisia. Markkinoinnissa pitää korostaa vain merkityksellisiä asioita tuotteen ympäristöväittämistä ja liioittelua pitää välttää. Yrityksellä on edellä mainittujen seikkojen lisäksi vastuu näyttää todeksi sen esittämät väittämät ympäristömarkkinoinnistaan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto.)

### **3 Vastuullisuus pankkialalla**

#### **3.1 Hyvä pankki- ja vakuutustapa**

Pankeilla on yhteiskunnassa merkittävä rooli rahoituksen välittämisessä. Ilman pankkeja ei raha liikkuisi niin helposti ja nopeasti, kuin se tänä päivänä liikkuu. Pankeilla on näin ollen suuri vastuu sidosryhmiään kohtaan. Pankkialalla vastuullisuus näkyy muun muassa hyvän pankki- ja vakuutustavan noudattamisena. Hyvän pankkitavan noudattaminen lisää luottamusta sekä avoimuutta pankkitoiminnassa. (Finanssialan keskusliitto 2015.)

Hyvän pankkitavan periaatteet pitävät sisällään muun muassa henkilökuntaa ohjaavia toimintatapoja, jotka liittyvät asiakkaan ja pankin väliseen suhteeseen. Hyvä pankkitapa muodostuu näiden ohjaavien periaatteiden ja niistä syntyneen käytännön perusteella. Näiden periaatteiden tarkoitus on osoittaa työntekijöille, asiakkaille ja muille sidosryhmille, miltä hyvän pankkitavan mukainen toiminta näyttää. Asiakkaan ja pankin välisestä suhteesta antavat ohjeita ensisijaisesti monet lait sekä Finanssivalvonta. Hyvä pankkitapa ei ole vain finanssialan keksimiä toimintaohjeistuksia, vaan sen noudattaminen on vaadittu laissa. Hyvän pankkitavan periaatteilla ei muuteta asiakkaan ja pankin välisiä sopimuksia. (Finanssialan keskusliitto 2015.)

Hyvään pankkitapaan kuuluu tarvittava koulutuksen ja asiantuntijuuden varmistaminen omalle henkilökunnalle. Pankin tulee varmistaa, että henkilökunnalla on tarvittava tieto ja osaaminen suoriutua tehtävistään hyvin ja oikeaoppisesti. Toiminta kuuluu olla asianmukaisesti ohjeistettu eikä sen pitäisi aiheuttaa väärinymmärryksiä. Pankkitoiminnan arjessa syntyy varmasti jossain vaiheessa eturistiriitoja pankin sisällä tai pankin ja asiakkaan välillä. Tällöin pankin täytyy toimia tällaisia tilanteita varten olevien ohjeistuksien mukaan, eikä sen tule missään pyrkiä hyötymään tällaisista tilanteista epäasianmukaisesti. (Finanssialan keskusliitto 2015.)

Hyvään pankkitapaan kuuluu olennaisesti pankin ja asiakkaan välinen suhde, joka perustuu molemminpuoliseen rehellisyyteen ja luottamukseen. Pankkien täytyy ottaa liiketoiminnassaan huomioon asiakkaan etu ja toimia parhaansa mukaan se päämääränään. Pankki ei saa kieltäytyä asiakassuhteesta asiakasta syrjivällä perusteella, vaan kaikilla Suomessa asuvilla henkilöillä on oikeus peruspankkipalveluihin. Asiakkaalla on oikeus itse valita haluamansa palvelut pankin tarjoamasta valikoimasta. Asiakkaalla on myös oikeus vaihtaa käyttämänsä pankkia, kunhan asiakkaan ja pankin välisessä sopimuksessa ei ole sitä kielletty. Vaikka pankilla on velvoitteita asiakastaan kohtaan, on pankilla velvoitteita myös tuntea asiakkaansa ja hänen taloudellinen tilansa tarvittavassa laajuudessa. (Finanssialan keskusliitto 2015.)

Hyvää pankkitapaa noudattaessa on pankin lain mukaan velvollisuus tuntea asiakkaansa. Tämä tarkoittaa käytännössä, että pankin tulee olla tietoinen muun muassa asiakkaan rahaliikenteestä, poliittisesta asemasta, pankkipalveluiden käytöstä esimerkkinä käteistalletukset ja nostot sekä yritysasiakkaiden osalta yrityksen rakenteesta ja omistajista. Rahanpesulain mukaan pankin on oltava tietoinen mistä asiakkaan varat ovat hänen tililleen saapuneet, ja mihin hän niitä aikoo käyttää. Arjessa asiakkaalle voi tämä näyttäytyä esimerkiksi pankin monitoroinnin pyytäessä selvitystä tilille saapuneesta tilisiirrosta. (Finanssialan keskusliitto 2015.)



Varojen alkuperäselvitysten lisäksi on pankin aina tarkistettava asiakkaan ja tarvittaessa tämän edustajan henkilöllisyys. Pankit saavat itse päättää minkälaisen henkilöllisyysasiakirjan ne hyväksyvät ottaen huomioon tunnistamiseen liittyvät riskit. Useimmissa Suomen pankeissa hyväksytään tunnistukseen poliisin myöntämä tunnistusasiakirja kuten passi tai henkilökortti. Pankin asiakkaan menehtyessä tarvitaan osakkaiden todentamiseksi pääsääntöisesti perukirja. (Finanssialan keskusliitto 2015.)

Kaikki pankin työtehtävissä selvinneet tiedot asiakkaasta ovat lain mukaan pankkisalaisuuden alaisia eli niitä ei saa jakaa kenellekään työtehtävien ulkopuolisille. Poikkeuksena tästä pankki saa antaa asiakasta koskevia tietoja lain mukaan tiedonsaantiin oikeutetuille esimerkiksi poliisille. Pankin työntekijät saavat jakaa asiakastietoja vain sellaisissa tilanteissa, joissa tarvitaan konsultaatiota. (Finanssialan keskusliitto 2015.)

Laissa on määritelty kuluttajien oikeus peruspankkipalveluihin, joten laki velvoittaa pankkeja nämä tarjoamaan. Peruspankkipalveluita on muun muassa tili, kortti ja verkkopankkitunnukset. Pankilla pitää olla hyvin painava syy, jotta se voisi kieltäytyä näiden peruspankkipalveluiden tarjoamisesta. Tällainen painava syy voisi olla esimerkiksi se, että kuluttajalla ei ole tarvittavaa henkilöllisyystodistusta tai jos on syytä epäillä väärinkäyttöä tileillä. Maksuhäiriömerkintä yksinään ei ole peruste kieltäytyä peruspankkipalveluiden myöntämisestä. (Finanssialan keskusliitto 2015.)

Pankkialan päivittäisessä arjessa on hyvin läsnä turvallisuus. Tämä näkyy rahanpesun vastaisena toimintana. Rahanpesu tarkoittaa sitä, että pankkien läpi yritetään ohjata rikollisesti hankittuja varoja niiden laittoman alkuperän piilottamiseksi. Rahanpesun torjuntaan on suomalaisissa finanssilaitoksissa yleensä oma osastonsa, joka käyttää vuosittain tuhansia henkilötyövuosia ja jopa yli sata miljoonaa euroa. Likaisen rahan pysäyttäminen on sekä pankin että yhteiskunnan tavoite ja sen varmistamiseksi rahanpesulaki asettaa tiukkoja vaatimuksia. Finanssialan toimijoilla on lain edellyttämä velvollisuus toimia näiden vaati-

muksien mukaisesti ja tarvittaessa raportoida Rahanpesun selvittelykeskukselle epäilyttävistä toimista. (Finanssiala 2021c.)

Yksittäinen pankkiasiakas törmää rahanpesusääntelyyn useimmiten niin sanotussa PEP-kyselyn muodossa, jossa asiakkaalta kysytään, onko hän tai onko hänen lähipiirissään poliittisesti vaikutusvaltaisia henkilöitä. PEP-lyhenne tulee englannin kielen sanoista Politically Exposed Person. Finanssiala on vahvasti sitoutunut rahanpesun ja terrorismin rahoituksen torjuntaan. (Finanssiala 2021c.)

### 3.2 Kestävä rahoitus ja sijoittaminen

Käytännössä asiakkaalle näkyvä osa pankkien vastuullisuustyöstä on kestävät sijoitusvaihtoehdot ja rahoitus, joka on vastuullisesti myönnetty. Kestävän rahoituksen sääntely tulee pitkälti EU:n säädöksistä ja tuoreimpana kyseisistä on taksonomia eli luokittelujärjestelmä. Tämä luokittelujärjestelmä antaa jokaiselle sijoituskohteelle yhteisen arvostelutaulukon, jonka kautta voi vertailla kuinka kestävä se on. (Finanssiala RY 2021.)

Vastuullisen sijoittamisen termi tarkoittaa sijoittamista huomioon ottaen ympäristön, sosiaalisen vastuun ja hallinnollisen vastuun (ESG:n). Eli tarkoituksena on aivan yhtä lailla saada sijoitukselle tuottoa, mutta unohtamatta sijoituksen kohteen vaikutusta muuhun ympäröivään maailmaan. Vastuullisen sijoittamisen taustalla on usein arvopohja, johon kuuluu ympäristön arvossa näkeminen ja hyvän tekeminen muille. Vastuullisessa sijoittamisessa voi tavoitella suuriakin tuottoja unohtamatta omia arvojaan. Vastuullista sijoittamista voi tehdä eri tavoin, mutta muutama esimerkki on ESG-integrointi ja poissulkeminen. ESG-integrointi tarkoittaa vastuullisuuskriteerien huomioon ottamista voiton tavoittelun rinnalla omassa sijoituspäätöksessään. Haasteena voi olla olennaisen tiedon löytäminen. Poissulkemisella toisaalta tarkoitetaan sanan mukaisesti sellaisten sijoituskohteiden karsimista, jotka ovat ristiriidassa omien arvojen ja moraalin kanssa. Tämä voi näyttää esimerkiksi siltä, että henkilö ei sijoita öljy-yhtiöihin tai aikuisviihteeseen. Poissulkemista tehdään myös tuottoperusteisesti eli taloudellisten riskien perusteella. (Vastuullisen sijoittamisen opas.)

Pankit voivat tarjota valikoimassaan erilaisia kestäviä sijoitusvaihtoehtoja ja jopa edellyttää rahaston täyttävän tietyn vastuullisuuden standardin, jotta se voidaan ottaa pankin valikoimiin. Pankki voi hyväksikäyttää vastuullisessa sijoittamisessaan edellä mainittuja ESG-integrointia ja poissulkemista. Näin saadaan asiakkaalle myös kuva, että pankki jakaa samat arvot asiakkaan kanssa. Myös lainan myöntämisessä pankin kuuluu toimia vastuullisesti. (Vastuullisen sijoittamisen opas.)

Vastuullinen toiminta lainan myöntämisessä näyttää esimerkiksi siltä, että pankki tekee tarkan selvityksen asiakkaalta hänen tuloista- ja menoistaan ja tekee niistä laskelman asiakkaan takaisinmaksukyvyistä. Pankki ei lainaa rahaa, jos asiakas ei todennäköisesti pysty maksamaan sitä takaisin. Vastuullisuutta on myös lainaehtojen selkeä kertominen asiakkaalle ja lainan todellisen hinnan erittely. Tärkeää on, että asiakas on tietoinen siitä mitä allekirjoittaa. Jos takaisinmaksun kanssa tulee jotain ongelmia, on asiakkaan pystyttävä saada apua muun muassa pankin asiakaspalvelusta. (Saldo 2023.) Laissa kuluttajansuojalain muuttamisesta on kappale luotonannon vastuullisuudesta, jossa mainitaan muun muassa, että luotonantaja ei saa markkinoida luottoa harhaanjohtavasti sekä luotonantajan pitää antaa asiakkaalle tarvittavat tiedot maksuviivästystilanteissa (Kuluttajansuojalaki 1978 luku 1:13 §).

### 3.3 Lainsäädäntö

Rahoitustoiminta on hyvin säädeltyä Suomessa ja sitä ohjaavat lait, viranomais määräykset ja EU. Rahoitusalan toimintaa ohjaavat korkeimmalta Euroopan unionin asetukset sekä suuri määrä matala asteisempia säännöksiä, joita antavat muun muassa komissio ja Euroopan keskuspankki. Rahoitusalan säännöksiä on yritetty yhtenäistää koko Euroopan unionin alueella, mutta vielä on havaittavissa suuria maakohtaisia eroja. Sääntely EU:ssa nojautuu pääosin kansainvälisesti sovittuihin sopimuksiin ja standardeihin. Pankkitoimintaa Suomessa sääntelee laki luottolaitostoiminnasta. Luottolaitostoiminnalla tarkoitetaan sellaista liiketoimintaa, jossa kuluttajilta otetaan vastaan talletuksia mitkä

tarjotaan eteenpäin luottoina tai muuna rahoituksena pankin toimesta. (Finanssialalle.)

Vastuullisuutta käsittelevä lainsäädäntö Euroopan unionissa on edennyt jo merkittävästi mutta vielä ei olla kuitenkaan kansallisen toimeenpanon vaiheessa. EU-lainsäädännön vastuullisuus sääntely koskee ensimmäiseksi vain suuria ja keskisuuria yrityksiä. EU asettaa hyvin tiukkojakin vaatimuksia yritysten vastuullisuudelle lähivuosina. Yrityksen vastuullinen toiminta on aika lailla edellytys sen jatkuvuudelle, mutta kunnianhimoisille yrityksille se on myös mahdollisuus kehittää toimintaansa ja saada mahdollisesti kilpailuetua kansakilpailijoihin. Tällä hetkellä EU:n keskeisimpinä hankkeina on kestävyysraportointi, EU-taksonomia, EU:n yritysvastuulaki, pakkotyöasetus, kestäviä tuotteita koskeva asetus, sukupuolten tasapuolinen edustus hallituksissa sekä vihreiden väittämien direktiivi. Näistä jo hyväksytyjä ovat kestävyysraportointidirektiivi, taksonomia-asetus ja sukupuolten tasapuolinen edustus hallituksissa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2023.)

Kestävyysraportointidirektiivi (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) tarkoittaa yritysten ESG-raportointivelvoitetta, mikä on tehty kyseisen direktiivin myötä entistä yksityiskohtaisemmaksi ja laajennettu sen toimialaa. Direktiivin tavoitteena on tehdä parannuksia yritysten raportoinnin samankaltaisuuteen, jotta eri yritysten raporteja olisi helpompi vertailla keskenään. Direktiivi mukaan raportoinnin tietojen täytyy olla digitaalisessa muodossa ja raportointi koskee myös tilintarkastusta. Raportoinnin yksityiskohtaisemman sisällön määrittelevät muun muassa ESRS ja European Sustainability Reporting Standards. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2023.)

EU-taksonomiaa koskevan asetuksen tarkoituksena on luoda järjestelmä, jonka perusteella voidaan luokitella yritysten toimet niiden kestävyden mukaan. Tämä helpottaa muun muassa sijoitustuotteiden valinnassa, koska kyseisen kestävyysluokittelun näkee myös tavallinen kuluttaja. Taksonomia vaikuttaa tämän lisäksi rahoituksen hakemiseen. Rahoituksen saaminen tulee olemaan helpompaa, jos hanke on kestävä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2023.)

EU:n yritys vastuulaki on nimeltään kestävä yritystoimintaa koskevan huolellisuusvelvoitteen direktiivi (Corporate Sustainability Due Diligence Directive) Kyseinen hanke on vielä neuvotteluissa, mutta toteutuessaan se asettaisi yrityksille velvollisuuksia ehkäistä myös toimitusketjunsä EU:n ulkopuolisia vaikutuksia, kuten ihmisoikeusrikkomuksia tai ympäristön haittavaikutuksia. Hanke antaisi myös uusia ohjeistuksia liittyen yritysten hallinnointiin ja johdon vastuualueeseen. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2023.)

Direktiivi sukupuolten tasapuolisesta hallitusedustuksesta tulee koskemaan erityisesti pörssiyrityksiä. Enemmistö sukupuolen edustajien määrä pörssiyritysten hallinnossa tulee olla enintään 60 prosenttia. Vaihtoehtoisesti vähemmistö sukupuolen edustajien määrä pitäisi olla vähintään noin 30 prosenttia kaikista hallinnonpaikoista mukaan lukien johto. Jos kyseinen jakauma ei toteudu, pitää pörssiyrityksen muuttaa valintaprosessiaan. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2023.)

Vihreiden väittämien direktiiviehdotuksen tavoitteena olisi yhtenäistää palveluiden ja tuotteiden ympäristöominaisuuksien tiedonantia kuluttajille ja muille käyttäjille. Päämääränä olisi vähentää viherpesua. Direktiiviehdotuksen mukaan yritysten ympäristövaikutusten viestinnässä kuuluisi noudattaa ennalta määrättyjä minimikriteereitä ja näin yhtenäistää kuluttajille suunnattua viestintää. Ympäristöväittämien tulisi tukeutua tieteelliseen näyttöön ja niissä olisi otettava huomioon tuotteen merkittävimmät ympäristövaikutukset. Yrityksen käyttämässä mainonnassa vihreiden väittämien pitää olla kolmannen osapuolen todentamia, eli väite pitää olla totta puolueettoman osapuolen testaamana. Kyseisen ehdotuksen käsittely on vielä kesken. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2023.)

Luottolaitostoimintaa sääntelee luottolaitoslain lisäksi erityislakeina yhteisömuotoon sidotut pankkilait. Näitä ovat muun muassa laki liikepankeista ja laki osuuspankeista. Erityislakeja on monia ja ne sääntelevät aina tiettyä luottolaitosta, johon yleislakia ei sovelleta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2023.)

Pankkitoimintaa ja sen tuotteiden markkinointia sääntelee myös Kuluttajansuojalaki. Kuluttajansuojalaissa säädetään esimerkiksi yrityksen antaman palveluin-

formaation määrästä ja laadusta, tarkoituksena on suojella kuluttajaa. Kuluttajansuojalain markkinointia koskevilla säännöksillä pyritään antamaan kuluttajille mahdollisimman paljon tietoa tuotteesta mitä markkinoidaan. Säännöksillä halutaan myös ehkäistä harhaanjohtavaa kuluttajiin kohdistuvaa markkinointia. (Kuluttajansuojalaki 1978 luku 2:6 §.)

Kulutusluotoista säädetään kuluttajansuojalain 7.luvussa. Säännösten mukaan, jotta kuluttajaluottosopimus on pätevä, on se tehtävä kirjallisesti. Sopimuksessa on myös aina ilmoitettava muun muassa luoton todellinen vuosikorko. Kuluttajalla on lain mukaan aina oikeus maksaa luotto takaisin ennen sovittua eräpäivää, eikä velkoja voi irtisanoa luottoa pienten maksuviivästysten takia. (Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 2023 luku 7:9 §.)

### 3.4 ESG–vastuullisuusraportointi

ESG-vastuullisuusraportoinnissa yritykset raportoivat omasta toiminnastaan. Raportoinnin osa-alueita ovat sosiaaliset vaikutukset kuten tasa-arvo työpaikalla, ympäristölliset vaikutukset kuten kasvihuonepäästöt ja hallinnolliset vaikutukset kuten toiminnan tehokkuus. Raportin tarkoituksena on auttaa yrityksen sidosryhmiä arvioimaan paremmin yrityksen pitkän aikavälin kestävyyttä. (Fredman 2022.)

ESG- eli vastuullisuusraportointi on yhä yleisempää, mutta silti vielä vapaaehtoista. Kirjanpitolain mukaan tietynlaisten yhtiöiden pitää raportoida yhteiskuntavastuustaan. (Kaarto 2023.) Kirjanpitolain raportointivelvoitetta sovelletaan muun muassa listattuihin yhtiöihin ja luottolaitoksiin, joiden työntekijämäärä ylittää tilikauden aikana 500 henkeä. Tämän lisäksi yrityksen liikevaihdon tulee olla yli 40 miljoonaa euroa tai taseen 20 miljoonaa euroa. (Laki kirjanpitolain muuttamisesta 2016 luku 3 1a §.)

Vuoden 2024 alusta tuli voimaan kestävyysraportointidirektiivi (Corporate Sustainability Reporting Directive CSRD). Direktiivin mukaan yli 250 henkeä työllistävien yritysten pitää selvittää alihankintaketjujensa hiilijalanjälkeä. Pienemmät yritykset tulevat myöhemmin direktiivin piiriin. CSRD ja ESRS (European Sus-

tainability Reporting Standard) tulevat täsmentämään tarkemmin sitä, miten raportointia tulee tehdä. ESRS-standardin mukaan kyseistä raportointia kutsutaan kestävyysraportoinniksi. (Kaarto 2023.)

Tällä hetkellä voimassa oleva lainsäädäntö pohjautuu muun kuin taloudellisen tiedon direktiiviin (NFRD), ja se määrittelee, miten isompien yritysten on pitänyt raportoida vastuullisuudestaan. Lainsäädännön vaatimukset ovat vielä hyvin väljät ja ympäröivät. Lainsäädäntö kuitenkin määrää edellä mainittujen raa-  
mien sisään sopivien yritysten raportoimaan toiminnastaan, joka koskee ympäristöä, sidosryhmiä sekä korruption ehkäisemistä. (Kaarto 2023.)

Nyky-lainsäädännön lähestymistapa vastuullisuusraportointiin on joustava, sillä vaikka se vaatii tiettyjen tietojen esittämistä, on yrityksillä silti oikeus itse valita missä muodossa ne tietonsa esittävät. Joustavuuden tarkoituksena on ollut helpottaa vastuullisuusraportointia eri toimialoilla, jotka voivat kohdata erilaisia haasteita vastuullisuudessa. Tämä kuitenkin tekee vastuullisuusraportoinnista erilaista riippuen yrityksestä. (Kaarto 2023.)

Yritykset voivat antaa vastuullisuusraportin toimintakertomuksensa yhteydessä. Vaihtoehtoisesti yritykset voivat myös antaa vastuullisuusraportin erillisenä selvityksenä tai erillisenä raporttina, jota käytetään yleisesti kansainvälisesti. Raportin tulee täyttää lainsäädännössä esitetyt tietovaatimukset ja yhtiön pitää julkaista se joko toimintakertomuksensa kanssa tai yrityksen verkkosivuilla puolen vuoden sisällä tilinpäätöspäivästä. Jos yritys päättää julkaista erillisraportin, tulee toimintakertouksessa kuitenkin olla viittaus kyseiseen raporttiin. (Kaarto 2023.)

Vastuullisuusraportoinnin tavoitteena on auttaa yrityksiä kehittämään sellaisia toimintamalleja, joilla on positiivinen vaikutus ympäristöön ja samalla tuottaa voittoa yritykselle. EU-lainsäädäntö on ollut merkittävänä tekijänä kehittämässä vastuullisuusraportointiin liittyviä standardeja ja ohjeistuksia. Vastuullisuusraportointi tulee varmasti muuttamaan muotoaan vielä seuraavien vuosien aikana lisää. (Kaarto 2023.)

Vaikka vastuullisuusraportointi on suurimmilta osin vapaaehtoista ja vapaamuotoista, on kuitenkin olemassa siihen liittyviä ohjaavia standardeja. Standardit tarkoittavat yleisesti hyväksytyjä toimintamalleja, joiden avulla voidaan varmistaa vastuullinen toiminta organisaatiossa. Standardit ovat tärkeitä, sillä ne asettavat kaikille yrityksille ja organisaatioille saman riman, mihin täytyy ylettää noudattamalla samoja ohjeistuksia ja säädöksiä. Standardeilla on yritysten toiminnan ohjaamisen lisäksi myös suuri merkitys sen sidosryhmille, sillä yritykseltä voidaan näin ollen olettaa standardin mukaista toimintaa. (Kaarto 2023.)

Yksi näistä standardeista on GRI-, eli Global Reporting Initiative. Kyseinen standardi on kansainvälinen organisaatio, joka on luonut vastuullisuusraportointia varten ohjeistuksen. GRI-standardit pyrkivät kansainväliseen vertailtavuuteen yleisesti hyväksytyin toimintamallin avulla. GRI on myös Yhdistyneiden Kansakuntien ympäristöjärjestöjen yhteistyöelin. (Kaarto 2023.) Iso osa pörssi-listatuista yrityksistä käyttää GRI:tä raportoinnissaan. GRI pitää sisällään muun muassa yleisiä periaatteita laadun määrittelemiselle ja aihealuekohtaiset raportointipaketit esimerkkinä työterveyteen liittyen. GRI standardi toimii hyvin isoille yrityksille, mutta pienemmille yrityksille se voi olla hyvinkin vaativa. (Fredman 2022.)

Toinen ohjaava standardi on Un Global Compact. Standardin tavoitteena on saada yritykset sitoutumaan Yhdistyneiden kansakuntien kestävän kehityksen tavoitteisiin. Se sisältää kymmenen periaatetta muun muassa ihmisoikeuksiin, työoloihin, ympäristöön ja korruption torjuntaan liittyen. (Kaarto 2023.)

Kolmas ohjaava standardi on nimeltään ISO. ISO on lyhenne sanoista International Organization for Standardization, eli kansainvälinen standardisointijärjestö. ISO on luonut eri aloille toimintamalleja, joiden avulla on tarkoitus yhtenäistää tuotteiden laatu, kestävyys ja turvallisuus. Standardien tarkoituksena on helpottaa kansainvälistä vertailtavuutta ja lisätä yritysten välistä läpinäkyvyyttä. (Kaarto 2023.)



Neljäs standardi on CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) suomeksi kestävyysraportointidirektiivi. Tämä direktiivi on suhteellisen uutta EU-lainsäädäntöä. CSRD standardin mukaan yritysten toiminnan kestävyyttä tulisi arvioida EU-taksonomian ilmastotavoitteiden kriteeristöön verraten. (Kaarto 2023.) CSRD standardi tulee muuttamaan lainsäädäntöä muun muassa siten, että raportointivelvollisuutta tullaan laajentamaan koskemaan kaikkia koko luokaltaan suuria yhtiöitä ja vastuullisuusraportoinnin sisältövaatimuksia tullaan tarkentamaan (Fredman 2022).

Viimeisenä standardina on NSRS, lyhenne tulee sanoista Nordic Sustainability Reporting Standard. Se on tehty sovellettavaksi ennen kaikkea kokoluokaltaan pienemmille yrityksille. NSRS standardin piiriin kuuluvat suurilta osin kirjanpitäjät, sillä he ovat usein pienempien yritysten talousneuvoja. Kokoluokaltaan pienemmillä yrityksillä on yleensä vähemmän resursseja käytettävissään vastuullisuustyöhön kuin suuremmilla yrityksillä. Usein yksi työntekijä hoitaa useampaa työtehtävää samanaikaisesti ja toimenkuva on hyvin laaja. Pienissä yrityksissä ei yleensä ole omaa vastuullisuusasiantuntijaa erikseen vaan se on lisätty jonkun toisen työtehtävän kylkeen. (Kaarto 2023.)

Standardien ymmärtäminen ja soveltaminen voi olla hankalaa, mikäli aikaa niihin perehtymiseen ei ole. Standardit usein myös edellyttävät jatkuvaa kehitystä ja koulutusta, jotta pysytään mahdollisimman hereillä ajankohtaisista muutoksista. Pienissä ja hieman suuremmissakin yrityksissä vastuullisuuteen laitettavat resurssit ovat usein vähissä, minkä vuoksi on tärkeää olla monimutkaistamasta yksinkertaisia asioita ja olla valmis soveltamaan tarvittaessa. (Kaarto 2023.)

### 3.5 Vastuullisuus kilpailuetuna

Vastuullisuuden sisältämisellä yrityksen strategiaan on monenlaista hyötyä. Ympäristön muuttuessa ja globaalien haasteiden kuten ilmastomuutoksen edessä tarvitaan uutta ajattelua ja uusia innovaatioita vastaamaan nykypäivän tarpeeseen. Koko ajan muuttuva ympäristö voi avata uusia liiketoiminnan mahdollisuuksia ja kehittää vanhoja. Uudet prosessit voivat pitkällä tähtäimellä olla

kustannustehokkaampia ja näin varmistaa yrityksen voiton tekemisen. Vastuullisella toiminnalla luodaan myös hyvää perustaa asiakassuhteille sekä työntekijöihin. Tämä taas johtaa sitoutuneisiin asiakkaisiin sekä henkilöstöön. (Sonni-  
nen 2021.)

Vastuullisesti toimiville yrityksille on tarjolla myös enenevässä määrin erilaisia rahoitusvaihtoehtoja lainoista ja sijoituksista rahoituksiin. Vastuullisuus voi olla yritykselle kilpailuetu, joka erottaa sen muista kanssakilpailijoista ja houkuttelee sijoittajia. Vastuullisuus myös parantaa luottoluokitusta, joka johtaa halvempaan lainaan pankeilta. Tämän lisäksi toiminnan kestävyys voi olla monien rahoituksenantajien kriteeri heidän tarjotessaan rahoitusta. (Maunula & Pöyry 2023.)

Vastuullisuus kilpailuetuna voi näkyä myös asiakashankintana. Kuluttaja- että yritysasiakkaat saattavat vaatia yritykseltä vastuullisuutta. Mahdollinen asiakas voi epäkohtia havaitessaan tai riittämättömien selvitysten seurauksena siirtää asiakkuutensa kanssakilpailijalle, jolla on vastuullisuusasiat kunnossa. Näin ol-  
len vastuullisuus voi johtaa uuteen asiakaskuntaan ja vanhan asiakaskunnan tyytyväisyyteen. (Maunula & Pöyry 2023.)

## **4 Selvitys kuluttajien asenteista**

### **4.1 Tutkimusmenetelmä**

Taustaselvityksen tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus valittiin, sillä tarkoituksena oli saada mahdollisimman paljon vastauksia, jotka antaisivat suuntaa haastatteluille. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita määristä, syy- ja seuraussuhteista ja tutkittavan asian selittämisestä numeroin. Tuloksista pitäisi saada tietoa siitä, missä määrin tutkittavaa ominaisuutta on mitattavissa kohteissa. Tärkeää on rajata muuttujat mahdollisimman pieniksi, jotta tulokset pysyvät luotettavina. (Anttila 1998.)

Taustaselvityksen tiedonhankintamenetelmänä käytettiin kyselyä. Kysely on aineistonhankintamenetelmänä suhteellisen nopea tapa saada mahdollisimman

paljon vastauksia lyhyessä ajassa. Tärkeää kyselyn laatimisessa on rajata mahdolliset muuttujat minimiin ja suunnitella kyselyn kysymykset etukäteen niin että niistä voidaan saada halutunlaisia vastauksia. Tärkeää on myös rajata vastaajajoukkoa riittävästi. (KvantiMoTV.)

Itse pääselvityksen tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus, sillä tarkoitus oli saada parempi ymmärrys asiakokonaisuudesta. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan usein kiinnostuneita miten- ja mitä- kysymyksistä ja halutaan päästä ymmärtämään ilmiötä syvällisemmin. Laadullisessa tutkimuksessa on myös tärkeää tehdä tarkat rajaukset ennen kuin asiaa lähdetään tutkimaan, näin vältetään liian laajalta, huonosti jäsennetyltä tietomäärältä. Tämän lisäksi laadullinen tutkimusmenetelmä sopii kyseiseen tutkimukseen hyvin, sillä aihe on hyvin moninainen ja se vaatii avoimien kysymyksiä, jotta saataisiin luotua mahdollisimman laaja kuva sekä ymmärrettäisiin taustalla olevia syitä. (Kallinen & Kinnunen 2021.)

Kvalitatiivinen menetelmä valittiin, koska tarkoituksena oli kerätä tietoa, joka selittäisi asiakkaan mielenmaisemaa pankin valinnassa painottuen pankin vastuullisuuteen. Tarkoituksena oli myös ymmärtää asiakkaan näkökulmasta, onko pankin vastuullinen toiminta merkityksellistä heille.

Aineistonhankintamenetelmänä käytettiin haastattelua, sillä tarkoituksena oli saada laaja ymmärrys tutkimusongelmasta sekä mahdollisesti löytää yhteneväisyyksiä vastauksien välillä. Haastattelu on aineistonhankintamenetelmä, jossa tavoitteena on kerätä tietoa esimerkiksi arvoista, käsityksistä tai kokemuksista. Haastattelu on tutkimusmenetelmänä suhteellisen helppo ja nopea ja siinä käytetään apuvälineenä muistiinpanoja ja äänityslaitetta. Haastattelutyyppejä on myös useita erilaisia, mutta tähän työhön valittiin teemahaastattelu. Teemahaastattelulla tarkoitetaan sitä, että haastattelu ei etene tarkasti suunniteltujen kysymysten perusteella vaan aihealueet on jaoteltu enemmän teemoittain. Tämä mahdollistaa haastateltavalle enemmän vapautta vastauksissaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

## 4.2 Taustakysely

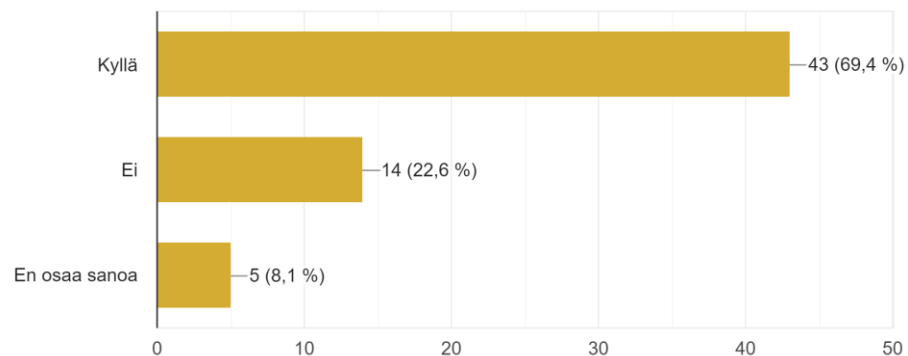
### 4.2.1 Taustakyselyn tulokset

Selvityksessä tehtiin aluksi määrällinen taustakysely, jotta saataisiin mahdollisimman kattava yleiskäsitys aiheesta. Vastauksia saatiin 62 kappaletta. Kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, ja niitä oli kyselyssä viisi. Kyselyn alustana käytettiin Google Forms -alustaa ja kyselyn alkuun laitettiin vastuullisuuden määritelmä, jotta kaikki kyselyyn vastaajat ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla. Kyselyn alussa kysyttiin myös vastaajan ikä ja sukupuoli. Kysely jaettiin oman sosiaalisen median kautta.

Noin 70 prosenttia vastaajista oli 18–35- vuotiaita naisia. Ensimmäinen aiheeseen liittyvä kysymys liittyi pankin vastuullisuuden merkillisyyteen kuluttajalle. Kuvio 1 voi nähdä että, noin 70 prosenttia vastaajista koki vastuullisuuden merkittäväksi tekijäksi pankin valinnassa.

Vaikuttaako pankin vastuullinen toiminta päätökseen valita se omaksi pankiksi?

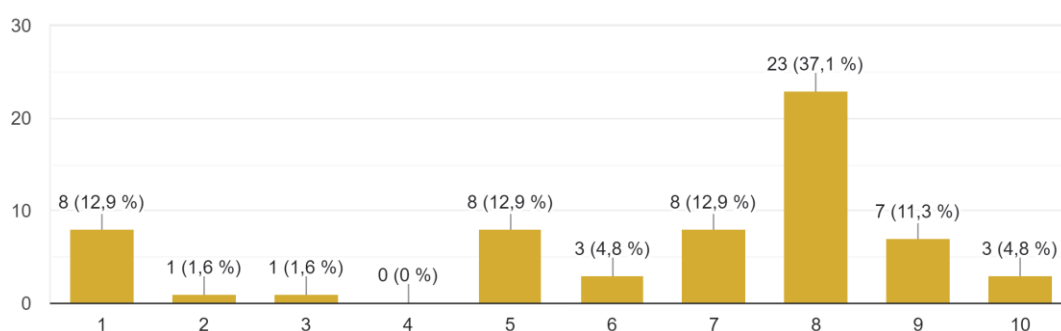
62 vastausta



Kuvio 1. Vaikuttaako pankin vastuullinen toiminta päätökseen valita se omaksi pankiksi?

Seuraavassa kysymyksessä voi nähdä että, hajontaa tuli paljon enemmän. Kuviossa 2- vastaaja sai asettaa vastuullisuuden merkityksen asteikolle. Noin 37 prosenttia asetti vastuullisuuden tärkeyden asteikolla 1–10, kahdeksikkoon. Toiseksi suurin vastausprosentti asettui luvulle viisi. Tästä voi päätellä, että vastaajat ainakin haluaisivat kokea vastuullisuuden tärkeänä arvona, mutta sitten kun sen tärkeys laitetaan asteikolle, niin ei se olekaan niin tärkeää.

Jos vastasit edelleen kysymykseen Kyllä, kuinka paljon sillä on arvoa pankin valinnassa?  
62 vastausta



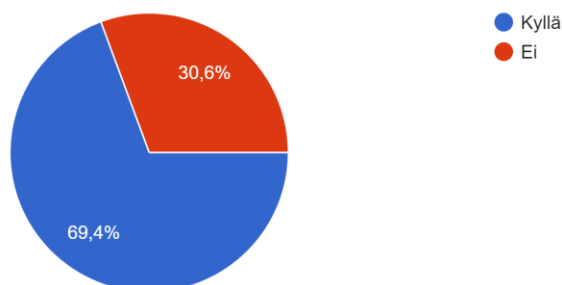
Kuvio 2. Kuinka paljon vastuullisuudella on arvoa pankin valinnassa?

Viimeisenä kysymyksenä oli toimintaan liittyvä kysymys pankinvaihtamisesta vastuullisuuden näkökulmasta. Noin 70 prosenttia vastaajista olisi valmis vaihtamaan pankkia, jos heidän pankkinsa ei täyttäisi yleisiä vastuullisuusstandardeja (Kuvio 3). Tästä voisi päätellä, että vastaajat eivät haluaisi olla tekemissä sellaisen pankin kanssa, jolla olisi vastuullisuuden

kanssa jotain ongelmia tai vajaavaisuuksia.

Voisitko vaihtaa pankkiasi, jos kävisi ilmi ettei pankki täytä vastuullisuusstandardeja?

62 vastausta



Kuvio 3. Voisitko vaihtaa pankkiasi, jos se ei täyttäisi vastuullisuusstandardeja?

#### 4.2.2 Johtopäätöksiä taustakyselystä

Yleisesti voidaan taustakyselyn tuloksista vetää johtopäätös, että suurimmalla osalla vastaajilla vastuullisuus on jonkinlainen arvo heidän elämässään. 43 vastausta 62:sta piti vastuullisuutta tärkeänä tekijänä pankin valinnassa. Kun vastaajat saivat asettaa vastuullisuuden merkityksen asteikolle niin hajontaa tuli enemmän, mutta noin puolet vastauksista sijoittuivat 8–10 luvuille. Puolet vastauksista sijoittuivat asteikolla alemmas. Tämä voisi kertoa siitä, että vastuullisuutta tosiaan pidetään yleisesti tärkeänä, mutta toisaalta se ei ole ainoa asia puntarissa pankkia valittaessa. Uskon myös, että suurin osa ihmisistä tässä yhteiskunnassa on oppinut, että käsite vastuullisuus on tärkeää ja se herättää meissä positiivisen mielikuvan. Voi kuitenkin olla, että vastuullisuus voi jäädä monelle pelkäksi mielikuvaksi eikä se pidä sisällään mitään konkreettista, mikä voisi puolestaan puoltaa sitä, kuinka vastauksissa sitä pidetään tärkeänä, mutta asteikolle laitettaessa ei se ole kuitenkaan niin tärkeää.

70 prosenttia vastanneista voisi vaihtaa pankkia, jos pankki ei täyttäisi yleisiä vastuullisuusstandardeja. Tämä vastausprosentti puoltaa mielestäni hyvin sitä ajatusta, että vastuullisuudella on hyvin positiivinen mielikuva ja myös toisin päin, jos yritys ei toimi vastuullisesti ja siitä syntyisi esimerkiksi suuri media skandaali, olisi sillä hyvin negatiivinen mielikuva. Kuluttajat eivät halua, että hei-

dät yhdistettäisiin tämmöiseen negatiiviseen mielikuvaan. Vastauksissa voidaan ottaa myös huomioon, että monesti kohderyhmä vastaa kysymyksiin niin sanotun ihanneminänsä kautta, joka ei välttämättä ole sama kuin miten oikeasti toimii. Näin ollen taustakyselyn vastauksille ei voida antaa liikaa painoarvoa.

### 4.3 Haastattelut

#### 4.3.1 Haastattelujen tulokset

Opinnäytetyössä tehtiin taustakyselyn lisäksi neljä teemahaastattelua eli aiheet käsiteltiin haastateltavien kanssa teemoittain. Teemahaastateltavat olivat kaikki alle 35-vuotiaita naisia, joilla ei ollut työkohtaista kokemusta pankkimaailmasta. Haastatteluja tehtiin neljä. Haastateltavaksi valittiin neljä 18–35-vuotiaasta naista, jotka olivat jo vastanneet edeltävään taustakyselyyn.

Haastatteluissa käsiteltiin viittä erilaista teemaa ja yhden haastattelun kesto oli noin 15 minuuttia. Teemat mitä käsiteltiin, olivat vastuullisuuden määritelmä, vastuullisuus pankki maailmassa, kuluttajan oma kokemus pankkien vastuullisuudesta, vastuullisuuden merkitys kuluttajalle ja kuluttajien toiveet pankkien vastuullisuudesta. Työvälineinä käytettiin itse tehtyjä muistiinpanoja. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää kuluttajien näkemyksiä ja ajatuksia pankkien vastuullisuudesta ja miltä se heille näyttää ulospäin.

Ensimmäisenä teemana oli vastuullisuus ja mitä asioita siitä herää kuluttajalle mieleen. Vastauksissa nousi useampaan kertaan sanat kestävä kehitys ja ilmastovaikutukset. Näiden termien lisäksi kaksi haastateltavaa mainitsi vastauksissaan turvallisuuden ja vastuun yhteiskunnasta. Haastateltava 2 mainitsi turvallisuuden tärkeyden: ”Koen hyvin tärkeänä, että voin luottaa siihen, että pankkini ottaa asiakkaiden turvallisuuden vakavasti ja sitä varten on monia erilaisia keinoja.” Yleisesti kaikilta haastateltavilta tuli paljon samoja vastauksia, mutta kävi ilmi, etteivät haastateltavat osanneet avata näitä termejä sen enempää. Kaikki haastateltavat pohtivat suhteellisen pitkään vastauksiaan ja kokivat kysymyksen hieman haasteelliseksi vastata. Tämän teeman oli tarkoitus herätellä haastateltavaa aiheeseen ilman pankki näkökulmaa.

Seuraavassa teemassa siirrettiin edellisessä teemassa käsitelty vastuullisuus pankkimaailmaan ja miltä se näyttää siellä kuluttajan näkökulmasta. Vastauksissa nousi esiin kaksi termiä: Vastuulliset rahastot ja vastuullinen lainananto. Kaikki haastateltavat mainitsivat ensimmäisenä, että heille on tarjottu vastuullisia rahastoja pankin puolesta. Kahdella haastateltavalla oli kokemusta asuntolainan hakemisesta pankin kautta ja heiltä molemmilta nousi esiin tarkka takaisinmaksukyvyyn selvittäminen pankin puolesta. Yhdellä haastateltavalla oli vielä kokemusta lainan hakemisesta kahdesta eri pankista ja hän kuvaili toisen näistä pankeista lainanmyöntämisprosessia ”turhankin helpoksi”. Haastateltava 1 kertoi lainanhakemisesta: ”Hain lainaa opiskelijana Nordeasta ihan kokeilumielessä, mutta kun laina myönnettiin, niin ihmettelin, että näinkö helposti sitä lainaa saa.” Kahdella haastateltavalla tuli mieleen myös pankin kysymät tuntemisen tiedot.

Seuraavassa teemassa käsiteltiin kuluttajan omaa kokemusta oman pankkinsa vastuullisuudesta. Kaikki haastateltavat kokivat oman pankkinsa vastuulliseksi toimijaksi. Kysyttäessä tarkemmin millä perusteella he näin kokevat, kaksi haastateltavaa ei osannut väittää perustella ja kaksi mainitsi kestävä sijoitusvaihtoehdot, mitä heille on tarjottu. Yleisesti kaikki haastateltavat myönsivät, että heidän kokemuksensa pankin vastuullisuudesta on syntynyt pelkästään pankin viestinnästä ja pankin tarjoamista tuotteista, eikä omasta tutkimuksesta pankin vastuullisuudesta.

Seuraavana teemana oli pankin vastuullisuuden merkitys kuluttajalle. Kolme haastateltavaa vastasi, että vastuullisuus merkitsee paljon ja jos kävisi ilmi, ettei pankki täytä näitä vastuullisuusstandardeja niin he vaihtaisivat palvelunsa toiseen pankkiin. Haastateltava 4 sanoi, että vastuullisuus on yksi tekijä muiden joukossa, kun hän valitsee pankkia: ”Vastuullisuus on yksi tekijä kyllä, mutta myös nopea ja ystävällinen palvelu ja bonukset ovat minulle tärkeitä tekijöitä.” Yleisesti vastauksista välittyi, että vastuullisuuden laiminlyönti olisi pahasta, mutta ei välttämättä odoteta pankeilta edelläkävijyyttä.



Viimeisenä teemana oli haastateltavien omat toiveet pankkien vastuullisuudesta. Kaksi haastateltavaa ei osannut vastata kysymykseen mitään. Haastateltava 2 mainitsi hyväntekeväisyystyön: ”Olisi kiva, jos pankkini kautta voisin osallistua johonkin hyväntekeväisyystyöhön, vaikka lahjoittamalla.” Haastateltava 3 mainitsi haluavansa nähdä enemmän viestintää pankeista vastuullisena työnantajana. Kaikki haastateltavat kokivat oman pankkinsa vastuullisuustoiminnan aika lailla riittäväksi, ja heillä oli vaikeuksia keksiä kehitysehdotuksia.

#### 4.3.2 Haastattelujen johtopäätökset

Haastattelujen kautta saatiin hieman lisää syvyyttä kuluttajien näkemyksiin vastuullisuudesta. Haastateltavat kokivat vastuullisuuden kestäväenä kehityksenä, ympäristöystävällisyytenä, turvallisuutena ja avun tarjoamisena. Kaikki vastaukset olivat hyvin laajoja termejä ja kysyttäessä haastateltavilta käytännön esimerkkejä, eivät he osanneet antaa tällaisia esimerkkejä. Tämä voi johtua siitä, että vastuullisuuden käsite on monille vain iso termi, mitä ei ymmärretä kunnolla.

Haastateltavat näkivät pankin vastuullisuuden vastuullisina sijoitusvaihtoehtoina ja lainaa haettaessa takaisinmaksukyvyyn selvittämisenä. Tästä voisi tehdä johtopäätöksen, että kuluttajalle näkyvä osa pankkien vastuullisuustyöstä on hyvin suppea. Pankkien päivittäistä toimintaa ohjaa niin monet lait sekä EU-standarit, mutta kuluttajat eivät ole tietoisia näistä. Voisiko pankkien vastuullisuustyötä, mikä tapahtuu kuluttajilta piilossa tuoda enemmän esiin ja voisiko pankki sillä saada kilpailuetua? Aika lailla kaikissa suomalaisissa pankeissa on tarjolla vastuullisia sijoitusvaihtoehtoja, joten se ei varsinaisesti tänä päivänä luo varsinaisesti kilpailuetua muihin pankkeihin verrattuna.

Muutamassa haastattelussa tuli ilmi eri pankkien väliset erot lainanhakemisen yhteydessä tehtävässä takaisinmaksukyvyyn selvittämisessä. Tarkka ja perusteltu hakijan takaisinmaksukyvyyn selvittäminen loi haastateltavalle luottamusta pankkia kohtaan ja tunteen että pankki välittää hänestä ja ei halua hänen joutuvan maksuongelmiin lainan kanssa. Toisen pankin kanssa kokemus oli ollut

erilainen ja paljon pintapuolisempi, mikä aiheutti haastateltavassa päinvastaisen tunteen. Tänä päivänä halutaan kaikki heti ja arvostetaan nopeutta ja tehokkuutta. Kuitenkin tiettyjen asioiden rauhassa tekeminen ja arvioiminen voi kuitenkin olla hyväksi ja edesauttaa myös asiakkaan ymmärrystä tilanteessa. Vaikka nopeutta arvostetaankin, niin kaikkea ei voi hoitaa vain mahdollisimman nopeasti laiminlyömättä asiakkaan oikeuksia turvallisuuteen ja tiedonsaamiseen. Pitäisikö kaikkien pankkien rohkeasti ottaa aikansa asiakkaiden kanssa, kun on kyseessä niinkin suuri päätös, - kuin lainan hakeminen, vaikka se ei olisikaan kaikkein nopeinta ja tehokkainta?

Suomen vastuullisimmaksi pankkibrändiksi on valittu S-pankki jo 11 vuotta peräkkäin. Tutkimuksen on teetetty pohjoismaiden suurimmassa kestävässä kehityksen brändivertailussa (Sustainable Brand Index). Tutkimuksen mukaan S-pankki on osannut luoda itselleen vastuullisimman pankin mielikuvan suomalaisten mielestä. (S-pankki.) Miten pankki voi sitten erottautua muista vastuullisuudellaan, jos kaikkien pankkien täytyy toimia samojen lakien ja standardien mukaan? Uskon, että kyseessä on nimenomaan mielikuvien luominen kuluttajille ja se, mikä pankki onnistuu siinä parhaiten. Mielestäni pankkien pitäisi viestiä kuluttajille enemmän vastuullisesta toiminnastaan, mikä tapahtuu kuluttajilta piilossa. Mielestäni myös pankin asiakkaille pitäisi kertoa päivittäisessä pankkitoiminnassa, jos jokin toimintamalli, joka on käytössä, perustuu siihen, että se on vastuullisempi, kun joku toinen tai että se perustuu vastuullisuussäätelystandardiin. Näin kuluttajalle avautuisi enemmän kuinka paljon pankin päivittäisissä toimissa on taustalla vastuullisuus.

## **5 Päätäntö**

### **5.1 Yhteenveto**

Suomalaisten pankkien vastuullisuustoiminta on hyvin säädeltyä ja Suomen lait suurilta osin pakottavat pankit toimimaan vastuullisesti. Pankkien pitää ottaa huomioon toiminnassaan sidosryhmänsä eli henkilökunta, asiakkaat ja muu yhteiskunta. Toiminnassa pitää kunnioittaa ammattiyhdistyksiä suosituksia ja

muun muassa ihmisoikeuksia. Pankkien pitää sidosryhmien lisäksi huomioida toimintansa ympäristövaikutukset ja pyrkiä toimimaan kestävästi ja hiilineutraalisti. Pankkien hallinnolta odotetaan myös vastuullisuutta eli muun muassa asianmukaista valvontaa ja riskien hallintaa. Hallinnossa odotetaan tämän lisäksi olevan tasapuolisesti nais- sekä mieshenkilöitä.

Pankkien on toimittava lain mukaan vastuullisina luotonantajina, mikä tarkoittaa muun muassa asiakkaan maksukyvyn selvittämistä ja avun tarjoamista maksuvaikeuksien ilmetessä. Pankkien toiminnan täytyy olla läpinäkyvää ja pankkien täytyy kertoa asiakkaalle kaikki tärkeät ehdot ennen kuin asiakas allekirjoittaa mitään sopimuksia. Pankkien täytyy noudattaa hyvää pankkitapaa ja rahanpesulakia.

Pankkien toiminnan taustalla on todella paljon erilaisten lakien ja standardien noudattamista, jotta toiminta olisi vastuullista ja ylipäätään lain mukaista. Suurin osa suomalaisista pankeista tekee vastuullisuusraportointia ja näin osoittaa kuluttajille oman vastuullisuustoimintansa laajuuden.

Vastuullisuuden merkitys tulee varmasti vain kasvamaan tulevaisuudessa. Kuluttajat arvostavat vastuullisuutta tänä päivänä sekä tulevaisuudessa. Yritysten on tärkeää toimia kestävästi ja myös näyttää ylpeästi kuluttajille sitä vastuullisuustyötä mitä tehdään suljettujen ovien takana. Vastuullinen toiminta on tulevaisuudessa yritysten jatkuvuuden kannalta erittäin tärkeää ja siihen kannattaa panostaa tänään ja tulevaisuudessa.

Tässä opinnäytetyössä haluttiin saada vastaus siihen voiko pankki saada kilpailuetua vastuullisuudestaan. Tuloksista kävi ilmi, että kuluttajat eivät ole tietoisia, kun murto-osasta pankkien vastuullisuustyöstä, sillä pankit eivät näytä kuluttajilleen suurinta osaa vastuullisuus toiminnastaan. Olisi mielenkiintoista tehdä samanlainen tutkimus myöhemmin, kunhan pankit toisivat vastuullisuuttaan enemmän esille ja kuluttajat olisivat enemmän tietoisia mitä pankkien vastuullisuuteen kuuluu. Tulokset voisivat olla hyvin erilaiset tällaisessa aloitus asetelmassa.

## 5.2 Reliabiliteetti ja validiteetti

Jotta tutkimus voisi olla hyvä, täytyy sen olla luotettava. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata kahdella mittarilla; validiteetilla ja reliabiliteetilla. Validiteetti sanana tarkoittaa luotettavuutta ja reliabiliteetti johdonmukaisuutta. Validiteetti mittaa sitä, kuinka hyvin tutkimus on tutkinut juuri sitä mitä sen piti tutkia. Toisin sanoen onko tutkimus pätevä. Hyvällä tutkimuksen tausta valmistelulla voidaan osittain varmistaa tutkimuksen hyvä validiteetti. Huonosti valittu tutkimuksen kohderyhmä voi olla esimerkiksi yksi tapa, joka voi aiheuttaa tutkimuksen epäpätevyyttä. (KvantiMoTV.)

Validiteettia voidaan tarkastella ulkoisena ja sisäisenä validiteettina. Ulkoinen validiteetti mittaa tulosten yleistettävyyttä ja sisäisen validiteetti puolestaan mittaa tutkimusmenetelmä valintaa ja tuottiko se sellaista tietoa mitä haettiin. Ulkoinen ja sisäinen validiteetti ovat tärkeitä mittareita laadullisessa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on myös verifiointi ja argumentointi. Tutkijan pitäisi pystyä osoittamaan aukoton päättelyketju tutkimustulosten ja valitun teoria-aineiston välillä. (Metropolia.)

Reliabiliteetti tarkoitetaan tieteellisessä ympäristössä tutkimuksen johdonmukaisuutta. Reliabiliteetti mittarin tarkoitus on mitata, että tutkimuksessa tutkitaan aina samaa asiaa, riippumatta kuka sen tekee ja milloin se tehdään. Näin ollen tutkimusta ei häiritsisi erilaiset olosuhteet. Reliabiliteetti mittaa siis kuinka tarkkoja tulokset ovat vaikka ne olisi tehty eri vuosina ja erilaisten kohderyhmien kesken. (KvantiMoTV.)

Tässä selvityksessä varmistettiin sen validiteetti suunnittelemalla tarkasti tutkimuksen vaiheet etukäteen. Tutkittava aihe oli myös rajattu etukäteen tarkasti, jotta saataisiin vastauksia juuri tiettyyn aihealueeseen liittyen. Vastaukset saatiin juuri niihin kysymyksiin mitä haluttiin tutkia. Vastaukset olivat myös anonyymeja. Vastauksia oli 62, joka toisaalta voi heikentää tutkimuksen validiteettia, sillä suurempi otanta nostaa tutkimuksen validiteettia. Selvityksen tuloksia pyrit-

tiin vertailemaan kirjoitettuun teoriapohjaan ja näin verifioida selvityksen tuloksia.

Koska kyseessä oli laadullinen selvitys, on tutkimusta mahdotonta toistaa täysin samanlaisena, joten reliabiliteetti mittari ei ole kaikkein merkittävin tässä selvityksessä. Kuitenkin tämän tutkimuksen reliabiliteetti pyrittiin varmistamaan mahdollisimman laajalla otannalla. Vastauksia saatiin eri ikäluokista ja sukupuolilta. Näin ollen, vaikka vastauksia oli suhteellisen vähän, niin kuitenkin otanta oli kokoonsa nähden hyvä edustus kohderyhmästä. Tutkimustapa valittiin tarkasti ja huolella, jotta saataisiin ymmärrystä juuri oikeasta aihealueesta ja hyvää tutkimustapaa kunnioitettiin alusta loppuun.

Lähteitä käytettiin monipuolisesti, lainpykäläistä, artikkeleihin ja nettisivuihin. Lähteiden ikä on pyritty pitämään kymmenen vuoden sisällä tästä päivästä varmistuen tietojen ajankohtaisuuden. Lähteet on pyritty valitsemaan siten, että ne ovat mahdollisimman luotettavia ja aikaa kestäviä. Näin ollen tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

### 5.3 Jatkotutkimusaiheet

Tässä opinnäytetyössä haluttiin saada vastaus siihen, voiko pankki saada kilpailuetua vastuullisuudestaan. Tuloksista kävi ilmi, että kuluttajat ovat tietoisia, vain murto-osasta pankkien vastuullisuustyöstä, sillä pankit eivät näytä kuluttajilleen suurinta osaa vastuullisuus toiminnastaan. Olisi mielenkiintoista tehdä samanlainen tutkimus myöhemmin, kunhan pankit toisivat vastuullisuuttaan enemmän esille ja kuluttajat olisivat enemmän tietoisia siitä, mitä pankkien vastuullisuuteen kuuluu. Tulokset voisivat olla hyvin erilaiset tällaisessa aloitusasetelmassa.

Mielenkiintoista olisi nähdä myös tutkimuksia vastuullisuuden merkityksestä kuluttajien arjessa ja sen näkyminen teoissa. Esimerkiksi voisiko kuluttaja muun muassa maksaa enemmän vastuullisen pankin tuotteista ja palveluista. Jos kuluttaja voisi maksaa enemmän vastuullisesta tuotteesta niin missä menisi kipuraja.

## Lähteet

Anttila, Pirkko, 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Metodix.  
<https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#9.1.4%20Haastatteluaineiston%20kokoaminen>. Viitattu 25.2.2024.

Elinkeinoelämän keskusliitto 2022. Vastuullisuuden EU-sääntely etenee- mihin pk-yritysten on varauduttava? <https://ek.fi/tavoitteemme/vastuullisuus/>. Viitattu 18.1.2024.

Ennelin, Anu, 2023. Mitä vastuullisuus tarkoittaa? Millainen on vastuullinen yritys? Muutosta kestävästi.fi.  
[https://muutostakestavasti.fi/mita\\_vastuullisuus\\_tarκοittaa\\_millainen\\_on\\_vastuullinen\\_yritys/](https://muutostakestavasti.fi/mita_vastuullisuus_tarκοittaa_millainen_on_vastuullinen_yritys/). Viitattu 18.1.2024.

Erillisverkot. Hyvä hallintotapa. <https://www.erillisverkot.fi/vastuullisuusstrategia-hyva-hallintotapa-ja-talous/>. Viitattu 14.1.2024.

Euroopan komissio 2017. EU:n kokonaisvaltainen lähestymistapa kestävään kehitykseen. [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/sustainable-development-goals/eu-whole-government-approach\\_fi](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/sustainable-development-goals/eu-whole-government-approach_fi). Viitattu 5.3.2024.

Euroopan parlamentti 2024. Loppu viherpesulle: miten EU sääntelee ympäristöväitteitä? Artikkel. Päivitetty 15.1.2024.  
<https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20240111STO16722/loppu-viherpesulle-miten-eu-saantelee-ymparistovaitteita>. Viitattu 25.2.2024.

Finanssiala 2021a. Kestävän kehityksen sitoumukset. Päivitetty 2021.  
<https://www.finanssiala.fi/aiheet/kestavan-kehityksen-sitoumukset/#/>. Viitattu 14.1.2024.

Finanssiala 2021b. Taksonomia luo perustan kestäväälle rahoitukselle- EU-säädös ilmastovaikutuksista tulee voimaan vuoden 2022 alussa. Julkaistu 9.12.2021. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/taksonomia-luo-perustan-kestavalle-rahoitukselle-eu-saadost-ilmastovaikutuksista-tulee-voimaan-vuoden-2022-alussa/>. Viitattu 7.3.2024.

Finanssiala 2021c. Vastuullisen finanssialan teesit. Hyvät toimintatavat ovat suomalaisen finanssialan kivijalka. Päivitetty 9.6.2021.  
<https://www.finanssiala.fi/aiheet/vastuullisen-finanssialan-teesit/>. Viitattu 7.3.2024.

Finanssiala 2021d. Vastuullisuus ja kestävä kehitys. Päivitetty 27.12.2021.  
<https://www.finanssiala.fi/aiheet/vastuullisuus-ja-kestava-kehitys/#/>. Viitattu 25.2.2024.

Finanssiala 2022. Kestävä rahoitus. Finanssiala torjuu ilmastonmuutosta kestävä-  
vän rahoituksen keinoin. Päivitetty 20.1.2022.  
<https://www.finanssiala.fi/aiheet/kestava-rahoitus/#/>. Viitattu 7.3.2024.

Finanssialan keskusliitto 2015. Hyvä pankkitapa. [https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/12/Hyva\\_pankkitapa.pdf](https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/12/Hyva_pankkitapa.pdf). Viitattu 14.1.2024.

Finanssialalle. Finanssitoimintaa koskevat lait.  
<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssitoimintaa-koskevat-lait.html>. Viitattu 14.1.2024.

Finanssivalvonta 2022. Toimintakertomus 2022.  
<https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/toimintakertomukset/toimintakertomus-2022/teemat/hyva-hallinto-varmistaa-valvottavan-toimintaa-vakavaraisuutta-ja-sita-etta-asiakkaan-rahajavakuutetut-edut-ovat-turvassa/>. Viitattu 1.4.2024.

FINSIF ry. 2021. Vastuullisen sijoittamisen opas. <https://www.finsif.fi/>. Viitattu 7.2.2024.

Fredman, Janne 2022. ESG-raportointi eli vastuullisuusraportointi pähkinänkuoressa. Tilisanomat. Päivitetty 3.10.2022. <https://tilisanomat.fi/talousohjaus/esg-raportointi-eli-vastuullisuusraportointi-pahkinankuoressa>. Viitattu 28.4.2024.

Hellström Eeva, Parkkonen Pinja, 2022. Sitra. Vastuullisuuden tulevaisuus.  
<https://www.sitra.fi/julkaisut/vastuullisuuden-tulevaisuus/>. Viitattu 18.1.2024.

Ihmisoikeuskeskus. Yritysvastuu ja ihmisoikeudet.  
<https://www.ihmisoikeuskeskus.fi/yritysvastuu/>. Viitattu 18.1.2024.

Kaarto, Eija 2023. Vastuullisuus ja ESG-raportointi murroksessa-mihin yritysten on varauduttava? Blogi. <https://procounor.fi/blogi/vastuullisuus/>. Viitattu 14.1.2024.

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 23.2.24.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Markkinoinnin hyvä tapa.  
<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/markkinointi-alennukset-ja-hinnan-ilmoittaminen/markkinointi-ja-menettely-asiakassuhteessa/markkinoinnin-hyva-tapa/>. Viitattu 14.1.2024.

Kuluttajaliitto. Yhteiskuntavastuu.  
<https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/yhteiskuntavastuu/>. Viitattu 14.1.2024.

Kuluttajansuojalaki 2:6§. Finlex.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L7a>. Viitattu 25.2.2024.

KvantiMoTV 2008. Mittaaminen. Mittarin luotettavuus. Päivitetty 7.2.2008.

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html#reliabilitteetti>. Viitattu 8.4.2024.

KvantiMoTV 2010a. Kyselylomakkeen laatiminen. Päivitetty 26.8.2010.

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. Viitattu 28.3.2024.

Laki finanssivalvonnasta 19.12.2008/878. Finlex.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080878>. Viitattu 26.2.2024.

Laki kirjanpitolain muuttamisesta 29.12.2016/1376. Finlex.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161376>. Viitattu 5.3.2024.

Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta 23.03.2023/449. Finlex.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1986/19860385>. Viitattu 25.2.2024.

Löf, Risto 2021. Yritysten vastuullisuus vaatii niin lainsäädäntöä kuin vapaaehtoisuutta. University of Eastern Finland <https://www.uef.fi/fi/artikkeli/yritysten-vastuullisuus-vaatii-niin-lainsaadantoa-kuin-vapaaehtoisuutta>. Viitattu 14.1.2024.

Metropolia 2023. Opinnäytetyö ohje. fi-

[le:///C:/Users/ninna/Downloads/1%20Opinn%C3%A4ytety%C3%B6ohjeet\\_P%C3%A4ivitetty\\_1\\_2023%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ninna/Downloads/1%20Opinn%C3%A4ytety%C3%B6ohjeet_P%C3%A4ivitetty_1_2023%20(2).pdf). Viitattu 13.4.2024.

Maunula Sini, Pöyry Pauliina 2023. Vastuullisuudesta kilpailuetua ja rahoitusmahdollisuuksia yrityksille. Laurea Journal.

<https://journal.laurea.fi/vastuullisuudesta-kilpailuetua-ja-rahoitusmahdollisuuksia-yrityksille/#baf62062>. Viitattu 24.1.2024.

Pankkien tehtävät. Finanssialalle.

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/pankkien-tehtavat.html>. Viitattu 14.1.2024.

Ratsula, Niina 2022. Code of conduct company. Hyvä hallintotapa on vastuullisuuden perusta.

<https://www.codeofconduct.fi/2022/08/16/hyva-hallintotapa-on-vastuullisuuden-perusta/>. Viitattu 24.2.2024.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. Teemahaastattelu. Kvali-

liMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, Tampere. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html). Viitattu 28.3.2024.



Saldo 2023. Näin vastuullinen luotonanto toimii käytännössä. Blogi.  
<https://www.saldo.com/fi-fi/blog/vastuullinen-luotonanto/>. Viitattu 7.3.2024.

Sonninen, Elina 2021. Elinkeinoelämän keskusliitto. Vastuullisuus- tämän päivän kilpailuetu, huomisen toimintaedellytys.  
<https://ek.fi/ajankohtaista/blogit/vastuullisuus-taman-paivan-kilpailuetu-huomisen-toimintaedellytys/>. Viitattu 24.1.2024.

S-pankki. Vastuullisuus S-pankissa. <https://www.s-pankki.fi/fi/s-pankki-yrityksena/vastuullisuus/>. Viitattu 22.3.2024.

Suomi.fi. Yrityksen ympäristöasioiden hallinta.  
<https://www.suomi.fi/yritykselle/vastuut-ja-velvollisuudet/ymparistovastuut-ja-velvoitteet/opas/yrityksen-ymparistoasioiden-hallinta>. Viitattu 14.1.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Yritykset ja ihmisoikeudet. <https://tem.fi/yritykset-ja-ihmisoikeudet>. Viitattu 14.1.2024.

Ympäristöministeriö 2023. Mitä on kestävä kehitys? Päivitetty 15.3.2023  
<https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys>. Viitattu 5.4.2024.

## Liite 1 Kyselylomake

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeelPvgpvcw3eGS70s\\_dKkPvAyu\\_s4L20GN-sl2qqVdY\\_fLOw/viewform?usp=pp\\_url&entry.1893788471=Nainen&entry.589930871=18-25&entry.1989228847=Kyll%C3%A4&entry.967251520=1&entry.1929942026=Kyll%C3%A4](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeelPvgpvcw3eGS70s_dKkPvAyu_s4L20GN-sl2qqVdY_fLOw/viewform?usp=pp_url&entry.1893788471=Nainen&entry.589930871=18-25&entry.1989228847=Kyll%C3%A4&entry.967251520=1&entry.1929942026=Kyll%C3%A4)

### Pankin vastuullisuus

**B** *I* U ↻ ✖

Tässä kyselyssä tullaan selvittämään kuluttajien mielipiteitä ja näkemyksiä pankkien vastuullisuudesta ja onko sillä merkitystä pankin valinnassa. Vastuullisuudella tarkoitetaan tässä kyselyssä muun muassa vihreitä rahasto- ja sijoitusvaihtoehtoja, vastuullista lainanantoa ja vastuullisuusraportointia. Kysely tulee opinnäytetyöhön. Kaikki vastaukset ovat anonyymeja. Kyselyn täyttäminen vie 2min.

Sukupuoli \*

- Nainen
- Mies
- Muu

Ikä \*

- 18-25
- 26-34
- 35-42
- 43->

Vaikuttaako pankin vastuullinen toiminta päätökseen valita se omaksi pankiksi? \*

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Jos vastasit edelleen kysymykseen Kyllä, kuinka paljon sillä on arvoa pankin valinnassa? \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vähän	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Paljon

Voisitko vaihtaa pankkiasi, jos kävisi ilmi ettei pankki täytä vastuullisuusstandardeja? \*

Kyllä

Ei

## Liite 2 Haastattelurunko

Miten ymmärrät termin vastuullisuus, mitä sen alle kuuluu?

Millaiseen vastuullisuustoimintaan olet törmännyt pankkisi toiminnassa?

Miten koet oman pankkisi vastuullisuuden? ( on riittävä, liikaa mainostamista)

Kuinka paljon se sinulle merkitsee, että oma pankkisi toimii vastuullisesti?

Millaista vastuullisuustoimintaa haluaisit nähdä pankkisi toimesta?

<https://d.docs.live.net/0850f7075f5ecc3d/Tiedostot/haastattelurunko.docx>