

Pankkimaailman muutos

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Tradenomi
Johtaminen ja viestintä
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Henna Sistonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden ala

SISTONEN, HENNA:

Pankkimaailman muutos

Johtamisen ja viestinnän opinnäytetyö, 32 sivua, 1 liitesivu

Syksy 2015

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, millaisia muutoksia pankkimaailmassa on tapahtunut viimeisen vuosikymmenen aikana ja selvittää, mitkä asiat ovat olleet kyseisten muutosten taustalla. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona pankille X. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten kyseiset muutokset näkyvät pankkihenkilökunnan työssä.

Teoriaosuudessa käsitellään pankkimaailmassa tapahtunutta muutosta sekä erilaisia säästämisen ja sijoittamisen palveluita. Pankkimaailman muutoksesta nousi esiin viisi erilaista teemaa. Ne ovat markkinakeskeisyyden lisääntyminen, sääntelyn purkaminen, teknologian kehitys, kansainvälistyminen sekä finanssikriisi. Teoriaosion toisessa osassa käydään läpi säästämisen ja sijoittamisen eri tuotteita.

Empiirisessä osiossa tutkitaan, miten edellä mainitut muutokset ovat vaikuttaneet pankkivirkailijan työhön sekä mitä tuotteita pankkivirkailijan työssä näkyy. Tutkimuksessa kysytään myös, mihin suuntaan pankkimaailman arvellaan tulevaisuudessa kehittyvän.

Suurimpana muutoksena koettiin teknologian kehittyminen, joka on vaikuttanut paljon itse pankkityöhön. Kehityksen ansiosta asiakkaat voivat hoitaa entistä enemmän pankkiasioitaan kotonaan, jolloin myös pankkikonttoreiden rooli on muuttunut. Toinen suuri vaikutus oli finanssikriisillä, jonka jälkeen tilisäästäminen on loppunut käytännössä kokonaan ja asiakkaiden varat ohjataan rahastoihin. Rahastot ovat selkeästi yleisin säästämisen ja sijoittamisen muoto, jota nykypäivänä käytetään. Tulevaisuudessa pankkien arveltiin keskittyvän vielä enemmän asiantuntijatehtäviin. Lisäksi arveltiin, että käteisen rahan jakaminen loppuisi pankeissa kokonaan.

Asiasanat: pankkimaailma, muutos, pankkiala, säästäminen, sijoittaminen, pankkityö.

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

SISTONEN, HENNA: Change in Banking Industry

Bachelor's Thesis in Management and Communications, 32 pages, 1 page
of appendices

Autumn 2015

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to report what kind of changes have taken place in the banking industry in the past decade and also to figure out what has caused these changes. The thesis was conducted in cooperation with bank X. The purpose of the study is to find out how the changes have affected the work of bank employees.

The theoretical part addresses the change in banking industry as well as different kinds of products in saving and investing. There were five different kinds of themes that stand out. Those were disintermediation, deregulation, the improvement in technology, internationalization and the financial crisis. Different kinds of products in saving and investing are listed in the later part of the theoretical background.

The empirical part of this study investigates how the changes mentioned above have affected the work of bank employees and what the most common products in their work are. This study also makes an attempt to answer the question where the employees think the banking industry is heading at the moment.

The biggest change was the development of technology. Because of the development many customers are able to take care of their everyday banking activities at home, which has caused a change in the branch network. The second biggest affect was caused by the financial crisis. After the crisis the interest rate level went extremely low and that has caused that people do not keep money in their accounts anymore but have started saving in funds. Funds are clearly the most common form of savings and investments today. According to the employees, banks will be focusing more on consultation services in future and e.g. over-the-counter cash withdrawals might no more be offered.

Key words: banking, change, investing, saving, working in banks.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite, tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus	2
1.2	Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto	3
1.3	Opinnäytetyön rakenne	4
2	PANKKIEN ROOLIN MUUTOS	5
2.1	Markkinakeskeisyyden lisääntyminen	5
2.2	Säätelyn purkaminen	7
2.3	Teknologian kehitys	9
2.4	Kansainvälistyminen	10
2.5	Finanssikriisin vaikutukset	11
3	SÄÄSTÄMISEN JA SIOJTTAMISEN PALVELUT	14
3.1	Joukkovelkakirjalainat	14
3.2	Osakkeet	15
3.3	Sijoitusrahastot	16
3.4	Vakuutus- ja eläkesäästäminen	17
3.5	Johdannaiset	20
4	VAIKUTUS PANKKIHENKILÖKUNNAN TYÖHÖN	22
4.1	Tutkimuksen toteutus ja menetelmät	22
4.2	Kysymykset ja analysointi	23
4.3	Tulokset	24
4.3.1	Muutokset pankkimailmassa	24
4.3.2	Säästämisen ja sijoittamisen palvelut	26
4.3.3	Tulevaisuuden kehitys	28
5	YHTEENVETO	30
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	37

1 JOHDANTO

Pankkien tehtäviin on perinteisesti kuulunut otto- ja antolainaus, maksujen välitys sekä riskien hallinta (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 83). Tämän lisäksi pankkien tehtävänä rahoitusmarkkinoilla on resurssien uudelleenjakaminen, riskien hajauttaminen sekä maksuvälitysjärjestelmän ylläpitäminen. Yksi pankkien tärkeimmistä tuotoksista on informaatio ja pankkien tehtävänä on ohjata tallettajien rahat sellaisille lainaajille, jotka ovat luotettavia. (Ruuskanen 2009, 6-10.) Pankkien tehtäviin kuuluvat myös omaisuudenhoitopalvelut sekä erilaiset sijoitus-, rahoitus- ja neuvontapalvelut (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 10-11).

Pankkien toiminnassa on keskeistä myös likviditeetti, eli maksukyvyyn turvaaminen. Finanssimarkkinoiden tulee olla toimiakseen tarpeeksi likvidit. Likviditeetissä voidaan erottaa kolme eri ilmenemismuotoa, jotka ovat varallisuuden likvidisyys, markkinoiden likvidisyys sekä finanssialan toimijan eli esimerkiksi pankin oma likvidisyys. Varallisuuden likvidisyydessä kaikista likvideintä on käteinen raha, sillä se on käytettävissä heti. Määräaikaiset talletukset ovat vähemmän likvidejä, sillä ne ovat käytettävissä vasta tietyn määräajan kuluttua. Markkinoiden likviditeetissä markkinat, joissa käydään paljon kauppaa ja joilla on paljon toimijoita sekä tapahtumia, ovat likvidit markkinat. Pankkien omassa likviditeetissä kyse on riskien hallinnasta. Kyse on siis siitä, paljonko pankilla on rahaa. Jos ulos lähteviä maksuja on enemmän kuin saapuvia, voi pankilta loppua raha. (Alhonsuo ym. 2009, 76-77.)

Pankkitoiminnassa keskeisintä onkin maturiteettitransformaatio. Siinä pankki sovittaa yhteen ajaltaan eripituisia velkoja ja saamisia. Pankki kerää asiakkaiden talletuksia, jotka ovat yleensä nostettavissa lyhyellä ajalla. Pankki siirtää tämän lyhytaikaisen saatavan eteenpäin toiselle asiakkaalle pitkäaikaiseksi lainaksi. Asiakkaiden talletukset ovat pankille velkaa, joilla pankki rahoittaa omaa toimintaansa. Pankit erottuvat muista finanssialan toimijoista sillä, että ne toimivat vieraalla pääomalla, eli asiakkaiden tekemillä talletuksilla. (Alhonsuo ym. 2009, 76, 82.)

Finanssiala ja sen yritysten toiminta vaikuttavat oman toimintansa lisäksi

koko yhteiskuntaan. Finanssimarkkinoiden toiminta vaatii tämän takia lainsäädäntöä, toiminnan sääntelyä ja rajoituksia. (Alhonsuo ym. 2009, 103.)

Pankkimaailma on viime vuosikymmenet ollut muutoksessa. Esimerkiksi finanssikonsernien muodostuminen on tehnyt muutoksia pankkien palveluihin, sillä nykyään pankeissa tarjotaan sekä pankki- että vakuutuspalveluja, mikä on vaikuttanut pankkien tehtäviin. (Alhonsuo ym. 2009, 177.)

Muutoksen taustalla on ollut finanssimarkkinoiden sääntelyn purkaminen 1980-luvulla. Kehityksen taustalla on ollut lisäksi kotitalouksien vaurastuminen sekä väestön vanheneminen. Pankit haluavat tarjota asiakkailleen kaikki palvelut ja näin pitää asiakkaasta kiinni kokonaisasiakkuuden konseptin pohjalta. Finanssitavaratalon kannalta on myös edullista ja tehokasta tarjota saman jakelukanavan kautta mahdollisimman monia palveluita asiakkailleen niin pankki- kuin vakuutuspuolelta. Asiakkaan kokema hyöty tulee kokonaisuudesta, kun pankki tarjoaa asiakkailleen monia erilaisia tuotteita ja palveluita. (Alhonsuo ym. 2009, 96.)

1.1 Opinnäytetyön tavoite, tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa pankkimaailmassa tapahtunutta muutosta ja syitä sen taustalla. Päättökysymyksenä on, miten pankkimaailma on muuttunut sekä miten muutos on näkynyt pankkihenkilökunnan työssä. Alattokysymyksenä on selvittää, mitkä asiat ovat olleet muutoksen taustalla.

Opinnäytetyön aihe rajataan koskemaan pääasiassa Suomessa tapahtuneita muutoksia. Tietysti osa muutoksista on ollut maailmanlaajuisia ja esimerkiksi finanssikriisi on vaikuttanut koko Eurooppaan.

1.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto

Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimus toteutetaan sekä haastatteluina että sähköpostikyseilyinä. Tutkimuksessa haastatellaan kahden konttorin henkilökuntaa. Haastattelutavaksi valikoitui teemahaastattelu. Haastattelut toteutetaan keväällä ja kesällä 2015. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona pankille X.

Kvalitatiivinen tutkimus on ihmisten maailman ilmiöiden tutkimusta sosiaalisessa ympäristössä. Kvalitatiivisen tutkimuksen painopiste sijaitsee teorian, käsitteistön ja aineiston vuorovaikutuksessa. (Pitkäranta 2014, 8, 33.)

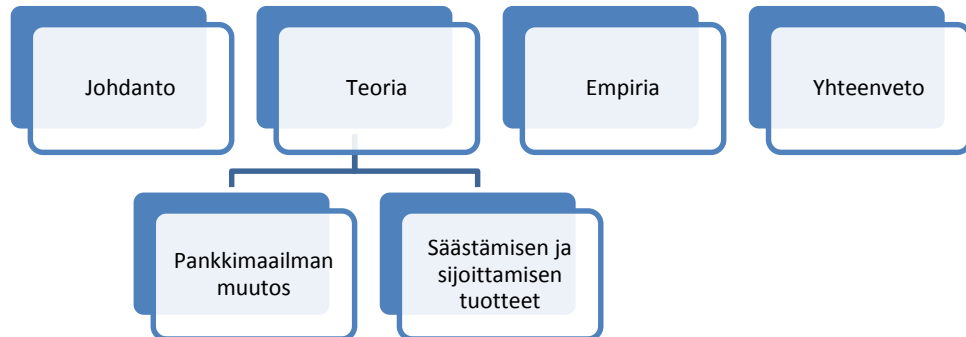
Pankkialasta on tehty useita opinnäytetöitä ja ne keskittyvät lähinnä pankkien asiakastyytyväisyyteen, perehdyttämiseen tai esimiestoimintaan. Samaa aihealuetta sivuavia opinnäytetöitä ovat esimerkiksi Kati Virtasen (2007) Pankkityön muutoksen kokeminen sekä Kirsi Marsin (2011) Pankkialan muutosprosesseja.

Virtasen (2007) opinnäytetyössä pääpaino on kuitenkin henkilöstössä ja siinä, miten pankin henkilöstö on kokenut pankkialalla tapahtuneet muutokset. Opinnäytetyö tutkiikin lähinnä sitä, miten muutoksen läpivientiä voisi kehittää henkilöstön kannalta. Marsin (2011) opinnäytetyössä pääpaino on siinä, miten pankkialan muutokset ovat vaikuttaneet pankkitoimihenkilön työn sisältöön. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään työn sisällön muutosta eri toimialojen kautta ja siinä keskitytään lähinnä pohtimaan, onko elinikäistä oppimista ja miten se vaikuttaa esimerkiksi työntekijän motivaatioon ja jaksamiseen. Tässä opinnäytetyössä keskitytään enemmän itse muutokseen ja sen taustoihin verrattuna aiempiin opinnäytetöihin.

Opinnäytetyön aineistona on käytetty pääosin painettuja lähteitä sekä muutamia elektronisia lähteitä esimerkiksi Finanssialan keskusliitolta ja Suomen Pankilta.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta sekä empiriaosuudesta.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Kuten kuviosta 1 näkee, opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osa-alueessa tarkastellaan pankkimaailmassa tapahtunutta muutosta. Muutoksen taustalta esiin nousi viisi eri teemaa, jotka ovat kansainvälistyminen, sääntelyn purkaminen, teknologian kehitys, markkinakeskeisyyden lisääntyminen sekä finanssikriisi. Teoriaosuuden toisessa osassa käsitellään pankeissa tarjottavia säästämisen ja sijoittamisen tuotteita. Empiriaosuudessa esitellään itse tutkimus, tutkimusmenetelmät, toteutus ja tulokset. Viimeisessä luvussa käydään läpi tutkimuksen yhteenveto.

2 PANKKIEN ROOLIN MUUTOS

Tässä luvussa kerrotaan erilaisista syistä, jotka ovat vaikuttaneet pankkien perinteisen roolin muutokseen. Eurooppalaisten markkinoiden kehitystrendeihin ovat vaikuttaneet muun muassa markkinakeskeisyyden lisääntyminen, teknologian kehitys, kansainvälistyminen sekä arvopaperistuminen. Euroopan kehitys on seurannut yhdysvaltalaisia trendejä. (Andersén 2006, 39-40.)

Suomessa kehitystrendeihin ovat vaikuttaneet varsinkin kansainvälistyminen sekä teknologian kehitys. Suomessa on yhä enemmän ulkomaalaisia pankkeja. Kuitenkaan arvopaperistaminen ei ole juurikaan yleistynyt Suomessa. (Andersén 2006, 40.)

2.1 Markkinakeskeisyyden lisääntyminen

Suomessa on perinteisesti ollut pankkikeskeinen rahoitusjärjestelmä. Tässä rahoitusjärjestelmässä rahoituslaitosten rooli korostuu. (Andersén 2006, 20.) Pankkikeskeisen järjestelmän hyötynä on kiinteä pankkisuhde, joka mahdollistaa sen, että yritys saa lisärahoitusta myös silloin, kun yrityksellä menee huonommin. Tällöin myös rahoituksen kriisinsietokyky paranee. Pankkikeskeisessä järjestelmässä pankit saavat kiinteän pankkisuhteen ansiosta myös enemmän tietoa asiakkaistaan, jolloin informaatio välittyy paremmin. Koska yrityksen ja pankin pankkisuhde on kiinteä, voi yritys luottaa saavansa jatkossakin rahoitusta, jolloin yritykset voivat tehdä pidemmän aikavälin päätöksiä. Pankkikeskeisen järjestelmän haittana saattaakin olla se, että pankki jatkaa kannattamattoman yrityksen rahoitusta liian pitkään. Järjestelmä myös suosii yrityksiä, jotka toimivat riskittömillä aloilla ja tekevät tiivistä yhteistyötä rahoittajapankkinsa kanssa. Tällöin yritykset, jotka toimivat riskialttiimmilla aloilla, voivat jäädä ilman rahoitusta. (Andersén 2006, 20-21.)

Euroopassa on siirrytty entistä enemmän markkinakeskeisempään järjestelmään varsinkin yritysten rahoituksessa. Syynä ovat olleet muun

muassa rahoitusmarkkinoiden nopea kansainvälistyminen sekä informaatioteknologian kehitys. (Andersén 2006, 25.)

Markkinakeskeisessä järjestelmässä järjestelmä ohjaa rahoitusta nopeasti korkealle mahdolliselle tuotolle, mutta voi myös sulkea rahoituksen yrityksiltä, joilla on vain väliaikaisia ongelmia. Markkinakeskeisiä järjestelmiä on ollut esimerkiksi Iso-Britanniassa sekä Yhdysvalloissa. (Andersén 2006, 20,24.)

Nykyään pankit ovat alkaneet toimia entistä enemmän kansainvälisiltä markkinoilta saatavalla varainhankinnalla (Ruuskanen 2009, 6-10). Finanssialan yritysten tarjoamat palvelut ovat viime vuosikymmeninä samankaltaistuneet. Pankit ja vakuutusyhtiöt tarjoavat samankaltaisia tuotteita esimerkiksi säästämispalveluissa, sijoituksissa sekä varainhoidossa. Lisäksi pankkikonsernit ovat perustaneet omia henkivakuutusyhtiöitä tarjoamaan vapaaehtoista eläkevakuutusta ja vakuutusyhtiöt ovat perustaneet omia pankkejaan. Esimerkiksi kaikilla isoilla pohjoismaisilla finanssikonserneilla, kuten Nordealla ja Danske Bankilla, on omaa henkivakuutustoimintaa. (Alhonsuo ym. 2009, 95-96.)

Nykyään pankit pyrkivät laajentamaan toimintaansa entistä enemmän omaisuudenhoitopalveluihin, sijoitusrahastoihin sekä investointipankkitoimintaan. Myös sijoitusrahastot, vakuutusyhtiöt sekä kauppaliikkeet kilpailevat entistä enemmän säästövaroista. (Andersén 2006, 51.)

Muutos näkyy myös vähittäispankkipalveluissa, joihin kuuluvat kaikki kotitalouksien sekä pienien että keskisuurten yritysten tarvitsemat ja käyttämät tavallisimmat pankkipalvelut. Näitä ovat muun muassa anto- ja ottolainauspalvelut sekä erilaiset kortti- ja maksuliikepalvelut sekä kotitalouksien varallisuuden hoito. Viimeisen kymmenen vuoden aikana Suomessa vähittäispankkitoiminnassa on lisääntynyt rahastotuotteiden, varallisuuden hoidon ja vakuutustuotteiden tarjonta. Kehitys on seurausta kotitalouksien varallisuuden kasvusta, jolloin sijoitettavia tuloja riittää aiempaa enemmän. Kysyntä erilaisille varallisuudenhoidon palveluille

sijoitusasioissa on kasvanut myös vähittäispankkitoiminnan puolella. Vähittäispankkitoiminta muodostaa ison osan kaikesta pankkitoiminnasta ja suurin osa pankkien tuotoista tulee siitä. (Alhonsuo ym. 2009, 84.)

Pankkien toiminta onkin laajentunut siten, että samaan yritysryhmään on liitetty muitakin kuin luottolaitokseen ja rahoituspalveluyritykseen liittyviä toimintoja. Yleisimmin nämä ovat sijoituspalveluyhtiö, sijoitusrahasto, investointipankki, meklariliike, pankkiiriliike, henkivakuutus- tai vahinkovakuutusyhtiö. Samaan aikaan myös pankkien reviirille on saapunut luottoyhtiöitä, maksuliikettä, valuutanvaihtoa tai luottokorttitoimintaa harjoittavia yrityksiä. Ongelmallista on, että yritykset voivat toimia samoin kuin pankit, mutta ovat sääntelyn tai pankkivalvonnan ulottumattomissa. (Ruuskanen 2009, 6-10.)

2.2 Sääntelyn purkaminen

1980-luvulle asti pankkimaailmassa pyrittiin välttämään kilpailua, mutta Euroopan yhdentyessä alkoi pankkien toimintaympäristön muutos. Kansainvälistä sääntelyä purettiin ja pääomaliikkeet vapautettiin, joten oli selvää ettei Suomi voisi jäädä kehityksen ulkopuolelle. (Ruuskanen 2009, 19.)

Sääntely kuului varsinkin sodan jälkeen Suomen taloudellisiin oloihin (Ruuskanen 2009, 17). 1980-luvulla suomalaiset rahoitusmarkkinat vapautettiin kuitenkin sääntelystä ja markkinat avattiin ulkomaisille pääomasijoittajille. Vapautustoimet toteutettiin pienin askelin ja lopputuloksena oli se, että Suomi oli muuttunut sääntely-yhteiskunnasta kansainväliseksi markkinatalousyhteiskunnaksi. (Kiander 2001, 11-12.)

Kun sääntelyn purkaminen oli toteutunut, alettiin kiinnittää huomiota EU-normeihin. Tämä merkitsi mittavaa lainsäädännön uudistamistarvetta. (Ruuskanen 2009, 31.) Sääntelyn ja valvonnan suurin haaste onkin pysyä rahoitusmarkkinoiden suuren rakennekehityksen perässä (Andersén 2006, 83). Pankkien toimintaa säädellään EU:n alaisen Baselin pankkivalvontakomitean johdolla (Ruuskanen 2009, 13).

Basel-säännöksiä on kolme kappaletta, joista Basel I on vuonna 1987 julkaistu vakavaraisuussuositus. Sen lähtökohtana oli oman pääoman suhde riskipainotettuihin sitoumuksiin 8 prosenttia omasta pääomasta. (Ruuskanen 2009, 37.) Basel II on vuonna 2007 voimaan tullut sääntelykehikko, jonka tavoitteena on lisätä rahoitusjärjestelmän vakautta (Ruuskanen 2009,108).

Finanssikriisi paljasti kuitenkin suuria puutteita pankkien sääntelyssä, joten Baselin pankkivalvontakomitea valmisteli uudistuksen korjaamaan Basel II –säännösten puutteita sekä loi kokonaan uusia sääntelyinstrumentteja. Basel III vaatiikin pankeilta huomattavasti enemmän korkealaatuisia omia varoja sekä maksuvalmiuspuskureita. Uudistuksen tarkoituksena oli parantaa pankkien kriisinsietokykyä ja suojata pankkeja ja veronmaksajia pankkien tappioilta. Basel III vaikuttaa rahoitusjärjestelmän vakauteen, pankkien varainhankintaan ja liiketoimintaan sekä reaalityalouteen. (Vauhkonen 2010.)

Vuonna 2014 aikana euroalueen pankkien valvonta keskitettiin Euroopan keskuspankin vastuulle. Käytännön valvontaa hoitaa euroalueen yhteinen valvontamekanismi, johon kuuluvat EKP:n lisäksi kansalliset rahoitusvalvojat. Suomessa valvontaa hoitaa Finanssivalvonta, joka toimii Suomen Pankin yhteydessä itsenäisenä viranomaisena. (Suomen Pankki 2015.)

Rahoitusjärjestelmän sääntelyä puolustaa rahoitusjärjestelmän vakauden turvaaminen sekä pankkien asiakkaiden talletusten suojaamisen tarve (Ruuskanen 2009, 16). Suomessa toimivilla pankeilla on yleisesti ottaen ollut vahva vakavaraisuus, jonka ansiosta pankit ovat pystyneet rahoittamaan suomalaisia kotitalouksia ja yrityksiä huomattavasti paremmin kuin euroalueen pankit keskimäärin (Suomen Pankki 2015).

Sääntelyn ulkopuolella toimii niin sanottuja varjopankkeja. Nämä ovat sellaisia tahoja, jotka toimivat markkinoilla ilman valvontaa. (Puttonen 2009, 12.) Sääntelyn ulkopuolella toimiminen vääristää kilpailua, sillä non-bank-yrityksien ei tarvitse maksaa sääntelyn aiheuttamia

transaktiokustannuksia. Sääntelyn ulkopuolisten yritysten ei myöskään tarvitse esimerkiksi ilmoittaa luottojen todellisia vuosikorkoja. (Ruuskanen 2009, 6-10.) Varjopankkijärjestelmän kasvun on koettu olevan yksi merkittävä syy finanssikriisin syntyyn (Puttonen 2009, 12).

2.3 Teknologian kehitys

Maksujen välittäminen on perinteisesti ollut keskeinen osa pankkitoimintaa (Alhonsuo ym. 2009, 175). Maksujenvälitys on kuitenkin siirtynyt entistä enemmän tietotekniikan ja internetin avulla hoidettavaksi. Pankkien tehtävänä onkin nykyään tietojärjestelmien kehittäminen ja niiden yhteensopivuuden sekä toimivuuden varmistaminen. (Ruuskanen 2009, 6-10.)

Pankkien osalta teknologian kehitys alkoi Suomessa 1980-luvulla, kun pankkikortit tulivat markkinoille. Kehitys jatkui pankkiautomaattien yleistymisellä ja verkkopankin käyttöönotolla vuonna 1996. (Ylikoski ym. 2006, 121.) Vuonna 2001 kortilla maksettujen ostosten raha-arvo oli suurempi kuin käteisellä maksaminen ja vuonna 2005 korttimaksutapahtumien lukumäärä ylitti käteismaksutapahtumien lukumäärän. (Alhonsuo ym. 2009, 180.)

Suomen rahoitusjärjestelmä on teknisesti paljon kehittyneempi verrattuna muihin Länsi-Euroopan maihin (Andersén 2006, 251). Suomalainen maksuliikenne onkin yksi maailman tehokkaimmista. Tekniikan kehittyminen ja suomalaisten nopea uuden teknologian omaksuminen ovat aiheuttaneet Suomessa maksuliiketeknologian nopean edistymisen. (Alhonsuo ym. 2009, 175.)

Muutokseen ovat vaikuttaneet pankkien tekemä yhteistyö, jonka avulla on luotu koko pankkijärjestelmän kattava yhteinen tilisiirtojärjestelmä. Suomalaisten maksujen konekielisyyden aste olikin vuonna 2007 noin 97 prosenttia. Suomalainen maksuliikenne pohjautuukin erityisesti tilisiirtoihin ja kortilla maksamiseen. (Alhonsuo ym. 2009, 176, 178.)

Teknologian kehittymisellä ja sen nopealla omaksumisella on ollut suuri merkitys myös pankkien palveluverkoston muutoksiin. Teknologian käyttö on mahdollistanut pankkipalveluiden käytön milloin vain, eikä vain silloin kun pankkien konttorit ovat auki. Konttoriverkosto on supistunut ja nykyään pankit keskittyvät ensisijaisesti raha-asioiden konsultointiin sekä neuvotteluihin eivätkä päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen. (Alhonsuo ym. 2009, 177.)

Asiakkaat ovat vaihtaneet itsepalveluiden käyttöön muun muassa pankkien hinnoittelun takia. Itsepalveluna asioiminen on halvempaa kuin konttorissa asioiminen. Pankkipalveluiden palvelumaksuja on korotettu, kun taas itsepalveluiden hinnat ovat huomattavasti halvempia tai kokonaan ilmaisia. (Ylikoski ym. 2006, 133.) Eniten käytetty itsepalvelu Suomessa onkin laskujen maksu. Sen sijaan esimerkiksi vakuutusasiointi halutaan pääsääntöisesti hoitaa edelleen konttoreissa (Ylikoski ym. 2006, 134). Käynnit konttorissa liittyvätkin monimutkaisiin palveluihin tai suurempiin päätöksiin kuten pitkäaikaissäätämiseen, suuriin investointeihin ja pitkäaikaisiin lainoihin (Ylikoski ym. 2006, 132).

2.4 Kansainvälistyminen

Rahoitusjärjestelmä on kansainvälistynyt nopeasti pääomaliikkeiden vapauttamisen jälkeen 1980-luvulla. Yritysten osalta järjestelmä toimii yhteydessä kansainvälisen rahoitusjärjestelmän kanssa. (Andersén 2006, 251.) Suomen rahoituslaitossektorilla alkoikin 1990-luvun laman jälkeen rakennemuutos. Koska kotimaan kasvumahdollisuudet olivat rajalliset, hakeutuivat suomalaiset pankit pohjoismaisten pankkien yhteyteen ja omistukseen. Vuoden 2008 lopussa ulkomaisten tytäryritysten ja sivukonttorien osuus Suomessa toimivien rahalaitosten taseesta olikin 70 prosenttia. Tällöin Suomalainen vähittäispankkitoiminta oli kuitenkin vielä lähes kokonaan kotimaista. (Hilpinen 2009.)

Kansainvälistyminen on helpottanut myös pörssikauppaa, sillä Helsingistä voi tehdä kauppaja lähes mihin maahan tahansa. Näin myös kansainvälistä osakerahoitusta hakevien yritysten asema on helpottunut.

(Hilpinen 2009.) Osakemarkkinat ovat kansainvälistyneet myös pienasiakkaiden osalta (Andersén 2006, 251).

Kansainvälisessä vertailussa Suomi muistuttaa kuitenkin omistusrakenteeltaan enemmän EU:n uusia jäsenmaita kuin muita Pohjoismaita. Suomessa toimivien pankkien omistus on yleensä jossakin toisessa Pohjoismaassa. Koska pohjoismaiset pankit omistavat pankkeja myös Baltiassa, ovat Pohjoismaiden ja Baltian pankkimarkkinat hyvin integroituneet. (Hilpinen 2009.) Suomessa kansainvälistyminen on kuitenkin ollut pk-sektorin ja vähittäispankkitoiminnan kannalta hitaampaa kuin oli ajateltu, ja suomalaiset ovat pysyneet pääosin kotimaisten pankkien asiakkaina (Andersén 2006, 45).

Kansainvälistymisen sijaan suomalaiset pankkimarkkinat ovat tehostuneet kotimaisen kilpailun ansiosta. Suomen kehitys on lähes kaikessa pankkitoiminnassa ollut nopeampaa kuin muissa Euroopan maissa. Pienet paikallispankit ovat vallanneet tilaa myös pääkaupunkiseudulta ja suuremmat pankkiryhmittyvät ovat siirtyneet omaisuudenhoito- ja vakuutuspalveluihin. (Andersén 2006, 112.)

2.5 Finanssikriisin vaikutukset

Finanssikriisi sai alkunsa vuoden 2007 lopussa sekä 2008 alussa, kun globaali rahoituskupla alkoi puhjeta. Puhuttiin subprime-kriisistä. Yhdysvaltojen asuntovelkamarkkinat olivat kyllästetty niin sanotuilla roskalainoilla. Pankit olivat myöntäneet luottoja sellaisille kotitalouksille, joilla ei ollut minkäänlaisia edellytyksiä saada lainaa. Pankit olivat olleet siinä uskossa, että talous jatkaisi kasvuaan, jolloin myös köyhillä kotitalouksilla oli varaa maksaa lainoja takaisin. (Patomäki 2012, 42.)

Koska suurin osa lainoista arvopaperistettiin, loi se vahvan kannustimen maksimoida asuntolainojen ja muiden luottojen määrää asunnonomistajan maksukyvyistä piittaamatta. Koska lainat oli mahdollista paketoida uudelleen ja myydä eteenpäin markkinoille, oli tärkeää lisätä pohjalla olevien asuntolainojen määrää. (Patomäki 2012, 43.)

Arvopaperistamisessa lainat myydään eteenpäin osana isompaa pakettia erilaisia lainoja. Nämä voidaan arvopaperistaa uudeksi aiempaa monimutkaisemmaksi velkakirjaksi. Riskejä vastaan otetaan erilaisia luottovakuutuksia, joita on tarjolla sekä ensimmäisen että toisen vaiheen arvopapereille. Riskit näyttävät tällöin hajaantuneen markkinoille. (Patomäki 2012, 43.)

Kysyntä asuntomarkkinoilla alkoi kuitenkin vähentyä ja uusia lainanottajia ei löytynyt riittävästi. Asuntomarkkinoilla oli ylitarjontatilanne, joka aiheutti hintojen laskun. Monet kotitaloudet eivät voineet enää maksaa asuntovelkojensa erääntyviä eriä esimerkiksi työttömyyden ja muiden syiden vuoksi. Velkaa ei kuitenkaan ollut vain kotitalouksilla, sillä myös sijoittajat olivat ottaneet velkaa rahoitusmarkkinoilta. Suurin osa markkinoilla olevista lainapapereista ja niistä tehdyistä arvopapereista oli muuttunut tai muuttumassa arvottomiksi. Rahoitusmarkkinat ajautuivat paniikkiin ja sijoittajien oli ehdittävä myydä arvopaperit ennen arvojen romahdusta, jotta he selviäisivät omista veloistaan. (Patomäki 2012, 44-45.)

Kun arvopaperistettujen velkapakettien ja niiden välittäjien arvo romahti, pankit tarvitsivat lisää käteistä paikkaamaan negatiiviseksi muuttunutta kassavirtaa ja pääomaa tappioiden kestämiseen. Pankkien väliset rahamarkkinat jäättyivät luottamuspuolan vuoksi ja syntyi likviditeettikriisi. Yhdysvaltojen keskuspankki Fed alkoi paikata pankkien likviditeettivajetta suurilla summilla. Silti pienet pankit joutuivat konkurssiin. Yhdysvaltojen hallitus pelasti muun muassa vakuutusyhtiö AIG:n ja Bank of American. Kuitenkin esimerkiksi investointipankki Lehman Brothers ajautui konkurssiin, vaikka se kuului viiden suurimman investointipankin ryhmään. Kyseessä oli Yhdysvaltojen historian suurin konkurssi. (Patomäki 2012, 45-46.)

Kriisistä tuli pian globaali eikä riskittömiä sijoituskohteita enää ollut. Kaikkialla maailmassa sijoittajat olivat ostaneet roskalainoihin perustuvia arvopapereita, joten tappioita syntyi maailmanlaajuisesti. Arvopaperistaminen sekä uusien rahoitusvälineiden kehittäminen ei ollut

rajoittunut ainoastaan asunovelkamarkkinoille. Myös esimerkiksi kulutusluottojen varaan oli rakennettu erilaisia monimutkaisia paketteja. (Patomäki 2012, 46.)

Pankit eivät myöntäneet enää lainaa, vaan pyrkivät oman takaisinmaksukykyensä varmistamiseen. Tämä tarkoitti, että lainoja oli vaikea uusia tai että tuotannolliset yritykset eivät saaneet rahoitusta investointeihin. Tavallisten kansalaisten tulovirrat kääntyivät laskuun. Kokonaiskysyntä laski edelleen ja työttömyys kasvoi. (Patomäki 2012, 46-47.)

Vuonna 2008 globaalin finanssikriisin vaikutukset alkoivat näkyä Euroopassa. Islanti, Unkari ja Ukraina joutuivat turvautumaan IMF:n hätälainoihin ja monia eurooppalaisia pankkeja alettiin tukea. Vuonna 2009 eurotalous vajosi syvään taantumaaan. Kreikka, Irlanti, Portugali, Espanja ja Belgia ajautuivat velkaongelmiin. Velkakriisi on myöhemmin laajentunut myös Italiaan. (Patomäki 2012, 71-72.)

Globaali rahoituskriisi pakotti julkisen sektorin luomaan pelastus- ja elvytyspaketteja. Elvytys sekä uudet harkinnanvaraiset rahoitus- ja menopaketit maksettiin velalla. (Patomäki 2012, 81.)

Maailman talouskriisissä on ollut kaksi vaihetta. Ensimmäinen vaihe saatiin taltutettua valtioiden ja keskuspankkien vastatoimien avulla. Kriisin vaikutukset eivät kuitenkaan ole jakautuneet tasaisesti. Kiinassa ja joissakin muissa Aasian maissa kasvussa tapahtui vain nytkähdys. Pelastus- ja elvytyspakettien ansiosta alettiin vähitellen toipua taantumasta. Työttömyys helpotti ja vuonna 2010 osakekurssit alkoivat jo tehdä paluuta aikaisempiin lukemiin. (Patomäki 2012, 141.)

Pelastus- ja elvytyspaketit rahoitettiin kuitenkin velalla ja kriisin takia merkittävä määrä yksityistä velkaa siirrettiin julkiseksi. Toisen vaiheen käynnistikin valtioiden velkakriisi, jolloin alettiin vaatia julkisten menojen leikkauksia. Tämän takia kokonaiskysyntä pieneni, mikä pahensi velkaongelmaa entisestään, sillä taantuma vähentää valtion tuloja ja lisää menoja. (Patomäki 2012, 141-142.)

3 SÄÄSTÄMISEN JA SIOITTAMISEN PALVELUT

Tässä luvussa esitellään erilaisia finanssipalveluja eli joukkovelkakirjalainoja, osakkeita, sijoitusrahastoja, vakuutuksia, eläkesäästämistä sekä johdannaisia. Finanssipalvelut kuvaavat kaikkea toimintaa, jota pankit, vakuutusyhtiöt, rahoitusyhtiöt, rahastoyhtiöt, sijoituspalveluyritykset ja muut rahoitusalan yritykset harjoittavat asiakkaiden kanssa (Alhonsuo ym. 2009, 13). Finanssipalvelut ovat asiantuntijapalveluita, joiden tuottamiseen tarvitaan erikoisosaamista. Palvelujen kehittämisen lopputuloksena on asiakkaan talouden hoitoon tarkoitettuja erilaisia konkreettisia ratkaisuja, ohjeita ja neuvoja. (Ylikoski ym. 2006, 9.)

3.1 Joukkovelkakirjalainat

Joukkovelkakirjat voivat olla esimerkiksi valtion, kunnan tai yrityksen liikkeenlaskemia. Joukkovelkakirjoja lasketaan liikkeelle, jotta edellä mainitut tekijät saisivat lainaa muiltakin kuin pankeilta. Suurin osa vanhuutta varten säästetyistä rahoista sijoitetaan joukkovelkakirjoihin. Joukkovelkakirjamarkkinat määrittävät pitkän aikavälin koron koko taloudelle. Tämä johtuu joukkovelkakirjamarkkinoiden suuresta koosta sekä siitä, että valtiot ovat luotettavia lainaajia. Valtion joukkovelkakirjojen katsotaankin yleisesti olevan riskittömiä. (Ferguson 2009, 61-62 ; Leppiniemi 2002, 116.) Joukkovelkakirjalainat ovat myös jälkimarkkinakelpoisia arvopapereita, mikä tarkoittaa, että niitä voi myydä ja ostaa myös liikkeellelaskun jälkeen (Finanssivalvonta 2015).

Joukkovelkakirjoja on erilaisia, joista perinteisissä joukkovelkakirjalainoissa tuotto perustuu yleensä joko kiinteään tai vaihtuvaan korkoon. Debentuuri eroaa perinteisistä joukkovelkakirjalainoista siten, että sen haltijoilla on muita velkojia huonompi asema, jos lainan liikkeeseen laskenut yhteisö menee konkurssiin. Vaihtovelkakirjalainassa sijoittajalla on myös mahdollisuus vaihtaa velkakirja osittain tai kokonaan yhtiön osakkeisiin. (Finanssivalvonta 2014a.)

Näiden lisäksi on myös indeksilainoja, joiden tuotto on sidottu jonkin kohde-etuuden arvon kehitykseen. Kohde-etuus voi olla esimerkiksi osake, osakekori tai osakeindeksi. (Finanssivalvonta 2010.)

Varsinkin yritysrahoitus on viime aikoina siirtynyt hankittavaksi suoraan markkinoilta. Etenkin suuret yritykset ovat laskeneet liikkeelle aiempaa enemmän joukkolainoja ja samalla pankkilainojen kasvu on hidastunut. Suomalaisten yritysten joukkovelkakirjalainakanta onkin kasvanut 30 prosentin vauhtia. (Suomen Pankki 2013.)

Myös suomalaisten yhteenlaskettu joukkovelkakirjalainakanta on kasvanut nopeammin kuin koko euroalueen vastaava lainakanta yhteensä. Elokuussa 2013 suomalaisten rahoituslaitosten, yritysten sekä valtion kotimaassa ja kansainvälisillä markkinoilla liikkeeseen laskemien joukkovelkakirjalainojen määrä kasvoi noin kuuden prosentin vuosivauhtia, kun taas euroalueen kasvu oli vain runsaan prosentin. (Suomen Pankki 2013.)

3.2 Osakkeet

Osakesäästäminen on riskisijoittamista, sillä sijoitus tehdään omalla pääomalla. Sijoittaja saa korvauksen vasta sen jälkeen, kun yrityksen muut toimijat (johto, velkojat ja työntekijät) ovat saaneet oman korvauksensa. Mitä suurempi menettämisen mahdollisuus on, sitä suurempi on myös voiton mahdollisuus. (Leppiniemi 2002, 10.)

Osakesijoittamisen houkutus perustuukin siihen, että suurin tappio on vain se, mitä osakkeisiin on sijoitettu, kun taas voiton mahdollisuudella ei ole ylärajaa. Osakesijoittamisen ongelmana on se, että etukäteen ei voi tietää, mikä osake häviää ja mikä voittaa. Pitkän aikavälin osakesäästäminen on kuitenkin ollut huomattavasti kannattavampaa kuin pienemmän riskin säästämismuodot. (Leppiniemi 2002, 12.)

Suomalaisista onkin viime vuosikymmeninä tullut osakesäästäjiä. Tämän lisäksi suomalaiset ovat alkaneet säästämään myös vakuutuksiin ja

rahasto-osuuksiin. Tähän osasyynä on ollut se, että pankit ovat alkaneet suosittelemaan enemmän näitä vaihtoehtoja. (Leppiniemi 2002, 24.)

3.3 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastotoiminnan perustarkoitus on koota yksityishenkilöiden ja yhteisöjen varoja yhteiseen pooliin, sijoitusrahastoon. Tällä tavoin yhteen kerätyllä pääomalla pyritään maksimoimaan sijoitusvarallisuuden arvon kasvu rahaston osuudenomistajien hyväksymien sääntöjen puitteissa. (Ruuskanen 2009, 130.)

Sijoitusrahastoja perustavat rahastoyhtiöt. Rahastoyhtiöt ovat perinteisesti pankkien tai pankkiiriliikkeiden perustamia ja omistamia osakeyhtiöitä. Rahastoyhtiö hankkii rahastoon sijoittajia ja sijoittaa heiltä saadut rahat eteenpäin arvopapereihin. (Leppiniemi 2002, 101.)

Sijoitusrahastot jaetaan neljään eri päätyyppiin: lyhyen ja pitkän koron rahastot, osakerahastot ja yhdistelmärahastot. Ideana on aktiivinen omaisuudenhoito. Rahastoyhtiö kerää asiakkaiden varoja yhteen ja sijoittaa ne useisiin eri arvopapereihin, jotka muodostavat sijoitusrahastoon. (Alhonsuo ym. 2009, 159.)

Rahastot jaetaan tavallisesti sijoituskohteiden perusteella korko-, osake-, yhdistelmä-, erikois- ja vipurahastoihin. Korkorahastot sijoittavat joukkolainoihin. Jos sijoituskohteen sijoitusaika on alle 12 kuukautta, puhutaan lyhyen koron rahastosta. Jos sijoitusaika on pidempi, puhutaan pitkän koron rahastosta. (Leppiniemi 2002, 102.)

Osakerahastot sijoittavat pääosan varoistaan osakkeisiin. Rahastot voivat sijoittaa rahansa esimerkiksi tietyn maan osakkeisiin tai esimerkiksi osakeindeksin mukaan painotettuna. Erikoisrahastot voivat sijoittaa esimerkiksi vain tietyn toimialan yrityksiin. Yhdistelmärahastot sijoittavat sekä joukkolainoihin että osakkeisiin. Vipurahasto sijoittaa joukkolainojen ja osakkeiden lisäksi myös johdannaisiin. Johdannaisarvopapereita voidaan käyttää arvopaperisalkun suojauksessa tai

arvopaperimarkkinoiden kehitysnäkymiin perustuvassa aktiivisessa voiton tavoittelussa. (Leppiniemi 2002, 102.)

Viime vuosien aikana suomalaiset rahastomarkkinat ovat olleet voimakkaassa kasvussa. Kyseiset markkinat mahdollistava sijoitusrahastolaki on säädetty vuonna 1987. Korkorahastot ovat tulleet markkinoille vasta 1990-luvulla. Suomessa ensimmäiset rahastot olivatkin osakkeisiin sijoittavia ja korkorahastot tulivat vasta myöhemmin. (Puttonen & Repo 2011, 45, 48.)

Viimeisen kymmenen vuoden aikana rahastomarkkinat ovatkin muuttuneet dramaattisesti. Varsinkin pankkien rahastoyhtiöiden koko ja merkitys on kasvanut voimakkaasti. Esimerkiksi pelkästään kolme suurinta rahastoyhtiötä (Nordea, OP ja Danske Bank) hallinnoivat vuonna 2010 kahta kolmasosaa koko markkinasta. (Puttonen & Repo 2011, 49.)

Rahastomarkkinat ovat kasvaneet voimakkaasti myös Euroopassa. Tämä on houkuttellut markkinoille uusia kilpailijoita, jolloin kilpailu on kiristynyt. Kiristynyt kilpailu on tuonut markkinoille monia uusia muutoksia. (Puttonen & Repo 2011, 51.)

Suurin yksittäinen sektori, joka sijoittaa sijoitusrahastoihin, ovat kotitaloudet. Kotitaloudet omistavatkin rahastosijoituksia sekä suoraan että epäsuorasti henki- ja eläkevakuutusten kautta. Kotitalouksien säästämiseen ja sijoittamiseen on vaikuttanut varsinkin kotitalouksien tulojen ja varallisuuden kasvu. Suomalaisten kiinnostus säästämistä ja sijoittamista kohtaan onkin noussut 2000-luvulla samalla kun kotitalouksien käytettävissä olevat tulot ovat kasvaneet suhteellisen nopeasti. (Finanssialan Keskusliitto 2012.) Sijoitusrahastojen lisäksi toinen ripeästi kasvava säästämismuoto on vapaaehtoinen henkivakuutus- ja eläkesäästäminen (Suomen Pankki 2006).

3.4 Vakuutus- ja eläkesäästäminen

Suomalainen henkivakuutustoiminta on 1990-luvun puolivälistä alkaen kasvanut voimakkaasti (Jokela, Lammi, Lohi & Silvola 2009, 15).

Vakuutussäästötuotteet jaetaan vapaaehtoiisiin säästöhenkivakuutuksiin ja vapaaehtoiisiin eläkevakuutuksiin. Kuluttaja ottaa vapaaehtoisia henkivakuutuksia elämisen varalle, jolloin varaudutaan taloudellisesti myöhäisempiä aikoja varten. Kuluttaja voi ottaa vakuutuksen koskemaan itseään tai vakuutuksenottajan omaisia varten. Osa säästöhenkivakuutustuotteista muistuttaa kuitenkin enemmän sijoitustuotteita ja osa muistuttaa määräaikaistalletuksia. (Puustinen 2008.)

Vapaaehtoinen eläkevakuutus ja säästöhenkivakuutus eroavat toisistaan siten, että vapaaehtoisessa eläkevakuutuksessa säästö maksetaan toistuvina eläkesuorituksina ja säästöhenkivakuutuksessa vakuutussäästö maksetaan kerralla vakuutus sopimuksen päätyttyä (Puustinen 2008).

Vapaaehtoisia henkivakuutuksia ovat muun muassa henkivakuutus, eläkevakuutus, yksityistapaturmavakuutus, matkustajavakuutus, sairausvakuutus, työkyvyttömyysvakuutus, vakuutus elämää vaarantavan sairauden varalle ja säästöhenkivakuutus (Jokela ym. 2009, 17).

Vapaaehtoisessa yksilöllisessä eläkevakuutuksessa sijoittaja haluaa lisäeläkettä (Anderson & Tuhkanen 2004, 256). Eläkesäästämisen tarkoituksena on täydentää eläkeajan lakisääteistä eläketurvaa. Tällöin eläkesäästäjä säästää osan työaikaisista tuloistaan ja käyttää säästöt eläkeaikanaan. (Finanssivalvonta 2014b.)

Eläkesäästämistuotteita ovat vapaaehtoiset yksilölliset eläkevakuutukset sekä sidotut pitkäaikaissäästämissopimukset. Näille on tyypillistä pitkäaikainen sopimussuhde, joka johtuu siitä, että säästöt voidaan nostaa vasta eläkeiässä. (Finanssivalvonta 2014b.)

Vapaaehtoiset yksilölliset eläkevakuutukset ovat henkivakuutusyhtiöiden tarjoamia vakuutuksia. Kyseessä on siis vakuutusyhtiön ja vakuutuksenottajan välinen sopimus säästämistä eläkeikää varten. (Finanssivalvonta 2014b.)

Eläkevakuutussäästäminen Suomessa on parissakymmenessä vuodessa kasvanut selvästi. Yksi syy eläkesäästämisen yleistymiseen on

kotitalouksien tulojen ja varallisuuden kasvu. Muita syitä ovat esimerkiksi epävarmuuden yleistyminen ja tietoisuuden lisääntyminen.

Eläkevakuutusten myynti alkoi kasvaa 1980-luvun loppupuolella.

Pääomamarkkinoiden vapautumisen jälkeen eläkevakuutustuotteiden tarjonta monipuolistui. Kuitenkin tällöin suurin osa eläkevakuutustenottajista oli yrittäjiä ja yksityishenkilöiden eläkevakuutussäästäminen yleistyi vasta laman jälkeen. (Ahonen 2008.)

Koska kotitalouksien säästämismahdollisuudet ovat kasvaneet, on myös erilaisten sijoitustuotteiden tarjonta lisääntynyt. Eläkevakuutustuotteet ja rahastosäästämismuodot ovatkin kehittyneet ja muuttuneet joustavimmiksi. Nykyään säästäminen on mahdollista myös pienillä summilla. Eläkesäästämiseen on kannustettu myös maksujen verovähennysoikeudella. Vähennysoikeuden ehtoja on kuitenkin tiukennettu. Verohyötyä ei myöskään ole laajennettu muihin pitkäaikaissäästämistuotteisiin. (Ahonen 2008.)

Vakuutussäästöpalveluiden saatavuus kuluttajille on parantunut huomattavasti. Finanssitavaratalojen palvelutarjonta on laajentunut vakuutussäästöpalveluihin, koska pankit ovat perustaneet omia vakuutusyhtiöitään ja vakuutusyhtiöt ovat perustaneet omia pankkejaan sekä vakuutusyhtiöt ovat fuusioituneet. (Puustinen 2008.) Pankit ja vakuutuslaitokset ovat lisänneet ja monipuolistaneet tarjontaansa, minkä lisäksi uusien tuotteiden myynti on ollut aktiivista. Myös pankkitalletusten alhaiset korot ovat lisänneet kotitalouksien kiinnostusta parempituloisia säästämismuotoja kohtaan. Keskustelu eläkkeiden riittävydestä on myös lisännyt kiinnostusta vapaaehtoista eläkesäästämistä kohtaan. (Suomen Pankki 2006.)

Vakuutussäästäminen on kasvattanut suosiotaan ja siitä on tulossa merkittävä sijoituskeino kotitalouksille. Vakuutussäästäminen on yleistynyt koskemaan yhä useampia ikäluokkia ja varsinkin nuorten eläkesäästäjien määrä onkin jatkuvasti kasvussa. (Puustinen 2008.) Yksilöllinen vakuutussäästäminen on kaksinkertaistunut 2000-luvulla 10 miljardista 20 miljardiin euroon (Suomen Pankki 2006).

3.5 Johdannaiset

Edellä mainittujen palveluiden lisäksi markkinoilla on olemassa myös johdannaisia, jotka ovat sopimuksia tulevista kaupoista, ostoista ja myynneistä (Leppiniemi 2002, 111). Johdannaismarkkinat ovat viimeisen kymmenen vuoden aikana kasvaneet räjähdysmäisesti. Myös yksityissijoittajat ovat alkaneet kiinnostua enemmän johdannaistuotteista. (Nelskylä 2009, 13.)

Johdannaisten perusmuotoja ovat optiot, termiinit ja swapit. Optio on sopimus siitä, että tietyinä ennalta sovittuna ajankohtana saa ostaa tai myydä osakkeita tai muita hyödykkeitä tietyllä ennalta sovitulla hinnalla. Jos markkinahinta on sopimuksen ajankohtana sovittua hintaa korkeampi, kannattaa käyttää optio-oikeus. Jos markkinahinta on sovittua hintaa alempi, kannattaa option antaa raueta ja ostaa hyödykkeet markkinoilta. Termiini eroaa optiosta niin, että sovittu kauppa tulee tehdä joka tapauksessa. (Leppiniemi 2002, 111.)

Futuuri on termiinin kaltainen johdannainen, joka on termiinistä poiketen vakioitu, joten sillä voidaan käydä kauppaa johdannaispörssissä. Futuurisopimuksen arvo lasketaan päivittäin, jolloin ostajan ja myyjän väliset kassavirrat liikkuvat päivittäin eli syntynyt voitto tai tappio hyvitetään tai veloitetaan päivittäin osapuolten vakuustileiltä. (Nikkinen, Rothovius & Sahlström 2002, 117.)

Tämän lisäksi on olemassa erilaisia swapeja, esimerkiksi korkoswapi ja valuuttaswapi. Korkoswapilla tarkoitetaan koronvaihtosopimusta. Valuuttaswapissa voidaan vaihtaa esimerkiksi lainavaluutta toiseksi. (Leppiniemi 2002, 111.)

Edellä mainittujen johdannaisten lisäksi on olemassa myös warrantteja, jotka ovat itsenäisiä arvopapereita, jonka perusteella osakkeita saa ostaa tai myydä ennaltamäärätyllä hinnalla (Leppiniemi 2002, 113).

Warrantti on johdannaisinstrumentti, jonka arvo perustuu osakkeen, indeksin, hyödykkeen, valuutan tai muun kohde-etuuden arvoon. Jos

sijoittaja ostaa ostowarrantin, hän saa oikeuden, mutta ei velvollisuutta kohde-etuuden ostamiseen etukäteen määrättyyn toteutushintaan warrantin päättymispäivänä. Myyntiwarrantti antaa sijoittajalle vastaavan oikeuden, mutta ei velvollisuutta myydä kohde-etuus etukäteen määrättyyn lunastushintaan warrantin päättymispäivänä. (Nelskylä 2009, 17.)

4 MUUTOKSEN VAIKUTUS PANKKIHENKILÖKUNNAN TYÖHÖN

Opinnäytetyön empiirisessä osiossa tutkitaan, miten pankkimaailman muutos on vaikuttanut pankkien työntekijöiden työnkuvaan viimeisen vuosikymmenen aikana.

4.1 Tutkimuksen toteutus ja menetelmät

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen, selittäminen, tulkinta ja usein myös mallintaminen ja soveltaminen (Pitkäranta 2014, 27).

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen yleistyksiin, vaan kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. (Pitkäranta 2014, 98.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Haastattelu voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu, teemahaastattelu tai avoin haastattelu. (Pitkäranta 2014, 90.)

Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten avulla. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen. (Pitkäranta 2014, 92-93.) Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että haastateltavat tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tai että heillä on kokemusta asiasta (Pitkäranta 2014, 98).

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla kasvotusten sekä lähettämällä kysely sähköpostin välityksellä. Tutkimuksen kohteena oli kahden konttorin henkilökunta, joihin kuuluu konttorinjohtaja, neljä henkilökohtaista pankkineuvojaa sekä kolme palveluneuvojaa. Sähköpostikysely lähetettiin molemmille konttoreille, joista takaisin vastasivat konttorinjohtaja, kaksi henkilökohtaista pankkineuvojaa sekä yksi palveluneuvoja. Tämän lisäksi kasvotusten haastateltiin yhtä henkilökohtaista pankkineuvojaa ja yhtä palveluneuvojaa.

Sähköpostikysely toteutettiin keväällä 2015, jolloin haastateltaville lähetettiin kyselylomake vastattavaksi. Haastattelut tehtiin kesällä 2015. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa tilassa, jossa läsnä olivat vain haastattelija ja haastateltava. Haastattelun aikana ei syntynyt keskeytyksiä. Haastateltavat saivat vapaasti vastata esitettyihin kysymyksiin.

Sähköpostikyselyssä osa vastaajista ei ollut vastannut kaikkiin kysymyksiin. Pääasiassa sähköpostikyselystä saadut vastaukset olivat toistensa kanssa samankaltaisia. Kasvotuten tehdyissä haastatteluissa oli käytössä kysymysrunko, jossa kysymykset oli jaettu teemoittain. Haastattelu oli kuitenkin enemmän keskustelu, jossa haastattelija kysyi kysymyksen ja esitti mahdollisia lisäkysymyksiä haastateltavan vastauksen mukaan. Kysymykset noudattivat ennalta määrättyjä teemoja, jotka luetellaan seuraavassa alaluvussa.

4.2 Kysymykset ja analysointi

Kysymykset oli jaoteltu kolmen eri teeman mukaan. Ensimmäiseen teemaan kuului pankkimaailman muutokseen liittyviä kysymyksiä. Kysymyksenä oli esimerkiksi, mitä muutoksia on tapahtunut ja miten ne ovat vaikuttaneet työtehtäviin. Toiseen teemaan kuului pankkipalveluihin ja -tuotteisiin liittyviä kysymyksiä. Näitä olivat esimerkiksi, mitä uusia pankkipalveluita työssäsi näkyy ja mitkä palvelut ovat yleistyneet. Kolmannessa teemassa kysyttiin, mihin suuntaan tulevaisuuden pankkipalveluiden ajatellaan menevän, esimerkiksi miten luulet työtehtäviesi kehittyvän tulevaisuudessa. Kaikki kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteestä yksi.

Haastattelut nauhoitettiin, minkä jälkeen materiaali litteroitiin. Litteroitu materiaali käytiin läpi, kun kaikki haastattelut oli tehty. Materiaali purettiin ja analysoitiin teema kerrallaan.

4.3 Tulokset

Kysymyksen tuloksista löytyi paljon samankaltaisuuksia teoriaosan kanssa. Saadut vastaukset olivat myös hyvin samankaltaisia toistensa kanssa.

4.3.1 Muutokset pankkimaailmassa

Pankkimaailman muutoksista esille nousivat varsinkin tietotekniikan kehitys ja erityisesti verkkopankin merkityksen kasvaminen. Verkkopankin käytön yleistyminen näkyy konttoreissa paljon juuri asiakasmäärissä. Nykyään konttoreissa käy ihmisiä vain harvakseltaan ja asiakkaat haluavatkin asioida heille itselleen sopivaan aikaan. Myös mobiilisovellukset ovat yleistyneet verkkopankin lisäksi, ja pankit pyrkivät kehittämään monikanavaisuuttaan toimivammaksi. Lisäksi automaattikorttien yleistyminen on vaikuttanut paljon käteisen käsittelyyn pankeissa ja osassa konttoreissa ei enää käsitellä lainkaan käteistä.

”Asiakkaat ikään kuin tekee meidän entiset työt siellä kotona.”

Teknologian kehityksen ansiosta ihmiset pystyvät hoitamaan pankkiasioitaan kotonaan, jolloin konttorissa käyminen on vähentynyt. Tämä muutos näkyy ehkä eniten pankkivirkailijan työssä. Tämä on myös vaikuttanut konttoriverkoston supistumiseen sekä henkilöstön määrään. Ennen työ oli käytännössä rahan jakamista, jolloin palveluneuvotteluja ei juurikaan käyty. Nykyään pankit toimivat pääsääntöisesti ajanvarauksella, joka on tehnyt päivistä paljon suunnitelmallisempia.

”Sillon kun on alottanu, niin istu kassassa ja jako rahaa. Asiakas tuli, istu muutaman minuutin ja lähti. Nyt asiakkaan käynti voi hyvinkin kestää sen tunnin.”

Pankit toimivatkin nykyään proaktiivisesti ja pyrkivät itse pyytämään asiakkaitaan käymään pankissa neuvotteluissa. Neuvonnan osuus onkin

koko ajan kasvanut. Neuvotteluiden tarkoituksena on löytää asiakkaalle sopivat ratkaisut säästämisen ja sijoittamisen asioissa. Pankit tarjoavat jo nyt asiakkailleen verkkotapaamisia, jolloin asiakas voi hoitaa käytännössä kaikki pankkiasiansa kotisohvaltaan.

Kansainvälistymiseen on vaikuttanut varsinkin Euroopan yhtenäistyminen ja sen yhteydessä esiin nousi varsinkin euron tulo, joka oli aikoinaan suuri muutos pankeille. Muutos näkyi varsinkin valuutanvaihdossa, sillä ennen pankeilla piti olla paljon erilaisia valuuttoja. Euro on myös mahdollistanut uuden yhtenäisen euromaksualueen SEPA:n (Single Euro Payments Area). Kansainvälistyminen on vaikuttanut myös erilaisena valvonnan lisääntymisenä. Rahamarkkinoiden vapautuminen näkyy pankeissa niin, että pankkien selonottovelvollisuus on kasvanut. Pankkien tulee nykyään tuntea ja tunnistaa asiakkaansa. Myös ulkomaisia kilpailijoita on tullut markkinoille.

Sääntelyn purkaminen on lisännyt kilpailua muiden toimijoiden taholta myös ulkomailta. Kuitenkaan sääntely ei ole kokonaan loppunut, vaan tietynlaista sääntelyä on tullut takaisin pankkialalle.

”Ei se (sääntely) loppu viimeks oo vähentyny, vaan se on niinku muuttanu muotoonsa.”

Sääntely on kuitenkin erilaista ja sen taustalla ovat muun muassa terrorismin rahoittamisen vastainen työ sekä rahanpesun estäminen. Tämä on päivittäistä työskentelyä pankissa ja näkyy asiakkaan tuntemisena ja tunnistamisena. Pankit ovat myös velvoitettuja raportoimaan viranomaisille. Finanssivalvontavirasto valvoo pankkien toimintaa ja seuraa, että pankit noudattavat ohjeita. Myös sijoituksia tehtäessä pankkien tulee dokumentoida tarkasti, miten kyseiseen päätökseen on tultu. Pankit tekevät entistä enemmän riskikartoituksia.

Finanssikriisin aikaan rahastot ja pörssiosakkeet romahtivat. Vaikka muutokset ja kurssilaskut olivat suuria, eivät haastateltavat muistaneet, että asiakkaat olisivat loppujen lopuksi kärsineet suuria tappioita.

Pahempana muisteltiin 2000-luvun alkua, jolloin asiakkaat olivat ostaneet erilaisia rahastoratkaisuja, joita he myivät IT-kuplan puhjetessa pois. Kurssit elpyivät uusimman finanssikriisin jälkeen kuitenkin aika nopeasti.

”On ne (rahastot) sitten sen jälkeen sieltä noussukin hyvin. Kyllä ne asiakkaat on senkin nähny, että kyllä sieltä on tullu niitä tuottojakin.”

Finanssikriisin suurin vaikutus näkyi vasta kriisin jo rauhoittuessa. Vaikutus näkyi varsinkin koroissa, jotka ovat painuneet historiallisen alas. Alhaiset korot ovat lisänneet asiakkaiden kiinnostusta rahastoja kohtaan. Ennen finanssikriisiä asiakkaiden rahat olivat lähes kokonaan tileillä. Nyt suurin osa rahoista on nimenomaan rahastoissa sekä säästöhenkivakuutuksissa ja muissa uusissa tuotteissa.

”Tilisäästäminen on oikeestaan niinku loppunu.”

Myös finanssikriisi on tuonut pankeille toisenlaista sääntelyä takaisin muun muassa vakavaraisuussäädöksillä ja Mifid-direktiivillä. Mifid-direktiivi on rahoitusvälineiden markkinoista annettu direktiivi, jonka tehtävänä on lisätä kilpailua eri markkinapaikkojen ja kaupankäyntitapojen välillä (Koivuniemi 2008).

4.3.2 Säästämisen ja sijoittamisen palvelut

Pankkipalveluista kysyttäessä esiin nousivat varsinkin rahastot. Asiakkaille tarjotaankin nykyään entistä enemmän paketoituja tuotevaihtoehtoja, jotka antavat asiakkaan riskiprofiilin mukaisen laajasti hajautetun salkun. Asiakkaille tehdään myös entistä enemmän laadukkaita säästämisen suunnitelmia.

Rahastosäästämisessä on tapahtunut paljon muutoksia viimeisen vuosikymmenen aikana. Aikaisemmin myytiin vain jotakin tiettyä rahastoa esimerkiksi joltain tietyltä toimialalta tai mantereelta. Nykyään rahastosijoittaminen tapahtuu valmiiksi hajautettuihin rahastoihin, jolloin

riski on pienempi. Myös kuukausisäästäminen rahastoihin on yleistynyt entistä enemmän.

Rahastomyynnissä suuri muutos oli myös sijoitussuunnitelman käyttöönotto. Tällöin asiakkaan tekemä sijoitusratkaisu dokumentoidaan ja sijoitusratkaisu tehdään asiakkaan riskisietokyvyn mukaan. Sijoitusneuvontaprosessi on parantunut ja se dokumentoidaan entistä paremmin. Sijoitusoppaan mukaan tulo varmistaa, että asiakkaasta tulee kartoitettua kaikki tärkeät asiat.

Muita pankkipalveluita ovat esimerkiksi osakkeet. Pankissa pörssitoimeksiannot ovat kuitenkin vähentyneet eikä niitä juurikaan enää tehdä. Kymmenen vuotta taaksepäin pörssitoimeksiantoja oli paljon enemmän. Teknologian muutos ja verkkopankki ovat vaikuttaneet myös pörssitoimeksiantoihin. Asiakkaat, jotka aktiivisesti tekevät pörssikauppaa, hoitavat sitä itse verkkopankin välityksellä.

”Ne, jotka tekee sitä pörssikauppaa, tekee sitä kotona.”

Pörssikauppaa tekevät erottuvat myös muista säästämisen asiakkaista. Useimmiten osakkeenomistajilla ei edes ole muita sijoitusratkaisuja vain vaan pelkästään osakkeita.

2000-luvulla syntyneiden finanssitalojen ansiosta myös vakuutukset ovat tulleet mukaan pankkitoimintaan. Vakuutuskuoren alle säästäminen on yleistynyt. Esimerkiksi säästöhenkivakuutus on muuttunut niin, että se on vaihtunut takuusäästöisestä rahastopohjaiseksi sijoitusmuodoksi. Lisäksi perintöturvan mukaan tulo on vauhdittanut säästöhenkivakuutuksen myyntiä.

Muutos on näkynyt myös obligaatioissa ja korkojen aleneminen on vaikuttanut niihinkin. Lisäksi obligaatioiden ajat ovat pidentyneet. Tämän takia obligaatioiden tarjonta on vähentynyt, eikä niitä juurikaan myydä. Koettiin myös, että obligaatiot ovat monimutkaistuneet.

Eläkesäästämistä ei juurikaan ole, sillä sitä ei koeta mielekkääksi lainsäädännön vuoksi. Eläkesäästämisen sijasta suositellaan tavoitesäästöä, joka on pitkäaikaista säästämistä. Sen avulla myös nuoret voivat säästää eläkeikään asti. Johdannaiset taas eivät haastateltavien mukaan ole arkipäivää edes sijoitusasiantuntijoilla.

Lainoihin on tullut mukaan erilaisia uusia tuotteita, esimerkiksi lainaturvat sekä korkosuojaukset. Koettiin, että uudet tuotteet niin lainoissa kuin säästämisessäkin, ovat muuttaneet pankkimaailmaa. Aikaisemmin tuotevalikoima oli selkeä, mutta nykyään tuotevalikoima on paljon monimutkaisempi.

Uudet tuotteet ovat tuoneet mukanaan paljon uutta opittavaa. Kuitenkin työ on myös yksinkertaistunut, kun asiakkaille voidaan tarjota paketoituja ratkaisuja. Lisäksi osaaminen on uusien tuotteiden myötä muuttunut enemmän asiantuntijamaiseksi ja haastateltavat kokivatkin, että koko ajan pitää opetella uutta tietoa.

”Niitä tuotteita tulee kokoajan, niin se niiden hallinta on aikamoista taiteilua.”

Lakimiespalvelut ovat myös yleistyneet pankkialalla. Pankit auttavat esimerkiksi testamenttien tekemisessä sekä edunvalvontavaltuuksissa.

4.3.3 Tulevaisuuden kehitys

Tulevaisuudessa teknologian arveltiin kehittyvän entisestään. Esimerkiksi pankkikortin mietittiin olevan jo nyt vanhanaikainen maksamisen väline. Tilalle saattaisi tulla esimerkiksi sormenpää tunniste.

Rahan jakamisen epäiltiin loppuvan pankeista kokonaan ja pohdittiin mahdollisuutta, että rahan jakaminen siirtyy kokonaan uudelle toimijalle. Esimerkiksi Ruotsissa käteisen jakaminen kaupoissa on paljon laajempaa kuin Suomessa.

”Paljon yleisempää alkaa oleen (Ruotsissa) kaupasta

rahan nostaminen, kun se että nostetaan automaattilta.”

Tapaamisten tapojen arveltiin moninaistuvan ja verkkotapaamisten arveltiin yleistyvän myös konttoreissa. Haastateltavat pohtivat tarvitseeko tulevaisuudessa enää käydä ollenkaan fyysisesti paikan päällä pankissa, sillä esimerkiksi panttikirjat alkavat olla jo sähköisessä muodossa. Pohdittiin myös, alkavatko asiakkaat enemmän hoitamaan itsenäisesti myös sijoituksiaan.

Asiantuntijatehtävien arveltiin lisääntyvän. Esimerkiksi oikeudellisen neuvonnan ja veroneuvonnan määrän arveltiin kasvavan. Arveltiin myös, että konttorit vähenevät entisestään ja että konttoreita olisi jatkossa vain isommissa kasvukeskuksissa. Haastateltavat arvelivat kuitenkin, että fyysisille toimipaikoille on kuitenkin tarvetta.

”Kyllä sillä ihmiskontaktilla se oma merkityksensä on.”

Haastateltavat pohtivat myös mahdollisia muutoksia työaikoihin. He pohtivat myös kotikäyntien mahdollisuutta sekä parempaa liikkuvuutta niin, että sama työntekijä voisi mahdollisesti työskennellä useammassa eri konttorissa. Työaika tulee muuttumaan niin, että asiakkaat voivat hoitaa pankkiasioitaan mihin aikaan tahansa milloin vain. Myös etätöiden mahdollisuutta pohdittiin.

Haastateltavat myös arvelivat, että osa pienemmistä toimijoista saattaa lopettaa tai ainakin yhdistyä toistensa kanssa. Toisaalta arveltiin myös, että ulkomailta saattaa tulla lisää toimijoita Suomen markkinoille.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten pankkimaailma on muuttunut viime vuosikymmeninä ja mitkä asiat löytyvät muutoksen taustalta. Tutkimuksessa selvitettiin, miten muutokset ovat vaikuttaneet pankkihenkilökunnan työhön.

Opinnäytetyö koostui teoriaosuudesta sekä empiirisestä osuudesta. Teoriaosuus oli jaettu kahteen osaan, josta ensimmäisessä käsiteltiin pankkimaailmassa tapahtunutta muutosta. Muutoksesta nousi esiin viisi erilaista teemaa, jotka olivat markkinakeskeisyyden lisääntyminen, kansainvälistyminen, sääntelyn purkaminen, teknologian kehitys ja finanssikriisi. Toisessa osassa esiteltiin erilaisia säästämisen ja sijoittamisen muotoja.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Siinä haastateltiin kahta henkilöä sekä lähetettiin sähköpostikysely, johon vastasi neljä henkilöä. Tutkimukseen oli otettu kolme eri teemaa, jotka olivat muutokset pankkimaailmassa, säästämisen ja sijoittamisen palvelut sekä tulevaisuuden kehitys. Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen aineisto litteroitiin.

Tutkimuksen tulokset olivat hyvin pitkälti samansuuntaisia kuin teoriaosuus. Molemmissa esille nousi teknologian kehitys. Tutkimuksessa nostettiin esille varsinkin verkkopankki. Teknologia on vaikuttanut paljon pankkipalveluihin esimerkiksi sen kautta, että ihmisten ei tarvitse enää hoitaa päivittäispankkiasioitaan konttorissa, jolloin myös konttoriverkoston määrä on supistunut. Päivittäispalveluiden kysynnän vähentyminen konttoreissa onkin painottanut neuvonnan osuutta konttoreissa.

Kansainvälistymisen ei koettu vaikuttaneen paljoakaan konttorin työtehtäviin. Kansainvälistyminen ja sääntelyn purkaminen onkin näkynyt lähinnä lisääntyneenä kilpailuna toimijoiden kesken. Sääntelyä koettiin tulleen myös takaisin pankkialalle, mutta sääntelyn taustalla koettiin olevan eri tekijät kuin ennen. Pankkeihin kohdistuukin nykypäivänä paljon viranomaismääräyksiä esimerkiksi Finanssivalvontaviraston osalta.

Finanssikriisin suurin vaikutus pankkityöhön näkyi vasta kriisin jälkeen, kun korot laskivat ennätysellisen alas. Se onkin vaikuttanut siihen, että asiakkaat ovat siirtäneet varallisuuttaan tileiltä entistä enemmän rahastoihin.

Rahastot nousivatkin haastattelussa sellaiseksi tuotteeksi, jotka ovat mullistaneet työskentelyä paljon. Rahastot ovat selvästi pankkien yleisin tuote. Pankissa tarjottavien palveluiden ja tuotteiden määrän koettiin kuitenkin nousseen ja tarjonnan monipuolistuneen. Tämä onkin vaikeuttanut työntekijöiden työskentelyä, sillä he kokivat, että nykyään opittavaa on paljon enemmän.

Tulevaisuudessa teknologian epäiltiin kehittyvän entisestään ja tuovan muutoksia työskentelyyn. Haastateltavat myös kokivat, että tulevaisuudessa pankkien perinteiset palvelut siirtyvät muille toimijoille, kuten esimerkiksi rahan jakaminen kaupoille. Haastateltavat pohtivat myös perinteisten konttoreiden roolin jäävän toissijaiseksi, ja että tapaamiset tapahtuisivat lähinnä verkon kautta.

Kehitysehdotuksena on henkilökunnalle annettava parempi ohjeistus uusista palveluista ja tuotteista. Tuotevalikoima onkin monipuolistunut ja monimutkaistunut ja muuttuu jatkuvasti. Jatkotutkimuksena voisi tutkia, miten muutokset ovat näkyneet asiakkaiden näkökulmasta sekä ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Tutkimuksen validiteetti on hyvä. Tutkimuksesta saadut vastaukset vastaavat tutkimuskysymykseen eli siihen, miten muutokset näkyvät pankkivirkailijan työssä. Koska tutkimuksen tulokset mukailivat teoriaosassa esiin tulleita asioita, voi sanoa, että tutkimus on yleistettävissä. Myös haastateltavien vastauksissa oli todella paljon samankaltaisuuksia.

Myös tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä. Tutkimus on luotettava ja toistettavissa. Tutkimuksessa haastateltiin kuitenkin vain kahden konttorin henkilökuntaa, joten otanta jäi hieman suppeaksi. Tutkimustulokset dokumentoitiin luotettavasti. Osa teoriaosiossa käytetyistä lähteistä oli

kuitenkin hieman vanhahkoja. Varsinkin teknologian kehitys on pankkimaailmassa kehittynyt paljon lähteiden julkaisemien jälkeen. Esimerkiksi mobiilipankin suosio on kasvanut valtavasti ja älypuhelinien yleistyminen näkyy myös pankkialalla. Esimerkiksi Nordea julkisti ensimmäisenä pankkina Suomessa mobiilitunnuslukusovelluksen, joka korvaa verkkopankin paperiset tunnusluvut kokonaan.

LÄHTEET

Painetut

Alhonsuo, S., Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy

Andersén, A. 2006. Rahoitusjärjestelmä on valinta. Helsinki: Tietosanoma Oy

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

Ferguson, N. 2009. Rahan nousu: Maailman rahoitushistoria. Helsinki: Hakapaino

Jokela, T., Lammi, V., Lohi, I. & Silvola, T. 2009. Vapaaehtoinen henkilövakuutus. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy

Kiander, J. 2001. Laman opetukset. Suomen 1990-luvun kriisin syyt ja seuraukset. VATT julkaisuja 27:5. Helsinki

Leppiniemi, J. 2002. Pörssikurssi. Juva: WSOY

Nelskylä, M. 2009. Warrantti – jokamiehen johdannainen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Nikkinen, J., Rothovius, T. & Sahlström, P. 2002. Arvopaperisijoittaminen. Helsinki: WSOY

Patomäki, H. 2012. Eurokriisin anatomia. Mitä globalisaation jälkeen? Helsinki: Into Kustannus Oy

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi OY

Puttonen, V. 2009. Finanssikriisi: Elämää taantuman keskellä. Helsinki: Talentum

Puttonen, V. & Repo, E. 2011. Miten sijoitan rahastoihin (5. painos).
Helsinki: WSOYpro

Ruuskanen, O. 2009. Pankkikriisit – syyt, seuraukset sekä kriisien hallinta.
Helsinki: Yliopistopaino

Ylikoski, T. Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu –
menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy

Elektroniset

Ahonen, K. 2008. Yksityinen eläkesäästäminen – ilmiön yleistymisen ja
sen syitä. Eläketurvakeskuksen keskustelualoitteita 2008:3 [viitattu
30.3.2015]. Saatavissa:

http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2139_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tutkimus_julkaisut/keskustelualoitteet/yksityinen_elakesaastaminen_yleistynyt_ilmio_ja_sen_syita_7.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 2012. Kotitalouksien sijoitusrahastosäästäminen
[viitattu 26.3.2015]. Saatavissa:

https://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Kotitalouksien_sijoitusrahastosaastaminen.pdf

Finanssivalvonta. 2014b. Eläkesäästäminen [30.3.2015]. Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Elakesaastaminen/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2010. Indeksilainat [viitattu 18.4.2015]. Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Indeksilainat/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2015. Joukkovelkakirjalainat [viitattu 18.4.2015].

Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Jvk/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2014a. Joukkovelkakirjalainojen ominaisuuksia [viitattu 18.4.2015]. Saatavissa:
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Jvk/Ominaisuuksia/Pages/Default.aspx>

Hilpinen, J. 2009. Euroaika kansainvälisti Suomen talouden : taantuma heikentää ulkoista tasapainoa. Suomen Pankki [viitattu 17.4.2015].
Saatavissa:
http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/euro_ja_talous/euro_ja_talous_vanhat/Documents/ET_2_2009_JormaHilpinen.pdf

Koivuniemi, E. 2008. MiFID muutti markkinat: vaihtoehtoisia kauppapaikkoja enemmän kuin säänneltyjä markkinoita. Suomen Pankki [viitattu 2.9.2015]. Saatavissa:
https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/12060/RMraportti_2008_01.pdf?sequence=1

Mars, K. 2011. Pankkialan muutosprosesseja. Seinäjoen ammattikorkeakoulu [viitattu 2.9.2015]. Saatavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/31356/Mars_Kirsi.pdf?sequence=1

Puustinen, P. 2008. Vakuutussäästäminen ja sähköiset vakuutussäästöpalvelut. Kuluttajatutkimuskeskus [viitattu 20.4.2015].
Saatavissa:
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152404/Vakuutussaastaminen_ja_sahkoiset_vakuutussaastopalvelut.pdf?sequence=1

Suomen Pankki. 2013. Rahoitusmarkkinaraportti [viitattu 18.4.2015].
Saatavissa: <http://www.suomenpankki.fi/pdf/172697.pdf>

Suomen Pankki. 2006. Rahoitusmarkkinaraportti [viitattu 20.4.2015].
Saatavissa:
https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/12395/RMraportti_2006_04.pdf?sequence=1

Suomen Pankin vuosikertomus 2014. 2015. Suomen Pankki [viitattu 30.3.2015]. Saatavissa:

https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13634/VK_FI_2014.pdf?sequence=1

Vauhkonen, J. 2010. Basel III -uudistus parantaa pankkien riskinkantokykyä. Suomen Pankki [viitattu 17.4.2015]. Saatavissa:

<https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13292/172093.pdf?sequence=1>

Virtanen, K. 2007. Pankkityön muutoksen kokeminen. Lahden ammattikorkeakoulu [viitattu 2.9.2015]. Saatavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/11319/2008-04-16-08.pdf?sequence=1>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 1: Haastattelukysymykset

Teema 1: Pankkimaailman muutos

1. Mitä muutoksia työssäsi on tapahtunut kymmenen vuoden aikana?
2. Miten ne ovat vaikuttaneet?
3. Mitkä asiat ovat olleet muutosten taustalla?
4. Miten
 - a. sääntelyn purkaminen
 - b. teknologian kehitys
 - c. kansainvälistyminen
 - d. finanssikriisi

ovat vaikuttaneet työtehtäviisi?

Teema 2: Säästämisen ja sijoittamisen palvelut

1. Mitä uusia pankkipalveluita työssäsi näkyy?
2. Mitkä palvelut ovat yleistyneet?
3. Miten uudet pankkipalvelut ovat vaikuttaneet työhösi?

Teema 3: Tulevaisuuden kehitys

1. Miten luulet työtehtäviesi kehittyvän tulevaisuudessa?
2. Miten luulet pankkien kehittyvän tulevaisuudessa?
 - a. toimintatavat
 - b. toimintaympäristö ja organisaatio