

Emmi Laine

Pankin eläkeläispalveluiden kehittäminen: selvitys eläkeläisten säästämisen- ja sijoittamistottumuksista

Opinnäytetyö

Syksy 2018

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Liiketalouden tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Taloushallinto

Tekijä: Emmi Laine

Työn nimi: Pankin eläkeläispalveluiden kehittäminen: selvitys eläkeläisten säästämis- ja sijoittamistottumuksista

Ohjaaja: Erkki Kytönen

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 47

Liitteiden lukumäärä: 1

Eläkeläisiä on tällä hetkellä paljon, sillä suuret ikäluokat ovat siirtymässä ja siirtyneet eläkeikään. Tämän vuoksi aihe on ajankohtainen, joten opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajalle eläkeläisten säästämis- ja sijoittamistottumuksia, jotta saatujen tulosten avulla voitaisiin kehittää ja parantaa Pankki X:n palveluita. Tavoitteen saavuttamiseksi haastateltiin Pankki X:n työntekijöitä.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee pankin toimintaa ja säästämisen ja sijoittamisen muotoja. Työssä käydään läpi, millainen Suomen eläkejärjestelmä on ja miten se vaikuttaa eläkeläisten mahdollisuuksiin säästää ja sijoittaa. Säästämisen ja sijoittamisen muodoista käydään läpi korkosijoittaminen, osakesijoittaminen ja sijoitusrahastoja. Työssä pohditaan myös, mitkä olisivat parhaat vaihtoehdot juuri eläkeläisille. Säästämisen ja sijoittamisen riskejä mietitään myös ja sitä, minkälainen vaikutus näillä on eläkeläisiin.

Opinnäytetyön kehittämistehtävä tehtiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimus toteutettiin haastatteluina. Haastattelussa haastateltiin kolmea Pankki X:n työntekijää, joista kaksi oli samasta konttorista ja yksi toisesta konttorista. Tällä pyrittiin saamaan laajempaa näkökulmaa tutkimukseen. Haastateltavat toimivat myös hieman eri tehtävissä konttorin sisällä.

Tutkimustulokset osoittavat, että eläkeläisiä kiinnostaa säästäminen ja sijoittaminen. He haluavat sijoittaa, mutta mielellään matalariskisiin vaihtoehtoihin. Eläkeläiset eivät halua, että heidän sijoituksensa ovat pitkään sidottuna. Kertasijoitukset ovat suosittuja, sillä eläkeläisillä on yleensä varallisuutta tehdä niitä, ja tämän vuoksi myös eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen tulee panostaa.

Avainsanat: säästäminen, sijoittaminen, riskit, eläkeläiset

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Specialisation: Financial Administration

Author: Emmi Laine

Title of thesis: Developing a bank's services aimed at pensioners: report on pensioners' saving and investment habits

Supervisor: Erkki Kytönen

Year: 2018

Number of pages: 47

Number of appendices: 1

There are a lot of pensioners at the moment, because the post-war baby-boom generations are reaching, or have reached, the age of retirement. For this, the subject is topical, and so the objective of the thesis was to find out about pensioners' saving and investment habits for the commissioner, so that the services of Bank X could be developed and improved. To reach the objective, the staff of Bank X were interviewed.

The theoretical section of the thesis deals with the operations of banks and the forms of saving and investing. It presents the Finnish pension system and its effects on pensioners' opportunities to save and invest. Of the forms of saving and investment, fixed-income investment, equity investment and investment funds are dealt with. The thesis also discusses what the best alternatives would be specifically for pensioners. Risks of saving and investing are also discussed, and what effects they have on pensioners.

The development task of the thesis was conducted as a qualitative study with interviews. In the interview, three staff members of Bank X were interviewed; two of them were from the same office, and one from a different one. An attempt was made to get a wider point of view for the study with this. The interviewees also work in the office with somewhat different tasks.

The research results show that pensioners are interested in saving and investment. They want to invest, but preferably in low-risk alternatives. Pensioners do not want their investments to be bound for a long time. One-time investments are favoured, because pensioners have wealth, and, because of this, it is worthwhile to pay attention to saving and investment by pensioners.

Keywords: saving, investment, risks, pensioners

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	5
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Yleistä	7
1.2 Aikaisempia tutkimuksia.....	8
1.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne.....	9
2 PANKKITOIMINTA JA -PALVELUT	10
3 SÄÄSTÄMINENJA SJOITTAMINEN	15
3.1 Säästämisen ja sijoittamisen muutos	15
3.2 Eläkeläisten hyvinvoinnin vaikutus parempaan toimeentuloon ja rahalliseen tilanteeseen	17
3.3 Eläkesäästäminen ja eläkkeellä säästäminen: eroavaisuudet	19
3.4 Suomen eläkejärjestelmä.....	20
3.5 Eläkejärjestelmän vaikutukset säästämiseen ja sijoittamiseen	23
3.6 Säästämisen ja sijoittamisen muodot.....	24
3.6.1 Korkosijoittaminen	24
3.6.2 Osakesijoittaminen	25
3.6.3 Sijoitusrahastot	27
3.6.4 Eläkeläiselle parhaat sijoitusmuodot.....	28
3.7 Säästämisen ja sijoittamisen riskit	29
3.8 Säästämisen ja sijoittamisen riskien vaikutus eläkeläisiin.....	30
4 ELÄKELÄISPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	32
4.1 Toimeksiantaja.....	32
4.2 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto	32
4.3 Haastattelu.....	33
4.4 Tulokset	34

4.4.1 Eläkeläisten innokkuus ja kiinnostus säästämistä ja sijoittamista kohtaan.....	34
4.4.2 Eläkeläisiä kiinnostavimmat säästämisen ja sijoittamisen muodot ja kenelle he säästävät.....	35
4.4.3 Säästämisen ja sijoittamisen vaikeus; syyt miksi ei	35
4.4.4 Eläkeläisten tulojen määrän vaikutus säästämiseen ja sijoittamiseen	36
4.4.5 Eläkeläisten suosituimmat säästämisen ja sijoittamisen muodot....	37
4.4.6 Keinot, miten eläkeläiset saataisiin säästämään ja sijoittamaan.....	37
4.5 Johtopäätökset.....	38
5 YHTEENVETO	41
LÄHTEET	43
LIITTEET	45

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Kokonaiseläkkeen määräytyminen eri tulotasoilla vuonna 2018..... 21

Kuvio 2. Eläkkeensaajat eläkkeen rakenteen mukaan vuosina 2002–2017. 22

Käytetyt termit ja lyhenteet

Pankki	Finanssipalveluita tarjoava instituutio, joka on keskittynyt erityisesti hoitamaan maksuliikennettä ja luotonantoa.
ESMA	Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen, joka pyrkii parantamaan sijoittajansuojaa sekä edistämään moitteetonta ja vakaata rahoitusmarkkinoiden toimintaa.

1 JOHDANTO

1.1 Yleistä

Eläkeläisten säästäminen ja sijoittaminen on mielenkiintoinen ja ajankohtainen aihe, sillä suuret ikäluokat alkavat jäädä eläkkeelle, ja moni on jo jäänytkin. Tämän vuoksi eläkeläisiä on paljon ja on tärkeää ottaa heidän kulutustottumuksistaan selvää ja tutkia, onko heillä varaa vielä eläkeikäisenäkin säästää, vai meneekö kaikki raha käyttöön. Tärkeää on myös selvittää, että mikäli eläkeläisillä on ylimääräistä rahaa, kiinnostaako heitä säästäminen ja sijoittaminen ja haluaisivatko he säästää itseään varten vai esimerkiksi lapsilleen tai lapsenlapsilleen. Onko eläkeläisillä esimerkiksi tarpeeksi tietoa säästämisestä ja erityisesti sijoittamisesta ja miten näitä voitaisiin toteuttaa parhaalla ja tuottavimmalla tavalla.

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantajalle, jotta saadaan tietää säästävätkö eläkeläiset ja kiinnostaako heitä ylipäättään säästäminen. Haastattelun avulla selvitetään muutaman työntekijän näkökulma asiaan ja heidän työskennellessä eri konttoreilla nähdään, onko konttoreiden välillä eroja. Haastattelujen avulla saadaan tietää, mikä näkökulma työntekijöillä on eläkeläisten säästämis- ja sijoitustottumuksista, jotta pankin palveluista voidaan tehdä vielä parempaa.

Opinnäytetyössä käydään läpi yleisesti mitä pankkitoiminta ja -palvelut ovat ja mitä on säästäminen ja sijoittaminen. Säästämistä ja sijoittamista pohditaan vielä yksityiskohtaisemmin. Käydään läpi, miten säästäminen ja sijoittaminen on eläkeläisille mahdollista Suomen eläkejärjestelmän kautta, sekä pohditaan mitä eri säästämisen ja sijoittamisen muotoja on. Käydään läpi myös, mitä riskejä on säästämisessä ja sijoittamisessa ja miten ne vaikuttavat eläkeläisiin. Lopuksi työssä käydään läpi tutkimusosio ja käsitellään sitä, mitä haastattelujen avulla saatiin esille.

1.2 Aikaisempia tutkimuksia

Aikaisempia tutkimuksia juuri tähän aiheeseen liittyen ei ole monta. Moni opinnäytetyö käsittelee eläkesäästämistä, eli sitä miten jo ennen eläkeikää on aloitettu säästämään rahaa eläkeikää varten. Opinnäytetöissä oli joitain samoja osia kuin tässä työssä, esimerkiksi kerrottu yleisesti säästämistä ja sijoittamisesta ja mitä se on, mutta muut opinnäytetyöt liittyivät eläkesäästämiseen tai säästämisen muihin muotoihin, kohdistuen esimerkiksi opiskelijoihin. Tämän opinnäytetyön kanssa samankaltaisia töitä ovat Säästäminen ja sijoittaminen – Tutkimus sijoitushaluttomuudesta (Salmela 2016), sekä Eläkesäästämisen kannattavuus (Tyry 2010). Nämäkään eivät varsinaisesti osu tämän opinnäytetyön aiheeseen, mutta niissä on todella paljon samoja asioita ja ongelmia käsitteleviä osioita.

Salmelan (2016) opinnäytetyössä selvitetään sitä, miksi moni harjoittaa vain tilisäästämistä, vaikka sijoittamiseen olisi rahalliset edellytykset. Työssään Salmela käy läpi erilaisia säästämisen ja sijoittamisen muotoja ja sitä, miten säästämistä voidaan edetä sijoittamiseen. Salmela käy myös läpi minkälaisia työkaluja sijoittajalle on ja minkälaisia tuotteita pankeilla on, jotta sijoittaja voisi lähteä liikkeelle myös hieman pienemmällä pääomalla. Salmela kertoo sijoitussuunnitelman kohtia siitä, miten sijoittaminen kannattaa aloittaa. Salmela tutki ongelmaansa haastattelun avulla ja valitsi kuusi 25–45-vuotiasta henkilöä, jotka olivat sekä naisia että miehiä, mutta heillä ei saanut olla aiempaa kokemusta sijoittamisesta. Salmelan työssä käsitellään paljon yleistietoa säästämistä ja sijoittamisesta ja niiden muodoista, mutta tutkimusosion avulla työ rajataan 25–45-vuotiaisiin naisiin ja miehiin, joilla ei ole aiempaa kokemusta sijoittamisesta. Salmelan työn johtopäätöksenä on, että sijoittamisen aloittamista pidetään haastavana ja sen oletetaan kuuluvan vain varakkaammille ihmisille. Sijoittamista pidetään myös riskisenä, eikä sijoittamiselle löydy mielenkiintoa, joten asiakkaat kokevat sen epämiellyttävänä pankin tapana tyrkyttää palveluitaan.

Tyry (2010) tutkii mikä on paras keino säästää eläkeikää varten verotuetusti. Tyry ei keskity pelkästään eläkesäästämiseen, vaan käsittelee myös muita sijoittamisen muotoja, mutta pääasia hänen työssään on kuitenkin keskittynyt siihen, miten ihmisten kannattaa varautua eläkepäiviin. Tyry tuli siihen tulokseen, että yksiselitteisesti ei ole mitään tiettyä sijoittamisen muotoa, joka olisi paras vaihtoehto, vaan paras

vaihtoehto muokkaantuu jokaisen ihmisen tarpeiden eli riskinsiedon ja säästäjäprofiilin mukaan.

Opinnäytetöissä siis käsitellään osittain samoja asioita, mitä tässä työssä, mutta ei löydy opinnäytetyötä joka koskisi suoranaisesti jo eläkkeellä olevien säästämistä ja sijoittamista. Säästämien ja sijoittaminen on kuitenkin perustana niin laajaa ja siihen voi ottaa monta näkökulmaa, joten siksi muista opinnäytetöistä löytyy samoja piirteitä, kun tästäkin työstä.

1.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne

Opinnäytetyön tavoitteena on saada Pankki X:lle vastauksia siihen, pitäisikö eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen panostaa enemmän ja kuinka paljon eläkeläiset sitä tekevät. Saamalla tietoa eläkeläisten tottumuksista pystytään parantamaan Pankki X:n palveluita ja nähdään, onko paikkakuntakohtaisia eroavaisuuksia konttoreiden välillä. Toteuttamalla haastattelut, saadaan tietoa miten paljon työntekijöiden vastaukset eroavat toisistaan ja miten he kokevat eläkeläisten tilanteen konttorissaan. Tavoitteena on selvittää säästävätkö eläkeläiset ja jos säästävät niin kuinka paljon ja kenelle. Näiden tietojen avulla pystytään Pankki X:ssä kohdistamaan eläkeläisten tarpeet ja parantamaan myös tätä kautta palveluita ja tarjontaa.

Opinnäytetyössä käydään läpi pankkitoimintaa ja -palveluita ja kerrotaan, miten pankkien toiminta on kehittynyt vuosien aikana. Käydään myös läpi säästämistä ja sijoittamista ja mitä riskejä siihen sijoittuu, erityisesti eläkeläisten näkökulmasta. Käydään myös läpi, miten eläkeläisten tulot vaikuttavat säästämiseen ja sijoittamiseen. Työn lopussa käsitellään empiirinen osuus, eli eläkeläispalveluiden kehittämistä koskevat haastattelujen tulokset Pankki X:n toimihenkilöiden näkökulmasta.

2 PANKKITOIMINTA JA -PALVELUT

Tässä luvussa käsitellään pankkitoimintaa ja -palveluita ja niiden muutosta. Pankkitoiminta ja -palvelut ovat muuttuneet vuosikymmenien aikana todella monimuotoiseksi.

Pankkitoiminta on alkanut erilaisten rahanvaihtajien ja kultaseppien toiminnasta, jotka ovat ottaneet rahaa säilytettäväksi. Kun luotonanto kytkeytyi talletustoimintaan, olivat pankkitoiminnan keskeiset toimet saaneet alkunsa. Nykyaikainen pankkitoiminta alkoi muodostumaan vasta 1800-luvulla, jolloin se myös tuli Suomeen. Kansalliset pankit ja -rahoitusjärjestelmät muodostuivat kansantalouksien kehittyessä. (Kontkanen 2016, 9.)

Pankkien toiminnan ytimen muodostaa oma pääoma, mutta suurimmaksi osaksi pankkien pääoma muodostuu velasta yleisölle tai muille erilaisille luottolaitoksille (Kontkanen 2016, 10).

Kuten Kontkanen toteaa (2016, 11) pankkitoiminnasta voidaan erottaa selkeästi kolme keskeisintä päätehtävää, jotka ovat maksuliikenne, rahoituksen välitys ja palvelut jotka liittyvät riskienhallintaan. Rahoituksen välitys (s. 11) on pankkitoiminnan ydin. Kotitaloudet säästävät suuria menoja varten, mutta esimerkiksi asuntoa varten on yleensä otettava luottoa.

Kansantaloudessa ja rahoitusmarkkinoilla pankeilla on tärkeä tehtävä rahoituksen välityksessä. Luottojen myöntäminen, talletuksien vastaanottaminen, asiakkaiden sijoituksista huolehtiminen ja varallisuuden hoitaminen on pankkien tärkeä tehtävä. (Finanssiala 2017.)

Rahaa on olemassa eri muodossa. Taloudessa rahaa on kolmessa muodossa. Käteinen raha, joka on niin sanotusti fyysistä rahaa. Euroopan keskuspankin valvonnassa luodaan käteistä rahaa. Käteistä käytetään vain alle 10 prosenttia, sillä se on epäkäytännöllistä ja suurempien transaktioiden tekeminen on riskialttiimpaa. Keskuspankki luo sähköistä rahaa, jota käyttävät pankit, kun he maksavat toisilleen. Tähän eivät kuitenkaan pääse yritykset ja tavalliset ihmiset käsiksi. Rahan määrästä

yli 90 prosenttia kattaa talletuspankkiraha. Tavalliset pankit luovat sen, yleisesti lainanannon yhteydessä. (STD [Viitattu 3.11.2018].)

Kontkanen (2016, 12) toteaa, että markkinatalouden toiminnalle nykypäivänä on välttämätöntä maksujen välitys, joka on tehokasta ja luotettavaa. Maksut täytyy saada välitettyä mahdollisimman nopeasti ja vähäisin kustannuksin, niin kotimaassa kuin ulkomaille. Maksujärjestelmä on kehittynyt teknologisesti eteenpäin, sillä nykyään käytetään niin paljon erilaisia maksu- ja luottokortteja.

Pankin tarkoituksena on myös tuottaa riskienhallintapalveluita. Ei voida enää sanoa, että perinteiset pankit hallitsevat tiettyä osa-aluetta ja sijoituspalveluyritykset tiettyä, vaan kansainvälistyminen, varallisuuden lisääntyminen ja tekninen kehitys ovat monipuolistaneet ja laajentaneet tarjontaa. (Kontkanen 2016, 12.)

Talletussuojarahastoon kuuluvat kaikki pankit, jotka vastaanottavat talletuksia. Yhdessä pankissa tallettajan varat on suojattu 100 000 euroon saakka. (Finanssiala 2017.)

Pysyäkseen kilpailussa mukana pankkien on täytynyt ja täytyy edelleen kehittää toimintaansa siihen suuntaan, että he pystyvät kilpailemaan myös esimerkiksi erilaisten sijoitus- ja vakuutuspalveluiden kanssa. Nykypäivänä monet pankit tarjoavat erilaisia säästövakuutuksia tai rahastoja, joiden avulla he saavat laajempaa asiakaskuntaa ja pystyvät tarjoamaan saman katon alta monet tuotteet. Tämän vuoksi asiakkaalle pystytään katsomaan laaja kokonaisuus, joka palvelee ja sopii hänen tilanteeseensa mahdollisimman hyvin.

Pankkitoiminta Suomessa on alkanut ensimmäisten säästöpankkien perustamisella 1820-luvulla. Suomen yhdyspankki, joka perustettiin vuonna 1862, oli ensimmäinen liikepankki. 1980-luvulla rahoitusmarkkinat vapautuivat vähitellen, mikä johti siihen, että markkinoille tuli uusia toimijoita, esimerkiksi ulkomaisia pankkeja. (Kontkanen 2016, 13.)

Lait ja viranomais määräykset säätelevät pankkien toimintaa. Tällä turvataan erityisesti sijoittajien saamia. Luottolaitosten toimintaa käsittelevä laki säädettiin alun perin vuonna 1993. Vuonna 2007 laki luottolaitostoiminnasta annettiin kokonaan uudestaan ja jälleen vuonna 2014 annettiin uusi laki (L 8.8.2014/610). Lain sisältö on

pysynyt lähes muuttumattomana. (Kontkanen 2016, 24.) Luottolaitostoimintalaissa säädetään luottolaitostoiminnan harjoittamisen oikeudesta ja vaatimuksista tällaiselle toiminnalle, sekä miten toiminnan noudattamista valvotaan.

Uutta sääntelyä kansainvälisellä tasolla ja EU-tasolla on luotu finanssikriisin seurauksena mittava määrä (Finanssiala 2017). Ne vaikuttavat finanssialalla niin yrityksiin kuin niiden asiakkaisiin. Uutta sääntelyä työstetään koko ajan. Finanssialasivustolla korostetaan, että sääntelyn vaikutusta on tärkeää arvioida ja saatuja tuloksia on tärkeä huomioida, niin pankkien kuin myös asiakkaiden kannalta.

Lait ovat tärkeitä, sillä näin pystytään takaamaan kaikille samanlainen asema. Vaikka lait ovatkin joskus hieman vaikeaselkoisia ja käytännössä joskus hieman vaikeasti toteutettavissa, on hyvä olla joku ohjenuora mitä seurata ja jonka avulla pystytään näyttämään jokin asia toteen. Pankkien on myös tärkeää pitää asiakastietonsa ja muut pankkisalaisuudet omana tietonaan, mikä tekee toimihenkilöiden työstä hyvin luottamuksellista. Laki on juuri näidenkin asioiden vuoksi tärkeä, sillä niiden vuoksi asiakas tietää, että hänen asiansa ovat turvassa, eikä toimihenkilöillä ole oikeutta niistä kenellekään puhua.

EKP ja Finanssivalvonta tarkkailevat, että pankit jotka toimivat Suomessa, noudattavat lakeja ja määräyksiä ja myös valvovat, että vakavaraisuus pankeissa on vaa-ditulla tasolla (Finanssiala 2017).

Henkilöstön määrä pankeissa on pysynyt viime vuosina samoissa määrissä. Rutiinimaiset työt ovat vähentyneet asiakkaiden itsepalvelun ja tietotekniikan myötä. Asiakkaat pystyvät hoitamaan pankkiasioistaan suurimman osan käymättä konttorissa. (Kontkanen 2016, 67.)

Maailma digitalisoituu koko ajan lisää. On tärkeää saada ihmiset myös pankkialalla hyötymään tästä muutoksesta ja helpottamaan heidän toimintaansa. Pankit kehittävät erilaisia palveluita, joiden avulla asiakkaat voivat hoitaa kotoa käsin pankkiasioita. Erilaiset Skype-tapaamiset lisääntyvät koko ajan ja näin ollen asiakkaan ei tarvitse mennä käymään itse pankkiin saadakseen apua. Tästä voi olla hyötyä, että asiakkaat voivat toimia jo paljon digitaalisesti, mutta esimerkiksi vaikka käteisen määrä on koko ajan vähentymässä, sitä silti käytetään paljon. Monet pankit ovat

supistaneet kassapalveluistaan ja heidän kassapisteensä ovat vain muutamia päiviä tai jopa vain muutamia tunteja auki. Tämä tekee käteisen käsittelystä vaikeaa ja myös tämä vaikuttaa monen asiakkaan kohdalla siihen minkä pankin hän valitsee. Digitalisoituminen myös helpottaa. Asiakkaat voivat lähettää rahaa toiselle puolelle maapalloa vain muutamalla klikkauksella ja raha näkyy vastaanottajalla jo seuraavana arkipäivänä. Muuttaako raha muotoaan niin paljon, että jonakin päivänä käteistä ei käytetä enää ollenkaan? Pankkityö muuttuu koko ajan enemmän myynnilliseksi ja asiakaspalvelukeskeisemmäksi. Moni uusi asiakas voi etsiä uutta pankkia vain sen vuoksi, että he löytävät mukavan asiakaspalvelijan, jonka asiakkaina he voivat olla ja he voivat ottaa yhteyttä juuri tähän kyseiseen asiakaspalvelijaan vaikkapa suoralla numerolla. Pankkiala on nykyään myös pitkälti myyntiä, sillä asiakkaille myydään erilaisia tuotteita, esimerkiksi säästämisen ja sijoittamisen tuotteita. Nämä palvelut ovat hyväksi pankille, mutta myös asiakkaalle, sillä näin asiakkaat voivat vaikka säästä jotain tiettyä haavetta tai unelmaa varten.

Kontkasen (2016, 68) mukaan tehtävien hoito pankeissa vaikeutuu, sillä se edellyttää laaja-alaisempaa osaamista, hallintaa, sekä myyntitaitoa. Asiakaspalvelijan on osattava mukautua ja sovellettava osaamistaan erilaisissa palvelutilanteissa. Tehtävät pankeissa ovat monipuolistuneet, joten pankit ovat myös keskittyneet henkilöstön kehittämiseen sekä kouluttamiseen.

Pankkipalveluja käytetään koko ajan enemmän ja enemmän verkon kautta. Suomalaisista lähes 90 prosenttia maksaa laskut e-laskulla tai verkkopankissa. Palveluverkossa yhä tärkeämmäksi korostuu erilaiset tietoliikenneyhteydet. Esimerkiksi automaattit, puhelimella pankkiasioiden hoitaminen, sekä maksupäätejärjestelmät kuuluvat palveluverkkoon. Verkkopankin käytön yleistyessä muut palvelukanavat ovat hieman siirtyneet taka-alalle. Iäkkäämmille ihmisille taas suoraveloitukset ynnä muut ovat vielä tärkeitä. (Kontkanen 2016, 71.)

Pankkien toimintaan liittyy suurena osana turvallisuus. Holvit, niiden ovet, tallelokerot, kassakaapit, yösäilöt ja muut tilat tulee rakenteellisesti täyttää turvallisuusvaatimukset ennen niiden hyväksyntää pankkien käyttöön. Erilaiset suojausmenetelmät digitaalisessa verkostossa ja rakennelmissa ovat tärkeitä. Pankkien on tärkeää osata varautua poikkeusoloihin. Varautumisella voidaan pitkälti turvata liiketoiminnan jatkuvuus. (Kontkanen 2016, 73.)

Turvallisuusohjeita seuraamalla pystytään pitämään kaikki työntekijät ja aineellinen, sekä aineeton omaisuus turvassa. On tärkeää, että jokainen työntekijä tietää miten toimia ja mitä toimintamallia seurataan ja millä tavalla. Tätäkin voidaan edesauttaa erilaisilla harjoitteilla ja läpikäymällä erilaisia tilanteita ja miten niissä tulee toimia. Työkavereiden tuki ja auttaminen on tärkeää, ettei kukaan koe olevansa yksin missään vakavassa tilanteessa. Konttoreiden johtajien asema korostuu näissä tilanteissa ja siinä, miten hyvin hän opastaa alaisiaan. Esimerkiksi salasana tai sormenjälkitunnistin ovat yksi keino pitää tieto paremmin turvassa. Nykypäivänä fyysiset pankkimurrot ovat vähentyneet, mutta erilaiset digitaaliset verkkomurrot ovat lisääntyneet. Tämän vuoksi täytyy keksiä myös tulevaisuutta varten lisää suojautumiskeinoja.

Pankkipalveluiden hinnoittelussa markkinoilla oleva kysyntään ja tarjontaan perustuva menetelmä ei ole vielä käytössä kaikissa pankkipalveluissa. Vapaat pääomaliikkeet, sekä kotimainen että ulkomainen kilpailu rajoittavat yleisen korkotason olennaista poikkeamista. Pankit ovat tämän vuoksi siirtyneet tarkoin harkittuun palveluvalikoimansa hinnoitteluun ja kontrolloivat enenevässä määrin tiukasti myös kustannuksia. (Kontkanen 2016, 99.)

Monet asiakkaat valitsevat pankit myös pankkipalveluiden hinnan mukaan. Asiakkaat voivat olla hyvinkin tietoisia, mitä heidän palvelunsa maksavat ja pankkia vaihtaessaan vaatia hintojen laskua, mikäli pankissa, johon he ovat siirtymässä, on korkeammat hinnat. Hintataso on varmasti suhteellisen sama kuitenkin monessa pankissa. Monessa pankissa myös nuoret aikuiset hyötyvät vielä tiettyyn ikään saakka maksuttomista palvelumaksuista ja näin ollen nuorilla ei niin väliä olekaan mihin pankkiin he kuuluvat, ainakaan rahallisesti.

3 SÄÄSTÄMINENJA SIOITTAMINEN

Tässä luvussa käydään läpi säästämistä ja sijoittamista yleisesti, sekä sivutaan sitä, minkälainen on Suomen eläkejärjestelmä ja miten eläkeläisten tulot vaikuttavat mahdollisuuteen laittaa rahaa säästöön. Käydään läpi muutamia säästämisen ja sijoittamisen muotoja ja minkälaiset sijoitusmuodot ovat juuri eläkeläisille parhaita. Käydään myös läpi säästämisen ja sijoittamisen riskejä ja mikä niiden vaikutus on eläkeläisiin.

3.1 Säästämisen ja sijoittamisen muutos

Yksi vanhimmista säästämisen muodoista on säästää rahaa sukanvarteen. ”Ennen vanhaan” rahaa säästettiin kotona esimerkiksi säästöpossuun, sillä pankkia ei joka kylässä ollut. Nykyään rahaa ei kannata säilyttää säästöpossussa, mutta se voi myös pikkuostoksia varten olla järkevää. (Financer 2018.)

Pesonen (2011, 10) pohtii, että puhuminen omista raha- ja talousasioista on vaikeaa. Yleensä ihmiset keskittyvät enemmän rahan käyttämiseen, kuin että mietittäisiin sitä, miten rahaa saadaan säästöön. Pesonen (s. 10) huomauttaa, että jokaisen pitäisi laittaa rahaa säästöön, edes pieniä summia, jos vain mitenkään on siihen mahdollisuutta. Suomessa kotitaloudet eivät suunnittele pitkäjänteisesti talouttaan ja ehkä juuri tämän vuoksi eletään todella tiukoilla. Pesonen (s.10) miettii, että yllättävän rahamenon tultaessa kohdalle, olisi kotitalouksilla hyvä olla säästössä muutamaman kuukauden nettopalkan verran. Näin ei tarvitse pelätä, että yllättävien menojen osuessa kohdalle, suistuisi koko talous raiteiltaan.

Kun rahaa säästetään tai tingitään menoista, hankinnoista on maksettava niin vähän kuin mahdollista tai jopa jättää kokonaan tekemättä. Säästämistä voi myös harjoittaa ilman mitään ihmeellistä tuottotavoitetta. Pesonen (2011, 11) kertoo, että pankkitilille on helppo säästää. Säästäjä siirtää osan pankkitilille saamastaan rahasta esimerkiksi erilliselle säästötilille. Kun mietitään säästämistä ja sijoittamista, ne ovat kuitenkin hyvin lähellä toisiaan. Tavoitteellista säästämistä voidaan kuvata sijoittamiseksi. Sijoittaminen taas tarkoittaa yleensä sijoituskohteiden ostamista,

hallussapitoa tai voiton tekemistä myymällä (mp.). Sijoittamisessa tavoitellaan tuottoa, johon yleensä aina liittyy riski. Riskiä pyritään kuitenkin hallitsemaan, esimerkiksi hajauttamalla sijoituskohteita.

On tärkeää, että pankin asiakaspalvelijat pystyvät auttamaan asiakasta monipuolisesti ja valitsemaan juuri hänelle sopivimmat keinot säästämislle ja sijoittamiselle. Hyvän asiakaspalvelijan tehtävänä on tietää myymistään tuotteista niin, että asiakas saa parhaan hyödyn. Kilpailu pankkialalla kasvaa ja tämän vuoksi juuri eri keinot esimerkiksi säästämislle ja sijoittamiselle nousevat enemmän esiin. Ohjatessaan asiakasta oikeaan suuntaan, asiakaspalvelija voi saada asiakkaan säästämään jostain tiettyä asiaa, kuten vaikka unelmaloman ostoa varten, jolloin asiakas kokee, että asiakaspalvelija ymmärtää hänen tarpeitaan. On myös hyvä huomioida se, että joskus säästäminen vain jostain yllättävää menoa varten on hyväksi. Näin talous on turvattu, vaikka esimerkiksi auto hajoaisi ja sen maksamiseen menisi yllättävä menoerä.

Rahaa ei kannata säästää käteisenä. Kuitenkin pienituloiset, jotka saavat jostain tukea voivat hyötyä säästämislle käteisessä muodossa. Mikäli heille kertyy säästötilille varoja, ne voivat vaikuttaa saatavan tuen määrään. (Financer 2018.)

Pesosen (2011, 11) mukaan suosittu säästämismuoto on rahastosäästäminen, joka tapahtuu yleensä kuukausittain. Rahastojen sijoituskohteiden vertailua voi tehdä loputtomasti. Pesosen (s.11) mukaan huolellinen kannattaa olla, mutta kannattaa muistaa kohtuus.

Pesosen (2011, 12) mukaan aloittelijan on hyvä lähteä matkaan perustuotteilla. Yhdistelmärahaston avulla on esimerkiksi hyvä lähteä liikkeelle. Kun kokemusta karttuu, voi lähteä itse etsimään sopivia sijoituskohteita. Tärkeintä ei Pesosen mukaan ole, paljonko sijoitus tuottaa, vaan se että sijoittaminen on ylipäätään aloitettu. Toinen vaihtoehto nimittäin olisi säilöä rahaa pankkitilillä nollakorolla.

Jokaisella voi olla omat syynsä aloittaa säästäminen. Mutta tärkeintä on, että jokainen löytää oman väylänsä ja hän saa parasta mahdollista apua sen kanssa.

Aloittaminen on säästämisessä tärkeintä. Säästäminen kannattaa aloittaa niin nopeasti kuin mahdollista. Mitä pidempi aika on mahdollista säästää, sitä pienemmästäkin kuukausittain säästetystä summasta kertyy mukavasti varallisuutta. (Laitinen 2017.)

Sijoitustoimintaa ei olisi ilman luottamusta. Pesonen (2011, 18) miettii, että on tyhmää olla sinisilmäinen, mutta on tyhmää, mikäli epäilee kaikkea. Pankkitoiminta on hänen mukaansa hyvä esimerkki luottamuksesta sijoitustoiminnassa. Varoja säästettäessä pankkitileille luotetaan, että ne ovat myös sieltä nostettavissa, ja jos ei nosteta niin muuten turvassa.

On tärkeää, että asiakkaat löytävät pankin ja pankista yhteyshenkilön johon voivat luottaa. Luottamus kasvattaa rohkeutta tehdä päätöksiä ja näin asiakas voi saavuttaa esimerkiksi rahastoilla voittoa. Voitoilla hän voi vaikka tehdä haaveilemansa keittiöremontin. Säästämisessä ja sijoittamisessakin luottamus on isossa roolissa, sillä luottamuksen avulla voidaan saavuttaa paras mahdollinen tulos. Asiakaspalvelija auttaa asiakasta ja asiakas luottaa, että asiakaspalvelija tekee parhaansa sopivimman säästämisen muodon etsimiseen.

Kun sijoituskohteeseen on enemmän luottamusta, sitä vähemmän koetaan siinä olevan riskiä. Jos perusluottamus asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä on hyvä, myös epäonnistumisen käsitteleminen on helpompaa. Pesosen (2011, 19) mielestä on tärkeää, että tiedonvaihto on vilpittöntä ja avointa. Täysi luottamus ei kuitenkaan poista kokonaan riskejä.

Mitä pidemmälle aikavälille on mahdollista sijoittaa, sitä enemmän sijoituksilta voi odottaa tuottoa. Sijoitusajan ollessa pitkä aikaväli tasoittaa kuhmuja. (Pesonen 2011, 21.)

3.2 Eläkeläisten hyvinvoinnin vaikutus parempaan toimeentuloon ja rahalliseen tilanteeseen

Palvelulupaus on keskeinen asia puhuttaessa hyvinvoinnista ja vanhuuden turvasta. Sillä tarkoitetaan sitä, minkälainen mielikuva kansalaisille on annettu julkisista palveluista, kuten esimerkiksi hoivapalveluista (Poikonen & Silvola 2011,

11.). Eläkelupaus taas tarkoittaa lakisääteistä eläketurvaa. Näiden ongelmana on se, että ne perustuvat aina lainsäädäntöön, joka on sillä hetkellä voimassa ja näin ollen palveluiden sisältö ja julkiset hyvinvointipalvelut riippuvat sen hetkisestä lainsäädännöstä. Taloudelliset realiteetit määräävät, miten sisältö julkisissa hyvinvointipalveluissa muuttuu. Mikäli terveydenhoito ja -hoitopalvelut tapahtuvat lisäämällä palvelumaksuja kansalaisille, vanhus joutuu yleensä turvautumaan omaisuuteensa tai tuloihinsa.

Terveys ja toimintakyky Suomessa on kehittynyt myönteisesti viime vuosikymmeninä, mikä on lisännyt vuosia aktiiviseen elämiseen loppuelämässä (Poikonen & Silvola 2011, 17).

Tämä tarkoittaa sitä, että myös rahaa tarvitaan enemmän, sillä eläkeläiset haluavat tehdä enemmän asioita.

Toimeentulon nelikentässä on kuvattuna, miten eri osa-alueet vaikuttavat toimeentulon vanhemmalla iällä. Nelikentän tarkoituksena on siis kuvata toimeentulon tekijöitä eläkeajalla. Toimeentulo riippuu myös muista asioista, kun eläkkeistä. Yksi osa-alue nelikentässä on toimintakyky ja terveys. Tämä tarkoittaa sitä, että suomalaisten terveys on parantunut myönteisesti ja näin ollen elävät aktiivisesti pidempään. Iäkkäämmillä ihmisillä kustannukset julkisista palveluista koostuvat etenkin hoivapalveluiden ja terveydenhoidon kustannuksista. Kokonaiseläketurva tarkoittaa sitä rahamäärää, mikä kerääntyneen turvan vuoksi eri järjestelmistä täytyisi maksaa kerralla. (Poikonen & Silvola 2011, 16–18.) Toimeentulon nelikenttään vaikuttaa myös oma varallisuus (mts. 25). Kansalaisen hyvinvointi taloudellisesti riippuu omasta taloudesta, sekä hänen varallisuudestaan. Vaikka Suomessa erilaisten järjestelmien avulla tuetaan taloudellista hyvinvointia, silti monet elämiseen liittyvät asiat, kuten asuminen pystytään hoitamaan perheen omista taloudellisista resursseista.

Suuret ikäluokat ovat elävät kohti vanhuutta, mikä lisää heidän palveluntarpeitaan ja kustannukset tarpeista kasvaa (Poikola & Silvola 2011, 14).

Tarkoittaako tämä sitä, että eläkkeellä olevilla ei tosiaan ole ylimääräistä rahaa, mitä laittaa sivuun? Tuskin kuitenkaan aivan sitä, mutta tulojen tippuessa eläkkeeseen ja kustannusten noustessa eläkeläisille ei varmasti jää niin paljon käytettävää rahaa

mihin he ovat tottuneet. Kuitenkin kulutustottumukset tuskin muuttuvat hirveästi. Ruokaa on silti ostettava ja laskut maksettava.

3.3 Eläkesäästäminen ja eläkkeellä säästäminen: eroavaisuudet

Eläkkeellä tarkoitetaan yleensä työeläkettä, joka on lakisääteinen. Suomessa on myös lisäeläkkeitä, jotka perustuvat työsuhteeseen. Näillä saa hankittua lisäeläketurvaa. (Pitääkö kertoa mikä on työsuhteeseen perustuva lisäturva? (2011, 23.)

Kysymyksiä herää. Miten ja miksi eläkeläiset säästävät? Tekevätkö he sen siksi, että he saavat säästettyä lapsilleen tai jopa lapsenlapsilleen? Vai onko heillä omia unelmia esimerkiksi säästäminen ulkomaanreissua varten. Onko kaikilla eläkkeellä olevilla edes mahdollisuutta säästää. Menevätkö kaikki heidän varansa suoraan laskuihin, asumiskuluihin ja ruokaan. Onko heillä mahdollisuutta säästää minään vertaa. Kokevatko he ylipäättään, että heidän rahatilanteensa on heikko, minkä vuoksi he eivät pysty säästämään vai pitäisikö juuri heidän alkaa miettimään, että mikäli pystyisi edes jonkin verran laittamaan sivuun, he saisivat säästöön edes jonkin verran, jos tulisikin joku iso menoerä, mitä eläkkeellä ei pysty kattamaan. Herää myös kysymys, että olisiko nykyisten eläkeläisten täytynyt alkaa säästämään työikäisenä ja näin ollen helpottaa eläkkeellä oloa. Kokevatko he, että heitä olisi pitänyt neuvoa ja opastaa enemmän jo työikäisenä, mutta lähellä eläkeikää, että miten säästämistä voisi harjoittaa.

Poikonen ja Silvola (2011, 27–28) kertovat, että omaa eläkeaikaa varten voi varautua monella tapaa. On luonteenomaista ihmiselle, että varaudutaan niin sanotusti ”pahan päivän varalle”. Säästäminen ei ole jääkaapin ostamista alennuksella, vaan luopumista kulutusmahdollisuuksista, jotta niitä voidaan käyttää myöhemmin. Mikäli säästetään ”pahan päivän” tai ”vanhuuden” varalle, on mahdollisuus, että säästöjä ei käytetä. Ihminen ei tiedä loppuelämän pituutta, joten siksi moni säästää vielä vanhuudessakin. Eläkeläisen omaisuus on suurimmillaan hänen kuolinpäivänään, mikä ei ole poikkeuksellista. Viimeisen 20 vuoden aikana on alettu kiinnittää huomiota, miten valitaan oikea säästämistapa ja miten säästämisen tavoitteeseen päästään, sillä on tapahtunut yleistä vaurastumista. Uusia säästämis- ja sijoittamistuotteita on tullut markkinoille. Poikonen ja Silvola toteavat (s. 27–28), että eläkesäästämisessä

ja siinä, miten nämä eläkesäästöt saadaan otettua käyttöön ja riittämään loppuelämäksi, on paljon kehittämistä.

On tärkeää huomata ero eläkesäästämisen ja eläkkeellä säästämisen ero. Eläkesäästämässä eläkeläinen on säästänyt jo ennen eläkeikänsä eli säästänyt osan työaikaisista tuloistaan ja käyttää nämä myöhemmin eläkeaikana (Finanssivalvonta 2017.)

Mietitään myös, kuinka mahdollistetaan eläkeläiselle se, että hän pystyy säästämään myös eläkkeellä ollessa, sillä kaikki eivät ole aloittaneet eläkesäästämistä työikäisenä. Minkälaisia keinoja ja ratkaisuja siihen on? Mahdollisuuksia on monia, kuten rahastot tai vaikka osakkeet. Eläkeläisten säästäminen ja sijoittaminen voi siis olla hyvin samankaltaista kuin työssäkäyvän, sillä keinot ovat samoja, mutta tämä tehdään vain eläkkeellä ollessa.

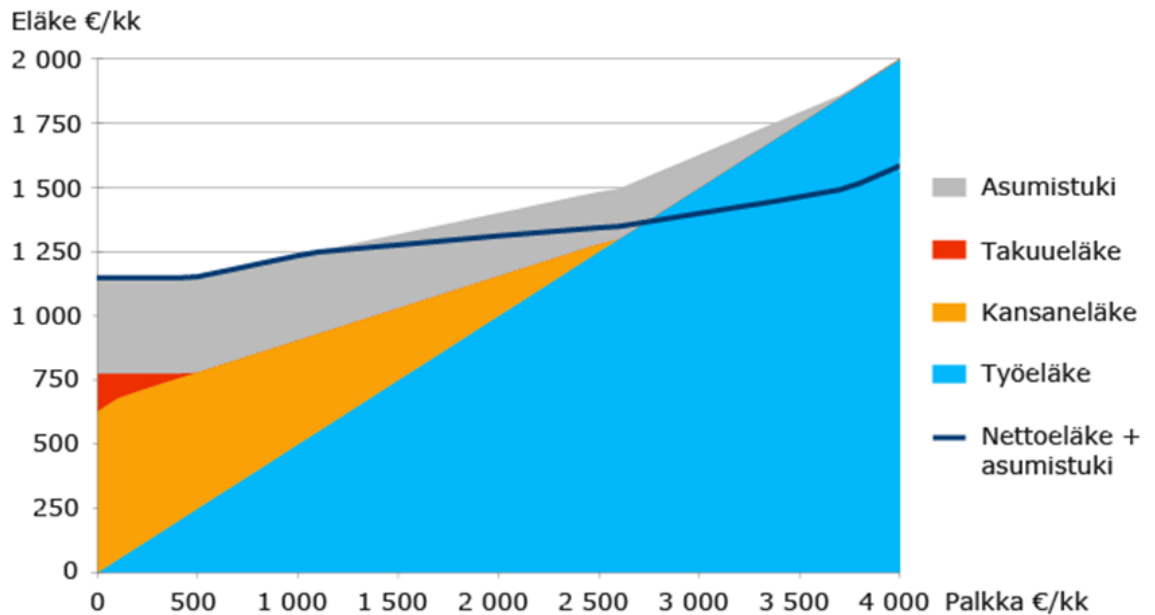
3.4 Suomen eläkejärjestelmä

Vakinaisesti Suomessa asuva yli 65-vuotias on oikeutettu eläkkeeseen. Kela ei ole ainut, joka maksaa eläkkeitä. Työeläkettä maksavat erilaiset työeläkelaitokset. Kansaneläke ja takuueläke ovat Kelan tarjoamia eläkkeitä. Näihin sinulla on oikeus, mikäli työeläke jää pieneksi. Hakijoiden elämäntilanne vaikuttaa siihen, ovatko he oikeutettuja myös Kelan hoito- ja asumistukeen. (Kela 2017, 1.)

63–65-vuotiaana jäädään yleensä vanhuuseläkkeelle (Kela 2017, 2). Pääosa eläkkeestä on työeläkettä, ja se ansaitaan itsetehdyllä palkkatyöllä. Yrittäjäeläkettä maksetaan yrittäjille. Takuueläke takaa Suomessa asuvalle sen, että hänen jäädessään eläkkeelle hän on oikeutettu ainakin 760 euron arvoiseen eläkkeeseen. (Kela, 3–4.)

Eläkkeen määrä riippuu siis monesta tekijästä ja juuri tämän vuoksi Kelan sivuilla on myös erilaisia laskureita, joiden avulla voi laskea oman eläkemäärän.

Seuraavassa kuvassa nähdään miten vuonna 2018 kokonaiseläke on määräytynyt eri tulotasoilla. Kuten kuvasta nähdään, työeläkkeen määrä on suuri, mutta sen ollessa pieni muut eläkkeen ja tukien muodot täydentävät rahamäärä, jotta eläkkeellä ollessa tulot ovat turvattuna.



Kuvio 1. Kokonaiseläkkeen määräytyminen eri tulotasoilla vuonna 2018 (Eläketurvakeskus 2018).

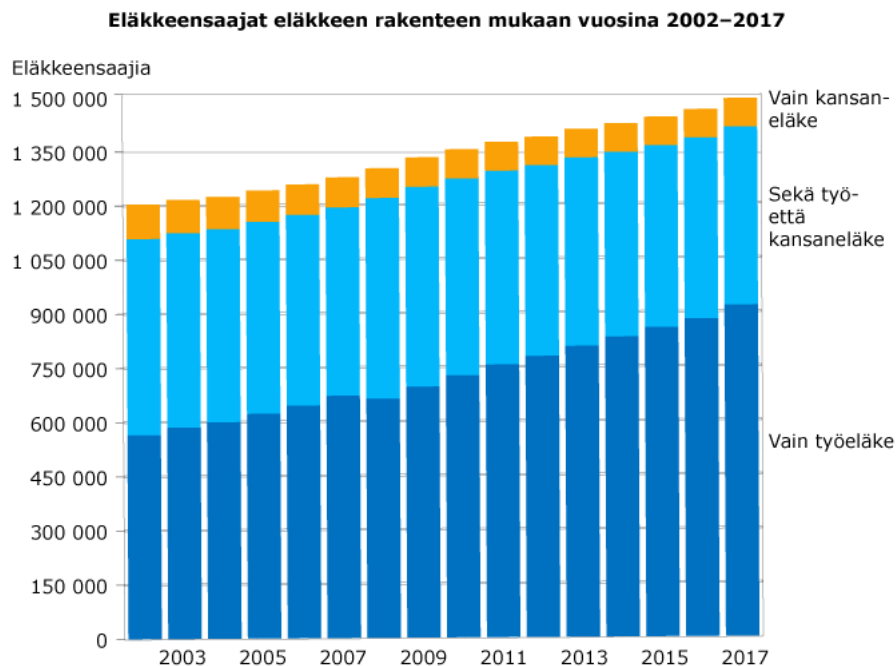
Työeläketurvan tarkoituksena on eläkkeelle siirryttäessä turvata ja säilyttää työuran aikaisen toimeentulon taso eläkeaikana (Eläketurvakeskus 2018). Vuoden 2005 uudistuksen jälkeen, työeläkettä karttuu kaikesta työstä, joka on vakuutettu työeläkelakien mukaisesti 18 ikävuodesta lähtien. Vuodesta 2017 alkaen se on ollut jo lähtien 17 ikävuodesta. Pääosin siis työeläke muodostaa toimeentulon henkilöille, jotka ovat tehneet keskimääräisen työuran.

Jos jostain syystä eläkkeensaajan työeläketurva jää pieneksi, toimeentuloa täydentää kansaneläke. Tietyin edellytyksin siihen ovat oikeutettuja henkilöt, jotka asuvat Suomessa. Pienituloisen toimeentuloa parantavat myös tulonsiirrot, joita maksaa Kansaneläkelaitos. Esimerkiksi asumis- ja hoitotuki kuuluvat näihin. (Eläketurvakeskus 2018.)

Seuraavasta kuviosta (2) nähdään, miten eläkkeensaajien eläke on muodostunut vuosina 2002–2017. Eläkkeensaajien määrä on kasvanut tasaisesti vuodesta 2002 vuoteen 2017.

Kuten kuviosta näkyy, työeläkettä saavat melkein kaikki eläkkeensaajat. Suomessa asuvista 62 prosenttia sai pelkkää työeläkettä 2017 vuoden lopussa. 33 prosenttia sai eläkettä niin työeläke- kuin kansaneläkejärjestelmästä. Eläkkeensaajista viisi prosenttia sai ainoastaan kansaneläkettä. 2017 vuoden lopussa Suomessa asuvia,

jotka saivat omaa eläkettä, oli noin 1 489 000. Eläkkeensaajia yhteensä oli 1 586 000. (Eläketurvakeskus 2018.)



Kuvio 2. Eläkkeensaajat eläkkeen rakenteen mukaan vuosina 2002–2017 (Eläketurvakeskus 2018).

Suomessa on hyvä tilanne, sillä eläkeläistenkin toimeentulo on huomioitu. Mikäli työeläke jää pieneksi, sitä voidaan täydentää muilla eläkkeillä. Perustulo elämiseen on turvattu myös eläkkeellä ollessa. Toisaalta on myös heitä, jotka kuuluvat suurin ikäluokkiin ja ovat hoitaneet koko työssööloikänsä kotona lapsia ja hoitanut kotona eläimiä. Tällöin eläkkeen määrä voi jäädä pieneksi, sillä heille ei ole kertynyt työeläkettä.

Eläke muodostuu lopulta siitä, mitä jää käteen sosiaaliturvamaksujen ja verotuksen jälkeen. Verotus lakisääteisissä eläkkeissä muodostuu pääosin, kuten muidenkin ansiotulojen. Maksu- ja verorasite palkka- ja eläketulossa eroavat erilaisten sosiaalivakuutusmaksujen ja verovähennysten vuoksi. (Eläketurvakeskus 2018.)

On erilaisia mittaamisen tapoja, joilla voidaan tarkastella eläketurvan tasoa. Yksi tapa on tarkastella keskimääräisiä eläkkeitä. Kun työurat ovat pidentyneet, palkat kasvaneet ja työeläkejärjestelmä tullut voimaan, eläkkeet ovat keskimääräisesti nousseet. (Eläketurvakeskus 2018.)

Toinen keino mitata, on tarkastella ja suhteuttaa eläkettä siihen, mitä ansaitut tulot ovat olleet ennen eläkettä. Tätä kutsutaan korvaussuhteeksi. (Eläketurvakeskus 2018.)

Eläkkeensaajan toimeentuloon vaikuttaa suuresti, minkä kokoinen kotitalous on ja mikä on se rakenne, sekä se mikä asumismuoto on kyseessä. Talous, jossa asuu kaksi eläkkeensaajaa, tulee toimeen pienemmällä rahamäärällä, kuin esimerkiksi kaksi eläkkeensaajaa, jotka asuvat yksin. Asuminen omassa asunnossa on usein myös edullisempaa, kuin asuminen vastaavassa vuokra-asunnossa. (Eläketurvakeskus 2018.)

3.5 Eläkejärjestelmän vaikutukset säästämiseen ja sijoittamiseen

Eläkemäärän ollessa hyvin erilaisia myös se, miten paljon eläkeläiset pystyvät säästämään, vaihtelee. Mikäli eläkeläinen saa hyvin pientä eläkettä, hänellä ei välttämättä ole ollenkaan mahdollisuutta laittaa rahaa säästöön. Jos taas ansaitsee enemmän, on käyttövaraakin enemmän.

Toisaalta nykytilanteessa myös eläkeläisten tilanne on otettu hyvin huomioon ja kenenkään ei pitäisi jäädä niin sanotusti tyhjän päälle, vaan jokaiselle eläkeläiselle on turvana tietty summa.

Omalla työnteollaan pystyy vaikuttamaan siihen, minkä suuruiseen eläkkeeseen on oikeutettu. Kymmeniä vuosia sitten, nyt eläkeiässä olevilla ei toki kaikilla ole ollut mahdollisuutta valita mitä työtä tekevät. Näin ollen he eivät ole pystyneet vaikuttamaan siihen, millainen heidän eläkkeensä tulee olemaan.

Kun eläkkeestä osa voi mennä vuokraan ja muihin asumiskustannuksiin, ei pakolta jää ylimääräistä rahaa, mistä voisi säästää esimerkiksi rahastoon. Luultavasti niillä, jotka asuvat omassa asunnossa ja vieläpä mahdollisesti kahdestaan, jolloin menot puolittuvat jää enemmän rahaa mistä säästää. Ei se varmasti yksineläjilläkään mahdollontta ole, mutta vaikeampaa.

3.6 Säästämisen ja sijoittamisen muodot

Säästämisessä ja sijoittamisessa keinoja on monia. Säästää voi pelkästään säästötalletus tilille tai sitten voi sijoittaa ja valita niistä itselleen sopivimman sijoitusmuodon. Seuraavissa luvuissa käsitellään, minkälaisia erilaisia sijoittamisen muotoja on.

3.6.1 Korkosijoittaminen

Kaikessa sijoittamisessa sen kulmakivi on korko. Korko muodostaa hintapohjan sijoitustuotteille. Korkosijoituksia on kahdenlaisia, lyhyitä ja pitkiä. Raja näille kahdelle on 12 kuukautta. Riski on sitä pienempi, mitä lyhyempi on sijoitusaika. (Pesonen 2011, 84.)

Pesosen (2011, 86) mukaan korkoriskin hahmottaminen voi olla vaikeaa. Miksi esimerkiksi rahasto, joka on pitkän koron, alkaa korkojen noustessa tuottamaan tappiota? Korkotason noustessa joukkolainan hinta laskee. Hinta nousee, kun korkotaso laskee. Muutokset korkotasossa tuntuvat sitä kovemmin, mitä myöhemmin tulevaisuudessa erääntyvästä korkosijoituksesta on kyse. Jos aikoo pitää sijoituksen eräpäivään saakka, ei korkoriskiä tarvitse ottaa huomioon. (Pesonen 2011, 86.)

Korkosijoittaja hyötyy vasta sitten kohonneista koroista, kun hän myy aiempia korkosijoituksiaan tai mikäli ne on erääntyneet (Pesonen 2011, 88).

Pesonen (2011, 90) pohtii, että säästötili on hyvä vaihtoehto, kun säästää esimerkiksi uutta autoa varten. Säästötilille voi säästää kuukausittain tietyn summan. Tileiltä voi löytyä rajoituksia, esimerkiksi raha- tai nostomäärällisiä, jotka kertovat miten monta nostoa ja minkä suuruisina tietyssä ajassa niitä voi suorittaa. Yleisesti säästöjen määrän kasvaessa myös korko tileillä nousee (mp.).

Säästötilit ovat helppo tapa alkaa kerryttämään jonkinlaisia säästöjä. Siinä ei ole niin suurta korkoa, kuin esimerkiksi rahastossa, mutta se on hyvä alku. Säästötilillekin voi alkaa säästämään vaikka kuukausittain tietyn summan, joka menee automaattisesti sinne käyttötililtä. Näin ollen sitä kerryttää kuin huomaamattaan rahaa. Myös isompia summia on helppo tallettaa säästötilille, ja yhtä helppo ne on myös sieltä

ottaa käyttöön, mikäli sellaiselle tarve tulee. Ihmisten olisikin hyvä säästää edes jonkun verran, mikäli tulevaisuudessa tulee joitain yllättäviä isompia menoja. Näin ollen ei tarvitse käyttää kaikkea käyttötilillä olevista rahoista, vaan voi turvautua myös siihen, että on pieni takaovi säästötilillä äkillisiä menoja varten.

Määräaikaistilille tehty talletus on siellä sovitun ajan. Talletusajan ja -määrän noustessa, yleensä myös korko nousee. Määräaikaistilille on mahdollista maksaa korkoa hieman korkeampana. Korko määräytyy markkinatilanteen, asiakassuhteen luonteen, talletusajan ja talletuksen rahasumman mukaan. Pesonen (2011, 90–91) kertoo, että tilisäästäjän on hyvä muistaa, että veroa maksetaan korosta.

Sijoitustalletuksessa tuotto sidotaan esimerkiksi osakkeen kurssikehitykseen. Takuukorko on talletukselle matala. Ennalta tiedetään lisäkoron ehdot, mutta suuruus voi olla ehdollinen esimerkiksi kurssinousuille osakkeista, jotka on valittu. Lisäkoron saamisesta ei siis ole mitään varmuutta talletusta tehtäessä. Merkintäaika on sijoitustalletuksissa yleensä rajattu. (Pesonen 2011, 91.)

Joukkolainasijoitus on myös yksi tapa sijoittaa. Se on aika perinteinen tapa. Joukkovelkakirjalainat ovat kunnan, valtion, yrityksen tai jonkun muun yhteisön liikkeelle laskemia lainoja. Vähimmäissijoitus on 1000 eurosta 50 000 euroon. (Pesonen 2011, 91.)

Joukkovelkakirjalainojen tuotto-odotukset verrattuna muihin sijoitustuotteisiin voivat jäädä pienemmiksi. Toisaalta näissä on yleensä pienempi riski. Sijoitusaika on yleensä kolmesta viiteen vuoteen. (Finanssivalvonta 2015a.)

Suurin riski joukkovelkakirjalainoissa liittyy liikkeellelaskijan takaisinmaksukykyyn: Pystyykö liikkeellelaskija maksamaan lainan tuoton ja nimellispääoman sijoittajille? (Finanssivalvonta 2011a).

3.6.2 Osakesijoittaminen

Sijoittajan ostaessa osakkeita pörssiyhtiöstä, hänestä tulee omistaja yrityksessä. Yhtiön voittoihin on myös osakkeenomistajalla oikeus. Voitot maksetaan osinkoina. Omistajilla menee hyvin silloin kun myös yhtiöllä menee. Osakkeenomistajalla on

oikeus osallistua päätöksentekoon yrityksessä. Yhtiön osakkeilla käydään pörssissä kauppaa. Pörssin kautta yhtiön omistajaksi voi tulla kuka tahansa. Sijoittajat tekevät pörssikaupassa kauppaa keskenään. (Pesonen 2011, 94.)

Sijoittaja tarvitsee pankkitilin ja arvo-osuustilin, jotta hän voi ostaa osakkeita. Näin ollen hänen on oltava siis jonkun pankin asiakas. Alhaisimmat kaupankäyntipalkkiot ovat netissä, missä kannattaa osakekaupat tehdä. Pankki laskuttaa asiakasta tehdyistä kaupoista, säilytetyistä osakkeista ja arvo-osuustilin ylläpidosta. Pesonen (2011, 94–95) pohtii, että tämän vuoksi osakkeisiin kannattaa sijoittaa ainakin muutamia satasia ja jos vain mahdollista, niin tuhansia euroja.

Osakesijoittaminen on tuottanut muita sijoitusmuotoja enemmän pitkällä aikavälillä (Pesonen 2011, 95).

Pesonen kertoo (2011, 97–98), että osakesijoittamisen riskejä ovat esimerkiksi markkinariski, yritysrisi, valuuttariski ja likviditeettiriski. Markkinariski kertoo markkinatilanteen vaikutuksesta yksittäiseen osakkeeseen. Siltä pystyy suojautumaan vain pysymällä kokonaan poissa osakemarkkinoilta. Yritysrisi kertoo yritykseen kohdistuvasta riskistä, joista suurin on tietysti konkurssiriski. Pörssisivuilta Kauppalehden nettiversiosta voi tutkia pörssiyhtiöiden riskitunnuslukuja. Valuuttariski on huomioitava, mikäli sijoittaa euroalueen ulkopuolelle. Valuutan vaihtuessa eurosta esimerkiksi kruunuun, kruunun vahvistuminen tietysti on hyvä asia sijoittajalle Suomessa ja taas toisinpäin kruunun heikentyminen on huono asia. Toisaalta taas valuuttakurssien vaikutukset kumoavat toisiaan. Piensijoittajan ei ole kannattavaa suojata sijoitustensa valuuttakurssiriskiä. Likviditeettiriski kertoo siitä, kun osakesijoittaja ei pysty toteuttamaan kauppiaan niin, että selviä kurssiliikkeitä ei olisi. Piensijoittaja törmää niihin kuitenkin harvoin. (mts. 97–98.)

Pesosen (2011, 97) mukaan osakesijoitus kannattaa valita sijoitusmuodoksi, mikäli sijoittajan aikomus on pitkän ajan sijoitus. Osakesijoittamisessa riskejä vähentää pitkä sijoitusaika.

Finanssivalvonnan (2015b) mukaan, mikäli haluaa pienentää riskiä liittyen omaan sijoitussalkkuunsa, kannattaa sijoitukset hajauttaa erilaisiin sijoitustyyppihin.

Osakesijoittamiseen lähteminen voi olla jännittävämpää, kuin vaikka normaalille säästötillille tallettaminen. Moni voi kokea osakesijoittamisen vaikeana asiana, sillä osakkeista, joihin on sijoittamassa, täytyy olla jotain tietoa, ettei osta ”sikkaa säkissä”. Osakesijoittaminen on myös pitkäjänteisempää, joten täytyy olla malttia odottaa, että saa sijoittamilleen rahoilleen vastinetta.

3.6.3 Sijoitusrahastot

Rahastojen kautta asiakas pystyy sijoittamaan niin, että hänen ei itse tarvitse tehdä sijoituspäätöksiä koskien sijoituskohteita. Finanssivalvonnan (2014) mukaan rahastosijoittaminen on siitä hyvä, että sen pystyy aloittamaan pienelläkin rahasummalla.

Säästäjiltä kerätään varoja, jotka rahastoyhtiö sijoittaa useisiin eri sijoituskohteisiin rahaston sääntöjen mukaan. Rahasto jakautuu yhtä suuriin rahasto-osuuksiin keskenään. Nämä tuottavat omaisuuteen rahastossa yhtäläiset oikeudet. Rahastoon tehdään kaupat ja rahat pysyvät tämän rahaston sisällä. Asiakas hoitaa paperitöitä vain silloin, kun hän myy tai ostaa rahasto-osuuksiaan. (Pesonen 2011, 113–115.)

Pesosen (2011, 115) mukaan rahaston etuna on myös se, että niistä on helppo löytää valtavia määriä tietoja ja niitä on vaivatonta vertailla keskenään. Internetistä löytyy paljon tietoa piensijoittajille ilmaiseksi. Rahastoesitteissä esitetään esimerkiksi rahaston tuottotavoite. Pesonen (s.115) kertoo, että sijoittajan kannattaa valita, että hänen rahaston tuotto-osuus lisätään rahasto-osuuden arvoon. Näin ollen raha on rahastossa tuottamassa korkoa korolle.

Kun rahasto-osuuksia ostetaan, tehdään niin sanottu merkintä, jonka pystyy tekemään myös verkkopankissa. Merkintä tapahtuu niin, että rahaa siirretään rahatililtä haluamansa rahaston tilille. Kun rahasto-osuuksia myydään, sitä kutsutaan lunastukseksi. Myös lunastus onnistuu verkkopankissa tai totta kai myös konttorilla. Rahat näkyvät tilillä jo muutamassa päivässä. (Pesonen 2011, 117.)

Pesonen (2011, 117) pohtii, että sijoituskohde on hyvä valita sen mukaan, haluaako säästää lyhyellä vai pitkällä aikavälillä. Mitä pitempi aikaväli on kyseessä, sitä enemmän voidaan ottaa myös riskejä. Pesonen (s. 117) kertoo, että kuukausisijoittaminen on hyvä alku. Tilitä voidaan laittaa automaattisesti menemään kuukausittain

joku tietty summa tiettyyn rahastoon. Näin ollen kuukausisäästäjä säästää kuin huomaamattaan. Pesonen (s. 117) myös kertoo, että kuukausisijoittamisen voi myös lopettaa koska vain, jos esimerkiksi tuleekin jotain yllättäviä menoja. Hyvä puoli on myös se, että rahastosta voi lunastaa koska vain, sinne voi sijoittaa kerralla isomman summan tai tehdä säästöä pienissä erissä.

Rahastoihin liittyy myös samankaltaiset riskit kuin muuhunkin sijoittamiseen. Sijoituksen arvo voi muuttua, se voi laskea tai nousta. Myöskään rahaston kehitys aikaisemmin ei kerro sitä, miten se tulevaisuudessa käyttäytyy. Sitä enemmän riskiä on, mitä enemmän sijoituskohteen arvo vaihtelee. Sijoittaja toki saa yleensä paremman tuoton siitä kohteesta, jonka arvokin on vaihdellut enemmän. (Finanssivalvonta 2011b.)

3.6.4 Eläkeläiselle parhaat sijoitusmuodot

Pesosen (2011, 96) mukaan Suomessa suurimpia osakemarkkinoiden sijoittajia ovat olleet esimerkiksi juuri eläkesijoittajat.

Toisaalta jos eläkeläinen haluaa sijoittaa itselleen omaan käyttöön, niin sanotusti lyhyellä aikavälillä, hänen ei tällöin kannata valita osakesijoittamista. Mikäli hän haluaa säästää taas rahoja vaikkapa lapsilleen, osakesijoittaminen on kannattavampaa.

Rahastosäästäminen on eläkeläiselle hyvä keino säästää. Eläkeläinen pystyy aloittamaan sen koska vain, melkeinpä millä summalla tahansa ja hän pystyy tarvittaessa lunastamaan rahastosta lisää pääomaa itselleen. Eläkeläinen pystyy myös valitsemaan, haluaako hän säästää lyhyellä vai pitkällä aikavälillä ja täten valita itselleen juuri oikeanlaisia rahastoja.

Eläkeläiselle paras sijoitusmuoto riippuu myös paljon siitä, mikä hänen elämäntilanteensa on, miten paljon hänellä on varaa laittaa säästöön ja mikä hänen säästämisensä tarkoitus on. Saadakseensa hänelle parhaan säästämis- ja sijoittamismuodon, eläkeläisen on hyvä ottaa yhteyttä omaan pankkiinsa, jossa voidaan räätälöidä juuri hänelle sopiva paketti.

Tässä tilanteessa myös pankin työntekijän apu auttaa. On tärkeää, että työntekijä pystyy auttamaan asiakasta ja etsii hänelle juuri sopivimman tavan säästä ja sijoittaa. Jokaisen eläkeläisen tilanne on omanlaisensa, joten on hyvä, että hänelle mietitään juuri sopivin kokonaisuus ja tapa säästää ja sijoittaa.

Korkorahastot ovat hyvä vaihtoehto eläkeläisen sijoittamiselle, sillä siinä on matala riski.

3.7 Säästämisen ja sijoittamisen riskit

Eläkeläiset haluavat säästää eläkeikäisenä esimerkiksi lapsilleen tai lapsenlapsilleen ja miksei jotkut myös itselleen. Kuten Pesonen (2011, 27) toteaa, ilman riskiä ei tule tuottoa. Riskin kanssa on opittava elämään, mikäli sijoituksilleen haluaa tuottoa.

Riskejä, jotka liittyvät tuottoihin, ei pyritäkään kokonaan poistamaan. Tällöin poistettaisiin myös sijoitusten tuotto-odotus. Riski on sitä pienempi, mitä vakaammin sijoituskohteen arvo vaihtelee. Riskiä sijoittamisessa voitaisiin kuvailla esimerkiksi sanoilla heilunta ja tuotonvaihtelu. (Pesonen 2011, 28.)

Volatiliteetti kuvaa sitä voimakkuutta, millä rahaston arvo heilahtelee. Sitä suurempi arvonheilauteluun liittyvä rahaston riski on, mitä suurempi vuotuinen volatiliteetti rahastossa on. (Finanssivalvonta 2011b.)

Riski sijoittamisessa tarkoittaa sitä, että ei voida olla varmoja mikä tuleva tuotto tulee olemaan. Riskiä on myös se, että ei voida tietää etukäteen millainen itse riski tulee olemaan. Mikään sijoitus ei tule olemaan täysin riskitön. Käytännössä riski on siis mahdollisuus siitä, että sijoituksesta saataisiinkin huonompi tuotto kuin odotettiin tai menetetään osaksi tai jopa kokonaan sijoitetut varat. (Kontkanen 2016, 104–105.)

Säästämisen ja sijoittamisen riskinä voi olla myös luottamus. On tärkeää, että sijoittaja pystyy luottamaan henkilöön, joka hänelle parhaat säästämisen ja sijoittamisen muodot katsoo.

Matalin riski on korkorahastoissa, mutta siinä on myös näin ollen matala tuotto-odotus. Keskitason riski on yhdistelmärahastoissa, indeksirahastoissa, asuntorahastoissa ja etf-rahastoissa ja näin ollen näissä on myös hieman korkeampi tuotto-odotus. Korkein riski, mutta myös suurempi tuotto-odotus on vipurahastoissa, osakerahastoissa ja hedgerahastoissa. Rahastoja, joilla on erilaiset tuotto-odotukset ja riskit on monia, joten rahastosijoittajan kannattaakin huolellisesti tutustua näihin eri vaihtoehtoihin. (Sijoitusrahastot 2018.)

Talouselämä (2017) kertoo artikkelissaan, kuinka eräs henkilö oli mennyt tapamaan sijoitusneuvojaa helsinkiläiseen pankkiiriliikkeeseen. Tämän seurauksena hän oli sijoittanut 25 000 euroa, josta lopulta menetti 18 000 euroa. Syytä tälle asiakas ei oikein vielä tapahtuneen jälkeenkään ymmärtänyt. Asiakas oli allekirjoittanut paperit, joten hänen olisi pitänyt ymmärtää mitä on tekemässä, vaikka oikeasti hänellä ei ymmärrystä tähän ollut.

Asiakkaan on tärkeää tuntea olevansa ymmärretty ja hänen oikeutensa on myös kysyä pankkivirkailijalta mikäli hän ei ymmärrä. Sijoitusneuvojan on tärkeää osata katsoa juuri asiakkaalle sopivimmat sijoituskeinot, mitkä yllä olevalla jutulla selvästikään eivät toteutuneet. Näin pystytään luomaan asiakkaalle luottavainen mieli sijoittaa jatkossakin.

Korkojen ollessa alhaalla, monimutkaisten sijoitustuotteiden tarjonta on kasvanut. Tämän vuoksi on hyvä muistaa, että mikäli ei ymmärrä sijoitustuotteen sisältöä tai riskejä, kannattaa olla sijoittamatta tai ainakin pyytää ammattilaiselta apua. (ESMA 2014, 1)

3.8 Säästämisen ja sijoittamisen riskien vaikutus eläkeläisiin

Eläkeläiset ottavat varmasti riskit eri lailla huomioon. Heillä on jo elämänkokemusta, ja he tietävät kuluttamistottumuksensa, joten he osaavat laskea, paljonko heillä on varaa säästää.

Kannattaako eläkeläisten lähteä pitkän tähtäimen säästämiseen ja sijoittamiseen, joka ei ole niin riskipitoista, vai kannattaako heidän valita esimerkiksi rahastoihin

sijoittaminen ja odottaa tuottoa hieman nopeampaa. Mikäli eläkeläisellä ei ole yhtään kokemusta säästämisestä, hänellä voi olla vielä suurempi kynnyks edes aloittaa sitä enää ollenkaan, sillä hän voi kokea, ettei hän enää pääse hyötymään siitä.

Riskejä säästämässä ja sijoittamisessa on aina olemassa, ja voi pohtia, uskaltavatko eläkeläiset ottaa enää rahoillaan sitä riskiä, mitä sijoittaminen vaatii. He voivat esimerkiksi menettää pienen omaisuutensa ottaessaan lyhyen aikavälin ison riskin, jos sijoitus ei menekään toivotulla tavalla. Hajauttaminen on tässäkin asiassa korostetussa roolissa. Eläkeläinen voi ottaa pieniä paloja monesta sijoituskohteesta, mikä tasaa riskejä. Tässäkin varmasti korostuu myös asiakkaan pankin antama tuki ja se, että asiakkaalle pystytään katsomaan paras mahdollinen kokonaisuus, mikä palvelee häntä hänen elämänvaiheessaan.

4 ELÄKELÄISPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Toimeksiantona oli tehdä haastattelu, jonka avulla selvitetään pankin toimihenkilöiden näkökulmasta eläkeläisten säästämisen- ja sijoittamistottumuksia. Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen, sillä kyseessä on haastattelu. Tässä luvussa käsitellään myös haastattelun tulokset ja johtopäätökset.

4.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on suomalainen Pankki X. Pankki X toimii finanssialalla, keskittyen vähittäispankkitoimintaan. Pankki X tarjoaa palveluitaan niin yksityisille henkilöille kuin yrityksille. Pankki X toimii laajalla alueella Suomessa. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Pankki X:lle, miten se voisi parantaa vielä entisestään palveluitaan liittyen eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen.

4.2 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto

Opinnäytetyö on kehittämistehtävä, mutta siinä on myös toimintatutkimukseen viitattavia osia. Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen, sillä menetelmänä käytetään haastattelua. Tutkimusaineistoon haastatellaan Pankki X:n työntekijöitä ja heistä osa työskentelee myös eri konttoreissa. Tällä saamme vastauksia myös siihen, onko paikkakuntakohtaisia tai konttorinvälisiä eroja.

Tiedonkeruutapana yksi käytetyimmistä on haastattelu. Haastattelutyypistä riippuen tutkija, joka haastattelee ja haastateltava keskustelevat asioista järjestelmällisesti tai laxeammin. Haastattelu tehdään tutkimusmateriaalin saamiseksi ja saatua materiaalia tulkitaan ja analysoidaan, jotta saadaan selvitettyä tieteellinen tutkimustehtävä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34, 42.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 68–69, 128–134) mukaan vuorovaikutustilanteessa haastattelijan omilla eleillä, käyttäytymisellä, ilmeillä ja muilla erilaisilla ominaisuuksilla on vaikutusta. Haastattelutilanteessa sosiaaliset taidot ovat tarpeen, jotta vuo-

rovaikutus sujui. Haastattelu on myös muodostettava niin, että se on haastateltavan iän mukaan sopiva. Haastattelua ei voi tehdä samalla tavalla lapselle kuin aikuiselle.

4.3 Haastattelu

Haastattelun tarkoituksena on selvittää Pankki X:lle tärkeitä tietoja liittyen eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen, jotta Pankki X:n palveluita voitaisiin kehittää parhaiksi mahdollisiksi.

Haastattelussa haastateltiin kolmea eri Pankki X:n työntekijää. Kaksi heistä työskentelevät samassa konttorissa. Näin saatiin hieman laajempaa näkökulmaa, eikä kaikki tieto keskittynyt vain yhdestä konttorista saatavaksi. Haastattelut suoritettiin Pankki X:n konttoreissa yksilöhaastatteluna. Haastateltavat eivät saaneet tutustua kysymyksiin etukäteen. Kysymyksiä oli yhteensä 14.

H1 on työskennellyt palveluneuvojana Pankki X:ssä 1,5 vuotta. Hän toimenkuvaansa kuuluu asiakaspalvelijana toimiminen ja hän hoitaa asiakkaisiin ja asiakastapaamisiin liittyviä asioita. Palveluneuvojan tehtävänä on neuvotella ja etsiä paras kokonaisuus asiakkaalle liittyen tileihin, säästämiseen ja sijoittamiseen, sekä lainoihin eli rahoituspuoleen. Näin ollen hänellä on kokemusta myös eläkeläisten kanssa neuvottelemisesta. H2 on toiminut palveluneuvojana noin 4 vuotta. Hän toimii myös asiakkaiden kanssa yhteistyössä. Lisäksi hän hoitaa myös yrityspuolta, johon kuuluu myös oleellisesti asiakkaiden tapaaminen ja heidän yrityspuolensa tilien, säästämisen ja sijoittamisen, sekä rahoituksen hoito. H3 on työskennellyt pankkialalla erilaisissa tehtävissä yhteensä noin 20 vuotta. Hän toimii Pankki X:ssä konttorinjohtajana eli hän toimii esimiehenä ja hoitaa siihen liittyvät tehtävät. Hänen työtehtävänsä koostuvat henkilö- ja yritysasiakkaiden kanssa toimimisesta. Hänen työtehtäviinsä kuuluu rahoituspuoli, eli lainojen hoitaminen, sekä säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvät asiat.

4.4 Tulokset

Seuraavaksi kerrotaan tutkimustuloksista liittyen tehtyyn haastatteluun.

4.4.1 Eläkeläisten innokkuus ja kiinnostus säästämistä ja sijoittamista kohtaan

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että asiakastapaamisissa eläkeläiset ottavat myös itse puheeksi säästämistä ja sijoittamista. Tämä nousee esiin siten, että he haluavat rahoilleen korkoa. Korkojen ollessa matalalla, on mietittävä keinoja mihin rahat voisi sijoittaa, jotta rahoilleen saisi tuottoa. Monesti kuitenkin säästämisen ja sijoittamisen esille ottaminen lähtee asiakaspalvelijasta ja hänen kiinnostuksestaan asiakkaan tarpeita ja unelmia kohtaan, ja millä säästämisen ja sijoittamisen keinoin niitä voitaisiin lähteä tavoittelemaan. Haastateltavat vastasivat eläkeläisten innokkuuteen koskien säästämistä ja sijoittamista siten, että yleisesti katsoen eläkeläisiä kiinnosta ja juuri sen vuoksi, että rahat eivät vain ”makaisi” tilillä, eikä inflaatio söisi niitä, vaan rahoille olisi joku parempi tapa saada tuottoa. H1 koki, että eläkeläiset, jotka ovat jo yleisesti kiinnostuneempia taloudesta, ovat myös innokkaampia säästäjiä ja sijoittajia. Moni eläkeläinen ei suoraan kieltäydy neuvotteluissa säästämiseen ja sijoittamiseen ryhtymisestä, mutta mikäli heillä on aiemmilta vuosilta/vuosikymmeniltä huonoja kokemuksia, esimerkiksi rahaston arvon laskusta, heitä voi olla vaikeampi enää uudestaan saamaan lähtemään sijoittamaan. Sijoittamisessa on aina riski, mikä saa eläkeläiset miettimään, että kannattaako siihen enää niin iäkäänä ryhtyä, sillä siinä on rahan menettämisen pelko.

Nämä tulokset saavat miettimään sitä, että vaikka eläkeläiset ovat jo hieman iäkäämpiä, väestön eläessä pitempään, myös eläkeläiset haluavat toteuttaa unelmiin ja laittaa rahaa sivuun niiden toteuttamiseksi. Joten, vaikka eläkeläisillä ei olisi ennen eläkeikää tehtyjä säästöjä, he pystyvät vielä eläkeisässään säästämään tuloistaan ja näin ollen päästä hyötymään niistä. Eläkeläisetkin ovat siis kiinnostuneita säästämisestä ja sijoittamisesta.

4.4.2 Eläkeläisiä kiinnostavimmat säästämisen ja sijoittamisen muodot ja kenelle he säästävät

Eläkeläiset säästävät myös useimmiten itselleen pahan päivän varalle. Toiset myös avaavat esimerkiksi lapsilleen tai lapsenlapsilleen tilin tai rahaston, johon siirtävät esimerkiksi syntymäpäivänä rahaa, mutta tämä ei kuitenkaan ole niin suosittua. Enemmän eläkeläiset keräävät omaan säästöön ja ajattelevat rahan siirtyvän tulevaisuudessa lapsilleen tai lapsenlapsilleen perinnönjaon kautta. Myös pariskuntien säästämisen on eroja. Vaikka eläkeläispariskunta tulisi asiakastapaamiseen ja heillä olisi muuten yhteiset tilit, niin säästäminen ja sijoittaminen jakaa mielipiteet ja toinen voi olla hyvinkin kiinnostunut asiasta, kun taas toinen ei halua lähteä sellaiseen. Tähänkin vaikuttaa aikaisemmat kokemukset säästämisen ja sijoittamisesta.

Monille eläkeläisille on tärkeää, että he saavat laittaa lastensa tai lastenlastensa tilille rahaa esimerkiksi syntymäpäivänä ja näin kerryttää vaikkapa lastenlapsen tiliä ajokorttia varten. Tämän vuoksi monet isovanhemmat myös avaavat säästötiliä lastenlapsilleen, ja nämä tilit lastenlapset saavat käyttöönsä esimerkiksi vasta 18 vuotta täytettyään. Näin ollen myös säästäminen on hyvä muoto, eikä aina tarvitse sijoittaa rahaa.

4.4.3 Säästämisen ja sijoittamisen vaikeus; syyt miksi ei

Haastattelussa nousi esiin, että ne asiakkaat jotka eivät ole niin paljon taloutta yleisesti seuranneet, pitävät säästämistä ja sijoittamista vaikeampana asiana, kuin en jotka ovat taloudesta tietoisempia. Asiakaspalvelijan rooli on kuitenkin auttaa eläkeläistä ja kertoa miten säästämistä ja sijoittamista voi tehdä ja kartoittaa eläkeläisen tarpeet ja paras keino hänelle siinä.

Syitä sille miksi eläkeläinen ei haluaisi alkaa säästämään ja sijoittamaan nousi monia. Isoimpina asioina esiin nousi riski ja se, että pelkää pääoman menettämistä. Myös tulevaisuuden epävarmuus, huono taloudellinen tilanne, pienet tulot ja ylipäättään pieni varallisuus nousivat haastatteluissa esiin. H1 kertoi myös, että mikäli jollain perheenjäsenellä, esimerkiksi lapsella on huono taloudellinen tilanne, tällöin

myös vanhemmat rajoittavat omaa säästämistään ja sijoittamistaan, sillä pitävät rahaa tilillään lastaan varten, mikäli hän tarvitsee apua.

Eläkeläiset eivät ole myöskään niin halukkaita ottamaan riskiä sijoittamisessa. Moni heistä on elänyt sitä aikaa, kun rahaa ei ole ollut ja on eletty pihisti, eikä ole ollut laittaa ylimääräistä rahaa mihinkään. Toki moni eläkeläinen on valmis sijoittamaan, mikäli kyseessä on pienempi summa, ja riski ei ole niin suuri, mutta yleisesti he eivät halua ottaa riskiä.

Ne eläkeläiset, jotka ovat olleet taloudesta kiinnostuneita jo ennen eläkeikää, ovat monesti jo myös säästäneet ja sijoittaneet ennen eläkeikää, joten heidän on varmasti helpompi jatkaa sitä myös eläkkeellä. Toisaalta taas kiinnostus taloutta kohtaan ei tarkoita sitä, että eläkeläinen ei osaisi säästää, vaan hänelle ei ehkä ole annettu oikeanlaisia avaimia käteen, miten sitä alkaisi tekemään. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakaspalvelija auttaa eläkeläisiä näissä asioissa ja osaa auttaa heitä valitsemaan juuri heille oikeanlaiset säästämisen ja sijoittamisen muodot.

4.4.4 Eläkeläisten tulojen määrän vaikutus säästämiseen ja sijoittamiseen

Eläkeläisten tulon määrän vaikutuksessa eroina haastateltavat kertoivat olevan sen, että henkilöt joilla on pienemmät tulot lähtevät myös säästämään sillä, sen avulla saa tietyn summan tililtä pois talteen ja lähdetään kerryttämään säästöjä. Eläkeläiset, joilla on suuret tulot hakevat säästöiltään ja sijoituksiltaan tuottoa. Yleisesti ottaen tietysti ne joilla on isommat tulot, on helpompi säästöjä alkaa tekemään. Voisi siis todeta, että tulojen määrällä ei ole väliä säästämisen ja sijoittamisen kannalta, mutta sijoituksen tavoitteet muuttuvat tulojen määrän mukaan.

On tärkeää, että myös niillä joilla ei ole niin isoja tuloja, neuvotaan säästämässä ja sijoittamisessa, sillä sen avulla he voivat saada taloudellista turvaa. Näin heillä on hieman varallisuutta, jos tulee esimerkiksi joku äkillinen isompi ostos, esimerkiksi pesukoneen rikkoutumisesta aiheutuva kustannus.

4.4.5 Eläkeläisten suosituimmat säästämisen ja sijoittamisen muodot

Eläkeläisiä kiinnostaa eniten säästämisen ja sijoittamisen muodot, mitkä eivät ole niin riskisiä ja pääoman säilyminen on turvatumpaa. H3 myös kertoi, että eläkeläiset eivät halua säästää ja sijoittaa sellaiseen, missä heidän rahat olisivat pitkään sidottuna. Tämän vuoksi vähäriskiset rahastot nousivat yleiseksi eläkeläisten tavaksi säästää.

Eläkeläisten sijoitukset ovat suurimmaksi osaksi kertasijoituksia. He kokevat sen helpommaksi, kun että joka kuukausi laitettaisiin rahaa säästöön. Toisaalta kuukausisijoittamisella eläkeläiset saavat tehtyä hieman turvallisemmin tehtyä merkintöjä, sillä silloin sijoituksia voi hajauttaa useaan eri kohteeseen, jolloin myös riski pienee. Tässäkin asiakaspalvelijan tehtävänä on selvittää ja auttaa eläkeläistä hänen omien tavoitteidensa kanssa ja mitä sijoituksilla haetaan. Summa millä eläkeläiset lähtevät sijoittamaan kuukausittain on monesti 100 euroa ja joskus voidaan myös miettiä, laitetaanko summa menemään vain joka toinen kuukausi. 100 eurosta on hyvä lähteä ja katsoa miten rahastot ovat menneet ja miettiä halutaanko summaa lisätä vai pidetäänkö summa samana. Kertasijoituksen suuruus eläkeläisillä on yleensä 10 000 euroa.

On ymmärrettävää, että eläkeläisiä kiinnostaa säästämisen ja sijoittamisen muodot mitkä eivät ole niin riskisiä. Heillä on jo enemmän elämäkokemusta ja he ovat nähneet talouden huonotkin hetket. Tietysti myös heidän ikänsä vaikuttaa, sillä he eivät halua menettää pääomaansa, vaan juuri kerryttää sitä.

Eläkeläiset kokevat kertasijoitukset helpompana, sillä sijoittamisen muodotkin ovat muuttuneet vuosien saatossa, eikä heidän olleessaan nuoria ole ollut niin paljon vaihtoehtoja ja niin helppoa tehdä kuukausisijoituksia. Siksi heidät on myös ehkä vaikeampi saada ymmärtämään, kuinka vaivatonta kuukausisijoittaminen on.

4.4.6 Keinot, miten eläkeläiset saataisiin säästämään ja sijoittamaan

Saadakseen eläkeläisiä vielä enemmän säästämään ja sijoittamaan ja keinoja heidän auttamiseensa H1 ja H2 totesi, että sijoitusilta voisi olla esimerkiksi hyvä keino.

Tällöin asiakkaat saisivat yleistä tietoa ja tämän jälkeen heitä voisi kontaktoida käymään pankilla ja keskusteltaisiin, mikä olisi asiakkaalle paras kokonaisuus. H3 totesi myös, että sijoitusilta voisi olla hieman laajempi kokonaisuus, missä olisi myös laki-puolen asioita, jolloin asiakas saisi kokonaisvaltaisemman kuvan asioista. Tämä kysymys herätti hieman ristiriitaisia vastauksia, sillä H3 taas piti tärkeänä sitä, että asiakas tulee käymään konttorilla, sillä näin asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille syntyy luottamus. Tapaamisessa pystytään turvallisesti katsomaan juuri tälle asiakkaalle sopiva kokonaisuus ja muokattua se yksilöllisemmäksi.

Haastateltavat totesivat, että eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen pitäisi panostaa enemmän, sillä näin myös eläkeläisiltä jäävä ylimääräinen raha saataisiin ”parempaan talteen”. Monesti eläkeläisilläkin on varallisuutta, joten miksi sitä ei laitettaisi sitä johonkin, mistä asiakas hyötyisi. Suunnitelmallisuus on tärkeää.

Eläkeläisten saaminen säästämään ja sijoittamaan on varmasti monimuotoinen asia, sillä toiset voivat haluta kuunnella kun joku luennoi asiasta, eikä tilanne ole niin henkilökohtainen, kun taas toiset voivat haluta juuri henkilökohtaista opastusta konttorilla. Juuri tämän vuoksi on tärkeää, että asiakaspalvelija osaa mukautua tilanteeseen ja auttaa häntä parhaalla mahdollisella tavalla, tehden tilanteen rennoksi, jolloin asiakas voi avautua ja kertoa tilanteestaan ja unelmistaan enemmän.

4.5 Johtopäätökset

Yleisellä tasolla voisi sanoa, että eläkeläiset ovat kiinnostuneita säästämisestä ja sijoittamisesta. Korot ovat alhaalla, joten sijoittamalla he haluavat lisää tuottoa. Säästäminen ja sijoittaminen kiinnostavat juuri siksi, että rahat eivät olisi vain tyhjän panttina tilille, vaan niille saataisiin jotain vastinetta.

Asiakaspalvelijan tehtävänä on kartoittaa ja selvittää, millainen eläkeläisen tilanne on ja minkälaisia unelmia ja tavoitteita hänellä on. Näiden avulla pystytään rakentamaan juuri tälle eläkeläiselle sopiva kokonaisuus, mikä auttaa häntä toteuttamaan ja saavuttamaan tavoitteensa.

Kokemukset muokkaavat eläkeläisten halukkuutta säästää ja sijoittaa. Mikäli joskus aikaisemmin sijoitus ei olekaan tuottanut, voi tämä tehdä vaikeaksi sen, että eläkeläisen saisi joskus tulevaisuudessakin sijoittamaan. Eläkeläiset ovat myös eläneet sitä aikaa, kun kaikkea ei ole ollut saatavilla ja ovat oppineet elämään säästeliäästi. He voivat kokea, että eivät halua nytkään sijoittaa, koska eivät ole sille ennenkään kokeneet tarvetta. Jos taas eläkeläinen on saanut hyviä kokemuksia sijoittamisesta, hän varmasti helpommin lähtee myös tulevaisuudessa sijoittamaan uusiin kohteisiin.

Eläkeläiset suosivat lyhytaikaisia säästämisen- ja sijoittamismuotoja. He eivät halua, että rahat ovat pitkään sidottuna johonkin sijoitusmuotoon. Tämän vuoksi erilaiset rahastot ovatkin eläkeläisten suosiossa. Hajauttamalla rahastoihin, voidaan saada tuottoa myös lyhyemmällä ajalla, mutta sijoittamalla myös niihin ei-riskisiin vaihtoehtoihin riski kokonaisuudessaan ei muodostu niin suureksi.

Sijoitustapaamisiin pariskunnat voitaisiin jopa pyytää erikseen. Mikäli toisella on vahva ei-mielipide, se voi äkkiä muuttua myös sen sijoituspositiivisen ihmisen mielipiteen negatiiviseksi. Tällä tavoin sijoitustapaamisesta saataisiin ehkä enemmän irti, kun molemmat pariskunnasta tulisivat erikseen. Heillä pariskuntana voi olla myös erilainen elämäkokemus, mikä vaikuttaa heidän mielipiteisiinsä.

Eläkeläisille, jotka eivät ole olleet niin kiinnostuneita taloudesta, säästäminen ja sijoittaminen voi olla hieman vaikeampi asia. Tässä nousee taas kuitenkin asiakaspalvelijan kokemus esiin. Hänen tehtävänä on saada asiakas ymmärtämään ja auttaa häntä valitsemaan juuri hänelle oikeat vaihtoehdot ja tavat.

Sijoittamisessa eläkeläisiä mietityttää riski. He eivät enää näin hieman vanhempina ihmisinä halua ottaa niin suurta riskiä menettää pääomaansa. Myös tulevaisuuden epävarmuus, elämäntilanne ja muuten jo pienet tulot vaikuttavat eläkeläisten haluun säästää ja sijoittaa.

Säästämiseen ja sijoittamiseen eläkeläisen ryhtyessä ei ole niin suurta eroa onko hänellä pienet vai isot tulot. Suurin vaikutus huomataan siinä tavoitteessa, mikä eläkeläisillä säästämisen ja sijoittamisen on. Pienituloisilla voi olla vain halu saada

rahaa sivuun niin sanotusti ”pahan päivän varalle” ja saada hieman kerrytettyä varallisuutta. Isompi tuloisilla taas tavoitteena on saada tuottoa sijoituksilleen. Tietysti on myös helpompaa aloittaa säästäminen ja sijoittaminen, kun tuloja on enemmän.

Eläkeläisten suosituimpia sijoitusmuotoja on kertsijoitukset. Eläkeläisillä on yleensä jo hieman varallisuutta, joten heillä on varaa tehdä hieman suurempia kertsijoituksia. Toisaalta taas, eläkeläiset myös tekevät kuukausisäästöjä/sijoituksia, sillä näin riski on pienempi ja se tuo turvaa, kun sijoituskohteita pystytään hajauttamaan.

Eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen pitäisi panostaa enemmän, sillä heillä yleensä on varallisuutta, joten miksi sitä ei laitettaisi johonkin tuottavampaan paikkaan. Eläkeläisiä olisi myös hyvä pyytää käymään konttorilla, sillä näin asiakkaaseen saataisiin luotua luottamus ja eläkeläinen kokisi olonsa turvallisemmaksi, kun tietäisi, kenen kanssa toimii ja pyytää apua, mikäli hän haluaakin tehdä jotain toisin.

5 YHTEENVETO

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin eläkeläisten säästämisen- ja sijoittamistottumuksia. Työ tehtiin Pankki X:lle, jotta sen palveluista voitaisiin tehdä entistä parempia ja laadukkaampia ja saada näkökulmaa siihen, miten eläkeläiset säästävät ja sijoittavat.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuus koostui kahdesta pääluvusta, pankkitoiminnasta ja -palveluista sekä säästämisestä ja sijoittamisesta. Opinnäytetyön kannalta on tärkeää ymmärtää, mistä pankkien toiminta koostuu ja mikä niiden päätehtävänä on. Pankkien tärkein tehtävä on rahoituksen välitys, mutta pankit ovat tänä päivänä jo niin laaja-alaisia ja monipuolisia, että pankkien toiminta on jo isompi kokonaisuus. Säästäminen ja sijoittaminen liittyvät pankkien toimintaan oleellisesti. Säästäminen ja sijoittaminen liittyvät pankkien kokonaisuuteen, sillä auttamalla asiakkaita säästämään ja sijoittamaan, asiakas pystyy toteuttamaan haaveitaan ja unelmiaan tai saamaan hieman pääomaan säästöön ja näin kerätä varallisuuttaan. Työn kannalta oli tärkeää myös pohtia säästämisen ja sijoittamisen kokonaisuutta hieman laajemmin ja mitä riskejä siihen liittyy ja miten nämä ovat liitoskissa eläkeläisiin. Työssä käytiin läpi myös hieman Suomen eläkejärjestelmää ja näin ollen pystytään miettimään, mistä eläkeläisten tulot koostuvat ja mistä tulojen määrä koostuu ja miten heillä on varaa laittaa rahaa säästöön.

Opinnäytetyön tutkimusosio tehtiin Pankki X:lle. Tutkimus tehtiin yksilohaastatteluna ja sen tarkoituksena oli selvittää eläkeläisten pankkikäyttäytymistä säästämisen ja sijoittamisen näkökulmasta. Tutkimuksesta selvisi, että eläkeläiset ovat kiinnostuneita säästämisestä ja sijoittamisesta. Suuri vaikutus eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen on sillä, minkälaisia heidän kokemuksensa ovat aiemmin olleet. Positiiviset kokemukset saavat eläkeläisiä tekemään säästämistä ja sijoittamista ja negatiiviset kokemukset taas heikentävät halukkuutta. Eläkeläisten suosituin sijoittamisen muoto on sellainen, missä rahat eivät ole pitkään sidottuna. He eivät myöskään halua, että säästämisen ja sijoittamisen muoto on kovin riskinen tai että he voisivat menettää helposti pääomaansa. Tämän vuoksi matalan riskin rahastot ovat suosittuja. Siltikin suuremmat kertosijoitukset ovat eläkeläisten keskuudessa suosittuja. Eläkeläisten tulojen määrällä ei ole kovinkaan suurta vaikutusta siihen, sijoittavatko he vai ei. Ennemmin heidän tavoitteensa on tällöin erilainen. Pienituloinen

voi haluta kerryttää hieman varallisuuttaan, kun taas suurempituloisen tavoitteena on saada sijoituksiltaan tuottoa.

Pankin työntekijöiden näkemyksen mukaan eläkeläisiä kiinnostaa säästäminen ja sijoittaminen ja Pankki X:n kannatta panostaa eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen, sillä heillä on jo yleensä kertynyt varallisuutta, joten miksi sitä ei laitettaisi johonkin, missä se saataisiin tuottamaan.

LÄHTEET

- Eläketurvakeskus. 2018. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.11.2018]. Saatavana: <https://www.etk.fi/elakejarjestelmat/elaketurva/elakkeensaajien-kokonaistulot/>
- ESMA. 2014. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 5.12.2018]. Saatavana: https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/investor_warning_-_complex_products_-_fi.pdf
- Financer. 2018. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 28.11.2018]. Saatavana: <https://financer.com/fi/saasta-sijoita/rahan-saastaminen-kateisena/>
- Finanssiala. 2017. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.11.2018]. Saatavana: <http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/pankit-ja-rahoitus>
- Finanssivalvonta. 2011a. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.11.2018]. Saatavana: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Jvk/Riskit/Pages/Default.aspx>
- Finanssivalvonta. 2011b. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.11.2018]. Saatavana: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Sijoitusrahastot/Riskit/Pages/Default.aspx>
- Finanssivalvonta. 2014. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.11.2018]. Saatavana: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Sijoitusrahastot/Pages/Default.aspx>
- Finanssivalvonta. 2015a. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.11.2018]. Saatavana: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Jvk/Pages/Default.aspx>
- Finanssivalvonta. 2015b. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.11.2018]. Saatavana: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Osakeet/Riskit/Pages/Default.aspx>
- Finanssivalvonta. 2017. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.11.2018]. Saatavana: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Elakesaastaminen/Pages/Default.aspx>
- H1. 2018. Palveluneuvoja. Pankki X. Haastattelu. 27.11.2018.
- H2. 2018. Palveluneuvoja. Pankki X. Haastattelu. 27.11.2018.
- H3. 2018. Konttorinjohtaja. Pankki X. Haastattelu. 27.11.2018.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2006. Haastattelu. Luku 6.3. kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [Verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. [Viitattu 21.11.2018]. Saatavana: https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html

Kela. 2017. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 10.10.2018]. Saatavana: https://www.kela.fi/documents/10180/0/Elakkeelle_esite_Kela.pdf/97e2d6c0-9520-41b7-99c4-87240a45b186

Kontkanen, E. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy.

Laitinen, P. 19.10.2017. Vinkit lapselle säästämiseen. [Blogimerkintä]. [Viitattu 28.11.2018]. Saatavana: https://www.vertaaensin.fi/blog/lapselle-saastaminen?utm_source=salkunrakentaja-cps&utm_medium=referral

L 8.8.2014/610. Laki luottolaitostoiminnasta.

Pesonen, M. 2011. Säästäjästä sijoittajaksi: Jokamiehen sijoitusopas. Porvoo: Bookwell Oy.

Sijoitusrahastot. 2018. Sijoitusrahasto-opas. [Blogimerkintä]. [Viitattu 28.11.2018]. Saatavana: <https://sijoitusrahastot.org/rahastot-sijoitusrahasto-opas/>

Suomen talousdemokratia: Pankkitoiminnan perusteet. Ei julkaisuvuotta. [Viitattu 3.11.2018]. Saatavana: http://talousdemokratia.fi/wp-content/uploads/2013/01/Pankkitoiminnan-perusteet-1_02.pdf

Talouselämä. 2017. "Olin hyväuskoinen hölmö" – Eläkeläismies kertoo, kuinka hän lankesi härskiin sijoitusneuvontaan ja menetti 18 000 €. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 28.11.2018]. Saatavana: <https://www.talouselama.fi/uutiset/olin-hyvauskoinen-holmo-elakelaismies-kertoo-kuinka-han-lankesi-harskiin-sijoitusneuvontaan-ja-menetti-18-000-/54d32c88-8e12-31f4-ac53-3e57e141bb7e>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 1. Haastattelukysymykset

Mikä on roolisi ja työtehtäväsi, ja kuinka kauan olet työskennellyt Pankki X:ssä?

Ottaako eläkeläiset itse puheeksi säästämistä ja sijoittamista? Miten?

Koetko, että eläkeläiset ovat innoissaan säästämisestä ja sijoittamisesta, mutta eivät tiedä kuinka voisi aloittaa?

Pitääkö eläkeläisiä ohjata, että nyt aloitetaan säästämään ja sijoittamaan?

Kieltäytyykö moni eläkeläinen, jos ehdottaa säästämistä ja sijoittamista ja jos niin miksi? Jos he taas ovat innoissaan, niin mitä syitä tälle on?

Millainen säästämisen ja sijoittamisen muoto kiinnostaa eniten eläkeläisiä? Kiinnostaako joku erityisen paljon?

Säästääkö eläkeläiset itselleen, lapsilleen, lapsenlapsilleen ynnä muille, ja mistä syistä? Säästääkö moni muille kuin itselleen ja säästääkö moni esimerkiksi pariskuntana yhdessä?

Kokeeko eläkeläiset sijoittamisen hankalana asiana, ja jos niin miksi?

Mistä syistä eläkeläinen ei halua alkaa säästämään tai sijoittamaan?

Huomaako, että eläkeläisiä häiritsee säästämisen ja sijoittamisen riskit ja miten se ilmenee?

Ovatko eläkeläiset valmiita ottamaan riskejä sijoittamisessaan ja miten se tulee esiin?

Huomaako eläkeläisten säästämässä ja sijoittamisessa eroja, mikäli on pienemmät tai suuremmat tulot eli onko eläkkeen määrällä vaikutusta?

Tekevätkö eläkeläiset suurempia kertsijoituksia vai säästävätkö he esimerkiksi kuukausittain pienempiä summia?

Minkä suuruinen on tyypillisesti eläkeläisen kertsijoituksen tai kuukausisäästön summa?

Miten eläkeläisiä voitaisiin auttaa säästämään ja sijoittamaan? Olisiko esimerkiksi sijoitusilloista tai kontaktoinnista hyötyä?

Pitäisikö eläkeläisten säästämiseen ja sijoittamiseen keskittyä ja panostaa enemmän ja miten?