



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

HENKILÖASIAKKAIDEN KÄYTTÄMÄT PANKKIPALVELUT

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2012
Kaspar Holopainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HOLOPAINEN, KASPAR:

Henkilöasiakkaiden käyttämät
pankkipalvelut

Taloushallinnon opinnäytetyö,

53 sivua, 6 liitesivua

Kevät 2012

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan henkilöasiakkaiden käyttämiä pankkipalveluita Lahdessa. Työstä rajataan pois yritysasiakkaiden pankkipalvelut sekä vaativimmat henkilöasiakkaiden pankkipalvelut, kuten esimerkiksi kuolinpesien pankkiasioiden hoito.

Tämän tutkimuksen päätavoitteena on saada selville, mitä pankkipalveluita lahtelaiset henkilöasiakkaat käyttävät. Tutkimuksen alatavoitteena on selvittää, onko eri ikäryhmien välillä eroja käytettyjä pankkipalveluita vertailtaessa. Toinen alatavoite on tutkia, eroaako eri pankkien asiakkaiden pankkikäyttäytyminen toisistaan vai käyttävätkö eri pankkien asiakkaat samanlaisia palveluita.

Tutkimuksen toteutuksessa käytetään kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimus suoritetaan otostutkimuksena, sillä tutkittava perusjoukko, tässä tapauksessa koko Lahden väestö, on niin suuri, että sen tutkiminen veisi kohtuuttoman paljon aikaa. Otostutkimuksessa tutkittavat yksilöt valitaan tutkimukseen sattumanvaraisesti koko perusjoukosta.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että ikäryhmien välillä on selviä eroja pankkikäyttäytymisessä. Nuoret käyttävät enemmän ns. uutta tekniikkaa kuin vanhemmat. Nuoret suosivat enemmän kortilla maksamista ja he maksavat lähes poikkeuksetta laskunsa verkkopankissa. Vanhemmat maksavat sen sijaan ostoksensa usein vielä käteisellä sekä käyttävät jonkin verran ns. perinteisiä laskunmaksutapoja.

Eri pankkien asiakkaiden välillä löytyi pieniä eroja pankkikäyttäytymisessä. Osuuspankin asiakkaiden keskuudessa yleisin käytetty kortti on ns. yhdistelmäkortti, kun taas kaikkien muiden pankkien kohdalla yleisin on Visa Electron. Eri pankkien asiakkaista saamat tutkimustulokset eivät ole kuitenkaan täysin luotettavia, sillä kaikkien pankkien kohdalla kaikki ikäryhmät eivät olleet riittävän edustettuina.

Avainsanat: pankkipalvelut, henkilöasiakas, pankki

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

HOLOPAINEN, KASPAR:

Bank services used by personal customers

Bachelor's Thesis in Financial Management

53 pages, 6 appendices

Spring 2012

ABSTRACT

This study focuses on the banking services provided for personal customers in Lahti. Business customers and their services are ruled out of the study. Also the more challenging personal customers services such as the services of an estate are ruled out.

The main goal of this study is to examine what kind of banking services personal customers in Lahti are using. The first sub goal is to study if different age groups use different banking services compared to other age groups. The second sub goal is to find out if customers from different banks use the same services, or whether there are differences in terms of services used.

Quantitative research methods are used in the execution of this study. The study is performed as a sample investigation because the universe, in this case the whole population of Lahti, is so big that investigating the whole universe would take an unreasonable amount of time. In a sample investigation the researched individuals are picked out of the universe randomly.

According to the results we can say that there is some difference between different age groups in terms of what banking services they use. Younger customers tend to use more of the new technology than the older ones. Younger customers pay their purchases with banking cards and pay their bills via online banking services. Older customers still use cash in paying their purchases and deal with their bills in a more old fashioned way by using e.g. personal service.

The customers of different banks mostly use the same services, but there are some differences. Among the customers of Osuuspankki the most used card type is a Credit/Debit combined card. Instead among the customers of the rest of the banks the most popular card type is the Visa Electron card. The results from comparing different banks customers were not totally reliable because all the age groups weren't fully represented.

Key words: bank services, personal customers, bank

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tausta	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet, menetelmät sekä rajaukset	2
1.3	Tutkimuksen rakenne	3
2	PANKKITOIMINNAN KEHITYS	5
2.1	Pankkitoiminnan historiaa	6
2.2	Pankkitoiminnan kehitys Suomessa	7
2.3	Pankkien liittyminen osaksi finanssialaa	8
2.4	Pankkitoiminnan sääntely ja valvonta	9
3	SUOMEN PANKKISEKTORI	13
3.1	Keskuspankki	13
3.2	Vähittäispankkien eri muodot	13
3.2.1	Liikepankki	15
3.2.2	Osuuspankki	16
3.2.3	Säästöpankki	17
4	HENKILÖASIAKKAIDEN PÄIVITTÄISET PANKKIPALVELUT	18
4.1	Henkilöasiakkaiden tilimuodot	18
4.2	Laskujen maksaminen	20
4.3	Kortit	21
4.4	Luotot	23
4.5	Konttoripalvelut	26
5	LAHTELAISTEN KÄYTTÄMÄT PANKKIPALVELUT	27
5.1	Lahden väestö	27
5.2	Kyselylomake	29
5.3	Tutkimuksen tulokset	30
5.3.1	Ikäryhmien väliset erot pankkikäyttäytymisessä	36
5.3.2	Eri pankkien asiakkaiden erot pankkikäyttäytymisessä	41
5.4	Johtopäätökset	45
6	YHTEENVETO	47
	LÄHTEET	50
	LIITTEET	54

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Pankkisektorilla on tapahtunut muutoksia aina pankkitoiminnan alusta lähtien. Ympäristön, asiakkaiden tarpeiden sekä valtion asettamien lakien myötä on pankkien täytynyt muokata toimintaansa ja tuottamiaan palveluitaan vaatimusten asettamalle tasolle. Viimeisimmän talouskriisin myötä ollaan sääntelyä jälleen kiristämässä ja tämän myötä pankit nostavat esimerkiksi palvelumaksujaan sekä lainojen marginaaleja.

Asiakkaat haluavat yhä useammin hoitaa pankkiasiansa itsenäisesti, minkä myötä pankkien on tarjottava yhä monipuolisempia ja käyttäjäystävällisempiä ratkaisuja, esimerkiksi verkkopankkipalveluita. Samalla osa varsinkin vanhemmasta väestöstä haluaisi jatkaa vanhojen ja ns. turvallisten pankkipalveluiden käyttöä. Pankit ovat kuitenkin yrityksiä, jotka tavoittelevat mahdollisimman hyvää tulosta, ja sen takia varsinkin liikepankit ovat muokanneet palvelutarjontaansa viime vuosien aikana. Esimerkiksi kassapalveluita on jouduttu rajaamaan tai jopa lopettamaan kokonaan joillakin pienemmällä paikkakunnilla. Myös konttoriverkoston on pienennetty joissakin pankeissa.

Alkuaikoina pankkien tärkein tehtävä saattoi olla juuri käteisen käsittely, mutta nykyään pankit ovat suuria finanssialan yrityksiä, jotka tarjoavat hyvin laajaa palvelua. Kassapalveluiden kysynnän vähentyessä pankit ovatkin alkaneet vähentää resurssien käyttämistä siihen, koska se ei tuo juurikaan tuottoja, päinvastoin se tuo pankille vain lisää kuluja. Tämän myötä alalle on tullut täysin uusia toimijoita ja toimintatapoja. Nykyään käteistä rahaa voi nostaa kaupan kassalta ja korteilla maksaminen on mahdollista yhä useammassa paikassa.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet, menetelmät sekä rajaukset

Tämän tutkimuksen päätavoitteena on saada selville, mitä pankkipalveluita lahtelaiset henkilöasiakkaat käyttävät. Tutkimuksen alatavoitteena on selvittää, onko eri ikäryhmien välillä eroja käytettyjä pankkipalveluita vertailtaessa. Toinen alatavoite on tutkia, eroaako eri pankkien asiakkaiden pankkikäyttäytyminen toisistaan vai käyttävätkö eri pankkien asiakkaat samanlaisia palveluita.

- Mitä pankkipalveluita lahtelaiset henkilöasiakkaat käyttävät?
 - Onko ikäryhmien välillä eroja pankkikäyttäytymisessä?
 - Eroaako eri pankkien asiakkaiden pankkikäyttäytyminen toisistaan?

Tämä tutkimus toteutetaan tiistaina 27.3.2012 kello 12–19 välisenä aikana teemmällä satunnaisotanta Lahden keskustassa sijaitsevassa kauppakeskus Sykkeessä asioivista asiakkaista. Kauppakeskuksessa on monta erilaista liikettä ja tämän myötä asiakaskunta muodostuu kaikenikäisistä. Tutkimuksessa täyttyy siten myös otostutkimuksen vaatimus sattumanmukaisuudesta. Tavoitteena on saada vähintään 200 henkilöä vastaamaan kyselyyn, jotta otanta olisi riittävän laaja ja edustava. Lahdessa oli vuoden 2011 lopussa 102 297 asukasta, joten 200 vastaajan otanta kattaa noin 0,2 % koko Lahden väestöstä. (Tilastokeskus 2012b)

Tutkimuksen toteutuksessa käytetään kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimus suoritetaan otostutkimuksena, sillä tutkittava perusjoukko, tässä tapauksessa koko Lahden väestö, on niin suuri, että sen tutkiminen veisi kohtuuttoman paljon aikaa. Otostutkimuksessa tutkittavat yksilöt valitaan tutkimukseen sattumanvaraisesti koko perusjoukosta. Tutkimuksen kohteena ovat henkilöasiakkaiden päivittäiset pankkipalvelut. Tutkimuksesta rajataan pois yritysasiakkaat sekä muut vaativammat pankkipalvelut. Yritysasiakkaiden palvelut jätetään pois, koska ne eroavat melko paljon henkilöasiakkaiden palveluista. Vaativammat pankkipalvelut jätetään pois, koska niiden esitleminen veisi kohtuuttoman paljon aikaa sekä useimmiten ne eivät liity ihmisten jokapäiväiseen elämään. Vaativampia pankkipalveluita ovat muun muassa kuolinpesien pankkiasioiden hoito. (Tilastokeskus 2012b; Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 89)

Vastaavaa henkilöasiakkaiden päivittäispankkipalveluita koskevaa tutkimusta ei ole aiemmin tehty, mutta Finanssialan Keskusliiton tutkimuksessa ”Säästäminen, luotonkäyttö ja maksaminen” keväältä 2011 varsinkin maksamisen osiossa tutkitaan samoja asioita kuin tässäkin tutkimuksessa. Siinä tutkimuksen kohteena on ollut koko Suomen väestö, kun taas tässä tutkimuksessa keskitytään Lahden väestöön. Opinnäytetöinä tehtyjä tutkimuksia on tehty muun muassa pankeista, pankkipalveluiden hinnoittelusta sekä pankin valintaan vaikuttavista tekijöistä. Näistä mainittakoon esim. opinnäytetyöt: Ulpu Silvennoisen ”Henkilöasiakkaiden peruspankkipalveluiden hinnoittelu” sekä Anna Kitusen ”Pankin päivittäispalveluiden tarpeellisuus: case: Sampo Pankki Oyj Lappeenranta”. Tämä opinnäytetyö eroaa aikaisemmista, mutta käsittää yhtäläillä henkilöasiakkaan päivittäiset pankkipalvelut, kuten edellä mainitut opinnäytetyöt. Tässä tutkimuksessa selvitetään, kuinka paljon eri palveluita käytetään ja eroavatko pankkikäyttäjät eri ikäryhmien tai eri pankin asiakkaiden välillä toisistaan. Tuloksia analysoidessa käytetään Finanssialan Keskusliiton tutkimuksen tuloksia vertailukohtana.

Työn teoriaosuudessa käytetään apuna finanssi- sekä pankkitoimintaa käsittäviä teoksia sekä eri viranomaisvirastojen Internet-sivuja. Kirjallisista teoksista mainittakoon kaksi: Erkki Kontkasan Pankkitoiminnan käsikirja sekä Alhonsuon, Nisénin ja Pellikän Finanssitoiminnan käsikirja. Nämä teokset ovat molemmat Finanssi- ja Vakuutuskustannus Oy:n julkaisemia teoksia, ja sen myötä varmasti hyvin luotettavia lähteitä. Työssä käytetään eri virastojen Internet-sivuja. Näitä ovat esimerkiksi Finanssialan Keskusliitto, Suomen Pankki, Tilastokeskus sekä Finanssivalvonta. Finanssialan Keskusliiton julkaisuja hyödynnetään myös työn muissa osissa.

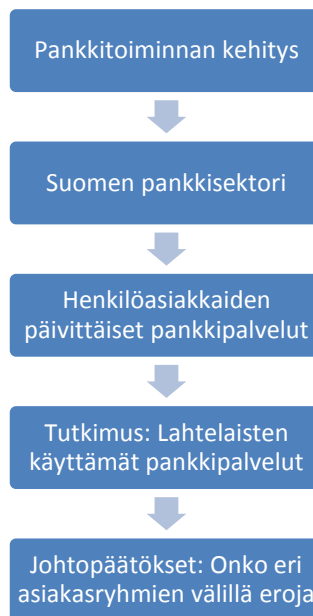
1.3 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö on jaettu kuuteen päälukuun sekä niiden alalukuihin. Opinnäytetyön ensimmäinen luku muodostuu johdannosta, jossa esitellään työn taustat, tutkimuksen tavoitteet, tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät sekä tutkimuksen rajauksen. Tässä kohtaa esitellään myös edeltävät tutkimukset, jotka on tehty henkilö-

asiakkaiden pankkipalveluista sekä kerrotaan tämän tutkimuksen eroavaisuudet edeltäneisiin. Johdannossa esitellään myös tutkimuksessa käytetty lähdemateriaali.

Opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu luvuista 2- 4. Toisessa luvussa esitellään aluksi pankkitoiminnan historiaa sekä sen kehitystä Suomessa. Sen jälkeen kuvailaan pankkisektorin sääntelyä ja valvontaa sekä sen vaikutuksia pankkitoimintaan. Kolmannessa luvussa esitellään Suomen pankkisektori sekä Suomessa toimivat pankit. Neljännessä luvussa esitellään henkilöasiakkaiden päivittäiset pankkipalvelut, joiden käyttöä tutkitaan.

Viidennessä luvussa esitellään tutkimuksen kohteena oleva Lahden väestö sekä tutkimuksen kysymykset. Sen jälkeen esitellään tutkimuksen tulokset ja vertaillaan eri asiakasryhmiä ja tehdään niistä mahdolliset johtopäätökset. Kuudennessa luvussa tehdään yhteenveto tutkimuksen tuloksista. Työn lopussa on lista käytetyistä lähteistä sekä kaikki liitetiedostot.



KUVIO 1. Tutkimuksen rakenne.

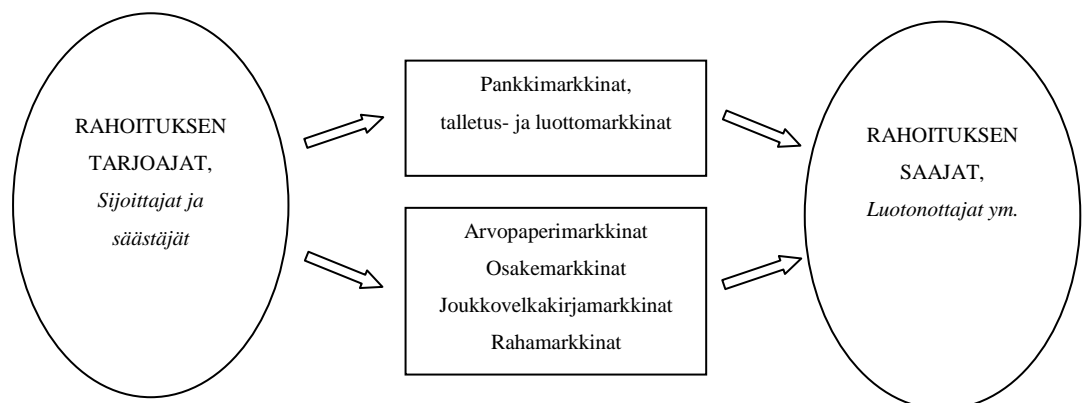
Kuviosta 1 ilmenee tutkimuksen rakenne sekä sen eteneminen vaiheittain. Tässä tutkimuksessa käytetään perinteistä tapaa, jossa esitellään ensin teoria ja sen jälkeen empirisessä osiossa selviää varsinaiset tutkimuksen tulokset ja niistä vedettävät johtopäätökset.

2 PANKKITOIMINNAN KEHITYS

Pankkitoiminta kattaa nykyään hyvin laajan skaalan eri finanssialan palveluita. Pankilla on Kontkasan (2009, 12–13) mukaan kolme perustehtävää, joiden tärkeyttä ei sovi unohtaa. Pankkitoiminnan ytimen muodostaa *rahoituksen välitys*. Pankit vastaanottavat talletuksia ja välittävät tämän ns. ylimääräisen pääoman lainojen muodossa eteenpäin. Tallettajalle maksetaan talletuksesta talletuskorkoa ja lainan ottaja maksaa lainastaan talletuskorkoa suurempaa korkoa. Talletuskoron ja lainan koron erotuksesta eli marginaalista muodostuu pankille tuottoa rahoituksen välittämisestä.

Toinen pankin perustehtävä on *maksujen välitys*. Maksut on saatava välitettyä eteenpäin mahdollisimman kustannustehokkaasti ja nopeasti. Tästä vastaavat pankkien maksujärjestelmät. Käteismaksujen vähentyessä on tilisiirtojen ja niitä käsittelevien järjestelmien merkitys korostunut. Pankkien onkin täytynyt vuosien varrella kehittää järjestelmiään tarpeiden vaatimalle tasolle, jotta elektroninen tiedonsiirto ja teknologia pystyisivät suoriutumaan tästä ilman ongelmia.

Pankin kolmas perustehtävä on *riskien hallintapalveluiden tuottaminen*. Yksinkertaisuudessaan nämä ovat säilytyspalvelut, kuten tallelokerot. Toisenlaista riskien hallintaa ovat hajauttamista koskevat sijoituspalvelut sekä tuotteet, jotka suojaavat korko- ja valuuttakurssiriskeiltä. Myös pankkien tarjoamat vakuutuspalvelut auttavat sen asiakkaita hallitsemaan riskejään. Perinteisten vakuutuspalveluiden lisäksi pankit tarjoavat esim. luotoilleen vakuutuspalveluita. Näitä ovat esimerkiksi asuntolainaan saatava vakuutus kuoleman tai vakavan tapaturman takia.



KUVIO 2. Rahoitusmarkkinoiden toiminta. (Finanssialan Keskusliitto 2012)

Kuvio 2 ilmentää rahoitusmarkkinoiden toimintaa. Rahoituksen tarjoajat eli sijoittajat ja säästäjät omaavat ylimääräistä pääomaa ja sen he sijoittavat joko pankkien talletus- ja luottomarkkinoille tai arvopaperi-, osake-, joukkovelkakirja- tai rahamarkkinoille. Tämä ylimääräinen pääoma tarjotaan sitten rahoituksen saajille. Rahoituksen saajat joutuvat maksamaan rahoituksestaan sopimuksen mukaisen hinnan, josta rahoituksen välittäjä ottaa oman siivun ja loppu tuotto menee rahoituksen tarjoajille.

2.1 Pankkitoiminnan historiaa

Ensimmäisenä pankkimaista toimintaa harjoittivat muinaisen maailman liikemiehet, jotka myönsivät lainoja maanviljelijöille sekä kauppiaille, jotka kuljettivat hyödykkeitä kaupunkien välillä. Ensimmäiset todisteet tällaisesta toiminnasta ovat Assyriasta ja Babyloniasta vuodelta 2000 eaa. Myöhemmin muinaisen Kreikan sekä Rooman valtakunnan aikoihin ”lainaajat”, jotka harjoittivat liiketoimintaansa temppeleissä, lisäsivät kaksi hyvin merkittävää palvelua toimintaansa: talletusten vastaanottaminen sekä rahan vaihtaminen. (History World 2012)

Pankkitoiminnan muuttuminen nykyisen mallin mukaiseksi alkoi keskiajalla sekä renessanssin alkuvaiheilla Pohjois-Italian rikkaissa kaupungeissa, kuten Firenzessä, Venetsiassa ja Genovassa. 1300-luvun kuuluisimpia pankkiirisukuja olivat firenzeläiset Bardi- sekä Peruzzi-suvut, jotka perustivat myös haarakonttoreita muihin Euroopan maihin. Ehkä kaikkein kuuluisin italialainen pankki tuohon aikaan oli kuitenkin Medici pankki, jonka perusti Giovanni Medici vuonna 1397. Pankkien leviäminen ympäri Eurooppaa johti useiden tärkeiden uusien keksintöjen syntyyn pankkitoiminnan saralla 1500- sekä 1600- luvuilla. (Goldthwaite 1995)

1900-luvulla tapahtunut kehitys viestinnässä sekä tietokoneiden yleistyessä koki pankkisektori jälleen suuria rakenteellisia muutoksia. Pankit kasvoivat merkittävästi sekä ne pystyivät laajentamaan toimintaansa myös maantieteellisesti uusille alueille. 1900-luvun lopussa pankkisääntelyn vapautumisen seurauksena useat pankit kaatuivat mukaan lukien joitakin hyvin suuriakin pankkeja. Tämän jälkeen onkin ruvettu pohtimaan tarkemmin pankkisääntelyn merkitystä ja roolia.

2.2 Pankkitoiminnan kehitys Suomessa

Pankkitoiminnalla on Suomessa varsin pitkä historia. Ensimmäiset pankit aloittivat toimintansa Suomessa jo lähes 200 vuotta sitten kun ensimmäiset säästöpankit perustettiin 1820-luvulla. Hieman ennen tätä, vuonna 1811, Turkuun oli perustettu yksi maailman vanhimmista keskuspankeista. Vuonna 1860 perustettiin ensimmäinen kiinnitysluottolaitos Suomen Hypoteekkiyhdistys. Suomen ensimmäinen liikepankki Suomen yhdyspankki perustettiin 1862 ja vuonna 1889 se sai kilpailijakseen Kansallis-Osake-Pankin. Vuonna 1887 Suomen valtio perusti Postisäästöpankin, joka otti vastaan talletuksia postikonttoreissa. Osuuskassatoiminta lähti käyntiin vuonna 1902, jolloin perustettiin Keskuslainarahasto (OKO) ja myöhemmin osuuskassat. Osuuskassat muuttuivat osuuspankeiksi vuonna 1970. (Kontkanen 2009, 14)

Rahoitusmarkkinoiden vapautuminen 1980-luvulla toi markkinoille uusia toimijoita. Näitä olivat ulkomaiset ja kotimaiset pankit sekä pankkiiriliikkeet. Talouden ylikuumenemisen ja valuuttaluottojen riskien toteutuminen 1980-luvun lopulla ja 1990-luvun alun lama johtivat pankkikriisin syntymiseen. Kriisin jälkeen pankkirakenne muuttui radikaalisti ja pankkikonttoreiden sekä henkilöstön määrä väheni selvästi. (Kontkanen 2009, 14)

Pankkirakenteeseen tuli ensimmäinen iso muutos vuonna 1993, jolloin säästöpankkien yhdistymisen myötä syntynyt Suomen Säästöpankki myytiin neljälle kilpailijalle. Toinen radikaali tapahtumasarja 1990-luvulla käynnistyi, kun kaksi suurinta liikepankkia Suomen Yhdyspankki ja Kansallis-Osake-Pankki fuusioitui vuonna 1995. Fuusion tuloksena syntyi Merita Pankki. Tästä lähtenyt fuusiokehitys johti lopulta myös rajat ylittävien pankkikonsernien syntyyn. Vuonna 1997 Merita Pankki yhdistyi ruotsalaisen Nordbankenin kanssa. Myöhemmin tähän konserniin liittyi myös tanskalainen Unibank ja norjalainen Christiania Bank og Kreditkasse. Vuoden 2001 lopussa Merita-Nordbanken otti käyttöön Nordeanin nimen. Liitteestä 1 ilmenee Suomen pankkisektorin muutokset vuosien varrella aivan alkuajoista nykypäivään. (Kontkanen 2009, 14)

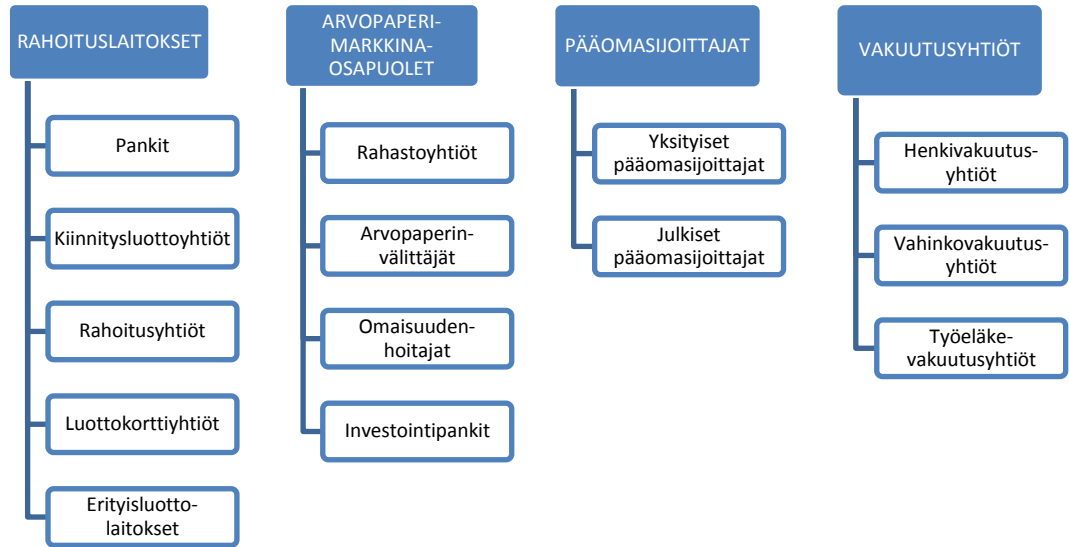
Kolmas rakenteellinen muutosprosessi on pankki- ja vakuutustoiminnan yhdistyminen, kun molempaa toimintaa on alettu harjoittaa samassa konsernissa. Muutoksia pankkitoiminnassa ovat aiheuttaneet myös monet tekijät kuten kansainvälistyminen, tietotekninen kehitys, kilpailun tiukentuminen, vakavaraisuusvaatimusten uudistaminen, riskien hallinnan kehittyminen sekä asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutos. (Kontkanen 2009, 14–16)

Ennen euroa Suomen valuuttana toimi Suomen Markka. 1.1.1999 euro otettiin tilivaluuttana käyttöön yhdessätoista EMU:n liittyneessä valtiossa mukaan lukien Suomessa ja käteisvaluuttana 1.1.2002. Vuoden 2008 finanssikriisin ja sitä seuranneen euroalueen kriisin myötä on alettu spekuloidaan euron kestävydestä. Monet poliitikot sekä vaikutusvaltaiset henkilöt ovatkin väläyttelleet erinäisiä ratkaisuja eurokriisiin. Joidenkin mielestä Suomen pitäisi ottaa markka takaisin ja joidenkin mielestä Suomen pitäisi perustaa uusi yhteisvaluutta vakaiden pohjois-eurooppalaisten valtioiden kesken. Saksan teollisuuden kattojärjestön ex-johtaja Hans-Olaf Henkel väläyttää mielipidekirjoituksessaan ratkaisuksi uuden Hansamarkan perustamista Saksan, Suomen, Hollannin ja Itävallan uudeksi yhteisvaluutaksi. Nähtäväksi jää, mikä tulee olemaan euron kohtalo. (Euroopan Keskuspankki 2012; Financial Times 2011; Ikonen 1997, 16)

2.3 Pankkien liittyminen osaksi finanssialaa

Rahoitusmarkkinat ovat nykyään hyvin kansainväliset. Kilpailu on tiukempaa ja kilpailukeinot ovat lähes samat kuin muussakin liiketoiminnassa, eli hinta, laatu ja tuotevalikoima. Asiakkaat ovat entistä vaativampia ja rahoitustarpeen tyydyttämiseen löytyy enemmän vaihtoehtoja. (Kontkanen 2009, 16–17)

Finanssialalla tarkoitetaan yrityksiä, jotka tarjoavat asiakkailleen pankki-, vakuutus- tai sijoituspalveluja. Nykyään monet pankit ovat osa isoa finanssikonsernia ja tarjoavat täten saman konsernin sisältä kaikkia finanssipalveluita. Pankissa voi siis hoitaa niin pankkiasiat, vakuutusasiat kuin sijoitusasiatkin kuntoon samalla käyntikerralla. (Kontkanen 2009, 17)



KUVIO 3. Finanssimarkkinoilla toimijat (Finanssialan Keskusliitto 2012)

Kuviossa 3 kuvaillaan kaikki finanssimarkkinoilla toimijat eri toimialojen mukaan. Rahoituslaitoksia eli laitoksia, jotka välittävät rahoitusta, ovat pankit, kiinnitysluottoyhtiöt, rahoitusyhtiöt, luottokorttiyhtiöt sekä erityisluottolaitokset. Arvopaperimarkkinoilla eri osapuolina eli ostajina ja myyjinä toimivat rahastoyhtiöt, arvopaperinvälittäjät, omaisuudenhoitajat sekä investointipankit. Pääomasijoittajana voi olla joko yksityinen henkilö tai yritys taikka jokin julkishallinnollinen laitos. Vakuutusyhtiöitä ovat henkivakuutusyhtiöt, vahinkovakuutusyhtiöt sekä työeläkevakuutusyhtiöt.

2.4 Pankkitoiminnan sääntely ja valvonta

Pankkien toiminta on tarkasti säännelty laeilla ja viranomaisten määräyksillä. Tällä pyritään turvaamaan ennen kaikkea sijoittajien ja varsinkin tavallisten tallettajien saamia. Pankkitoiminnan sääntelyn perustan muodostaa *Laki luottolaitostoinnista 9.2.2007/121*. Tämän lisäksi yhtiömuodosta riippuen on eri pankkimuodoille asetettu omat lait. Näitä ovat *Laki liikepankeista ja muista osakeyhtiömuotoisista luottolaitoksista 28.12.2001/1501*, *Säästöpankkilaki 28.12.2001/1502*, *Laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista*

28.12.2001/1504 sekä *Laki hypoteekkiyhdistyksistä 8.12.1978/936*. (Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007)

Sääntelyn keskeisimmän osan muodostaa luottolaitoksille asetetut vakavaraisuussäännökset. Luottolaitoksella tarkoitetaan yritystä, jolla on toimilupa luottolaitostoimintaan. Luottolaitos voi olla joko talletuspankki tai luottoyhteisö. Talletuspankki on luottolaitos, joka voi ottaa vastaan yleisöltä talletuksia ja muita takaisinmaksettavia varoja. Talletuspankin on kuuluttava talletussuojarahastoon. Luottoyhteisöllä tarkoitetaan luottolaitosta, joka voi ottaa vastaan yleisöltä muita takaisinmaksettavia varoja kuin talletuksia, tarjota omaan lukuunsa luottoja ja muuta rahoitusta sekä harjoittaa yleistä maksujenvälitystä ja laskea liikkeelle sähköistä rahaa. (Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007)

Vakavaraisuussäännöksiä on yhtenäistetty vuosien varrella kansainvälisesti niin Euroopan unionin kuin myös laajemmin Kansainvälisen järjestelypankin (BIS) yhteydessä toimivan ns. Baselin pankkivalvontakomitean toimesta. Pankin tai luottolaitoksen vakavaraisuus selvitetään sen oman pääoman, saamisten, sijoitusten sekä taseen ulkopuolisten erien suhteesta. Oman pääoman vähimmäisvaatimukset asetetaan eri erille niiden riskipitoisuuden mukaan. Täten pankin toimintaa rajoittaa sekä oman pääoman määrä että toiminnan riskipitoisuus. (Kontkanen 2009, 29)

Vuonna 2007 alkaneen finanssikriisin myötä on syntynyt tarve kehittää rahoitusmarkkinoiden sääntelyä ja valvontaa. Vuosien 2009 ja 2010 aikana ruvettiin EU:n alueella konkreettisiin toimiin. Näillä toimilla tiukennetaan pankkien yleistä vakavaraisuus- ja likviditeettivaatimuksia rahoitusmarkkinoiden vakauden turvaamiseksi ja kriisin aiheuttaneiden ongelmien korjaamiseksi. (OP-Pohjola 2012)

Vuosien 2010–2011 aikana Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) laati ns. Basel III- säännösten, joka koskee muun muassa pankkien vakavaraisuutta, maksuvalmiutta ja johdannaiskauppojen vastapuoliriskejä. Säännöstö on suunniteltu tulevaisuuteen vaiheittain vuosien 2013–2019 aikana. Sääntelymuutokset tulevat nostamaan pankkien pääomavaateita, kasvattamaan maksuvalmiuspuku-

reita sekä lisäämään pitkän rahoituksen tarvetta. (OP-Pohjola 2012; Ala-Nissilä 2010, 166)

Basel III:n vaikutuksia on arvioitu useassa selvityksessä. Tulokset ovat jokaisessa hieman erilaiset johtuen olettamista ja menetelmistä. Esiin nousee kuitenkin kaksi selkeää asiaa. Pankkien vakavaraisuusvaatimusten kiristymisen myötä pankit joutuvat korottamaan korkojaan, joka puolestaan vähentää investointeja ja syö talouskasvua. Toisaalta sääntelyn ja valvonnan parantamisen myötä rahoitusmarkkinoiden riskit pienenevät. Myös niiden aiheuttamat suhdannevaihtelut ja talousongelmien riskit pienenevät. (Finanssialan keskusliitto 2011e)

Pankkivalvonnan ja koko rahoitusmarkkinoiden valvonnan tavoitteena on vakauden varmistaminen sekä luottamuksen säilymisen turvaaminen rahoitusmarkkinoihin sekä kaikkiin muihinkin alalla toimiviin instituutioihin. Suomessa valvonnan hoitaa Finanssivalvonta, mutta ensisijainen vastuu toiminnastaan on valvottavalla itsellään.

Rahoitusmarkkinoilla toimivat valvottavat harjoittavat lähes poikkeuksetta riskipitoista liiketoimintaa. Markkinoiden vakauden ylläpitäminen edellyttää siis, että riskinottaminen on hallittua eikä ylitä riskinkantokykyä. Laissa on määrätty tietty vakavaraisuusvelvoite, joka osaltaan rajoittaa valvottavien riskinottoa. Valvottavat eivät saa ottaa liian isoja riskejä, jotka vaarantaisivat niiden vakavaraisuuden riskien toteutuessa. Finanssivalvonnan tehtävänä on arvioida valvottavien riskinhallintaa, jotta vakavaraisuus säilyisi vähintään laissa säädetyllä tasolla. (Finanssivalvonta 2012)

Pankkivalvonnassa Suomella on pitkät perinteet. Keskitettyyn valvontaan siirryttiin jo vuonna 1895, kun säästöpankeille asetettiin tarkastus säästöpankkilaissa. Valtionvarainministeriön alainen pankkitarkastusvirasto perustettiin vuonna 1922. Osuuspankkien ja säästöpankkien valvontaa hoitivat vuoteen 1970 asti ainoastaan heidän omat tarkastuselimet osuuspankkitarkastus ja säästöpankkitarkastus. Vuonna 1970 ne siirtyivät kuitenkin pankkiviraston valvonnan piiriin, vaikkakin ensisijainen tarkastusvastuu säilyi vielä niiden omilla tarkastuselimillä. (Kontkanen 2009, 38)

Pankkitarkastusviraston toimiala laajeni vuosina 1988–89 huomattavasti, kun johdannaismarkkinat ja arvopaperimarkkinat siirtyivät viraston valvontaan. Vuonna 1993 pankkitarkastusviraston tilalle perustettiin Rahoitustarkastus. Valvontajärjestelmä uudistui kokonaan vuonna 2009, kun Rahoitustarkastus ja Vakuutusvalvontavirasto yhdistettiin ja heidän tilallaan toimintansa aloitti Finanssivalvonta.

(Kontkanen 2009, 38)

3 SUOMEN PANKKISEKTORI

Pankit voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: vähittäispankkeihin, keskuspankkeihin ja investointipankkeihin. Tässä luvussa esitellään keskuspankki ja vähittäispankit, mutta keskitytään vähittäispankkeihin, koska tutkimuksen kohteena ovat vähittäispankkien tuottamat henkilöasiakkaiden pankkipalvelut.

3.1 Keskuspankki

Keskuspankki on erityinen pankki, jonka tehtävänä on toteuttaa kyseisen valtion rahapolitiikkaa. Suomen keskuspankki on Suomen Pankki. Eurojärjestelmän jäsenenä Suomen Pankki osallistuu euroalueen yhteisen rahapolitiikan valmisteluun, päätöksentekoon ja toteutukseen. Eurojärjestelmään kuuluvat Euroopan keskuspankin lisäksi kaikki jäsenvaltioiden keskuspankit. Euroalueella asuu 300 miljoonaa asukasta ja vuoden 2011 alusta järjestelmään kuului 17 valtiota. (Suomen Pankki 2012)

Eurojärjestelmän rahapolitiikan päätavoite on hintavakauden ylläpitäminen euroalueella ja siten euron ostovoiman suojeleminen. Hintavakaus on määritelty kuluttajahintojen alle kahden prosentin vuotuiseksi nousuksi, ja siihen pyritään keskipitkällä aikavälillä. Tämä hintavakaus luo edellytykset taloudelliselle hyvinvoinnille. Pankki suorittaa hyvin laajoja tutkimuksia, jotta asiantuntemus olisi mahdollisimman korkeaa. Tutkimuksien lisäksi Suomen Pankilla on myös kolme hyvin tärkeää tehtävää: rahoitusmarkkinat ja tilastot, pankkitoiminta sekä rahahuolto. Suomen pankissa työskentelee noin 460 henkeä sekä sen yhteyteen kuuluvassa Finanssivalvonnassa noin 210. (Suomen pankki 2012)

3.2 Vähittäispankkien eri muodot

Vähittäispankki on pankki, jonka asiakkaina ovat henkilöasiakkaat sekä pienet ja keskisuuret yritykset. Vähittäispankin palvelut ovat kaikki yleisimmät pankkipalvelut. Näitä ovat anto- ja ottolainauspalvelut eli luottojen myöntäminen ja talletus-

ten vastaanottaminen, kortti- ja maksuliikepalvelut sekä kotitalouksien varallisuuden hoito. (Alhonsuo, Nisén, Pellikka 2009, 84)

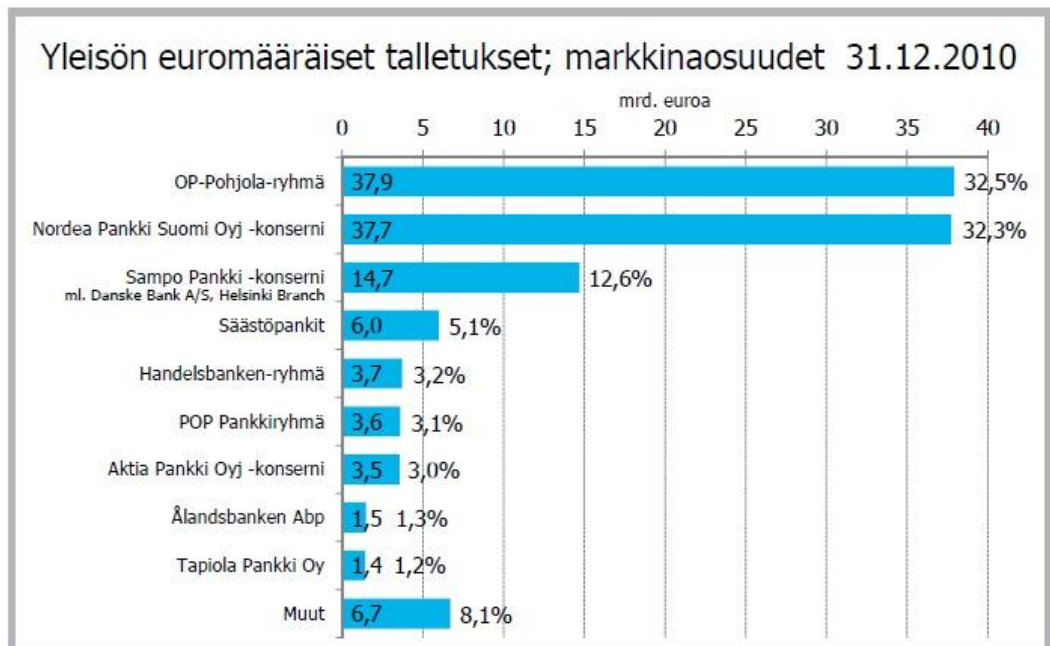
Vähittäispankkitoiminta kattaa palveluvalikoiman kaikista finanssialan osa-alueista ja suurin osa pankkien tuotoista tulee juuri vähittäispankkitoiminnasta. (Alhonsuo ym. 2009, 84) Vähittäispankeista yleisin on osakeyhtiömuotoinen liikepankki. Osuuspankit ovat osuuskuntamuotoisia pankkeja, jonka jäseneksi asiakas voi liittyä ja sen myötä omistaa osuuden pankista. Säästöpankit ovat henkilöasiakkaille suunnattu vähittäispankin muoto, jonka tehtävänä on edistää säästämistä. Säästöpankit toimivat yleensä alueellisesti. (Laki luottolaitostoiminnasta 121/2011)

	HENKILÖSTÖ (konsernit)		KONTTORIT	
	2010	2009	2010	2009
KOTIMAISET PANKIT				
OP-Pohjola-ryhmä	12 504	12 504	554	583
Nordea Pankki Suomi Oyj	10 005	10 048	327	308
Sampo Pankki ¹⁾	2 661	2 702	121	121
Aktia-konserni ²⁾	1 423	1 409	74	72
Säästöpankit	1 293	1 223	214	215
Ålandsbanken Abp ³⁾	742	772	28	28
POP Pankkiryhmä	735	734	143	142
Evli Pankki Oyj	280	287	3	3
S-Pankki Oy	214	168	1	1
FIM Pankki Oy	206	190	7	7
Tapiola Pankki Oy	168	159	63	53
Suomen Asuntohypopankki Oy ⁴⁾	26	24	1	1
eQ Pankki ⁵⁾	4	77	0	1
SEB Gyllenberg Private Bank Ab ⁶⁾	0	1	1	1
Sofia Pankki Oyj ⁷⁾	-	76	-	2
Kotimaiset pankit yhteensä	30 261	30 374	1 537	1 538

KUVIO 4. Suomen pankit vuonna 2010 (Finanssialan Keskusliitto 2011a)

Kuviosta 4 ilmenee kaikki kotimaiset pankit vuonna 2010. Henkilöstön määrällä mitattuna suurimmat ovat selvästi OP-Pohjola-ryhmä (henkilöstöä 12 504) sekä Nordea Pankki Suomi Oyj (henkilöstöä 10 005), joka kuuluu pohjoismaiseen Nordea-konserniin. Nordea on Pohjoismaiden ja Itämeren alueen suurin finanssi-palvelukonserni. Suomen suurin finanssiryhmä on kuitenkin OP-Pohjola-ryhmä ainakin asiakkaiden ja yleisön euromääräisten talletusten määrällä mitattuna. Kotimaisten pankkien lisäksi Suomessa toimii joukko ulkomaisten pankkien sivu-

konttoreita. Näistä suurin on Svenska Handelsbanken, jolla oli vuoden 2010 lopussa 45 konttoria ja henkilöstöä 662. (Finanssialan Keskusliitto 2011a)



KUVIO 5. Yleisön euromääräiset talletukset; markkinaosuudet 31.12.2010 (Finanssialan Keskusliitto 2011a)

Kuviosta 5 ilmenee Suomessa toimivien pankkien markkinaosuudet yleisön talletuksista. OP-Pohjolalla on tässä listauksessa ensimmäinen sija, mutta vain 0,2 prosenttiyksikön erolla Nordea Pankki Suomi Oyj:hin verrattuna. OP-Pohjolalla on 32,5 %:n (37,9 mrd. euroa) ja Nordealla 32,3 %:n (37,7 mrd. euroa) markkinaosuudet. Kolmanneksi eniten yleisön talletuksia on Sampo Pankki-konsernilla 12,6 % (14,7 mrd. euroa) osuudella. Näiden kolmen yhteenlaskettu markkinaosuus on siis 77,4 % koko Suomen talletuksista. Loppu 22,6 %:n osuus jakautuu monelle pienemmälle toimijalle. (Finanssialan Keskusliitto 2011a)

3.2.1 Liikepankki

Liikepankki on osakeyhtiömuotoinen talletuspankki, jonka tarkoituksena on voiton tuottaminen omistajilleen normaalin yrityksen tavoin. (Laki luottolaitostoinnista 121/2007) Suomessa oli vuoden 2010 lopussa 14 liikepankkia. Suomen suurin liikepankki on Nordea Pankki Suomi Oyj, jolla oli vuoden 2010 lopussa

327 konttoria sekä henkilöstöä 10 005. Muita Suomessa toimivia liikepankkeja ovat mm. Sampo Pankki Oyj, Aktia Pankki Oyj sekä ruotsalaisen Svenska Handelsbanken AB:n Suomen sivukonttoritoiminta. (Finanssialan Keskusliitto 2011a)

Liikepankit ottavat vastaan talletuksia ja tämä on heidän varainhankinnan perusta. Suurin osa varainhankinnasta tulee edelleen yleisön talletuksista. Muita varainhankinnan muotoja ovat pankkien väliset talletusmarkkinat ja sijoitustodistukset sekä joukkolainat pääomamarkkinoilta. Liikepankkien sekä muiden talletuspankkien rooli rahoituksen välittäjänä on merkittävä. Suurin osa luotoista on asuntolainoja. Asuntolainojen lisäksi pankit myöntävät muun muassa kulutusluottoja ja opintolainoja. Henkilöasiakkaiden palveluiden lisäksi liikepankit tarjoavat myös yritysten pankkipalveluita.

3.2.2 Osuuspankki

Osuuspankki on yhtiömuoto, jolla harjoitetaan osuuskuntamuotoista luottolaitos- ja pankkitoimintaa. Osuuspankin asiakkaat voivat liittyä sen jäseniksi, jolloin he omistavat osuuden pankista. Kuten kaikki osuuskuntamuotoinen toiminta, myös osuuspankin tarkoituksena ei ole markkina-arvon kasvattaminen tai voiton tuottaminen osakkeenomistajille vaan jäsenasiakkaidensa tarpeiden mahdollisimman hyvä palveleminen ja jos voittoa syntyy niin sen ohjaaminen bonuksien muodossa jäsenasiakkaille. (Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007)

Keskusverolautakunnan ennakkoratkaisu ja valmisteilla oleva Verohallinnon ohjeistus bonusten verokohtelusta on muuttumassa. Tulevaisuudessa bonuksista täytyy maksaa 28 prosenttia pääomaverotuksen mukaisesti mikäli asiakas voi ottaa bonuksensa rahana. Bonuksien käyttäminen esimerkiksi palvelumaksujen hoitoon ei kuitenkaan ole veronalaista. (Talous Sanomat 2011b)

Asiakkaiden tarpeiden parempi huomioiminen liikepankkeihin verrattuna näkyy esimerkiksi sillä tavoin, että osuuspankit toimivat usein myös niin pienillä paikkakunnilla, joilla ei ole riittävän suurta asukasmäärää, jotta liikepankin toiminta olisi kannattavaa. Myös viime aikoina liikepankkien keskuudessa syntynyt trendi

käteispalveluiden karsimisesta pienemmillä paikkakunnilla ei ole vielä tarttunut osuuspankkeihin.

Suomen suurin osuuspankki on OP-Pohjola-ryhmä, johon kuului vuoden 2010 lopussa 213 jäsenosuuspankkia. Konttoreita OP-Pohjola-ryhmään kuuluvilla pankeilla oli 554 sekä henkilöstöä 12 504. Tämän lisäksi Suomessa toimi vuoden 2010 lopussa 38 paikallisosuuspankkia. Paikallisosuuspankkien POP Pankkiryhmillä oli vuoden 2010 lopussa 143 konttoria ja henkilöstöä 735. Nämä luvut kertovat, että POP Pankkiryhmän konttoreiden keskimääräisen henkilöstön määrä on suhteellisen pieni, vain noin viisi henkilöä konttoria kohden. Vertailun vuoksi suurimman liikepankin eli Nordea Pankki Suomi Oyj:in keskimääräinen henkilöstön määrä konttoreissa on yli 30. (Finanssialan Keskusliitto 2011a)

3.2.3 Säästöpankki

Säästöpankki ja säästöpankkiosakeyhtiö ovat talletuspankkeja, joiden pääasiallisena tehtävänä on säästämisen edistäminen. (Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121) Suomessa toimi vuoden 2010 lopussa 34 säästöpankkia, joista 28 oli säästöpankkeja ja 6 säästöpankkiosakeyhtiötä. Vaikka säästöpankkien pääasiallinen tehtävä on säästämisen edistäminen, oli kaikilla säästöpankeilla yhteenlaskettuna vain 5,1 % markkinaosuus yleisön talletuksista. Tämä johtuu siitä, että kaikki pankit haluavat hoitaa asiakkaansa kaikki pankkiasiointiin liittyvät asiat ja esimerkiksi kannustavat kaikkien varojen säilyttämistä omassa pankissaan erilaisien etuohjelmien myötä tulevien etujen tai bonuksien muodossa. (Finanssialan Keskusliitto 2011a)

Säästöpankkiliitto on kaikkien paikallisten säästöpankkien keskusjärjestö. Kaikki Suomen säästöpankit ovat itsenäisiä alueellisia ja paikallisia pankkeja. Liiton tarkoituksena on edistää säästöpankkien yhteistoimintaa ja kehitystä sekä valvoa niiden etuja. Lahden alueella toimivat muun muassa Lammin Säästöpankki, Helmi Säästöpankki, Sysmän Säästöpankki ja Myrskylän Säästöpankki. Säästöpankeilla oli vuoden 2010 lopussa 214 konttoria ja henkilöstöä 1 293 (Säästöpankki 2012, Finanssialan Keskusliitto 2011a)

4 HENKILÖASIAKKAIDEN PÄIVITTÄISET PANKKIPALVELUT

Kaikilla Euroopan talousalueen (ETA) valtioissa laillisesti oleskelevilla luonnollisilla henkilöillä on oikeus talletustilin avaamiseen talletuspankissa, ellei pankilla ole painavia perusteita kieltäytyä tästä. Perusteiden on liityttävä asiakkaaseen tai hänen aiempaan pankkikäyttämiseen taikka siihen, ettei asiakassuhteelle ole todellista tarvetta. Tämä kieltäytymisen peruste on ilmoitettava asiakkaalle, ellei kyseessä ole rahanpesuepäily. (Alhonsuo ym. 2009, 114)

Jokainen omasta taloudestaan vastuussa oleva tarvitsee nykyisin päivittäisten raha-asioiden hoitoon pankin palveluita. Ilman pankkitiliä ja pankin maksupalvelujärjestelmiä raha-asioiden hoitaminen olisi lähes mahdotonta. Kaikki tulot, esimerkiksi palkat, eläkkeet, työttömyyskorvaukset ja lapsilisät, maksetaan pankkien tileille ja laskut taas on maksettava laskuttajien tileille. Pankkikorteista on tullut entistä tärkeämpiä, kun käteisen käsittely on vähentynyt. Ostokset maksetaan nykyään yhä useammin kortilla, mutta jos haluaa maksaa vielä käteisellä, niin useimmiten helpoin tapa hankkia käteistä on sen nostaminen automaattista ja siihenkin tarvitaan korttia. (Alhonsuo ym. 2009, 185)

4.1 Henkilöasiakkaiden tilimuodot

Päivittäisten raha-asioiden hoidossa pankkipalveluista keskeisin on *käyttelytili*. Käyttelytili on tili johon ohjataan säännölliset tulot ja siltä hoidetaan kaikki päivittäiset laskut ja maksut. Käyttelytiliin voi yleensä liittää kaikki maksamiseen liittyvät palvelut, kuten esimerkiksi verkkopankki, suoraveloitus, toistuvaissuoritukset, maksuautomaattien käyttö yms. Käyttelytili on yleensä se tili johon liitetään mahdollinen pankkikortti. Käyttelytilit ovat kaikissa pankeissa samantyyppisiä pieniä eroja lukuun ottamatta. Käyttelytilin varoille maksetaan yleensä hyvin mitätöntä korkoa. Käyttötilin talletuskorko on yleensä 0,10–0,30 prosentin suuruinen pankista riippuen. Useimmiten talletuskorko lasketaan kuun alimmalle saldolle, mutta joissakin poikkeustapauksissa korko lasketaan päiväsaldon mukaan. (Nordea 2012; Osuuspankki 2012; S-pankki 2012; Alhonsuo ym. 2009, 185–186)

Säästämistä varten pankit tarjoavat asiakkailleen erilaisia *säästämisen tilejä*. Säästämisen tilit eivät yleensä sovellu päivittäisten raha-asioiden hoitoon, mutta niille maksetaan useimmiten parempaa korkoa kuin käyttelytilille. Tästä johtuen ei ole kannattavaa säilyttää suuria summia käyttelytilillä, vaan ne kannattaa sijoittaa johonkin parempikorkoiselle tilille. Säästämisen tilejä on monenlaisia ja niiden nimet vaihtelevat eri pankkien välillä. Yleissääntönä voidaan pitää, että mitä pitempiaikaisempi talletus on, sitä parempaa korkoa sille maksetaan. Talletuskorot vaihtelevat aina markkinatilanteen mukaan ja ne saattavat muuttua päivittäin. (Alhonsuo ym. 2009, 186)

Yleisimpiä säästämisen tilejä ovat tilit, joille voi tallettaa varojaan milloin vain, mutta sieltä nostaminen on rajattu tiettyyn määrään vuodessa tai sieltä nostaminen saattaa pienentää talletuskorkoa. Näiden tilien korko ei ole yleensä paljon käyttelytiliä suurempi, koska niiden varat ovat periaatteessa koko ajan käytettävissä. Usein näiden tilien korko on sidottu johonkin tiettyyn viitekorkoon. Koron määräytyminen voisi olla esimerkiksi: pankin oma prime-korko vähennettynä kolme prosenttiyksikköä, mutta aina vähintään 0,5 %. Monet asiakkaat käyttävät tällaisia tilejä säännöllisen säästämisen tileinä ja niin sanottuna varakassana yllättävien suurien menojen varalta. Tällaisia tilejä ovat esimerkiksi Nordean EtuTili tai Kasvutili, Osuuspankin Tavoitetili tai Kasvutuotto, Sampo Pankin Varatili sekä S-pankin S-tuottotili. (Nordea 2012; Osuuspankki 2012; Sampo Pankki 2012; S-pankki 2012)

Pitkäjänteisempään säästämiseen pankit tarjoavat myös pitempiaikaisia säästämisen tilejä. Näistä yleisimpiä ovat määräaikaiset talletustilit. Määräaikaiselta talletustililtä ei voi tehdä nostoja tuon määräajan aikana ja sen takia tällaisille tileille maksetaan yleensä parempaa tuottoa kuin tileille, joilta voi tehdä nostoja milloin vain. Talletusajat näille tileille vaihtelevat kolmesta kuukaudesta aina kolmeen vuoteen. Yleensä talletukselle maksetaan sitä korkeampaa korkoa, mitä pitempiaikaisempi se on, mutta esimerkiksi epävarmat tulevaisuuden näkymät saattavat johtaa siihen, että pitkäaikaisille (esimerkiksi kolme vuotta) talletuksille maksetaan pienempää korkoa kuin hieman lyhytaikaisemmille (esimerkiksi 12kk). Tämän hetken markkinatilanne ja epävarmat tulevaisuuden näkymät ovat johtaneet siihen, että kolmen vuoden talletukselle maksetaan pienempää tuottoa kuin esi-

merkiksi vuoden talletukselle. (Nordea 2012; Osuuspankki 2012; Sampo Pankki 2012; S-pankki 2012)

Useimmat pankit tarjoavat asiakkailleen *valuuttatilejä*. Valuuttatili avataan yleensä yhdessä tietyssä valuutassa, esimerkiksi Yhdysvaltain dollarin määräisenä. Nykyään näitä valuuttatilejä käytetään huomattavasti vähemmän, koska Suomi kuuluu euromaihin. Asiakkaalla saattaa olla tarve valuuttatiliin jos hän saa säännöllisesti suorituksia jonkin valuutan määräisenä, esimerkiksi eläkettä ulkomailta tai jos hänen täytyy maksaa maksuja ulkomaille säännöllisesti. (Alhonsuo ym. 2009, 186–187)

4.2 Laskujen maksaminen

Verkkopankissa maksaminen on nykyään yleisin maksutapa ja sen käyttö on yleistynyt nopeammin kuin mikään muu maksutapa viimeisten vuosien aikana. Tähän on osaltaan vaikuttanut internetin käytön nopea omaksuminen. Kaikki pankit tarjoavat näitä verkkopankkipalveluita. Verkkopankin käyttöön tarvitaan ns. pankkitunnukset ja ne ovat erilaisia pankista riippuen. Pankkitunnusten avulla pystyy tunnistautumaan myös muissa palveluissa kuten esimerkiksi Kelan tai Verohallinnon internet sivuilla. (Alhonsuo ym. 2009, 187–188)

Kuluttajan e-lasku on palvelu, jonka avulla laskuttaja lähettää laskunsa suoraan laskutettavan verkkopankkiin. Verkkopankissa maksaja tarkistaa laskun tiedot ja hyväksyy sen jälkeen laskun maksuun. Asiakas voi myös ottaa automaattisen maksamisen käyttöön, jonka jälkeen verkkopankkiin tulleet e-laskut menevät maksuun ilman erillistä hyväksymistä. E-laskut vähentävät laskuttajan paperi- ja postituskustannuksia ja samalla säästävät luontoa. Jotkin laskuttajat veloittavat nykyään paperisesta laskusta ja sillä tavoin yrittävät saada asiakkaitaan siirtymään e-laskun käyttöön. (Nordea 2012; Alhonsuo ym. 2009, 188)

Suoraveloitus toimii samalla tavalla kuin e-laskun automaattinen maksaminen. Suoraveloitusvaltuutuksella asiakas valtuuttaa laskuttajan veloittamaan tililtään tietyn toistuvan laskun säännöllisesti. Kansallinen suoraveloitus päättyy 31.1.2014

ja tästä johtuen pankit suosittelivat mieluummin e-laskun käyttöönottoa suoraveloituksen sijaan. E-laskun käyttöönotto tapahtuu asiakkaan verkkopankissa, kun taas suoraveloitustalvuuksun voi tehdä myös asiakkaalle, jolla ei ole verkkopankkia käytössä. (Finanssialan Keskusliitto 2011f; Alhonsuo ym. 2009, 189)

Maksuautomaatilla voi maksaa laskuja sekä tehdä tilisiirtoja pankkikortin avulla. Maksuautomaattien suosio kasvoi korttien yleistyessä, mutta niiden suosio on ollut vähenemään päin viime vuosien aikana verkkopankin yleistymisestä johtuen. Jotkin pankit ovat jo luopuneet maksuautomaateistaan niiden alhaisen käyttöasteen ja korkeiden ylläpitokustannusten takia. OP-Pohjola-ryhmä luopui maksuautomaateistaan vuoden 2011 aikana. Nordea on sen sijaan uusinnut maksuautomaattinsa vuoden 2009 aikana ja vakuuttaa, ettei se ole luopumassa automaateista. (Talous Sanomat 2010; Alhonsuo ym. 2009, 190)

Perinteinen tapa maksaa laskunsa pankin kassalla onnistuu vielä suurimmassa osassa pankkeja. Tämä on kuitenkin kallein tapa hoitaa laskunsa, sillä siinä tarvitaan henkilötyötä. Vuoden 2011 alusta R-kioskeilla on myös onnistunut laskun maksu. R-kioskin kulut ovat kolme euroa laskua kohden, joka on vähemmän kuin esimerkiksi Nordean veloittama viisi tai seitsemän euroa maksutavasta riippuen. R-kioskilla maksaminen edellyttää kuitenkin, että laskussa on viitetiedot sisältävä viivakoodi. R-kioskin laskunmaksujärjestelmästä vastaa Tapiola Pankki. (R-kioski 2012; Talous Sanomat 2011a; Alhonsuo ym. 2009, 192)

Useat pankit käyttävät palvelua, jossa asiakas voi lähettää laskunsa tai tilisiirtolomakkeen täytettynä ja allekirjoitettuna pankkiin maksettavaksi. Palvelua käyttävät varsinkin iäkkäämmät asiakkaat, jotka eivät ole omaksuneet uusia maksutapoja, joilla ei ole internetiä tai joiden on vaikea päästä käymään konttorissa. (Alhonsuo ym. 2009, 191)

4.3 Kortit

Pankit tarjoavat asiakkailleen yleensä useita erilaisia kortteja käyttöön. Juuri sopivan kortin valintaan vaikuttavat sekä asiakkaan tarpeet, että asiakkuuden laatu.

Kortin valintaan vaikuttavia tekijöitä voivat olla esimerkiksi: tarve käyttää korttia vain kotimaassa, tarve saada mahdollisimman laajasti ulkomailla toimiva kortti, tarve käyttää korttia ainoastaan käteisen nostoon tai tarve saada luottoa tai maksuaikaa ostoksille. (Alhonsuo ym. 2009, 192)

Nykyään kaikki uudet pankkikortit ovat niin sanottuja EMV-sirukortteja. Lyhenne EMV tulee kansainvälisten standardien kehittäneistä Europayn, MasterCardin sekä Visan nimistä. Sirun käytöllä ehkäistään korttien väärinkäyttöä ja kopiointia, mikä on lisääntynyt huomattavasti vanhanmallisten magneettijuovakorttien kohdalla koko Euroopassa. Sirukortilla maksettaessa asetetaan kortti itse maksupäätteeseen sekä näppäillään henkilökohtainen tunnusluku, ns. PIN-koodi. Kaikkiin kortteihin liittyy tunnusluku, joka vaaditaan nyt sirukorttien myötä myös käteisen noston lisäksi ostoksia maksettaessa. (Finanssialan Keskusliitto 2011c; Finanssivalvonta 2011)

EMV-uudistuksen myötä lähes kaikki pankkien myöntämät kortit ovat joko Visa, MasterCard tai Visa Electron kortteja. Nämä uudet kortit ovat ns. SEPA-kortteja (Single European Payment Area) eli niillä voi nostaa rahaa sekä maksaa ostokset yhtä helposti koko yhtenäisellä euroalueella. Visa Electron-kortit kuuluvat ns. *Online-debit-kortteihin*. MasterCardin Maestro on vastaavanlainen kortti, mutta suomalaiset pankit eivät myönnä tätä kyseistä korttia. Online-debit-kortilla maksettaessa järjestelmä tarkistaa aina, että tilillä on katetta ostoksen maksamiseen. Tililtä veloitetaan oston summa heti tai tehdään katevaraus myöhempää veloitusta varten. Tästä johtuen pankille syntyy hyvin pieni riski korttia myönnettäessä, koska tiliä ei voi ylittää. Tällaista korttia suositellaan nuorille, heikommassa taloudellisessa tilanteessa oleville tai asiakkaille, joiden pankkikäyttäytymistä ei vielä tunneta. (Finanssialan Keskusliitto 2011c; Alhonsuo ym. 2009, 195)

Debit-kortti on asiakkaan pankkitiliin liitetty kortti, joka veloittaa maksetut ostokset tililtä joko suoraan tai viiveellä. Debit-kortilla maksettaessa tilin katetta ei tarkisteta niin kuin Visa Electron-kortilla. Debit-kortti on lähes samanlainen kuin vanhanmallinen pankkikortti, mutta sitä voi käyttää myös ulkomailla, koska siinä on EMV-siru. Debit-kortti myönnetään yleensä asiakkaalle, jolla on vakituiset ja

riittävät tulot, mutta ei halua luotto-ominaisuutta korttiinsa. (Alhonsuo ym. 2009, 195)

Luottokortti on kortti, jolla voi maksaa ostokset ja nostaa käteistä automaateista. Ostokset ja käteisnostot veloitetaan kerran kuukaudessa kotiin lähetettävällä laskulla. Kortista sovittaessa asiakas saa päättää, veloitetaanko kaikki aina kerralla vai maksaako hän luottoa pois osissa. Monet pankit antavat ostoksille keskimäärin noin 30 päivää korotonta maksuaikaa. Mikäli luoton takaisinmaksu on pitempi, veloitetaan siitä korttisopimuksen mukaista luottokorkoa. Yleisimmät luottokortit ovat MasterCard- ja Visa-kortteja. Harvinaisempia ovat esimerkiksi Diners Club ja American Express. Luottokortti voidaan myöntää henkilölle, jolla on vakituinen työpaikka ja jonka maksukykyyn kortin myöntäjä uskoo. Luottokorttia myönnettäessä valitaan myös luoton suuruus. (Alhonsuo ym. 2009, 192–193)

Yhdistelmäkortti on kortti, jossa yhdistyvät sekä debit-kortin, että luottokortin (credit) ominaisuudet. Korttia käytettäessä asiakkaan täytyy valita käyttääkö hän debit-vai credit-puolta. Debit-puolella tarkoitetaan siis sitä, että suoritus veloitetaan korttiin liitetystä tililtä. Credit-puolella tarkoitetaan sitä, että suoritus veloitetaan luottotililtä. Yleisimmät yhdistelmäkortit ovat MasterCard- ja Visa-kortteja. (Alhonsuo ym. 2009, 195)

4.4 Luotot

Pankkien myöntämiä luottoja ovat *asuntolainat*, *kulutusluotot* sekä *opintolainat*. Asuntolainoilla rahoitetaan esimerkiksi talon rakentamista, asunnon ostoa, asunnon vaihtoa tai asunnon remonttia. Asuntolainat ovat Suomessa lähes aina velkakirjalainoja. Lainasta neuvoteltaessa asiakas ja pankki sopivat keskenään lainan ehdoista. Näitä ehtoja ovat muun muassa

- lainan euromäärä
- laina-aika (jonka aikana laina maksetaan takaisin)
- koron suuruus ja viitekorko

- lainanlyhennystapa. (Osuuspankki 2012; Nordea, Alhonsuo ym. 2009, 229)

Seuraavaksi esitellään kolme yleisintä lainanlyhennystapaa. *Tasaerässä eli annuiteetissa* lainan maksuerä pysyy samana, mutta koron osuus maksuerästä pienenee lainan takaisinmaksun edetessä. Viitekoron tarkistuksen yhteydessä maksuerien suuruus lasketaan uudelleen, mutta laina-aika pysyy aina samana. *Tasalyhennyksessä* asiakas maksaa aina samansuuruisen pääoman lyhennyksen, mutta koron määrä vaihtelee viitekoron vaihteluiden mukaan. Tässä vaihtoehdossa maksuerät ovat aluksi melko suuria, mutta pienenevät sitä mukaa kun pääoman suuruus pienenee. *Kiinteässä tasaerässä* maksuerä pysyy koko laina-ajan samana. Viitekoron noustessa pitenee laina-aika, kun taas viitekoron laskiessa laina-aika lyhenee. (Osuuspankki 2012; Nordea 2012; Alhonsuo ym. 2009, 229)

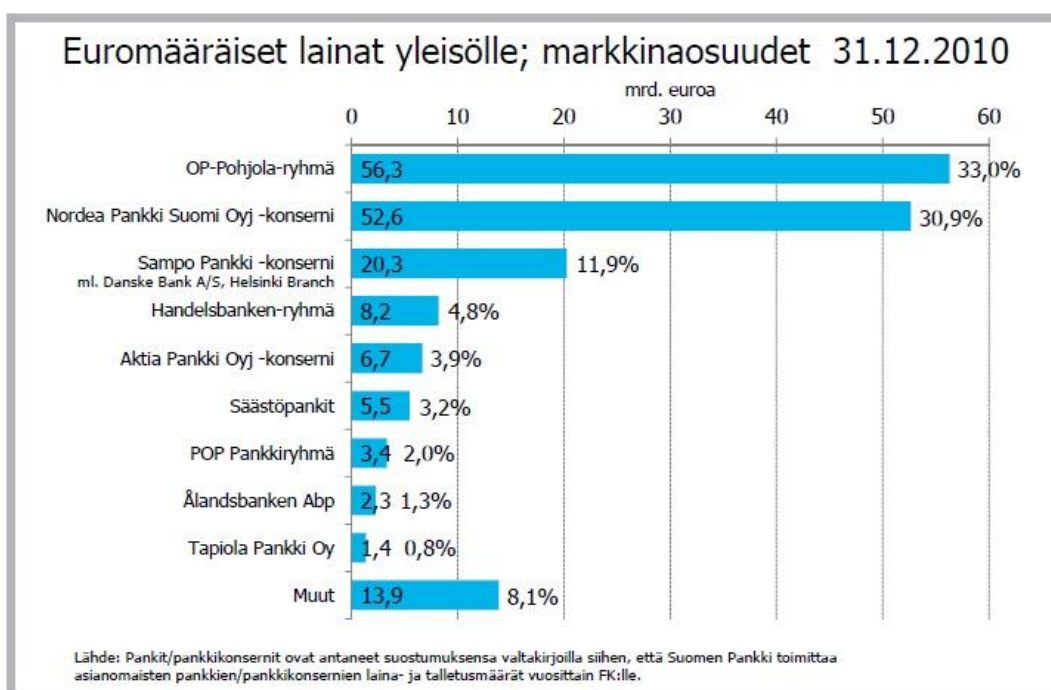
Asuntolainan vakuutena käytetään lähes aina kyseessä olevaa asuntoa. Joissakin tapauksissa lainan ottajalla täytyy olla lisävakuutta tai jokin takaus esimerkiksi valtion takaus. Tämä riippuu täysin haettavan lainan määrästä ja ostettavan asunnon hinnasta ja kaikki tapaukset käsitellään tapauskohtaisesti. Yleensä asunnon vakuusarvoksi lasketaan 75 prosenttia asunnon arvosta. (Osuuspankki 2012; Nordea 2012; Alhonsuo ym. 2009, 229)

Kulutusluottoja ovat kaikki muut paitsi asuntolainat tai opintolainat. Kulutusluotoilla rahoitetaan esimerkiksi auton tai veneen ja joissakin tapauksissa myös loma-asunnon ostoa. Muita pienempiä kulutusluottoa vaativia hankintoja ovat muun muassa huonekalujen hankinnat, viihde-elektroniikka tai pienet remontit. Kulutusluotot ovat yleensä euromääräisesti asuntolainoja pienempiä ja niiden laina-aika on lyhyempi. Kulutusluoton korko määräytyy usein luoton suuruuden ja laina-ajan mukaan. Kulutusluotot voivat olla vakuudettomia tai vakuudellisia. Vakuudelliset luotot ovat yleensä pienempikorkoisia, koska niistä koituu pankille pienempi riski. (Alhonsuo ym. 2009, 230)

Talletuspankkien lisäksi kulutusluottoja myöntävät erilaiset rahoitus- ja luotto-korttiyhtiöt sekä muut rahoitusyhtiöt. Muita rahoitusyhtiöitä ovat muun muassa

postimyöntäjäyritysten luotot ja autoliikkeiden osamaksurahoitus. (Finanssialan Keskusliitto 2011d)

Kuviosta 6 ilmenee Suomessa toimivien pankkien myöntämien lainojen euromääräiset markkinaosuudet. OP-Pohjola-ryhmällä on 33,0 prosentin (56,3 mrd. euroa) markkinaosuus, kun taas toiseksi suurin on Nordea Pankki Suomi Oyj:llä 30,9 prosentilla (52,6 mrd. euroa). Kolmen suurimman pankin yhteenlaskettu markkinaosuus on 75,8 prosenttia (205 mrd. euroa), sillä Sampo Pankin markkinaosuus on 11,9 prosenttia (8,2 mrd. euroa).



KUVIO 6. Euromääräiset lainat yleisölle; markkinaosuudet 31.12.2010 (Finanssialan Keskusliitto 2011a)

Pankit myöntävät päätoimisille opiskelijoille opintolainaa. Opintolainoissa on aina valtion takaus ja sen myötä muita vakuuksia ei tarvita. Pankki ja asiakas sopivat keskenään koron suuruudesta. Lainaa myönnetään aina lukuvuodeksi kerrallaan ja sen voi nostaa kerralla tai osissa. Opintojen aikana asiakas ei lyhennä lainaa vaan korot pääomitetään joko kokonaan tai osin. Lainan takaisinmaksu sovitaan pankin kanssa ja se aloitetaan yleensä kahden vuoden päästä valmistumisesta. (Alhonsuo ym. 2009, 230)

4.5 Konttoripalvelut

Tässä luvussa esitellään pankkien tarjoamia palveluita konttoreissa. Pankkien rooli on vuosien varrella muuttunut ja palvelu on mennyt yhä enenevässä määrin neuvonta- ja asiantuntijapalveluiden tarjoamiseen. Eri pankeilla on erilaiset järjestelyt ja palveluiden nimet saattavat erota hieman toisistaan, mutta käytännössä pankit tarjoavat hyvin samantyyppisiä palveluita.

Päivittäispalvelut tai kassapalvelut kattavat nimensä mukaan kaikki arkisimmat palvelut. Näitä ovat muun muassa tililtä nostot, tilille panot, tilisiirrot ja laskujen maksut sekä valuutan vaihdot. Viime aikoina pankit ovat vähentäneet voimakkaasti kassapalveluitaan, sillä kassapalveluiden kysyntä on vähentynyt vuosittain jopa 10–20 prosenttia. Tämä johtuu siitä, että suurin osa väestöstä käyttää pankkikorttia ja verkkopankkia. Suomen Pankin arvioiden mukaan suomalaiset maksavat jo yli 70 prosenttia ostoksistaan korteilla ja tällä Suomi kuuluu korttimaksamisen kärkimaihin. Kassapalveluiden asiakaskunta muodostuu suurimmaksi osaksi iäkimmäimmistä asiakkaista, joilla ei ole korttia eikä tietokonetta taikka internet-yhteyttä. (Etelä-Suomen Sanomat 2010; Yle uutiset 2011)

Neuvontapalveluissa tarjotaan neuvontaa lähes kaikista pankin palveluista. Tarkempaa ja syvällisempää neuvontaa tai asiantuntemusta vaativat asiat hoidetaan kuitenkin asiantuntijan kanssa. Neuvontapalveluissa hoidetaan asiakkaan peruspalvelut kuntoon. Näitä ovat esimerkiksi tilien avaukset, korttien tilaamiset, verkkopankkitunnusten hankkiminen, pienimuotoiset lainat sekä vakuutuspalvelut.

Isompia tai monimutkaisempia laina-asioita hoitavat yleensä laina-asioihin perehtyneet asiantuntijat. Näitä isompia lainoja ovat muun muassa asuntolainat tai euromääräisesti suuret kulutusluotot. Monimutkaisempia laina-asioita ovat muun muassa eroavan pariskunnan laina-asioiden uudelleen järjestely.

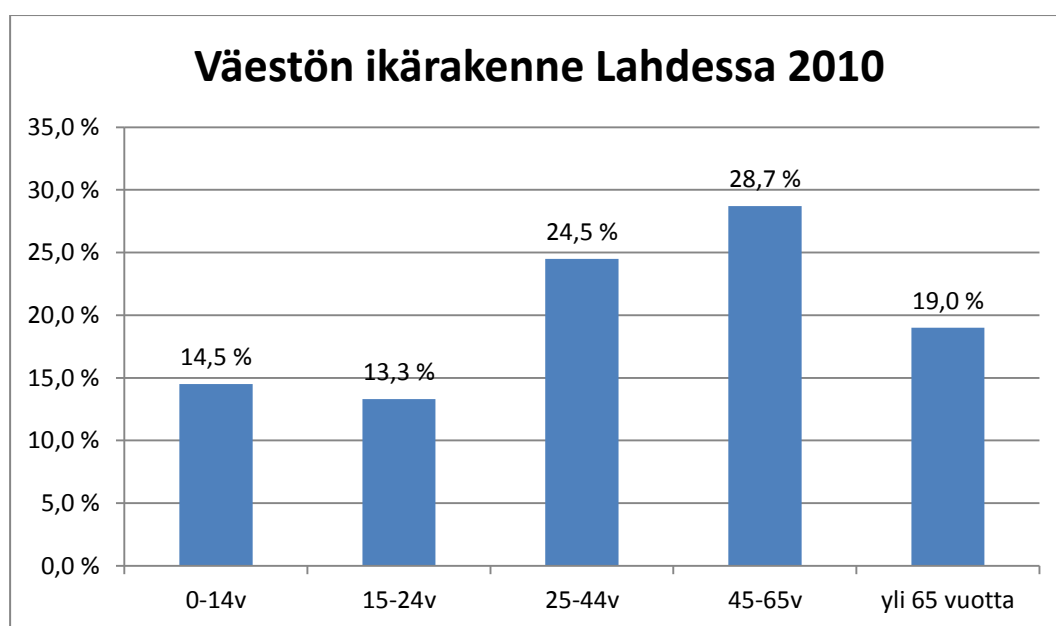
Sijoitusasiantuntijan palveluita tarvitsevat yleensä asiakkaat, joilla on suuria sijoituksia. Sijoitusasiantuntija pystyy neuvomaan ja kertomaan eri sijoitusvaihtoehtoista huomattavasti laajemmin, kuin esimerkiksi neuvontapalveluiden toimihenkilö.

5 LAHTELAISTEN KÄYTTÄMÄT PANKKIPALVELUT

Tässä luvussa esitellään aluksi tutkimuksen kohteena oleva Lahden väestö. Toisessa alaluvussa esitellään tutkimuksessa käytettävä kyselylomake sekä sen kysymykset. Kolmannessa alaluvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Tuloksien esittelyssä käytetään apuna erilaisia kuvioita, jotka helpottavat tuloksien lukemista.

5.1 Lahden väestö

Lahti sijaitsee Etelä-Suomessa Päijät-Hämeen maakunnassa. Lahdessa oli vuoden 2011 lopussa 102 297 asukasta. Asukasluvultaan Lahti on Suomen kahdeksanneksi suurin kaupunki. (Lahden Kaupunki 2012)

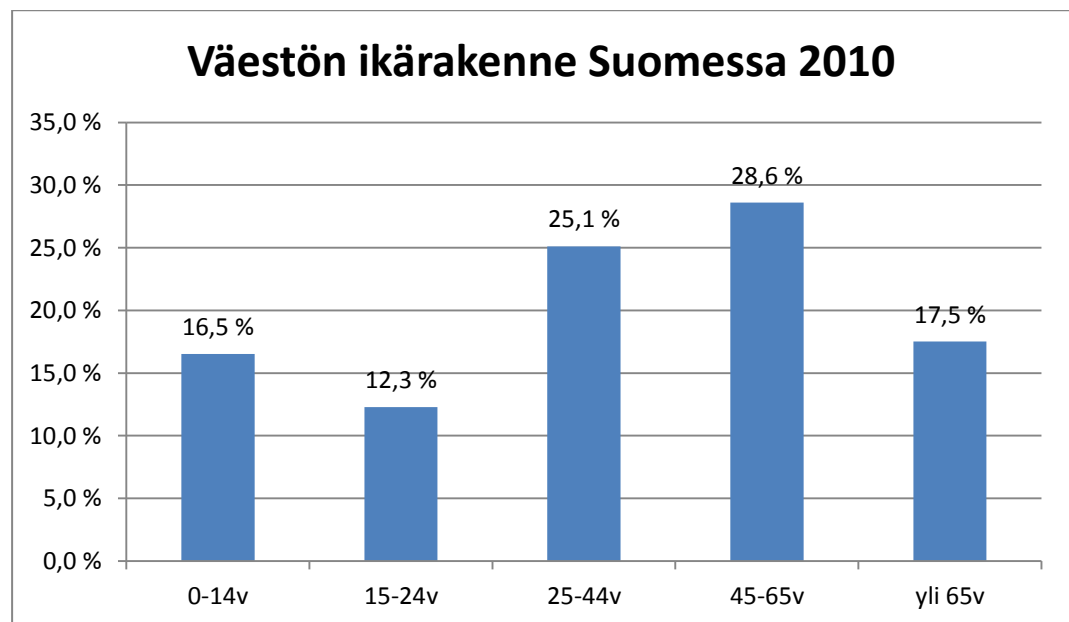


KUVIO 7. Väestön ikärakenne Lahdessa 2010 (Tilastokeskus 2012a)

Kuviosta 7 ilmenee Lahden väestön ikärakenne vuonna 2010. Lapsia eli alle 15 vuoden ikäisiä on 14,5 prosenttia (n. 15000) Lahden väestöstä. Lapsilla on harvoin mitään pankkipalveluita käytössään. Yleisin lapsien käytössä oleva pankkipalvelu on jokin säästämisen tili, joka on avattu vanhempien tai isovanhempien toimesta ja siihen saatetaan ohjata esimerkiksi lapsilisä. (Tilastokeskus 2012a)

Teini-ikäisiä ja nuoria aikuisia 15–24-vuotiaita on 13,3 prosenttia (n. 13500). Näiden teini-ikäisten ja nuorten aikuisten kohdalla on oletettavasti jo suurimmalla osalla joitakin yksinkertaisimpia pankkipalveluita käytössään. Näitä ovat esimerkiksi tili, siihen liitetty pankkikortti sekä mahdollisesti verkkopankkitunnukset. (Tilastokeskus 2012a)

25–44-vuotiaita Lahden väestöstä on 24,5 prosenttia (n. 25000). Tällä ikäryhmällä on jo kaikenlaisia pankkipalveluita käytössään. Monet heistä ovat jo vakituisissa töissä ja perheen perustaminen saattaa olla henkilöstä riippuen ajankohtaista. Perheen perustamisen yhteydessä hankitaan usein myös ensimmäinen oma asunto. Asunnon ostoon tarvitaan huomattava määrä pääomaa ja yleisin tapa rahoittaa asunnon ostoa on pankin myöntämä asuntolaina. Asuntolaina on yleensä niin suuri sitoumus, että se saa asiakkaat usein ensimmäisen kerran kilpailuttamaan pankkinsa. (Tilastokeskus 2012a)



KUVIO 8. Väestön ikärakenne Suomessa 2010 (Tilastokeskus 2012a)

45–65-vuotiaden osuus Lahden väestöstä on suurin 28,7 prosentin (n. 29000) osuudella. Tämä ikäryhmä on jo mahdolliset lapset tehnyt ja työura alkaa olla ehdoopuolella. Lasten muuttaessa pois kotoa kasvaa vanhempien käyttöön jäävän rahan määrä huomattavasti ja tämä näkyy myös pankkipalveluiden tarpeessa.

Käyttöön jää entistä enemmän ns. ylimääräistä rahaa ja tästä johtuen sijoituspalveluiden sekä sijoitusneuvonnan tarve kasvaa. (Tilastokeskus 2012a)

Yli 65-vuotiaita eli eläkeiässä olevia Lahden väestöstä on 19,0 prosenttia (n.19000). Tämä ikäryhmä on suurin päivittäisten pankkipalveluiden käyttäjä. Tässä tilanteessa päivittäisillä pankkipalveluilla tarkoitetaan konttorin kassapalveluita sekä muita henkilökohtaista kanssakäymistä vaativaa palvelua. Eläkeikäisillä on usein huomattavia määriä säästöjä ja siitä johtuen he vaativat myös sijoitusneuvontaa. (Tilastokeskus 2012a)

Kuviosta 8 ilmenee, mikä oli väestön ikärakenne koko Suomessa vuonna 2010. Sen avulla voidaan sanoa, että Lahden väestön ikärakenne on pieniä eroja lukuun ottamatta samanlainen kuin koko Suomessa keskimäärin. Suurin eroavaisuus on lasten kohdalla, koska alle 15-vuotiaita on Lahdessa kaksi prosenttiyksikköä vähemmän kuin koko Suomessa keskimäärin. Eläkeläisiä Lahdessa on sen sijaan 1,5 prosenttiyksikköä enemmän kuin koko Suomessa keskimäärin. (Tilastokeskus 2012a)

5.2 Kyselylomake

Tässä luvussa esitellään tutkimuksessa käytettävä kyselylomake. Lomake löytyy myös tämän opinnäytetyön lopusta liitteenä 2. Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä selvitetään vastaajan sukupuoli. Tämän avulla saadaan selville miten suuri osa vastaajista on miehiä tai naisia. Kyselyn toisessa kysymyksessä selvitetään mihin ikäryhmään vastaaja kuuluu. Ikäryhmät on jaettu seuraavanlaisesti: alle 25-vuotiaat, 25–44-vuotiaat, 45–65-vuotiaat sekä yli 65-vuotiaat.

Kolmannella kysymyksellä selvitetään, minkä pankin pääasiallinen asiakas vastaaja on. Pääasiallinen asiakkuus on siinä pankissa, johon säännölliset tulot tulevat. Tämän avulla voidaan selvittää, eroavatko eri pankkiryhmiä asiakkaiden pankkikäyttäytyminen toisistaan. Kyselyssä vaihtoehtoina ovat kolme suurinta pankkia, eli Osuuspankki, Nordea ja Sampo sekä vaihtoehto jokin muu mikä.

Neljännellä kysymyksellä selvitetään, maksaako vastaaja päivittäiset ostoksensa joko käteisellä vai kortilla. Tähän liittyen viidennessä kysymyksessä selvitetään mistä mahdollinen käteinen hankitaan. Vaihtoehtoina tässä ovat Otto.-automaatilta, pankista, kaupan kassalta, jokin muu mikä tai en käytä käteistä. Kuudennessa kysymyksessä selvitetään, että minkälainen on käytetty kortti jos sellainen löytyy. Vaihtoehtoina tässä ovat Visa Electron, Debit-kortti, Credit/Debit-yhdistelmäkortti, jokin muu mikä tai en omista korttia.

Seitsemännellä kysymyksellä selvitetään millä tavoin vastaaja maksaa laskunsa. Tässä vaihtoehtoina ovat muun muassa verkkopankissa, suoraveloituksena tai laskunmaksuautomaatilla. Kahdeksannella kysymyksellä selvitetään, milloin vastaaja on viimeksi asioinut konttorissa ja yhdeksännellä kysymyksellä, että millä asialla hän silloin oli. Viimeisellä eli kymmenennellä kysymyksellä selvitetään, onko vastaajalla luottoja, ja jos on niin minkälaisia. Onko luotto asuntolainaa, kulutusluottoa, opintolainaa tai kenties jotain muuta. Kyselyn lopussa on vielä tilaa vapaaseen sanaan, jos vastaajalla on muita kommentteja pankkipalveluista.

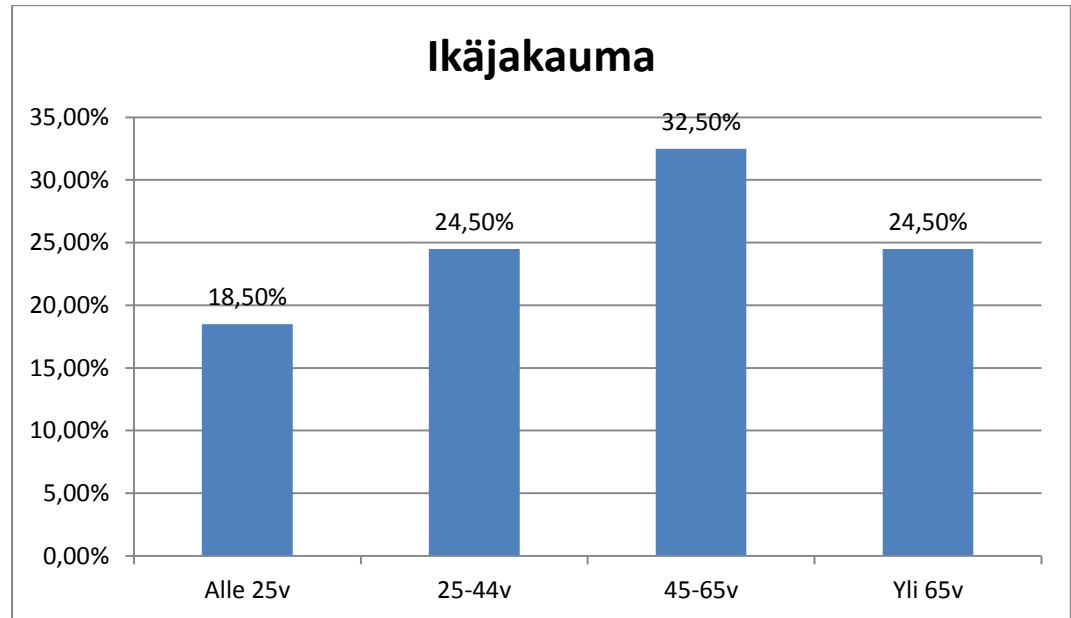
5.3 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitellään kaikkien kymmenen kysymyksen vastauksien jakaumat. Sen jälkeen tutkitaan, eroaako eri ikäryhmien välinen käyttäytyminen toisistaan (5.3.1). Lopuksi tutkitaan myös, onko eri pankkien asiakkaiden pankkikäyttäytymisessä selkeitä eroja (5.3.2).

Vastaajista 57 % (n=114) oli naisia ja 43 % (n=86) miehiä. Koko Lahden väestöstä noin 53 % on naisia ja 47 % miehiä. Ero todellisen sukupuolijakauman ja kyselyyn osallistuneiden välillä on siis vain neljän prosenttiyksikön suuruinen. (Tilastokeskus 2012a)

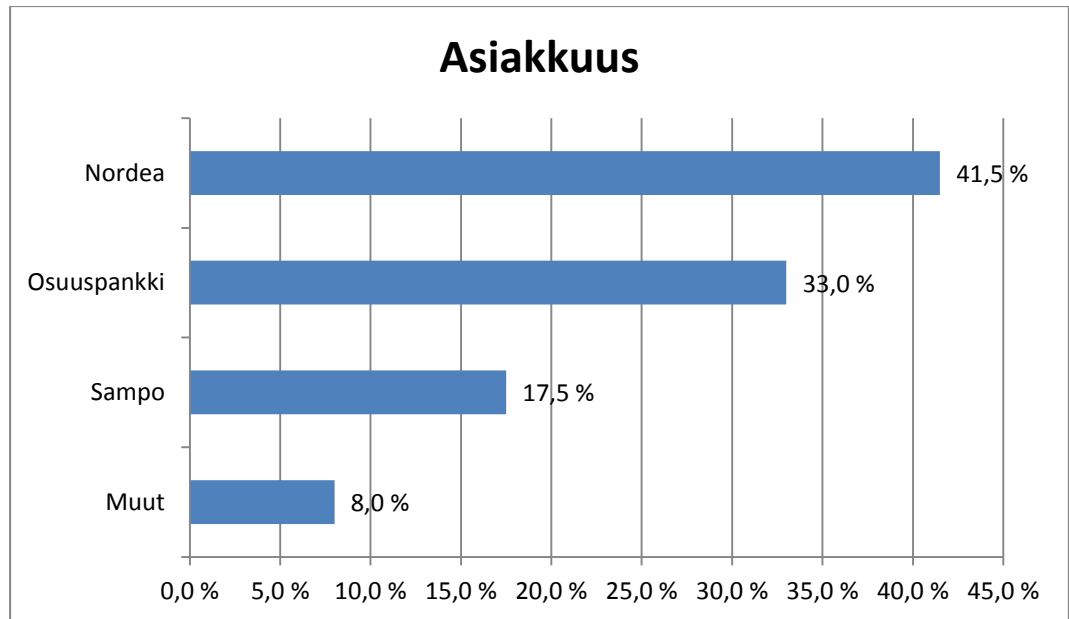
Kuviosta 9 ilmenee kyselyyn vastanneiden ikäjakauma. Suurin osallistuva ikäryhmä oli 45–65-vuotiaat 32,5 (n=65) prosentin osuudella. Sekä 25–44-vuotiaita että yli 65-vuotiaita oli 24,5 (n=49) prosenttia kyselyyn osallistuneista. Alle 25-vuotiaita oli 18,5 (n=37) prosenttia. Koko Lahden väestöstä 27,8 prosenttia on alle

25-vuotiaita, joten vastaajien ikäjakauma eroaa hieman koko väestöstä. Sen sijaan sekä 45–65-vuotiaiden että yli 65-vuotiaiden osuus kyselyyn osallistuneista on hieman suurempi kuin koko väestössä. Vastaajien ikäjakauma ei kuitenkaan eroa merkittävästi Lahden väestön vastaavasta, kun alaikäiset jätetään huomioimatta.



KUVIO 9. Vastaajien ikäjakauma.

Kuviosta 10 selviää, minkä pankin asiakkaita kyselyyn osallistuneet ovat. Osuuspankin asiakkaita ovat 33 (n=66) prosenttia osallistuneista. Nordean asiakkaita ovat 41,5 (n=83) prosenttia sekä Sampo pankin 17,5 (n=35) prosenttia kyselyyn vastanneista. Muiden pankkien asiakkaita olivat 8 (n=16) prosenttia. Näistä muista pankeista suosituimmat olivat Säästöpankki 3 (n=6) prosentin ja Tapiola pankki 2,5 (n=5) prosentin osuuksilla.



KUVIO 10. Pankkiasiakkuus.

Vastaajien maksutapaa tutkittaessa voidaan todeta, että suurin osa käyttää useammin korttia maksuvälineenä kuin käteistä. Kortilla ostoksensa maksavat aina tai yleensä 77,5 prosenttia kyselyyn osallistuneista. Vain 22,5 prosenttia suosii käteisen käyttämistä maksuvälineenä. Aina käteisellä ostoksensa maksavat 9 prosenttia kyselyyn vastanneista. Liitetiedostosta 4 selviää tarkemmin eri maksutapojen osuudet kyselyyn vastanneista.

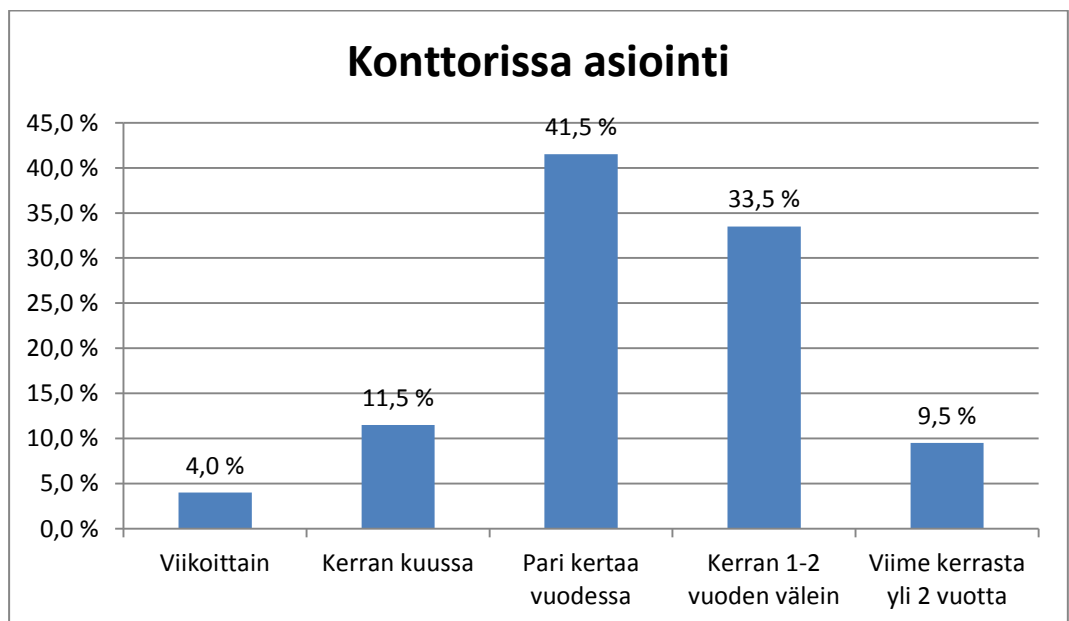
Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, mistä vastaaja hankkii käyttämänsä käteisen. 95,5 prosenttia kyselyyn vastanneista hankkii käteisensä Otto.-automaatilta. Muut vaihtoehdot saivat hyvin pienen kannatuksen. Muita vaihtoehtoja olivat: pankista, kaupan kassalta, jokin muu sekä en käytä käteistä. Tarkemmat osuudet ilmenevät liitetiedostosta 5.

Seuraavalla kysymyksellä selvitettiin vastaajan useimmiten käyttämän kortin laatu. Liitetiedostosta 6 ilmenee tarkat osuudet eri korttityypeille. Suosituin kortti oli Visa Electron 48 prosentin osuudella. Toiseksi suosituin kortti oli Credit/Debit-yhdistelmäkortti 34,5 prosentin osuudella. Debit kortin osuus oli 16,5 prosentin suuruinen. Kyselyyn osallistuneista 1 prosentilla eli kahdella henkilöllä ei ollut minkäänlaista pankkikorttia.

Laskunmaksutapaa selvittäessä suurin osa eli 86,5 prosenttia vastasi maksavansa laskunsa verkkopankissa. Toiseksi suosituin laskunmaksutapa 6 prosentin osuudella oli suoraveloituksella. Loput 7,5 prosenttia maksavat laskunsa laskunmaksuautomaatilla, maksupalvelukirjeellä tai jollain muulla tavalla. Tarkat osuudet laskunmaksutavoista löytyvät liitetiedostosta 7.

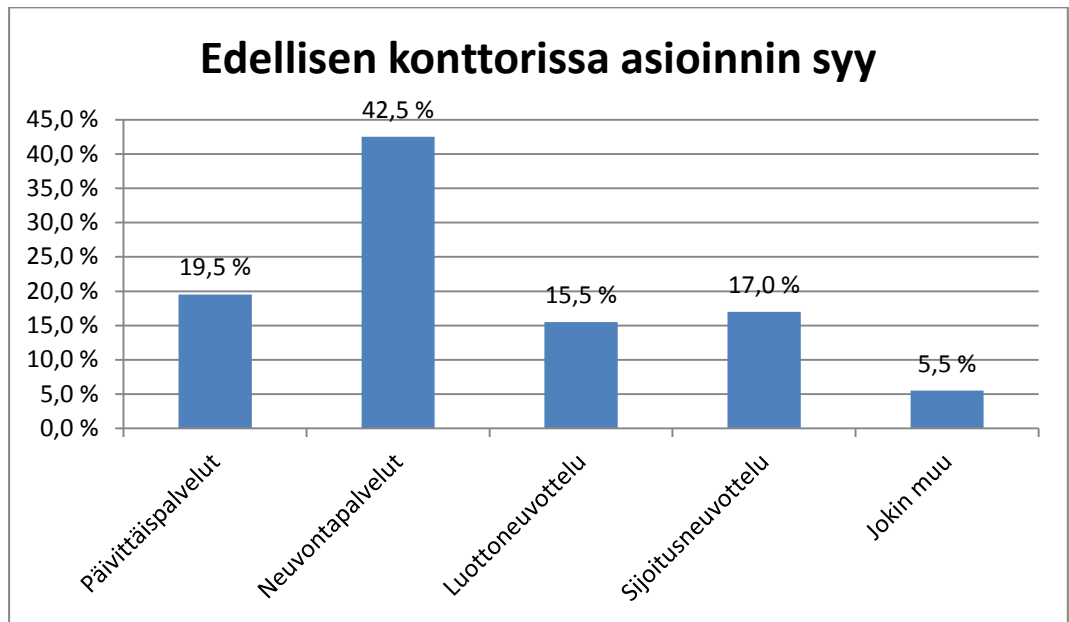
Finanssialan Keskusliiton helmikuussa 2011 tekemän haastattelututkimuksen mukaan 81 prosenttia suomalaisista käyttää verkkopankkia ensisijaisena laskunmaksukanavanaan. Verkkopankin suosio on kasvanut viime vuosien aikana. Kevään 2010 aikana verkkopankilla laskunsa maksoi FK:n tutkimuksen mukaan vasta 74 prosenttia suomalaisista. Trendin säilyessä samansuuntaisena voi tämän tutkimuksen tulos 86,5 prosentin osuudesta hyvinkin kuvastaa tämän hetkistä todellista tilannetta. (Finanssialan Keskusliitto 2011b)

Kuviosta 11 selviää miten usein kyselyyn vastanneet asioivat konttorissa. Vain 15,5 prosenttia asioi konttorissa kuukausittain tai useammin ja loput 84,5 prosenttia pari kertaa vuodessa tai harvemmin. Nämä tulokset vahvistavat sitä faktaa, että konttorissa asiointin määrä on vähentynyt viimeisten vuosikymmenien aikana huomattavasti. Tämä johtuu siitä, kun päivittäiset pankkiasiat hoituvat entistä paremmin itsenäisesti verkkopankin ja korttien yms. avulla.



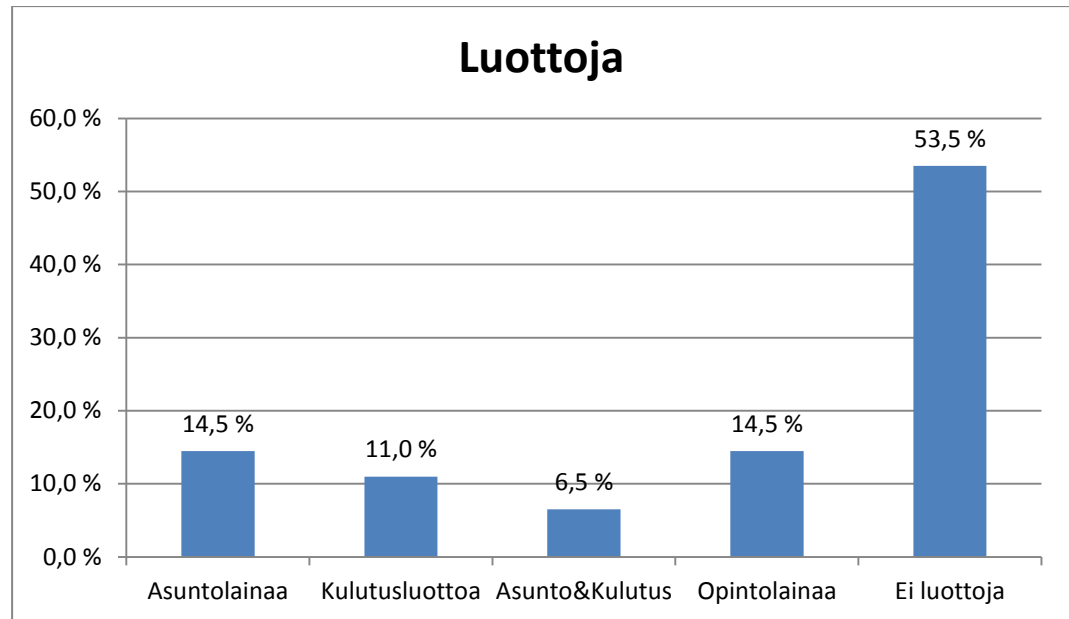
KUVIO 11. Konttorissa asiointi.

Kahdeksannen kysymyksen tuloksista selvisi, että konttorissa asioinnin määrä on vähentynyt ja että asiakkaat asioivat suurimmaksi osaksi konttorissa vain harvoin. Yhdeksännellä kysymyksellä selvitettiin, mikä oli vastaajan edellisen konttorissa asioinnin syy.



KUVIO 12. Edellisen konttorissa asioinnin syy.

Kuvio 12 kuvastaa yhdeksannen kysymyksen vastauksien jakaumaa. Vain 19,5 prosenttia kyselyyn vastanneista vastasi, että edellisen asioinnin syy liittyi päivittäisten asioiden hoitoon, kuten esimerkiksi käteisen nostoon, käteisen talletukseen tai tilisiirtoon. Loput 80,5 prosenttia vastasivat asiointinsa liittyneen neuvontapalveluun tai johonkin muuhun asiantuntijapalveluiden hyödyntämiseen.



KUVIO 13. Luotot.

Kuviosta 13 ilmenee viimeisen kysymyksen tulokset. Viimeisessä kysymyksessä selvitettiin onko vastaajalla luottoja ja minkälaisesta luotosta mahdollisesti on kyse. 53,50 prosenttia kyselyyn vastanneista ei omaa minkäänlaista luottoa. 21 prosentilla on asuntolainaa ja tästä 6,5 prosentilla on asuntolainan lisäksi myös kulutusluottoa. 17,5 prosentilla on kulutusluottoa, joista 11 prosentilla on pelkkää kulutusluottoa. 14,5 prosentilla vastaajista on opintolainaa. Hieman ihmetystä aiheuttaa se, että kukaan kyselyyn vastanneesta ei omaa opintolainan lisäksi mitään muuta lainaa. Se voi selittyä sillä, että kyselyn muissa kysymyksissä piti valita aina vain yksi vaihtoehto ja sen takia suurin osa valitsi viimeisessäkin kysymyksessä vain yhden vaihtoehdon. Toinen selitys voi myös olla otoskoossa ja sen rajallisessa pätevyudessa. Vastauksista ei voi siis vetää johtopäätöstä, että opintolainallisilla ei olisi koskaan mitään muita lainoja.

Kyselyn lopussa oli vielä kohta, johon vastaaja saattoi laittaa muita mieleen tulevia kommentteja pankkipalveluista. Seuraavaksi esitellään muutama kommentti, joka oli joko hyvin yleisiä mielipiteitä kuvaava tai joka esiintyi monessa vastauksessa.

Alle 25-vuotias Nordean naisasiakas:

Verkkopalvelut toimivat hyvin, mutta konttorit saisivat olla auki myöhempään esim. muutamana päivänä viikossa.

Alle 25-vuotias Tapiola Pankin naisasiakas:

Pankkipalveluita vähennetään aivan liikaa ja esim. laskujen maksaminen pankissa maksaa liikaa. Asettaa ihmisiä eriarvoiseen asemaan sen suhteen osaako tai onko mahdollisuutta käyttää nettiä.

45-65-vuotias Nordean miesasiakas:

Ikääntyneet ihmiset on unohdettu ottaa huomioon muutoksia tehdessä. He eivät osaa käyttää uutta elektroniikkaa.

Yli 65-vuotias Osuuspankin naisasiakas:

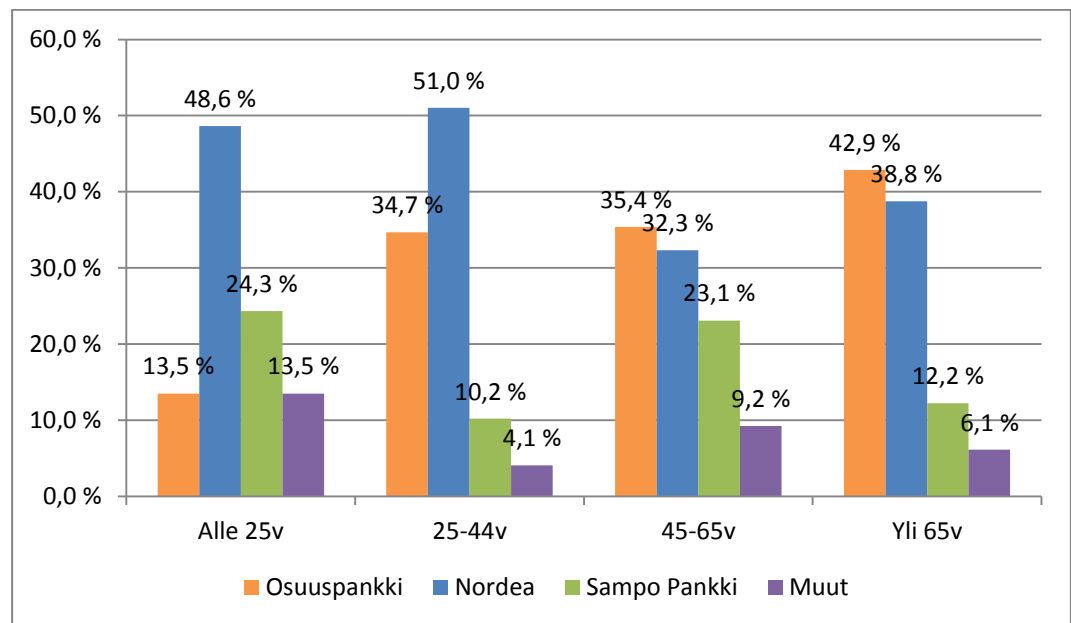
Vanhemien ihmisten ”kyykyttäminen” esim. Nordeassa on hävytöntä. Jonotusnumerot käyttöön, että voivat istua odotellessaan.

Yleisesti palautetta pyydettyessä vastaajat miettivät aina vain negatiivisia asioita, sen takia positiiviset palautteet jäivät hyvin vähäisiksi. Eniten närästystä aiheuttivat pankkien tekemät muutokset käteisen käsittelyn supistamisesta sekä Nordean kassapalvelut. Siellä ei käytetä vuoronumeroa ja sen takia moni varsinkin vanhempi ihminen kokee hyvin raskaaksi seisoa pitkiä aikoja jonossa. Nordeassa koetaan kuitenkin, että tämän ansiosta kassapalvelun jono etenee nopeammin ja jonotusajat ovat lyhyemmät. Nordeassa voitaisiin ottaa ns. vuoronumerollinen ”seniorijono” käyttöön, jolloin ne kenen on vaikea seisoa pitkiä aikoja voisivat asioida rauhassa ja odottaa istuen.

5.3.1 Ikäryhmien väliset erot pankkikäyttäytymisessä

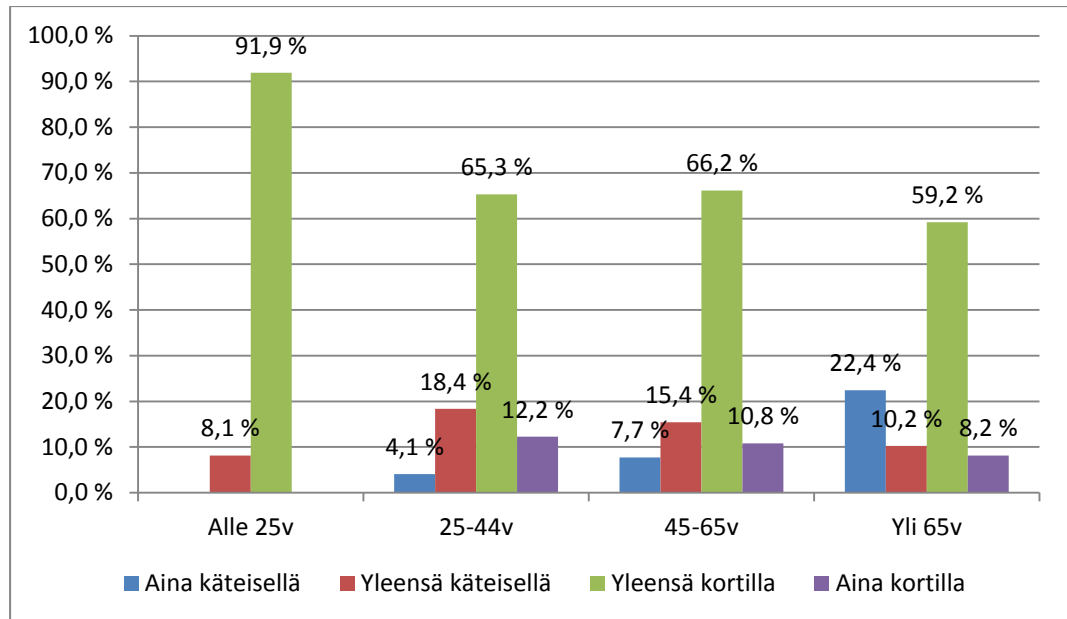
Seuraavaksi vertaillaan eri asiakasryhmien välisiä eroja vastauksissa. Ensimmäiseksi vertaillaan eri ikäryhmien välisiä vastauksia, ja että onko eri-ikäisillä erilaiset pankkikäyttäytymiset. Sen jälkeen vertaillaan eri pankkien vastauksia ja että käyttävätkö eri pankkien asiakkaat erilaisia palveluita.

Kuviosta 14 ilmenee eri pankkiryhmien asiakkuusjakauma ikäryhmittäin. Molemmissa sekä alle 25-vuotiaissa että 25–44-vuotiaissa Nordealla on noin 50 prosentin johtava markkinaosuus. 45–65-vuotiaiden ja yli 65-vuotiaiden kohdalla Osuuspankilla on pieni, muutaman prosenttiyksikön suuruinen johtoasema Nordeaan verrattuna. Nuorin ikäryhmä eli alle 25-vuotiaat pois lukien Sampo Pankilla on kaikissa kolmanneksi suurin markkinaosuus. Muiden pienempien pankkiryhmittymien yhteenlasketut markkinaosuudet ovat 13,5 prosentista 4,1 prosenttiin.



KUVIO 14. Asiakkuus ikäryhmittäin.

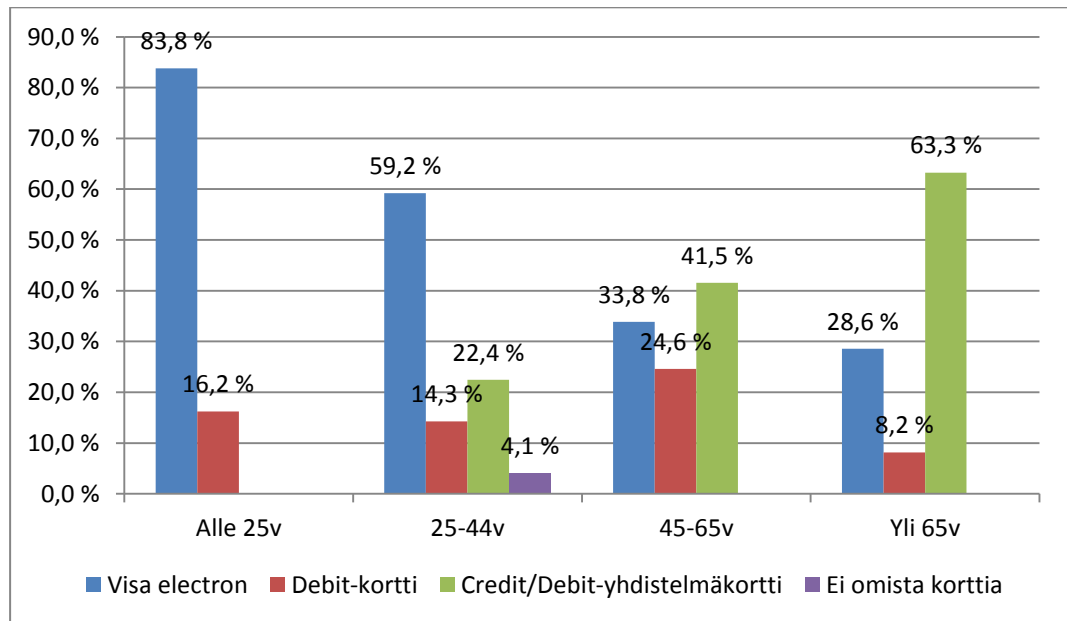
Päivittäisten ostosten maksutapaa selvittäessä kaikilla ikäryhmillä selvästi suosituin maksutapa on kortti. Nuorilla eli alle 25-vuotiaiden kohdalla 91,9 prosenttia vastasi maksavansa ostoksensa yleensä kortilla ja vain 8,1 prosenttia yleensä käteisellä. Niin sanotut työssäkävijöiden ikäryhmät eli 25-44-vuotiaat ja 45-65-vuotiaat maksavat molemmat yleensä tai aina kortilla ostoksensa noin 77 prosenttisesti. Yli 65-vuotiaiden kohdalla vastaava luku on enää 67,4 prosenttia. Yli 65-vuotiaiden kohdalla ostoksensa maksavat aina käteisellä huomattavasti suurempi osa kuin muissa ikäryhmissä. 22,4 prosenttia yli 65-vuotiaista maksaa ostoksensa aina käteisellä, kun 45-65-vuotiaiden kohdalla vastaava luku on vain 7,7 prosenttia ja kahdessa nuoremmassa ikäryhmässä vielä pienempi. Kuviosta 15 selviää tarkat prosenttiosuudet pylväskaavion avulla.



KUVIO 15. Päivittäisten ostosten yleisin maksutapa ikäryhmittäin.

Käteisen hankintatapa selvitettyä kaikki alle eläkeikäiset vastasivat hankkivansa käteisensä Otto.-automaatilta. Myös eläkeikäisistä valtaosa vastasi hankkivansa käteisensä automaatilta muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Noin 15 prosenttia eläkeikäisistä vastasi hankkivansa käteisen muulla tavoin kuin automaatilta tai että ei käytä käteistä ollenkaan.

Seuraavaksi vertailun kohteena oli eri ikäisten useimmiten käyttämät kortit. Nuorten kohdalla selvästi yleisin kortti oli Visa Electron. Heistä 83,8 prosenttia vastasi käyttävänsä useimmiten Visa Electronia ja loput 16,2 prosenttia Debit-korttia. Kukaan kyselyyn vastanneista alle 25-vuotiaista ei vastannut käyttävänsä Credit/Debit-yhdistelmäkorttia useammin kuin jotain muuta korttia. 25-44-vuotiaiden kohdalla Visa Electron oli edelleen yleisin käytetty kortti 59,2 prosentin osuudella. Toiseksi yleisin korttimuoto oli kuitenkin Credit/Debit-yhdistelmäkortti 22,4 prosentin osuudella. 45-65-vuotiaiden kohdalla yleisin käytetty kortti oli yhdistelmäkortti 41,5 prosentin osuudella. Yli 65-vuotiaiden kohdalla yhdistelmäkortin osuus on jo 63,3 prosenttia. Tästä voi siis vetää johtopäätökseksi, että mitä vanhempaan ikäryhmään mennään niin Visa Electronin yleisyys vähenee ja tilalle tulee Credit/Debit-yhdistelmäkortti. Vaikka kyselyyn vastasi vain kaksi ihmistä, ettei omista korttia ollenkaan, niin on oletettavaa, että varsinkin osa eläkeikäisistä elää ilman korttia. Kuvioista 16 ilmenee tarkka korttijakauma ikäryhmittäin.



KUVIO 16. Korttijakauma ikäryhmittäin.

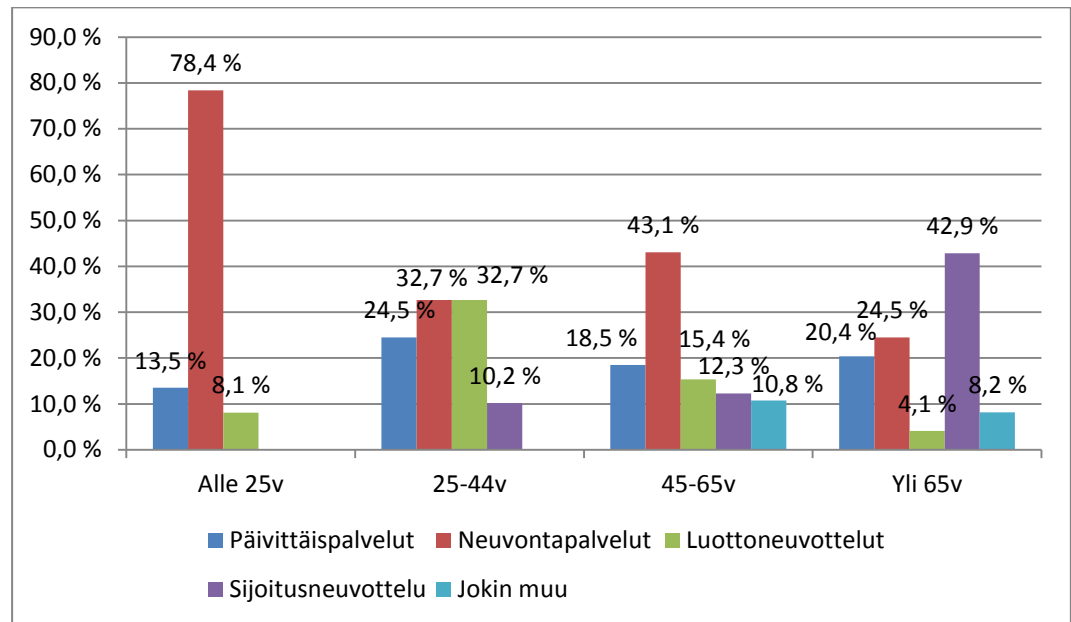
Eri ikäryhmien laskunmaksutottumuksia tutkittaessa selvisi, että verkkopankissa laskun maksaminen on selvästi yleisin tapa hoitaa laskunsa iästä riippumatta. Sekä alle 25-vuotiaiden, että 25-45-vuotiaiden kohdalla kaikki vastasivat maksavansa laskunsa useimmiten verkkopankissa. 45-65-vuotiaissa ja yli 65 vuotiaissa muut laskunmaksutavat saivat kaikki pientä kannatusta. Näistä molemmissa toiseksi suosituin laskunmaksutapa oli suoraveloitus 7,7 sekä 14,3 prosentin osuuksilla. Verkkopankissa laskunsa maksavat kuitenkin yli 70 prosenttia niin 45-65-vuotiaista kuin yli 65-vuotiaistakin. Tarkat osuudet yleisimmistä laskunmaksutavoista ikäryhmittäin löytyy liitetiedostosta 8.

Konttorissa asioinnin yleisyyttä tutkittaessa eri ikäryhmien välillä ei ollut suuria eroja. Pari kertaa vuodessa sekä kerran 1-2 vuoden välein olivat kaikkien ikäryhmien kohdalla yleisimmät vastaukset. Alle 45-vuotiaista kukaan ei vastannut asioivansa konttorissa viikoittain. 45-65-vuotiaiden sekä yli 65-vuotiaiden kohdalla viikoittainen tai kuukausittainen asiointitiheys sai hieman enemmän kannatusta kuin nuoremmissa ikäryhmissä.

Seuraavaksi vertailtavana kohteena oli edellisen konttorissa asioinnin syy.

Vastauksia kuvaa kuvio 17. Alle 25-vuotiaiden kohdalla selvästi yleisin edellisen

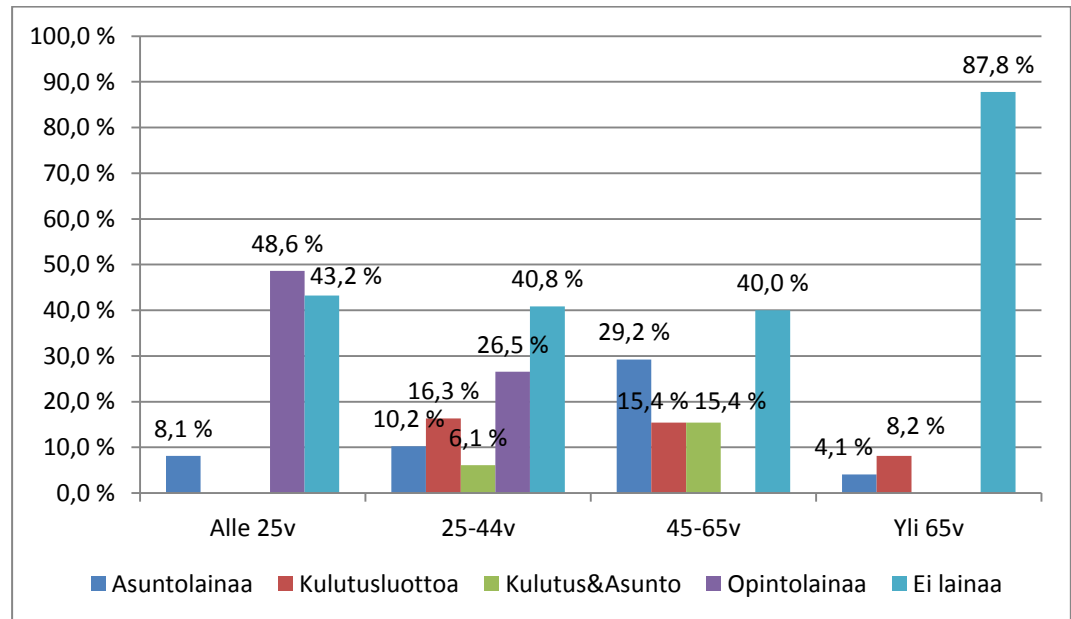
asioinnin syy oli neuvontapalveluissa asiointi 78,4 prosentin osuudella. Päivittäispalvelut sekä luottoneuvottelut saivat jonkin verran kannatusta. 25-44-vuotiaiden kohdalla luottoneuvotteluiden yleisyys on samalla tasolla neuvontapalveluiden kanssa 32,7 prosentilla. Tässä ikäryhmässä myös sijoitusneuvottelut saivat jo hieman kannatusta.



KUVIO 17. Edellisen konttorissa asioinnin syy.

45-65-vuotiaiden kohdalla luottoneuvotteluiden osuus on jälleen vähentynyt ja sijoitusneuvotteluiden tarve hieman yleistynyt. Huomattavaa on, että 10,8 prosenttia vastasi edellisen asioinnin syyn olleen jokin muu ilman tarkempaa selitystä mistä asioista on ollut kyse. Kyseessä on voinut olla esimerkiksi asiakasuhteen ylläpidosta ja palveluiden läpikäynnistä. Yli 65-vuotiaiden kohdalla 42,9 prosenttia vastasi edellisen konttorissa asioinnin liittyneen sijoituspalveluihin. Tästä ikäryhmästä vain 4,1 prosenttia vastasi edellisen asioinnin liittyneen luottoneuvotteluun. Tästä voimme vetää johtopäätökseksi, että alle 25-vuotiaat asioivat konttorissa yleensä tarvitessaan neuvoja palveluiden käytössä tai uusien palveluiden käyttöön ottamiseksi. 25-44-vuotiaiden kohdalla tarve luotoille ja sitä kautta luottoneuvotteluille kasvaa esimerkiksi, kun halutaan ostaa uusi auto tai asunto. Työuransa lopettaneille on kertynyt varallisuutta ja sen myötä tarve sijoituspalveluille kasvaa.

Viimeisimpänä vertailukohtana on luotot. Kaikissa alle eläkeikäisten ikäryhmissä luotottomien osuus oli noin 40 prosentin luokkaa. Alle 25-vuotiaiden kohdalla yleisin luottolaji oli opintolaina 48,6 prosentin osuudella. Vielä 25-44-vuotiaidenkin kohdalla opintolaina oli yleisin luottolaji 26,5 prosentin osuudella. Heistä 16,3 prosentilla on asuntolainaa ja 22,4 prosentilla kulutusluottoa. Sekä asuntolainaa että kulutusluottoa näistä oli 6,1 prosentilla.



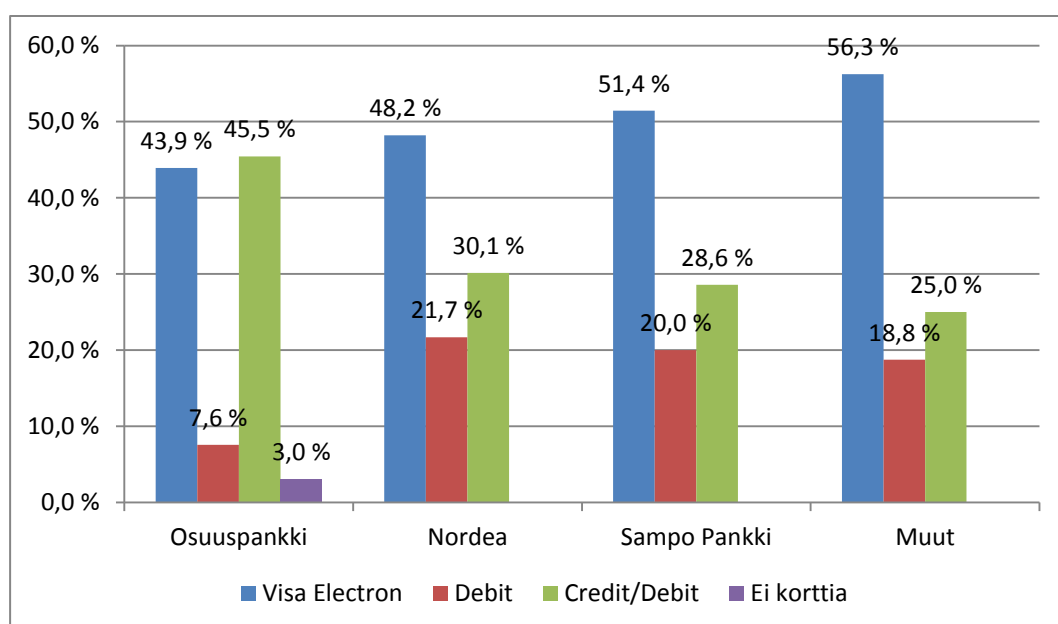
KUVIO 18. Luotot ikäryhmittäin.

45-65-vuotiaista 44,6 prosentilla on asuntolainaa, kulutusluottoa 30,8 prosentilla ja molempia 15,4 prosentilla. Opintolainaa ei ollut enää kenelläkään kyselyyn vastanneista yli 45-vuotiaista. Eläkeikäisillä oli hyvin vähän luottoja ja luotottomien osuus olikin 87,8 prosenttia. Luottojen osuuksia ikäryhmittäin kuvastaa kuvio 18.

5.3.2 Eri pankkien asiakkaiden erot pankkikäyttäytymisessä

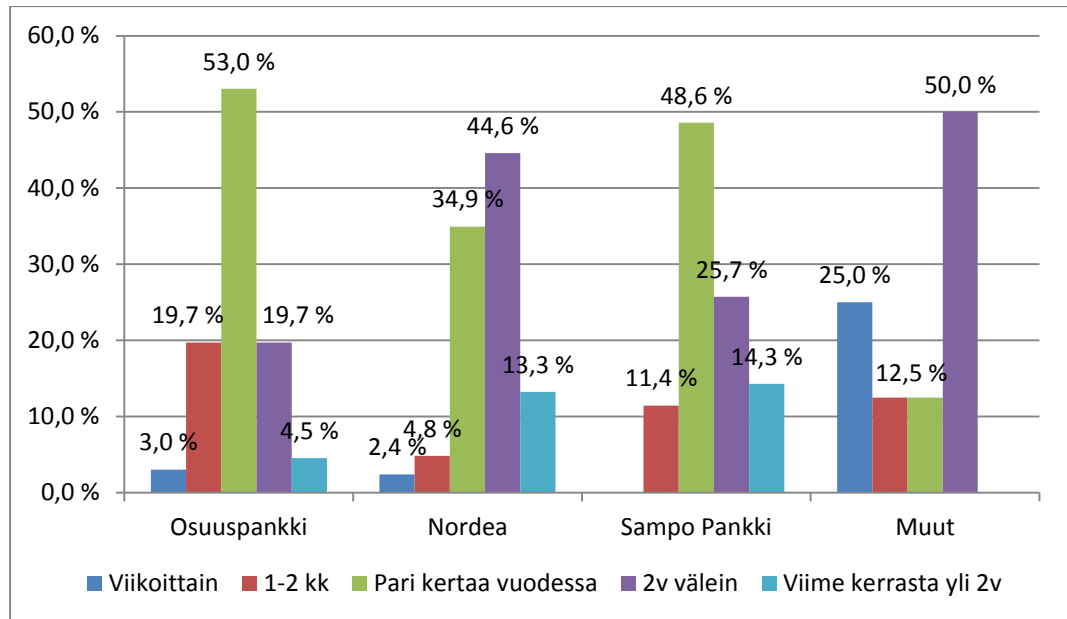
Tässä luvussa vertaillaan eri pankkien asiakkaiden vastauksia. Vertailussa keskitytään kohtiin, jossa huomataan selviä eroavaisuuksia eri pankkien asiakkaiden välillä. Kyselyyn vastanneista 41,5 % oli Nordean, 33 % Osuuspankin, 17,5 % Sampo Pankin ja 8 % muiden pankkien asiakkaita.

Ensimmäinen eroavaisuus löytyy useimmiten käytettyä korttia tutkittaessa. Kaikissa muissa vertailun pankeissa paitsi Osuuspankissa Visa Electron on selvästi suosituin korttimuoto. Osuuspankin asiakkaiden kohdalla sen sijaan Credit/Debit-yhdistelmäkortti on suosituin. Tämä selittyy osittain sillä, että kaksi kolmasosaa ketkä vastasivat olevansa Osuuspankin asiakkaita, olivat yli 45 vuotiaita. Nuorista vain viisi vastasi olevansa Osuuspankin asiakkaana. Muuten eri pankkien asiakkaiden kohdalla ei ollut merkittävää eroa käytetyn kortin kohdalla. Kuviosta 19 selviää pankkiasiakkuuksittain eri korttimuotojen osuudet.



KUVIO 19. Kortit pankkiasiakkuuksittain.

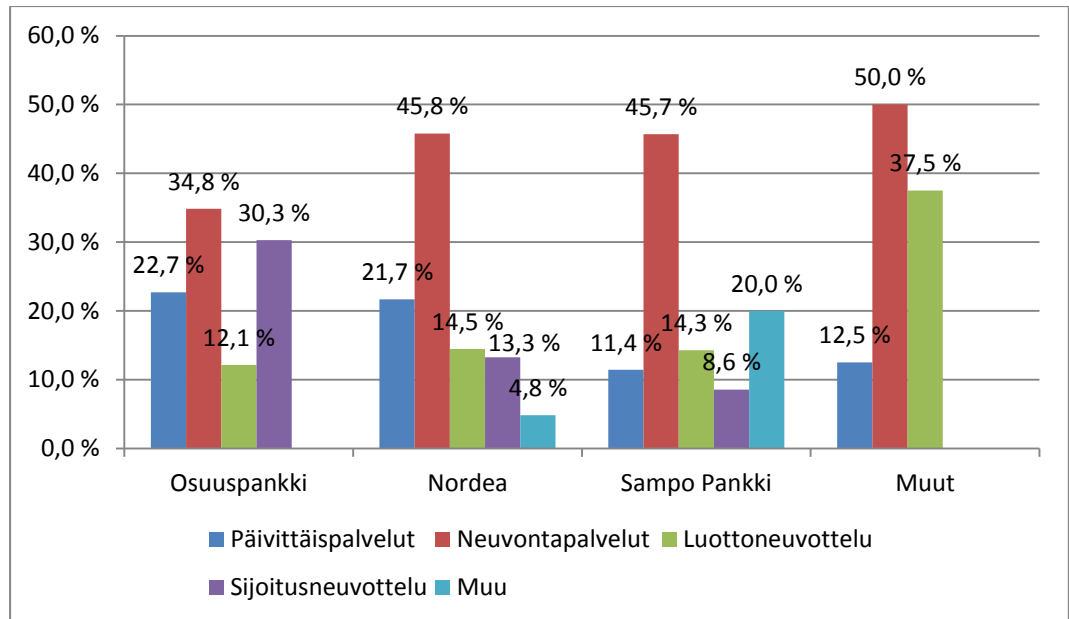
Yleisintä laskunmaksutapaa tutkittaessa eri pankkien asiakkaissa ei ole suuria eroja. Kaikkien pankkien asiakkaista suurin osa maksaa laskunsa verkkopankissa. Huomiota herättää se, että kaksi Osuuspankin asiakkaista vastasi maksavansa laskunsa laskunmaksuautomaatilla vaikka Osuuspankki on jo luopunut laskunmaksuautomaateista yli vuosi sitten. Tämä johtuu kuitenkin todennäköisesti vain siitä, että kyselyyn vastaaja ei ole täysin ymmärtänyt kysymystä tai tarkoittaa laskunmaksuautomaatilla esimerkiksi verkkopankkipäätettä konttorin tiloissa. Liitetiedostosta 9 ilmenee tarkat osuudet yleisimmästä laskunmaksutavasta pankkiasiakkuuksittain.



KUVIO 20. Konttorissa asioinnin tiheys pankkiasiakkuuksittain.

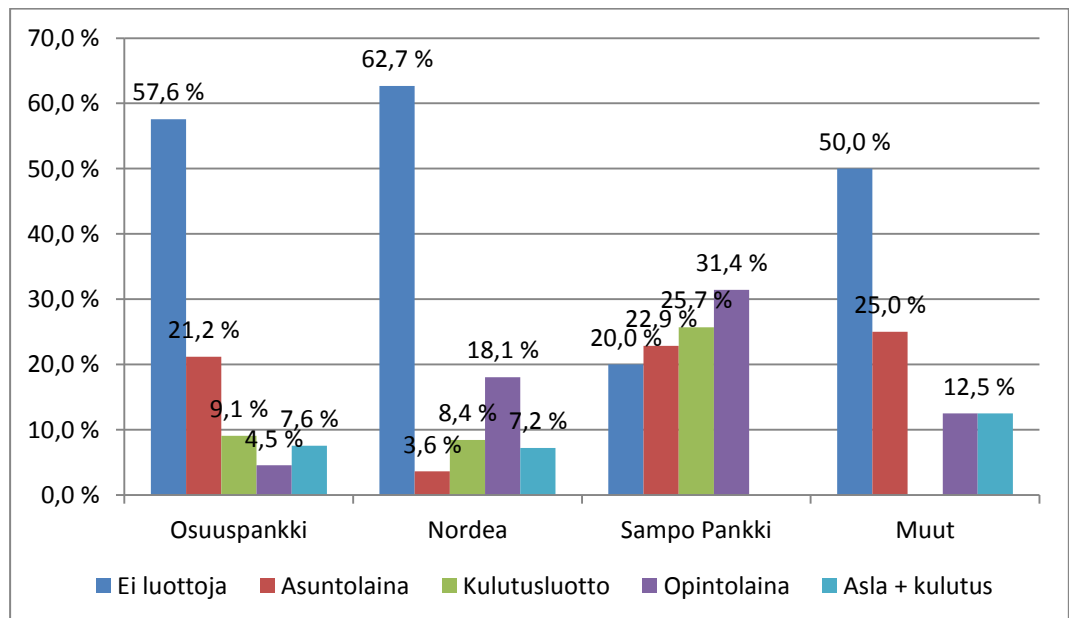
Konttorissa asioinnin tiheyttä tutkittaessa eri pankkien asiakkaisissa ilmenee selviä eroja. Kuvioista 20 selviää tarkat osuudet eri vaihtoehdoille. Nordean asiakkaita vain 7,2 % vastasi asioivansa konttorissa viikoittain tai 1-2 kertaa kuukaudessa. Esimerkiksi Osuuspankin asiakkaiden kohdalla vastaava luku on 22,7 % ja kyselyn ulkopuolisten ns. muiden pankkien asiakkaiden 37,5 %. Nordean asiakkaita suurin osa asioi konttorissa harvoin eli kahden vuoden välein tai harvemmin. Nordean kohdalla tämä luku on 57,9 %, kun esimerkiksi Osuuspankin kohdalla vastaava on vain 24,2 %.

Edellisen konttorissa asioinnin syytä tutkittaessa eri pankkien asiakkaisissa on havaittavissa pieniä eroavaisuuksia. Kaikkien pankkien kohdalla neuvontapalvelut ovat suosituin vaihtoehto, mutta muuten eri palveluiden osuuksissa on eroja. Osuuspankin asiakkaita noin kolmannes vastasi asioineensa sijoitusneuvottelussa viime konttorissa asioinnin yhteydessä. Nordean asiakkaat sen sijaan käyttivät päivittäispalveluita toiseksi eniten. Sampo Pankin asiakkaille toiseksi yleisin syy edellisessä konttorissa asioinnissa oli jokin muu. Muiden pankkien asiakkaita yli kolmannes oli käynyt luottoneuvottelussa viime kerralla konttorissa asioidessaan. Tarkat osuudet edellisen konttorissa asioinnin syystä pankkiasiakkuuksittain ilmenee kuvioista 21.



KUVIO 21. Edellisen konttorissa asiointin syy pankkiasiakkuuksittain.

Luottoja tutkittaessa pankkiasiakkuuksittain huomataan, että niissä on selkeitä eroja. Osuuspankin, Nordean ja muiden pienempien pankkien asukkaista suurimmalla osalla ei ole minkäänlaista lainaa. Sampo Pankin asiakkaiden kohdalla täysin lainattomia on kuitenkin vain noin viidennes.



KUVIO 22. Luotot pankkiasiakkuuksittain.

Ihmetystä aiheuttaa myös se, että Nordean asukkaista vain 10,8 prosentilla on asuntolainaa. Vertailukohteen muilla pankeilla vastaavat luvut ovat 20 prosentista

37,5 prosenttiin. Osuuspankin asiakkaista vain 4,5 prosentilla on opintolainaa. Tämä on huomattavasti pienempi luku kuin muilla vertailussa olevilla. Kuviosta 22 selviää tarkat prosenttiosuudet luottojen jakautumisesta pankkiasiakkuuksittain.

5.4 Johtopäätökset

Eri ikäryhmiä tutkiessa voidaan todeta, että niiden välillä on selviä eroja käytettyjä pankkipalveluita vertaillessa. Maksutapoja tutkiessa ilmenee, että vanhemmat ikäryhmät käyttävät enemmän niin sanottuja vanhoja tapoja kuin nuoret. Tämä ilmenee siinä, että he käyttävät päivittäisten ostosten maksussa enemmän käteistä. Laskun maksussa ainoastaan kaksi vanhempaa ikäryhmää käyttää vielä ns. vanhoja laskunmaksutapoja kuten esimerkiksi laskunmaksuautomaattia ja maksupalvelua.

Käytettyjen korttien kohdalla vanhemmat ikäryhmät käyttävät selvästi enemmän Credit/Debit-yhdistelmäkorttia kuin nuoremmat ikäryhmät. Tämä johtuu osittain siitä, että nuorilla ei välttämättä ole niin vakituiset ja isot tulot kuin vanhemmilla, ja sen takia heille myönnetään vähemmän luotollisia kortteja. Konttorissa asiointia vertaillessa vanhemmat ikäryhmät asioivat konttorissa hieman useammin. Vanhemmat käyttävät myös enemmän sijoitusneuvontaa nuoriin verrattuna, koska heillä on usein kertynyt ns. ylimääräistä varallisuutta.

Luottoja tutkittaessa voidaan todeta, että nuorilla suurin luoton tarve on opintolainana. Niin sanotuilla työikäisillä sen sijaan suurin rahoituksen tarve kohdistuu asunnon hankintaan. Työikäiset tarvitsevat myös jonkin verran kulutusluottoja esimerkiksi auton ostoa varten. Eläkeikäisillä sen sijaan on enää hyvin harvoin tarvetta rahoitukselle.

Eri pankkien asiakkaiden kohdalla eroavaisuuksia pankkikäyttäytymisessä ilmeni muun muassa yleisimmin käytetyssä kortissa, konttorissa asioinnin tiheydessä, edellisen asioinnin syystä ja luotoissa. Kaikkien muiden pankkien asiakkaiden kohdalla paitsi Osuuspankin, selvästi suosituin korttimuoto oli Visa Electron.

Osuuspankin asiakkailla suosituin kortti oli Credit/Debit-yhdistelmäkortti. Tämä tulos johtuu kuitenkin todennäköisesti vain siitä, että vain viisi kappaletta nuorista vastasi asioivansa Osuuspankissa. Tämän myötä Osuuspankin asiakkaiden kohdalla nuoret eivät olleet riittävän edustettuina ja tulos vääristyi.

Konttorissa asioinnin tiheydessä Nordean asiakkaat asioivat konttorissa harvemmin kuin muiden pankkien asiakkaat. Tämä johtuu osittain siitä, kun Nordea on muokannut palveluitaan vuosien varrella sellaisiksi, että asiakas voisi hoitaa mahdollisimman paljon asiointiaan itsenäisesti esimerkiksi verkkopankin välityksellä. Sen sijaan esimerkiksi kilpaileva OP-Pohjola vannoo säilyttävänsä päivittäispalvelut kaikissa konttoreissaan. Edellisen asioinnin syystä ilmeni pieniä eroavaisuuksia. Osuuspankin asiakkaat käyttivät enemmän sijoitusneuvontaa kuin muiden pankkien asiakkaat. Luotoissa Sampo Pankin asiakkailla oli määrällisesti selvästi eniten luottoja.

Varsinkin eri pankkien asiakkaiden käyttämiä palveluita vertaillessa otoskoon luotettavuuden rajat tulivat vastaan. Sen takia eri pankkien asiakkaiden pankki-käyttäytymistä kuvaavien tulosten kohdalla täytyy säilyttää mielessä, että otoskoko oli 200 vastausta noin 100 000 asukkaan joukosta.

6 YHTEENVETO

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin peruspankkipalveluita sekä tutkittiin lahtelaisten henkilöasiakkaiden pankkikäyttäytymistä. Työstä rajattiin pois yritysasiakkaiden pankkipalvelut sekä henkilöasiakkaiden vaativimmat pankkipalvelut, kuten esimerkiksi kuolinpesien pankkiasioiden hoito. Työn päätavoitteena oli selvittää, mitä pankkipalveluita lahtelaiset käyttävät. Alatavoitteina oli selvittää, onko eri ikäryhmien välillä eroja käytettyjä pankkipalveluita vertailtaessa sekä eroa eri pankkien asiakkaiden pankkikäyttäytyminen toisistaan.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käytettiin apuna sekä kirjallisia että elektronisia lähteitä. Kirjalliset lähteet pohjautuivat vahvasti kahteen Finanssi ja vakuutuskeskustannus Oy:n julkaisuihin. Elektronisia lähteitä olivat muun muassa viranomaisten internetsivut sekä Finanssialan Keskusliiton julkaisut. Pankkien omia internetsivuja käytettiin pankkien tarjoamia palveluita tutkittaessa. Teoriaosuudessa käsiteltiin pankkitoiminnan kehitystä, Suomen pankkisektoria sekä lopuksi esiteltiin henkilöasiakkaiden päivittäiset pankkipalvelut.

Työn empiirinen osuus muodostui Lahden keskustassa tehdystä kvantitatiivisesta otantatutkimuksesta, joka toteutettiin maaliskuussa 2012. Otostutkimus suoritettiin kyselylomakkeella, jossa oli kymmenen kysymystä sekä kohta johon vastaaja saattoi laittaa muita kommentteja pankkipalveluista. Otokoko oli 200 vastausta, joka on noin 0,2 % koko Lahden väestöstä.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että eri ikäryhmien välillä on eroja käytettyjä henkilöasiakkaan peruspankkipalveluita tutkittaessa. Nuoret käyttävät enemmän korttia päivittäisten ostosten maksamiseen kuin vanhemmat. Laskujen maksamisessa nuoret käyttävät lähes poikkeuksetta verkkopankkia, kun taas vanhemmat ihmiset käyttävät vielä jonkin verran myös ns. vanhanaikaisia laskunmaksutapoja. Nuorten kohdalla yleisin lainamuoto oli opintolaina, työikäisten kohdalla asuntolaina ja eläkeikäisistä vain hyvin harvalla oli ylipäätänsä lainaa.

Eri pankkien asiakkaiden välillä ilmeni pieniä eroja pankkikäyttäytymisessä. Osuuspankin asiakkaiden kohdalla yleisin käytetty kortti oli Credit/Debit-

yhdistelmäkortti, kun taas muiden pankkien kohdalla Visa Electron oli suosituin. Tämä johtuu kuitenkin todennäköisesti siitä, että kyselyyn osallistui hyvin vähän nuoria Osuuspankin asiakkaita. Konttorissa asioinnin tiheydessä Nordean asiakkaat käyvät konttorissa harvemmin kuin muiden pankkien asiakkaat. Luottoja tutkittaessa ilmeni, että Sampo pankin asiakkaat ovat määrällisesti velkaisimpia ja heistä vain noin viidennes on täysin velattomia.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että tutkimukselle asetetut tavoitteet saavutettiin. Kyselyyn vastasi 200 kauppakeskus Sykkeessä asioinutta asiakasta. Koska kysely suoritettiin koko päivän aikana saatiin vastauksia kaikenikäisiltä ja vastaajien ikäjakauma muokkautuikin lähelle koko Lahden väestön vastaavaa. Jos kysely olisi suoritettu jossakin muualla, esimerkiksi kirjastossa tai kauppakeskus Triossa, olisi ikäjakauma voinut olla toisenlainen ja sen myötä myös tutkimustulosten luotettavuus eli reliabiliteetti olisi heikentynyt. Koska kyselyn ikäjakauma oli kuitenkin niin lähellä Lahden väestön oikeaa ikäjakaumaa, voidaan todeta, että varsinkin ikäryhmien väliset tutkimustulokset ovat luotettavia. Eri pankkien asiakkaiden väliset tutkimustulokset sen sijaan eivät ole täysin luotettavia, koska esimerkiksi nuoria Osuuspankin asiakkaita tavoitettiin liian vähän. Sen myötä Osuuspankin asiakkaista saamat tulokset kuvaavat oikeastaan vain vanhempien Osuuspankin asiakkaiden pankkikäyttäytymistä.

Tutkimuksen validiteetti eli käytetyn mittarin pätevyys on kohtuullinen, sillä tutkimuksessa käytettävässä kyselylomakkeessa sai valita aina vain yhden vaihtoehdon kysymystä kohden. Esimerkiksi laskunmaksutapaa tutkittaessa, monet saattavat käyttää verkkopankin lisäksi myös mm. suoraveloitusta. Tutkimustulosten mukaan kaikki alle 45-vuotiaat maksavat laskunsa kuitenkin yleensä verkkopankissa. Tämä ei siis kerro, kuinka paljon niin sanottuja toissijaisia laskunmaksutapoja käytetään. Myös se, että jos asiakas kokee käyttävänsä yhtä paljon kahta eri korttia, on hänen kuitenkin valittava vain toinen.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää muun muassa pankkipalveluiden suunnittelussa. Kaikilla pankeilla löytyy varmasti tarkat tilastot omien asiakkaiden käyttämistä palveluista, mutta tämä tutkimus antaa hieman toisenlaisen kuvakulman kaikenikäisistä ja kaikkien pankkien asiakkaiden pankkikäyttäytymisestä.

Jatkotutkimuksena voitaisiin suorittaa vielä laajempi ja tarkempi otantatutkimus, jossa olisi suurempi otoskoko ja tutkittaisiin käytettyjä pankkipalveluita vielä tarkemmin. Tämän myötä tutkimuksen luotettavuus olisi vielä parempi. Toinen jatkotutkimusaihe olisi jonkin muun samankokoisen kaupungin asukkaiden pankkikäyttämisen tutkimista ja niiden tuloksien vertaaminen tämän tutkimuksen tuloksiin. Tämän myötä voitaisiin pohtia onko niiden kahden kaupungin asukkaiden välillä eroja pankkikäyttämisenä.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Ala-Nissilä, O. 2010. Ulos finanssikriisistä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Alhonsuo, Nisén, Pellikka 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Goldthwaite, R. A. 1995. Banks, Places and Entrepreneurs in Renaissance Florence. Iso-Britannia: Variorum

Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ikonen V, 1997. Oravannahasta euroon. Helsinki: Kirjapaino Vientipaino Oy

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Elektroniset lähteet:

Etelä-Suomen Sanomat 2010. Käteinen ei kelpaa kaikkialla. [julkaistu 28.12.2010], [viitattu] Saatavissa:
<http://www.ess.fi/?article=308748>

Euroopan Keskuspankki 2012. [viitattu 23.2.2012] Saatavissa:
<http://www.ecb.int/home/html/index.en.html>

Financial Times 2011. [julkaistu 29.8.2011], [viitattu 1.3.2012] Saatavissa:
<http://www.ft.com/intl/cms/s/0/6cf3e4f0-cf40-11e0-b6d4-00144feabdc0.html#axzz1odbOBq5D>

Finanssialan keskusliitto 2012. Saatavissa:

<http://www.fkl.fi>

Finanssialan keskusliitto 2011a. Pankit Suomessa 2010. Saatavissa:

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Pankit_Suomessa_2010.pdf

Finanssialan Keskusliitto 2011b. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksaminen 2011. [julkaistu 13.12.2011], [viitattu 16.3.2012] Saatavissa:

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2011.pdf

Finanssialan keskusliitto 2011c. Siru ja tunnusluku, kysymyksiä ja vastauksia. [julkaistu 8.4.2011], [viitattu 13.3.2012] Saatavissa:

http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/usein_kysyttya/Dokumentit/FAQ_2152007.pdf

Finanssialan keskusliitto 2011d. Kulutusluottoselvitys 2010. [julkaistu 13.11.2011], [viitattu 19.3.2012] Saatavissa:

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Kulutusluottoselvitys_2010.pdf

Finanssialan keskusliitto 2011e. Finanssimarkkinakatsaus 2011. [julkaistu 12.4.2011], [viitattu 22.2.2012] Saatavissa:

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Finanssimarkkinakatsaus_1_2011.pdf

Finanssialan keskusliitto 2011f. Tiedote Syyskuu 2011, [viitattu 12.3.2012] Saatavissa:

http://www.fkl.fi/tiedotteet/Liitteet/QA_SEPA_ja_suuraveloituksen_korvaaminen_22092011.pdf

Finanssivalvonta 2012. [viitattu 23.2.2012] Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/>

Finanssivalvonta 2011. Sirulliset maksukortit (ns. EMV-kortit). [julkaistu 16.11.2011], [viitattu 13.3.2012] Saatavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Maksupalvelut/Maksuvalineet/Pages/EMV.aspx

History World 2012. [viitattu 14.2.2012] Saatavissa:

<http://www.historyworld.net/wrldhis/PlainTextHistories.asp?historyid=ac19>

Lahden Kaupunki 2012. [viitattu 9.3.2012] Saatavissa:

<http://lahti.fi/>

Laki luottolaitostoiminnasta 9.2.2007/121, 2007. [viitattu 21.2.2012] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/200701>

Nordea 2012. [viitattu 19.3.2012] Saatavissa:

<http://www.nordea.fi/>

Osuuspankki 2012. [viitattu 19.3.2012] Saatavissa:

www.op.fi

OP-Pohjola 2010. Pankkien sääntely tiukentuu finanssikriisin seurauksena. [viitattu 22.02.2012] Saatavissa:

http://www.pohjola.fi/vuosikertomus2010/pohjola_pankki_oj_n_vuosi_2010/toimintaymparisto/pankkien_saantely_tiukentuu_finanssikriisin_seurauksena

R-kioski 2012. [viitattu 12.3.2012] Saatavissa:

<http://www.r-kioski.fi/Laskunmaksu.403.0.html>

Sampo Pankki 2012. [viitattu 19.3.2012] Saatavissa:

www.sampopankki.fi

Suomen Pankki 2012. Saatavissa:

<http://www.suomenpankki.fi>

Säästöpankki 2012. [viitattu 9.3.2012] Saatavissa:

<https://www.saastopankki.fi/>

S-pankki 2012. [viitattu 19.3.2012] Saatavissa:

www.s-pankki.fi

Talous Sanomat 2011a [julkaistu 3.3.2011], [viitattu 12.3.2012] Saatavissa:

<http://www.taloussanomat.fi/rahoitus/2011/03/03/laskut-voi-nyt-maksaa-r-kioskilla/20113067/12>

Talous Sanomat 2011b. [julkaistu 12.5.2011], [viitattu 9.3.2012] Saatavissa:

<http://www.taloussanomat.fi/raha/2011/05/12/naihin-bonuspisteisiin-verottaja-iskee/20116711/139>

Talous Sanomat 2010. [julkaistu 9.6.2010], [viitattu 12.3.2012] Saatavissa:

<http://www.taloussanomat.fi/raha/2010/06/09/op-havittaa-kaikki-maksuautomaatit/20108204/139>

Talous Sanomat 2009. [julkaistu 3.8.2009], [viitattu 12.3.2012] Saatavissa:

<http://www.taloussanomat.fi/informaatioteknologia/2009/08/03/uudet-maksuautomaatit-reistailevat-nordeassa/200917519/12>

Tilastokeskus 2012a. [julkaistu 26.1.2012], [viitattu 8.3.2012] Saatavissa:

<http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp>

Tilastokeskus 2012b. [viitattu 16.3.2012] Saatavilla:

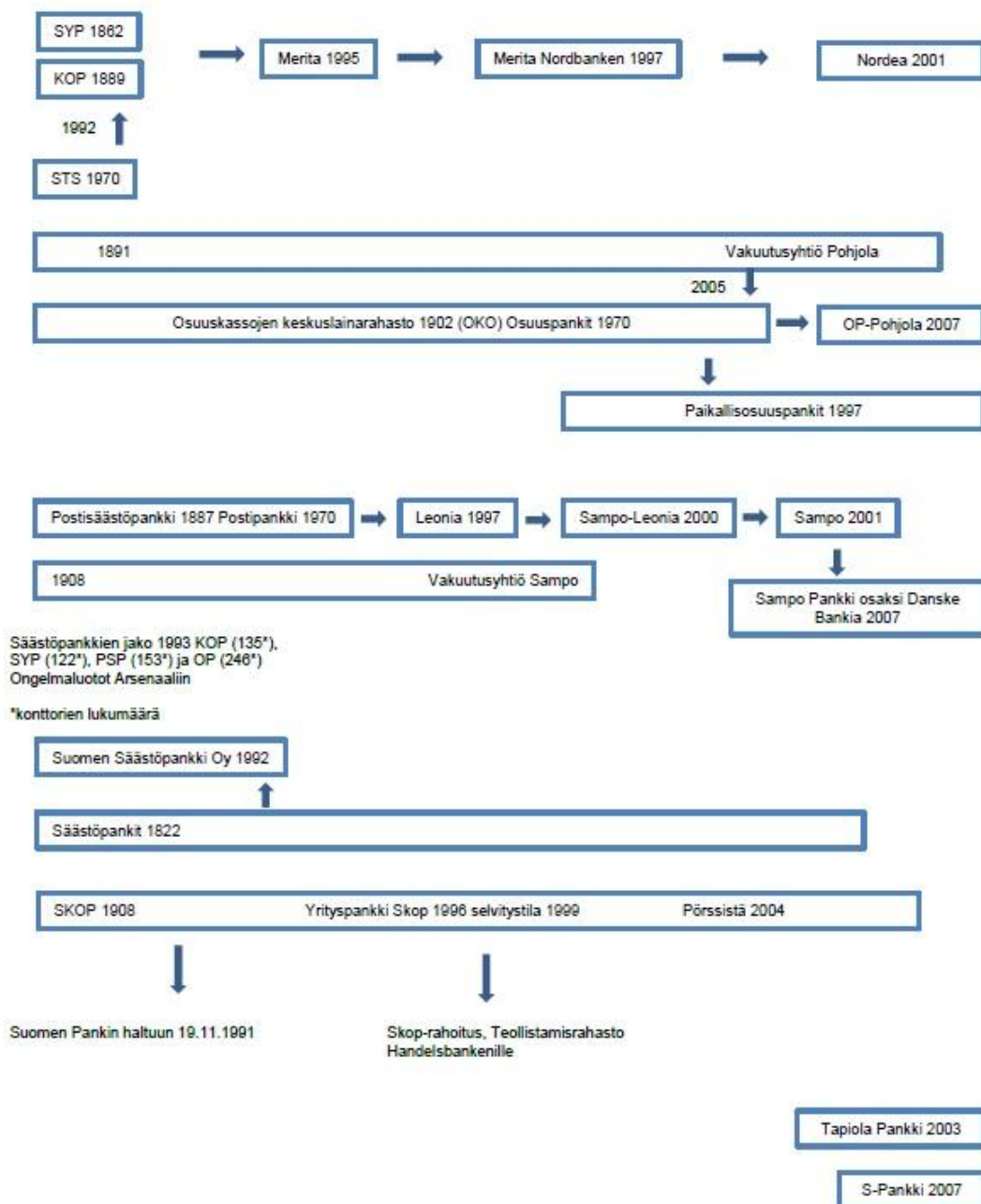
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/03/03/>

YLE Uutiset 2011. Käteisasiakkaat eivät tuota – pankkien kassapalvelut supistuvat. [julkaistu 22.12.2011], [viitattu 20.3.2012] Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/talous_ja_politiikka/2011/12/kateisasiakkaat_eivat_tuota_-_pankkien_kassapalvelut_supistuvat_3123457.html

LIITTEET

PANKKISEKTORI MUUTOKSESSA



LIITE 1. Pankkisektori muutoksessa (Finanssialan Keskusliitto)



KYSELY HENKILÖASIAKKAIDEN KÄYTTÄMISTÄ PANKKIPALVELUISTA

1. Sukupuoli

Mies Nainen

2. Minkä ikäinen olet?

Alle 25v 25-44v 45-65v yli 65

3. Missä pankissa pääasiallinen asiointisi on:

Osuuspankki Nordea Sampo Jokin muu mikä?

4. Päivittäiset ostoksesi maksat:

Aina käteisellä Yleensä käteisellä Yleensä kortilla Aina kortilla

5. Käteisen hankit:

Otto.-automaatilta Pankista Kaupan kassalta Jokin muu mikä? En käytä käteistä

6. Useimmiten käyttämäsi kortti on:

Visa Electron Debit-kortti Credit/Debit yhdistelmä-kortti Jokin muu mikä? En omista korttia

7. Laskusi maksat:

Verkkopankissa Suoraveloitukseksi Laskunmaksu-automaatilla Maksupalvelu-kirjeellä Jokin muu mikä?

8. Asioit konttorissa:

Viikoittain Kerran kuussa Pari kertaa vuodessa Kerran 1-2 vuoden välein Viime kerrasta yli 2 vuotta

9. Edellisen konttorissa-asiointin syy:

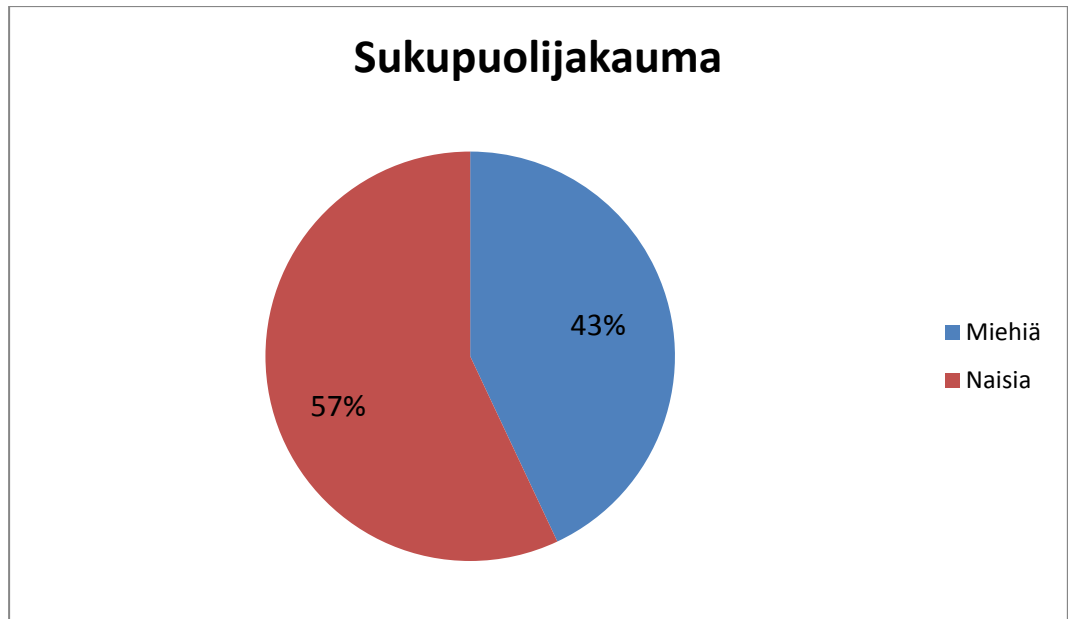
Päivittäispalvelut (käteinen, laskun maksu yms.) Neuvontapalvelut Luotto-neuvottelu Sijoitusneuvottelu Jokin muu mikä?

10. Onko teillä luottoja?

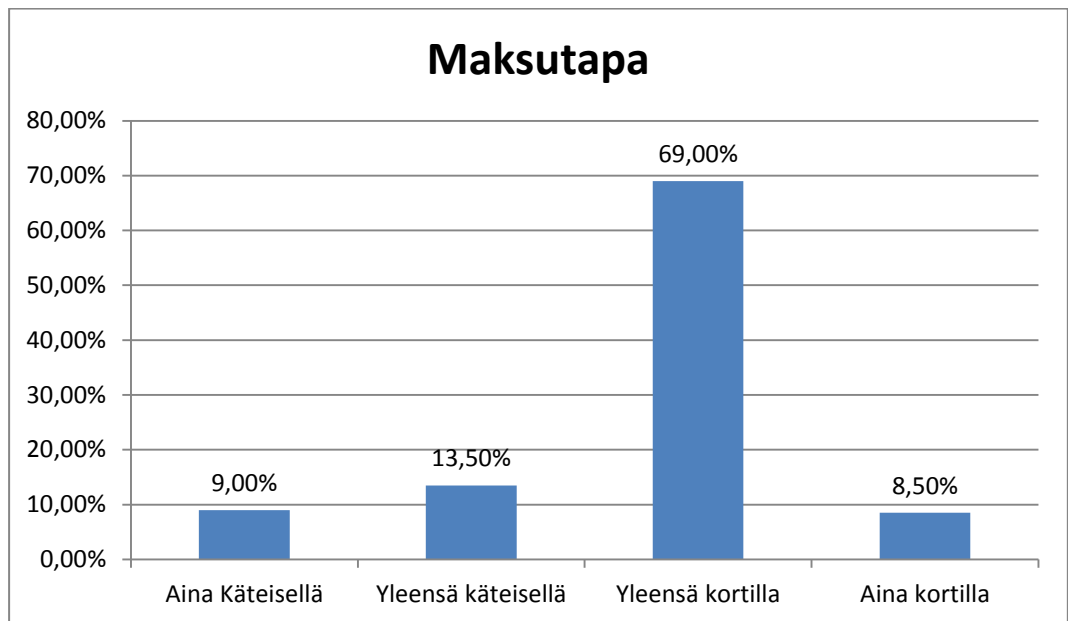
Asuntolainaa Kulutusluottoa Opintolainaa Jokin muu mikä?

Muita kommentteja pankkipalveluista:

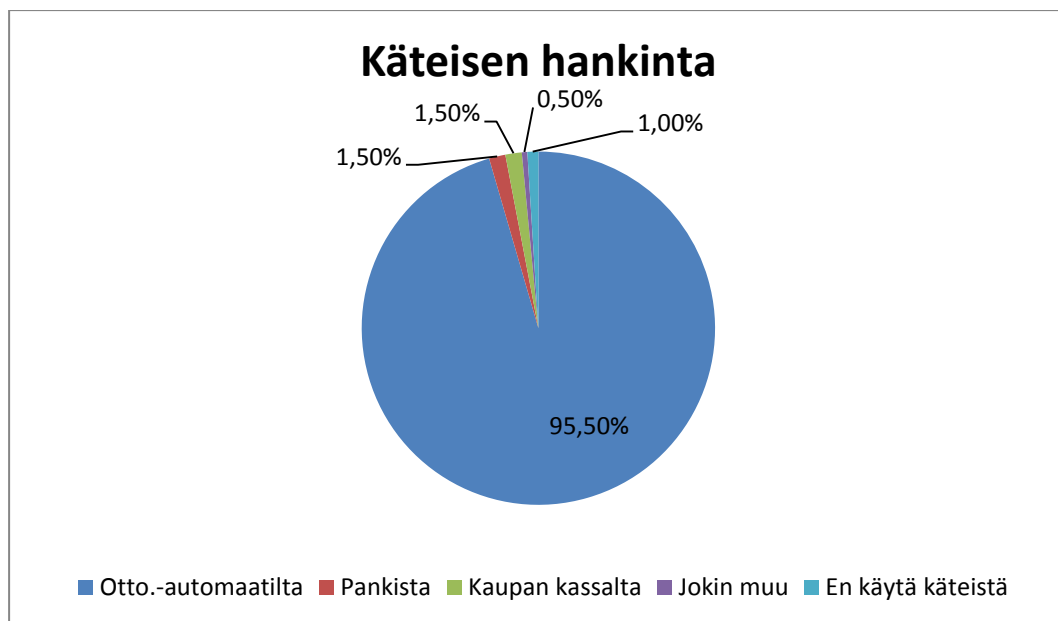
LIITE 2. Kysely henkilöasiakkaiden käyttämistä pankkipalveluista.



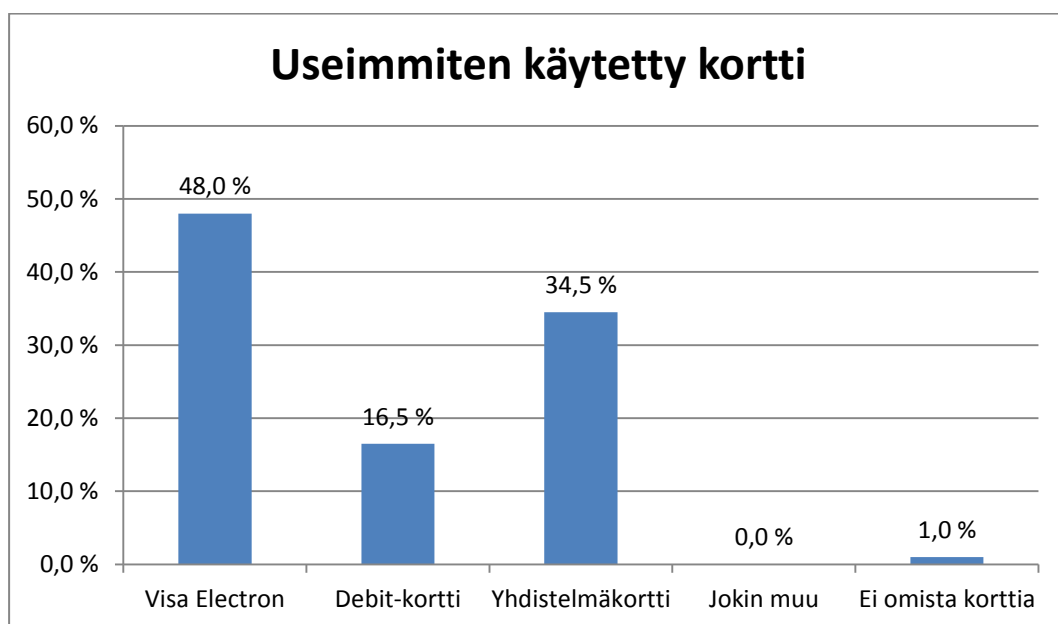
LIITE 3. Sukupuolijakauma.



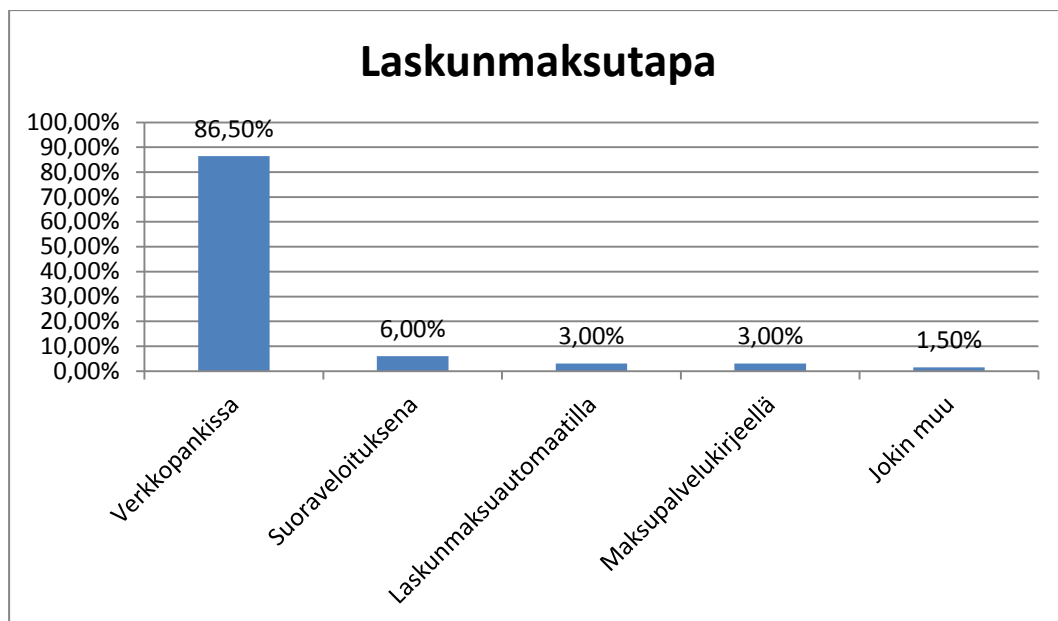
LIITE 4. Maksutapa.



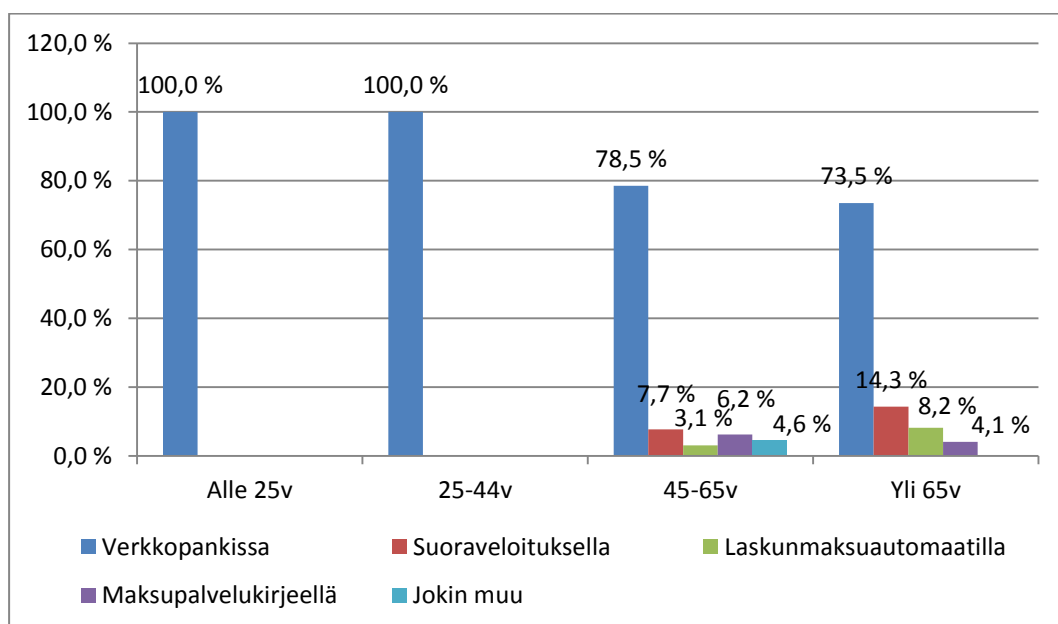
LIITE 5. Käteisen hankinta.



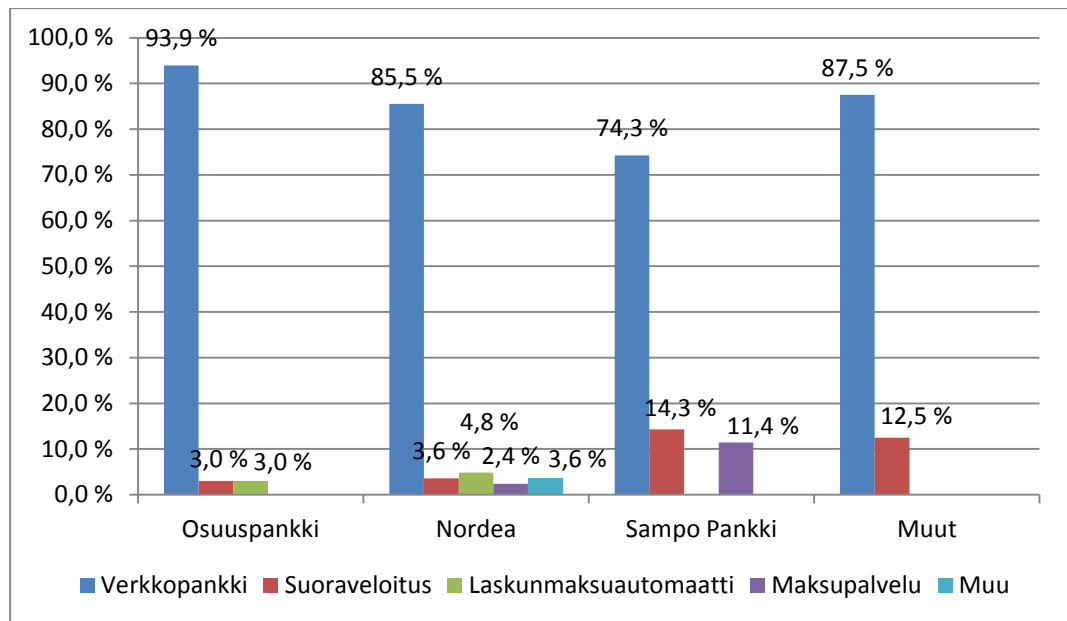
LIITE 6. Useimmiten käytetty kortti.



LIITE 7. Laskunmaksutapa.



LIITE 8. Yleisin laskunmaksutapa ikäryhmittäin.



LIITE 9. Yleisin laskunmaksutapa pankkiasiakkuuksittain.