



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Markkinatilanteen vaikutukset X-pankin laina- ja sijoitustuotteisiin

Härkänen, Petteri

2013 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Markkinatilanteen vaikutukset X-pankin laina- ja sijoitustuotteisiin

Petteri Härkänen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2013

Petteri Härkänen

Markkinatilanteen vaikutus X-pankin laina- sijoitustuotteisiin

Vuosi 2013 Sivumäärä 41

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten eurokriisi on vaikuttanut X-pankin laina- ja sijoitustuotteisiin. Laina puolen tuotteissa käydään läpi miten hinnoittelu on muuttunut viimeisen 1,5 vuoden aikana ja miten luottopolitiikan kiristyminen on vaikuttanut henkilöasiakkaiden lainan saantiin ja miten vaikutukset näkyvät nykyisillä laina-asiakkailta.

Toinen tutkittava kohde on X-pankin sijoitustuotteet. Tarkoitus on käydä läpi eri sijoitustuotteet ja niiden tarkoitus. Mitä uusia tuotteita on kehitetty vastamaan asiakkaiden tarpeita ja miten asiakkaille saataisiin paras tuotto/hyöty nykyisessä markkinatilanteessa? Mitä vaikutuksia ja muutoksia on tapahtunut eri tuoteryhmien sisällä?

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehityksessä oli tarkoitus käyttää eri rahoitusalan teoksia ja pyrkiä tätä kautta saamaan käsitys siitä miten rahoitusmarkkinat toimivat ja miten eri suhdannetilanteet vaikuttavat juuri rahoituslaitosten toimintaan. Tuotekehitys on myös tärkeänä osana teoriaosuutta. Mitä tuotekehityksessä tulee ottaa huomioon? Miten markkinatilanne vaikuttaa tuotteisiin? Miten tuotteet segmentoidaan eri asiakasryhmille ja miten tuotteet differoidaan toisistaan.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tiedonkeruu toteutettiin kahden sijoitusasiantuntijan, kolmen rahoitusasiantuntijan ja konttorinjohtajan haastatteluina. Haastatteluissa oli ennalta tehdyt kysymykset, mutta haastatelluille annettiin mahdollisuus vapaaseen keskusteluun haastateltavan mielestä tärkeistä asioista tutkimuksen kannalta.

Tutkimustulokset olivat hyvin selkeitä. Pankkialalla on tapahtunut isoja muutoksia viime vuosina. Rahan liikkuvuus markkinoilla on hiipunut. Rahoituksen saanti on vaikeutunut pankeilla. Tämä näkyy hintojen nousuna asiakkaille ja luottopolitiikan kiristymisenä. Sijoitustuotteissa muutos on näkynyt varallisuuden siirtymisenä turvallisiin tuotteisiin ja tämä on johtanut uusien tuotteiden kehitykseen, jotka vastaisivat paremmin muuttuneeseen markkinatilanteeseen.

Asiasanat: pankki- ja rahoitusala, pankkipalvelut, finanssikriisi, eurokriisi, tuotekehitys

Petteri Härkänen

Current Market Situation Effects to Bank X` s Loan and Investment Products

Year	2013	Pages	41
------	------	-------	----

This Bachelor's thesis examines how the Euro crisis has affected Bank X` s loan and investment products. At loan products is plan to look at how pricing has changed in the last 1,5 years and also how credit policy tension has affected granting loans to personal customers and how does this influence manifest itself to current customers.

The second object to examine is Bank x` s investment products. The aim is to go through all Banks X` s products and their main purpose. What kind of products have come to the markets to fulfill customer` s demands and how to get the best profit for the customer` s on the current market? What kind of changes and modifications has been done inside different product groups?

In the theoretical section introduces different financial theories and give an idea to the reader how finance markets work and how do different economic cycles affect to financial institutions. Product development is also a big part in the theoretical section. One case is to explore the things one needs to consider on product development and how markets affect to banks products. How does Bank X` s segment products to different target groups and do they differentiate products from one another?

The research method that has been used on this thesis is qualitative method. The data on this thesis has been acquired by interviewing two investment specialists, three financial specialists and also Bank X` s branch manager. There were questions made beforehand but there was change to speak on other issues that interviewee also thinks is important. The researcher has also used his own experience on finance and investment markets on this thesis.

Research results where distinct. There have been some big changes at bank industry in the last few years. Movability of money has decreased in markets. Getting money from the markets has become more difficult to banks and this is shown to personal customers by rise in pricing. Assets have also moved from funds to more secure products example to fixed deposit accounts. The market situation has also affected product developing. New products have come to markets that are more suitable to the current market situation.

Keywords: Finance markets, Investment markets, bank services, financial crisis, euro crisis, product development

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Aiheen valinta ja tarkoitus	6
1.2	Tutkimusongelma	6
1.3	Aiheen rajaus	7
2	Teoreettinen viitekehys.....	7
2.1	Finanssiala.....	7
2.2	Pankkitoiminta.....	8
2.3	Pankkityypit	9
2.4	Pankkitoiminta Suomessa	9
2.5	Pankkien tuotteet.....	10
2.5.1	Sijoitusrahastot.....	11
2.5.2	Joukkovelkakirjalainat	12
2.5.3	Strukturoidut tuotteet.....	13
2.5.4	Eläsäästösopimus ja sijoitusvakuutus.....	14
3	Suhdannevaihtelut pankki- ja rahoitusallalla	15
3.1	Yhteisvaluutta euro	16
3.2	Eurokriisi.....	17
4	Tuotekehitys	18
4.1	Asiantuntijapalvelut	18
4.2	Tuotekehitysprojektin vaiheet palvelutuotteissa	19
4.3	Asiakassegmentointi	22
4.4	Segmentointi lainapuolella	22
4.5	Segmentointi sijoituspuolella	24
5	Metodologia	25
5.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	26
5.2	Haastattelu.....	26
5.3	Luotettavuus	27
5.4	Objektiivisuus.....	27
5.5	Eettisyys	28
5.6	Tutkimusprosessi	28
6	Tutkimustulokset.....	29
6.1	Tutkimustulokset lainapuolella	30
6.2	Tutkimustulokset sijoituspuolella	31
6.3	Johtopäätökset	32
6.4	Loppusanat	33
	Lähteet	35
	Kaaviot.....	37
	Kuvat	38
	Kuviot	39
	Liitteet.....	40

1 Johdanto

Työn alussa käsitellään tarkemmin rahoitus-alaa ja itse opinnäytetyön aihetta, rajausta, tutkimusongelmaa sekä aiheeseen liittyviä hypoteeseja. Tämän jälkeen esitellään työn teoreettinen osio, jossa käsitellään tarkemmin pankki- ja rahoitusalan teoriaa sekä tuotekehityksen teoriaa palvelutuotteissa. Teorian avulla on tarkoitus luoda lukijalle perusta aiheen ymmärtämiselle. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara. 2009, 123-125.)

Empiirisessä osuudessa käsitellään työssä käytettäviä menetelmiä ja niiden avulla toteutettua tutkimusta. Saatu materiaali analysoidaan ja tämän perusteella pyritään saamaan lukijalle ymmärrys siitä, miten pankkiala toimii. Mitä muutoksia alalla on tapahtunut ja miten se on vaikuttanut asiakkaisiin ja miten vaikutus on näkynyt X-pankin tuotteissa. Lopuksi arvioidaan työnkulkua ja analysoidaan tuloksia.

1.1 Aiheen valinta ja tarkoitus

Aihe on valittu oman kiinnostuksen pohjalta ja pankkialalla työskentelyn kautta. Viime aikoina pankkialaa ravistelleet muutokset ja kriisit ovat vaikuttaneet pankkeihin monella eri tavalla. Tarkoitus on tuoda esille ne muutokset, mitkä ovat tulleet 2011 alkaneen eurokriisin mukana pankkipalveluihin ja analysoida haastatteluiden avulla niiden vaikutukset henkilöasiakkaiden käyttäytymiseen.

Yksi tärkeä kohta on löytää syitä tapahtuneisiin muutoksiin ja käydä niitä tutkimuksessa läpi. Tarkoituksena on antaa lukijalle selkeä kuva miten pankkimailma toimii ja käyttäytyy erilaisissa suhdanvaihteluissa, miten pankit muokkaavat toimintaansa, jotta ne pystyvät toimimaan kannattavasti vaikeassakin markkinatilanteessa. Miten pankkeja valvotaan ja miten kiristynyt valvonta on vaikuttanut pankkeihin.

1.2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelman määrittäminen luo tutkimukselle perustan, jonka pohjalta työ etenee. Tutkimukseen tehtävät valinnat tehdään tämän ongelman avulla. Hyvin asetettu ongelma helpottaa ja selkeyttää tutkimuksen tekoa. Kuten Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2008, 124) ovat kirjoittaneet: ”Pääongelma on pääsääntöisesti yleinen kysymys, jonka tarkoituksena on selkeyttää kokonaisuus lukijalle.”

Tutkimusongelma monesti jaetaan muutamiin alaongelmiin, jotka muokataan tutkimuskysymysten tai hypoteesien muotoon. Tässä työssä tutkimusongelma on asetettu pääongelman muotoon. Hirsjärvi ym. (2009, 122) tähdentävät, että perinteisellä tavalla

etenevässä tutkimuksessa on tärkeitä tarkasti ja kiteytetysti ilmaista tutkimusongelma. (Hirsjärvi ym. 2009, 122.)

1.3 Aiheen rajaus

Kun aihe on valittu, se on selkeästi rajattava. Tämä helpottaa lukijaa ymmärtämään aiheen ja sen mielekkyyden. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa rajauksen ei pidä kuitenkaan olla liian tarkka, ettei se estä tutkimuksen mukautettavaa toteuttamista. Kvalitaatiivisessa tutkimuksessa aihetta joudutaan monesti suuntaamaan ja rajaamaan uudetaan tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 81-82.)

Tämä tutkimus on rajattu käsittämään suomalaisia pankkeja ja keskittyy vain henkilöasiakastoimintaan. Tämän avulla tutkimuksesta on saatu selkeä ja helposti ymmärrettävä. Aiheen selkeä rajaus on antanut tutkimukselle selkeän suunnan ja tämä auttaa tutkijaa pysymään käsiteltävässä aiheessa.

2 Teoreettinen viitekehys

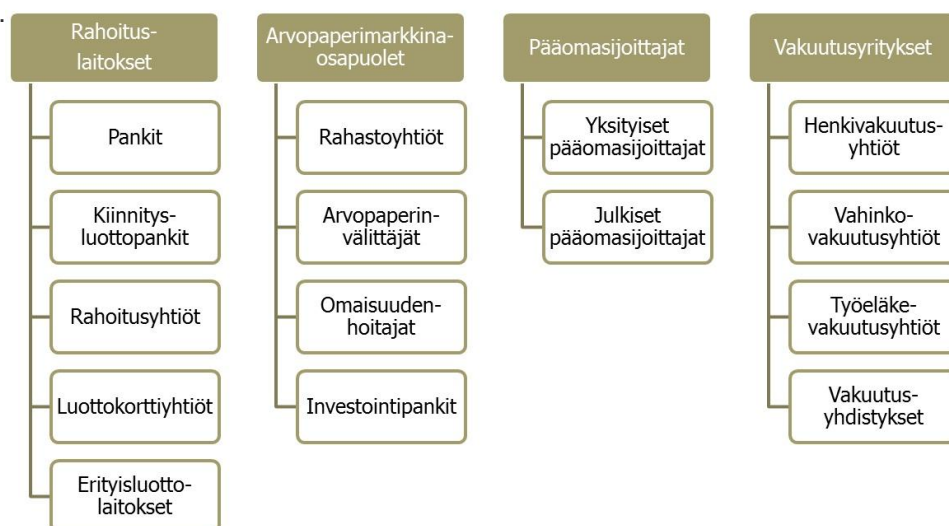
Teoriaosuudessa käydään läpi yleisesti finanssi- ja pankkialaa, mitä finanssiala pitää sisällään ja mitä sillä tarkoitetaan. Lisäksi selvitetään millainen pankkiala Suomessa on ja miten suomalaiset pankit toimivat kansainvälisillä rahoitusmarkkinoilla. Tutkitaan miten eurokriisi ja talouskriisi ovat saaneet alkunsa ja miten tämä on vaikuttanut pankkien toimintaan. Yhtenä osana käsitellään suhdannevaihteluita ja miten eri suhdannevaihtelut ovat vaikuttanut pankkeihin Suomessa. Kerrotaan lukijalle pankkien tuotteista, mitä niihin kuuluu ja miten eri tuotteet segmentoidaan asiakkaille. Pankit myyvät asiantuntijapalveluita ja tämä on yksi tärkeä osa teoriaosuutta.

2.1 Finanssiala

Finanssialalla toimivat yritykset tarjoavat asiakkailleen pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluja. Lisäksi vakuutusyhtiöt hoitavat lakisääteiseen sosiaaliturvaan kuuluvia vakuutuksia kuten työeläke- ja tapaturmavakuutuksia.

Finanssimarkkinat ovat Suomessa kansainvälistyneet hyvin nopeaa vauhtia. Finanssialalla on tapahtunut toimialaliukumaa, jossa pankit ja vakuutusyhtiöt ovat alkaneet tekemään yhteistyötä yhdessä ja pyrkineet tätä kautta samaan lisäarvoa asiakkaalle.

Finanssialan tärkeimpiä toimijoita ovat suuret finanssikonsernit. Nämä ryhmittymät tarjoavat sekä sijoitus-, rahoitus- että vakuutuspalveluja. Finanssikonsernit ovat usein pörssiyhtiöitä, joiden ydin on monesti talletuspankki. Kaaviossa 1 näkyy yksi tapa esittää finanssimarkkinoilla toimijat.



Kaavio 1: Finanssialan toimijat (FK Finanssialan Keskusliitto 2013.)

2.2 Pankkitoiminta

Pankkien toiminnan pääasiallisen tehtävän muodostaa rahoituksen välitys. Yritysten ja yksityisten henkilöiden tulot eivät useinkaan riitä kattamaan kaikkia haluttuja menoja. Monesti syntyy tarve varautua tuleviin suuriin menoihin. Hyvänä esimerkkinä kotitalouksissa on asunnon hankinta. Yrityksissä yleisesti kokonaisrahoitus vaatii vieraan lainapääoman käyttöä. Suuri osa varallisuudesta voi olla kiinnitettynä fyysisiin varastoihin ja rakennuksiin, joten tulevat hankinnat edellyttävät osittain vieraan lainapääoman käyttöä. (Kontkanen 2009,10-16.)

Pankin pääomasta yli 90 prosenttia on velkaa yleisölle tai muille luottolaitoksille. Pankkien riskien kattamiseen tarkoitettu oman pääoman määrä on muihin yrityksiin verrattuna hyvin pieni. Tämä muodostuu pankin yhteisömuodosta riippuen osake-, osuus- tai peruspääomasta. Velkapääoma koostuu pääsääntöisesti asiakkaiden talletuksista. Tästä syystä talletuksien ja luotonmyönnönsuhde on hyvä pitää terveellä tasolla. Eurokriisin vaikutukset ovat ajaneet suomalaisia pankkeja kiristämään ja vähentämään luotonmyöntöä. Viime vuosien aikana pankkien talletus- ja luotonmyöntösuhde on osittain kasvanut liian suureksi ja nyt tätä suhdetta pyritään kaventamaan. (Kontkanen 2009,10-16.)

Pankit maksavat pitempiaikaisille talletuksille korkoa. Vakaassa markkinatilanteessa pankit pystyvät turvallisesti jakamaan talletuksia edelleen asiakkaille myönnettävinä luottoina. Luotoista saatu korkotuotto pääsääntöisesti kattaa talletuksille maksettavan koron. Näiden erotuksesta syntyy pankin tuloksen keskeinen elementti eli rahoituskate. Tämän lisäksi pankit saavat tuottoja maksuliikenteen hoitamisesta, toimitusmaksuista ja muista palkkioista, valuutanvaihdosta sekä takaustoiminnasta. Näistä tuotoista pankkien tulisi voida jakaa tuottoa omistajilleen, pystyä kattamaan korko- ja rahoitusriskit, vakavaraisuuskustannukset, luottotappiot sekä erinäiset kiinteän omaisuuden kulumisesta aiheutuneet poistot. (Kontkanen 2009,10-16.)

2.3 Pankkityypit

Pankkitoiminta voidaan jakaa kahteen eri lohkoon; vähittäispankkitoimintaan ja tukkupankkitoimintaan. Rahoitusmarkkinoiden kehityksen johdosta näiden välinen ero ei nykypäivänä ole enää niin selvä kuin aiemmin. Vähittäispankkitoiminta tarjoaa pienille yrityksille ja kotitalouksille maksupalvelu-, säästämisen-, ja sijoitus- sekä luottopalveluita. Vähittäispankkitoiminnalla on edelleen hyvin keskeinen merkitys pankkien toiminnalle. Vähittäispankkipuolella kilpailu Suomessa pankkien kesken on erittäin kovaa. Yksi syy tähän on pankkien antolainauksen korkojen ja viitekorkojen välisen marginaalien kaventuminen. (Kontkanen 2009, 10-11.)

Tyypillistä tukkupankkitoimintaa on kaupankäynti ulkomaisilla ja kotimaisilla raha- ja arvopaperimarkkinoilla, esimerkiksi pankkien lyhytaikaisten rahoitusvaateiden täyttäminen niin kansainvälisiltä kuin kotimaisilta markkinoilta. Valuuttamääräinen rahoitus yritysten käytettäväksi kuuluu myös olennaisena osana tukkupankkitoimintaan. Samoin kuin arvopapereiden liikkeeseenlasku, arvopaperikauppaan ja yrityskauppojen rahoitukseen liittyvä toiminta kuuluu tukkupankkitoimintaan. (Kontkanen 2009, 10-11.)

2.4 Pankkitoiminta Suomessa

Pankkien pääasiallisena tehtävänä on vastaanottaa ihmisten talletuksia, hoitaa heidän jokapäiväinen rahaliikenne ja luotonanto. Kaikki pankit jotka vastaanottavat talletuksia kuuluvat talletussuojarahastoon. Tallettajien varat on suojattu yhdessä pankissa 100 000 euroon asti. Pankeilla on erittäin tärkeä tehtävä rahoituksen välityksessä rahoitusmarkkinoilla ja koko kansantaloudessa. Lisäksi pankkien tehtäviin kuuluu maksuliikenne-, sijoitus ja varallisuudenhoitopalvelut, joka on välttämätön edellytys markkinatalouden toiminnalle. Pankit toimivat myös aktiivisesti raha- ja pääomamarkkinoilla. Suomessa pankkien rooli asuntorahoituksen luottotajana on hyvin merkittävä. Pankit myöntävät luotot suoraan kotitalouksille ja asunto-osakeyhtiöille. Useissa maissa tämä tapahtuu erillisten

asuntopankkien kautta, joiden varallisuus hankitaan pääosin joukkovelkakirjamarkkinoilta. Lisäksi pankit myöntävät kulutusluottoja ja opintolainoja asiakkailleen.

Vähittäispankkitoiminta on muuttunut yhä enemmän markkinavetoisemmaksi ja se on suuressa osassa monien pankkien toimintaa. Suomessa toimi vuonna 2011 yhteensä 325 pankkia. Näiden joukossa on kotimaisia talletuspankkeja, ulkomaisten pankkien sivuliikkeitä ja tytäryhtiöitä sekä investointipankkeja. Pankkitoimialalla on viime vuosina näkynyt hyvin paljon finanssikonsernien lisääntyminen. Ulkomaalaisomistus on lisääntynyt pankkialalla hyvin paljon viime aikoina. (FK Finanssialan Keskusliitto 2008.)

Tukkupankkitoiminnan asiakkaat luokitellaan suuriin yritysasiakkaisiin kotimaassa ja ulkomailla sekä siihen sisältyy myös muut pankit ja vakuutusyhtiöt. Tähän luokkaan kuuluu erityisesti toiminta ulko- ja kotimaisilla raha- ja arvopaperimarkkinoilla. Lisäksi investointipankkipalvelut ja siihen liittyvä toiminta kuuluu tukkupankkitoimintaan. Pankit ovat edelleen merkittävä yritysten rahoittaja Suomessa vaikkakin suuret yritykset käyttävät pääomatarpeensa rahoittamiseen myös kansainvälistä rahoitusta. Suomessa pankkitoimintaa valvoo Finanssivalvonta (Fiva), joka on Suomen rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen. (FK Finanssialan Keskusliitto 2008.)

2.5 Pankkien tuotteet

Pankkien tuotevalikoimat ovat hyvin laajat. Tuotteet ovat pankkien kesken pääsääntöisesti hyvin samanlaisia. Monesti erot tulevat hinnoittelussa ja itse palvelussa. Pankit tarjoavat asiakkailleen normaalit päivittäiset käyttötilit ja näihin liitettävät maksukortit.

Peruspankkipalveluihin kuuluu erinäiset luotot ja lainat. Suurimpana osana on asuntorahoitus. Asuntolainoihin kuuluu yhtenä osana niihin liitettävät vakuutukset ja korkosuojat. Maksupalvelut kuuluvat yhtenä osana tarjottaviin tuotteisiin. Tämän lisäksi sähköisten palvelujen käytön lisääntyminen on kasvanut huomattavasti. Verkkopankissa pystyy nykypäivänä hoitamaan suurimman osan päivittäisistä raha-asioista. (Finanssivalvonta 2012.)

Monilla suurilla pankeilla on valikoimassaan monia säästämisen ja sijoittamisen tuotteita niin ammattisijoittajalle kuin normaalille säästäjälle. Rahastojen valikoima on viime vuosina kasvanut huomattavasti ja nykyään sijoituskohteita löytyy ympäri maailmaa. Löytyy vaihtoehtoja riskisijoituksista aina turvallisiin korkotuotteisiin. Säästämiseen ja sijoittamiseen on tarjolla useita erilaisia vaihtoehtoja. Pankkitalletusten ohella varoja voi sijoittaa sijoitusrahastoihin, vakuutussäästöihin, joukkovelkakirjoihin ja osakkeisiin. (Finanssivalvonta 2012.)

2.5.1 Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastot ovat vakiinnuttaneet asemansa sekä Suomessa, että kansainvälisillä pääomamarkkinoilla. Rahastot ovat helppo ja vaivaton ratkaisu niin piensijoittajalle kuin erilaisille säätiöille ja yhteisöille. Keskeinen etu on niiden helppous. Sijoitusrahasto antaa sijoittajalle valmiin ja hoidetun ratkaisun. Sijoittajan ei tarvitse itse seurata ja analysoida arvopaperimarkkinoiden tapahtumia, vaan rahastoyhtiön palveluksessa toimivat asiantuntijat tekevät tämän hänen puolestaan. Toinen tärkeä tekijä on sijoitusrahastolain edellyttämä hajautus. Tällä tarkoitetaan sitä, että ei laiteta kaikkia rahoja yhteen sijoituskohteeseen tai yhteen alueeseen esim. Suomi. Rahastoissa hajautus tapahtuu automaattisesti ja siitä syystä rahastot ovat hyvä ja helppo tapa säästäjälle saada turvaa sijoittamilleen rahoille. Monesti tämä unohdetaan rahastosijoittamisessa. Ei ajatella, että se on tuote/palvelu, jolla asiakas säästää aikaa kun ei tarvitse itse seurata sijoitustaan vaan rahastonhoitajat tekevät tämän asiakkaan puolesta. Rahastoihin tehdään muutoksia markkinatilanteiden mukaan, kuten esimerkiksi lasketaan osakepainoa rahastosta, jos markkinoilla on näkymät, että osakkeet ovat tulossa alaspäin. Tätä kutsutaan aktiiviseksi rahastonhoidoksi. (Kontkanen 2009, 120-122.)

Sijoitusrahastoa hoitava yhtiö kerää sijoittajilta varoja. Nämä varat sijoitetaan eri arvopapereihin. Yhdessä nämä sijoitukset muodostavat sijoitusrahaston. Rahastoon sijoittaneet henkilöt, yhteisöt ja säätiöt omistavat rahaston osuuksiensa suhteessa. Varat säilytetään säilytysyhteisössä eli pankeissa ja sijoituspalveluyrityksissä. Sijoitusrahastolain mukaan säilytysyhteisön on valvottava sijoittajan etua suhteessa rahastoyhtiöön. (Kontkanen 2009, 120-122.)

Rahastot jaetaan kasvurahastoihin ja vuosittain voittoa jakaviin rahastoihin. Kasvurahastoissa vuotuinen voitto kasvattaa suoraan rahaston arvoa. Näin ollen rahaston vuotuinen tuotto realisoituu verotettavaksi vasta kun rahasto-osuudet lunastetaan. Voitto-osuutta jakavissa rahastoissa osuudet jaetaan vuosittain suoraan rahaston omistajille ja tuotto-osuudet verotetaan vuosittain. Pääsääntöisesti yksityissijoittajille myydään ainoastaan kasvurahastoja, jotta verotuksellisia asioita ei tarvitse miettiä vuosittain vaan ainoastaan kun rahastosta tehdään lunastuksia. Voittoa jakavat rahastot ovat siis pääsääntöisesti tarkoitettu yrityksille ja yhteisöille. Näin tilikaudelle tuotosta koitua vero pystytään kirjanpidossa tiliöimään jokaiselle vuodelle erikseen. (Kontkanen 2009, 120-122.)

Sijoitusrahasto sijoittaa rahastojen myynnistä saaneet varat ilmoitettua sijoitusstrategiaa noudattaen. Sijoitusstrategia löytyy jokaisen rahaston rahastosäännöistä. Sijoitusrahastot voidaan jakaa osake-, yhdistelmä-, pitkän koron-, keskipitkän koron- ja lyhyen koron

rahastoihin. Näiden lisäksi on raaka-aine-, vaihtovelkakirja- ja yrityslainarahastoja. Joidenkin rahastojen strategiaan kuuluu varojen sijoitus tietyille maantieteelliselle markkina-alueelle tai tietyllä toimialalla toimiviin yrityksiin. (Kontkanen 2009, 120-122.)

Rahastoista saatava tuotto perustuu sijoituskohteiden tuottoihin, osinkoihin sekä kohteiden arvonnousuihin ja laskuihin. Rahastoihin liittyy sama kurssivaihteluiden riski kuin suoraan arvopaperisijoittamiseen (osakkeet). Pääsääntönä se mitä enemmän riskiä rahastossa on, sitä pidempi sijoitusajan tulisi olla. Sijoitusrahastoja Suomessa valvoo Finanssivalvonta, joka vahvistaa kunkin sijoitusrahaston säännöt. Jokaisella rahastolla on erilainen sijoituspolitiikka riippuen siitä mitä tuotteita rahasto sisältää ja millainen rahaston sisäinen säännöstö on. Suurimmilla pankeilla on omat rahastonsa, mutta niiden sijoituspolitiikka voi olla hyvin samanlainen eri pankkien välillä. Tätä kautta eri pankkien rahastoista pystytään tekemään vertailua ja arvostella niitä saatujen tuottojen ja kulujen perusteella. Rahastojen vertailuja tekee moni yritys, joiden pääasiallinen toiminta perustuu pelkästään niiden vertailuun. Yksi tämän kaltaisista yrityksistä on Morningstar (Kontkanen 2009, 120-122; Nikkinen, Rothovius & Sahlström 2002, 18-23.)

Rahastot sopivat osana sijoitussalkkua niin kokeneelle sijoittajalle kuin kuukausittain sivuun säästävälle ihmiselle. Rahastoja löytyy pieniriskisistä korkorahastoista aina korkeariskisiin osakerahastoihin. Rahastoihin pystyy kerralla tekemään suuria kertamerkintöjä, sekä säästämään kuukausittain pieniä summia. Yleisesti kuukausisäästön minimimerkintä raja on 30-50 euron välillä. Tästä syystä se onkin yksi suosituimmista tavoista säästää Suomessa. Verrattuna suoraan osakesäästämiseen, missä suositeltava osakekohtainen minimiraja suhteutettuna kuluihin on noin tuhat euroa. Saadakseen tarpeeksi hyvän hajautuksen tulisi rahoja laittaa noin 5-6 eri osakelajiin. Rahastoissa hajautus on tuotteen sisällä valmiina. Rahastoissa on tärkeätä asiakkaalta selvittää, kuinka pitkä säästämistavoite on. Pääsääntönä on, mitä suurempi riski sijoituksella on sitä pidempi säästöajan tulisi olla. (Kontkanen 2009, 110-122.)

2.5.2 Joukkovelkakirjalainat

Joukkovelkakirjalaina eli lyhyemmin joukkolaina on vakaa ja perinteinen tapa sijoittaa. Joukkolaina on laina, jonka pääoma on jaettu useisiin osiin velkakirjoiksi. Esimerkiksi miljoonan euron valtion laina, joka on jaettu tuhannen euron velkakirjoiksi, laina-aika on viisi vuotta ja lainalle maksetaan kolmen prosentin kiinteää vuosikorkoa. Nämä velkakirjat myydään siis tuhannen euron erissä ostajille. Eli tässä tapauksessa ostaja antaa lainaa Suomen valtiolle, joka on joukkolainan liikkeellelaskija. Liikkeellelaskija sitoutuu velkakirjan mukaisesti maksamaan velkakirjan ostajalle korkoa ja lainan eräännyttyä, eli viiden vuoden

päästä maksamaan lainan takaisin velkakirjan ehtojen mukaisesti. Joukkolainoja voidaan maksaa takaisin vuosittain, jos velkakirjan ehdoissa näin määritellään. Tässä tilanteessa tuhannen euron velkakirjasta maksettaisiin vuosittain takaisin 200 euroa ja aina vuosittaiselle pääomalle kerääntynyt kolmen prosentin kiinteä korko. (Nikkinen, ym. 2002, 106-108.)

Joukkolainat voidaan jaotella obligaatioihin, debentureihin, yrityslainoihin ja pääomalainoihin. Ainoa merkittävä ero debentuurin ja obligaation välillä on debentuurin huonompi etuoikeus. Tämä tarkoittaa sitä, että pankin konkurssitilanteessa obligaation haltija saa pääoman takaisin ennen debentuurin haltijaa. Näin ollen debentuurilainoilla on korkeampi riski. Korkeampi riski tarkoittaa pääsääntöisesti parempaa tuottoa. Joukkolainoissa riskinä on liikkeeseenlaskijan maksukyvyyn heikkeneminen. Jos liikkeeseenlaskija ei pysty suoriutumaan velvoitteistaan voi olla mahdollista, että lainan pääoma jää maksamatta. Suomen valtion velkakirjat ovat pienen riskin omaavia joukkolainoja valtion erittäin hyvän luottoluokituksen ansiosta. Huonon luottoluokituksen omaavien yritysten liikkeelle laskemat joukkolainat ovat korkean riskin velkakirjoja. Korkean riskin joukkolainoissa korot eli tuotot ovat selkeästi korkeampia. (Nikkinen, ym. 2002, 106-108.)

2.5.3 Strukturoidut tuotteet

Strukturoidut tuotteet ovat joukkolaina- tai talletusmuotoisia sijoituksia. Pääsääntöisesti suurien pankkien eniten tarjoamia strukturoituja tuotteita ovat erilaiset indeksilainat ja osaketalletukset. Indeksilainat muodostuvat yleisesti kahdesta eri osasta. Korko eli talletussijoituksesta ja erinäisistä markkinajohdannaissijoituksista. Pääsääntöisesti pankkien tarjoamat indeksilainat ovat pääomasuojattuja. Talletuksesta koostuva osa kasvaa korkoa koko sijoitusajan. Maksetun koron osuus kattaa sijoituksen eräpäivänä sen osan mikä menee markkinajohdannaissijoitukseen. Sijoitus on siis pääomaturvattu ainoastaan sijoituksen eräpäivänä. Eräpäivänä sijoittajalle maksetaan takaisin sijoitettu pääoma ja johdannaissijoituksesta esim. osakesijoituksesta mahdollisesti kertynyt tuotto. (Finassivalvonta 2011.)

Osaketalletus on nimensä mukaisesti tilimuotoinen talletus. Osaketalletukset ovat yleisesti kahden vuoden sijoituksia. Tilille talletettavalle rahalle saa yleisesti hyvin pienen nimellisen korvauksen, joka monesti on 0,1 - 0,3 prosenttiyksikön välillä. Talletukselle on mahdollista saada talletuksen eräännyttyä lisäkorko, joka on vuosien mittaan vaihdellut 5-12 prosentin välillä. Lisäkorko on normaalisti sidottu 3-4 eri osakkeeseen ja näiden osakkeiden arvot tarkistetaan talletuksen aloituspäivänä. Osakkeiden arvot tarkistetaan uudestaan talletuksen eräännyessä, jos näiden kaikkien osakkeiden arvot ovat samalla tasolla tai korkeammalla kuin talletuksen alussa, maksetaan asiakkaalle talletukselle luvattu lisäkorko. Yhdenkin osakkeen

jääminen alle talletuksen alussa tarkistetun arvon, menettää asiakas luvatus lisäkoron. Tällöin talletukselle saa vain pienen nimelliskoron. Osaketalletukset ovat pääomasuojattuja talletuksia ja ne kuuluvat talletussuojan piiriin. (Finanssivalvonta 2011.)

Indeksilainat ja osaketalletukset ovat kasvattaneet suosiotaan viime vuosina, koska tilipohjaisista talletuksista ei ole saanut tuottoa kun euribor -korot ovat laskeneet hyvin alhaiselle tasolle. Verojen ja inflaation jälkeen korkotuotto jää tilitalletuksissa tällä hetkellä selkeästi pakkasen puolelle. X-pankin osaketalletuksista noin 50 prosentille on maksettu lisätuotto. Nämä tuotteet sopivat asiakkaille, jotka hakevat varoilleen turvaa ja eivät halua säästöilleen riskiä. Normaalisti näihin tuotteisiin sijoittavat asiakkaat, hieman iäkkäämmät ihmiset. Kuitenkin nämä tuotteet ovat tällä hetkellä parempi ratkaisu kuin normaalit talletukset ja tilipohjainen säästäminen, koska kun tuottomahdollisuutta vertaa riskeihin niin suhde on erittäin hyvä. (Finanssivalvonta 2011.)

2.5.4 Eläsäästösopimus ja sijoitusvakuutus

Eläkesäästäminen eli pitkäaikaissäästäminen on verotuettu tuote, jonka avulla pystyy varautumaan tuleviin eläkepäiviin. Se on tarkoitettu henkilölle, joka haluaa varautua eläkepäiviin paremmin ja turvata tulonsa työelämän jälkeenkin. Varojen nostaminen alkaa vasta kun tuloverolaissa määritelty eläkeikä täyttyy. Vuoden 2013 jälkeen tehdyissä sopimuksissa säästöjä voi alkaa nostaa vasta eläkeikärajan yläpäässä, joka on tällä hetkellä 68 vuotta. Ps-säästäjä voi vähentää säästämäänsä varojaan verotuksessa maksimissaan 1400 euroa vuodessa. Tämän edun saa kun säästää 5000 euroa sopimuksen sisään vuodessa. Kun varoja aletaan eläkeiässä nostamaan, maksetaan kaikista nostetuista säästöistä pääomaveroprosentin mukainen vero, joka tällä hetkellä on 30 prosenttia. Ps-sopimuksen sisällä voi sijoittaa kaikkiin samoihin sijoitustuotteisiin mitä pankin tarjoama sisältää. (Finanssivalvonta 2013.)

Sijoitusvakuutus ovat pitkäaikaiseen säästämiseen tai sijoittamiseen tarkoitettu vakuutus, jolla on mahdollista kartuttaa joko omaa, lapsen tai jopa lapsenlapsen varallisuutta. Tällöin jälkikasvu saa mukavan pesämunan tulevaisuutta varten. Sijoitusvakuutus on kuori, jonka sisällä voi vaihtaa säästöaikana sijoituskohteita ilman mahdollisten myyntivoittojen veroja. Sijoitukselle kertyneet tuotot verotetaan siinä vaiheessa kun sijoitusvakuutuksesta nostetaan varoja ulos. Sijoitusvakuutukseen suositellaan vähintään kolmen vuoden säästöaikaa. Vakuutus mahdollistaa verovapaat kuolintapaussummat lähiomaisille aina 35 000 euroon asti. Sijoitusvakuutus sopii niin kuukausisäästämiseen kuin myös isoihin kertasijoituksiin. (Finanssivalvonta 2013.)

3 Suhdannevaihtelut pankki- ja rahoitusallalla

Erinäisiä suhdannevaihteluita pankkialalla on tapahtunut historian aikana useita ja näillä on ollut suuret vaikutukset siihen miten pankit toimivat nykypäivänä ja siihen lainsäädäntöön, mitä pankkeihin sovelletaan. Vuonna 2008 globaali finanssikriisi sai alkunsa amerikkalaisesta asuntoluototuksesta. Markkinoilla oli ollut pitkään jo huhuja pankkien kriisistä. Kriisi lähti leviämään kun yhdysvaltalainen Lehman Brothers ilmoitti konkurssistaan syksyllä 2008. Lehman Brothers oli kansainvälinen rahoitusalan yritys, joka parhaiten tunnettiin maailmanlaajuisesta investointipankkitoiminnastaan. Konkurssin seurauksena rahoitusmarkkinat menettivät luottamuksen ja rahoituksen saanti markkinoilla heikkeni. Eri toimijat alkoivat rahoitusmarkkinoilla epäillä toisiaan ja tämä aiheutti sen, että raha ei liikkunut markkinoilla enää normaaliin tapaan. Rahaa oli yhä huomattavasti saatavilla ja sen hinta nousi huomattavasti. Tämä aiheutti kansainvälisille rahoitusmarkkinoille saatavuus ja hintakriisin. (Too Big to Fail 2011.)

Finanssikriisi pankkialalla on jatkunut vuodesta 2008 lähtien aina tähän päivään asti. Vaikka sen vaikutukset eivät ole olleet koko ajan selkeästi näkyvissä niin viimeisen 2,5 vuoden aikana vaikutukset ovat olleet suomalaisen pankkitoimintaan hyvin suuret. Hintakilpailu pankkien kesken on viime vuosina ollut erittäin kovaa. Tämä on vaikuttanut siihen, että melkein asiakkaalle kuin asiakkaalle on luottohinnoittelu tapahtunut markkinaosuuskilpailun johdosta alimpaan hintaan, eikä ole asiakaskohtaisesti arvioitu riskejä rahoitushankkeissa ja määritelty luottojen hintoja tämän mukaan. Tämä on aiheuttanut sen, että pankkien taseissa on tällä hetkellä hyvin paljon ulos myönnettyjä luottoja joiden hinnoittelu on hyvin alhainen. Tämä vaikuttaa pankkien kannattavuuteen tällä hetkellä hyvin paljon. Tämä on yksi syy siihen miksi viime vuosina pankit ovat luotoksessa korottaneet marginaaleja. (Too Big to Fail 2011.)

Syy, miksi hinnoittelu ei heti lähtenyt nousemaan vuoden 2008 finanssikriisin jälkeen on mahdollisesti se, että pankkien rahoitussopimukset ovat voimassa monia vuosia, joten uuteen rahoitukseen tämä on alkanut vaikuttamaan vasta viimeisen 2,5 vuoden aikana. Tämän seurauksena suomalaisten pankkien rahansaanti on vaikeutunut ja rahan hankkiminen markkinoilta on kallistunut huomattavasti. Kukaan ei vuoden 2008 jälkeen osannut ennustaa miten suuret vaikutukset silloisella finanssikriisillä tulee olemaan pankkitoimintaan. Markkinatilanne oli silloin hyvä ja oli vaikeaa ennustaa miten suuresti hinnoittelu ja rahansaanti tulisi muuttumaan vaikkakin näköpiirissä oli, että hinnoittelu tulee tulevaisuudessa kallistumaan. Kukaan ei kuitenkaan uskaltanut lähteä ensimmäisenä korottamaan hintojaan kun kilpailu oli niin kovaa ja pankkien johdon tehtävänä oli vain markkinaosuuksien kasvattaminen. (Too Big to Fail 2011.)

X-pankki oli kuitenkin se, joka ensimmäisenä vuoden 2012 alussa lähti nostamaan hinnoitteluaan ja tämä vaikutti tietysti hyvin nopeasti siihen, että luotonmyöntö väheni selkeästi koko pankilla. Hintojen nostoon lähti kuitenkin moni pankki hyvin nopeasti mukaan vuoden 2012 aikana, koska markkinoilta saatava rahoitus oli tullut selkeästi kalliimmaksi ja uusia luottosopimuksia ei asiakkaille pystytty enää myöntämään vanhalla hinnoittelulla. (Too Big to Fail 2011.)

3.1 Yhteisvaluutta euro

Euroopan unioniin kuuluu 27 jäsenvaltiota. Näistä 17 valtiossa on käytössä yhteisvaluutta euro. Nämä 17 valtiota kuuluvat Euroopan talous- ja rahaliitto EMU:n. Euroopan unioni muodostaa sisämarkkina-alueen, jossa ihmisten, tavaroiden ja palveluiden liikkuminen tapahtuu vapaasti maasta toiseen. (Euroopan komissio 2010.)

Yhteisvaluutta euro luotiin, koska se tarjoaa monia etuja verrattuna tilanteeseen, jossa jokaisella valtiolla on oma rahayksikkönsä. Yhteisvaluutan käyttöönotto poisti valuuttakurssien vaihteluista aiheutuvat riskit euroalueen sisällä ja poisti valuutanvaihdosta aiheutuvat kustannukset. Euron tavoite on tiivistää jäsenmaiden yhteistyötä ja tuoda Eu:n alueelle vahvemmat sisämarkkinat. Euroopan komission sivuilla luetellaan muun muassa seuraavat edut mitä yhteisvaluutta euro tuo:

- enemmän valinnanvaraa ja vakaammat hinnat kuluttajille ja kansalaisille
- parempi turvallisuus ja enemmän mahdollisuuksia yrityksille ja markkinoille
- talouden vakauden ja kasvun edistäminen
- rahoitusmarkkinoiden yhdentymisen jatkuminen
- EU:n aseman vahvistaminen maailmantaloudessa
- eurooppalaisen identiteetin konkreettinen ilmentäminen.

Euron tarkoituksena on yhdistää sisämarkkinoita tehokkaammaksi ja talouden yhdentymisen ja laajuuden hyödyntämistä yhä paremmin. Euron ansiosta kaupankäynti euroalueella on riskittömämpää ja kustannustehokkaampaa. (Euroopan komissio 2010.)

Yhteisvaluutta tuo useita maailmanlaajuisia etuja euro-alueiden maille. Se tuo lisää kauppaa Eurooppaan mikä edistää kaupankäyntiä ja tuo lisää investointimahdollisuuksia yrityksille. Europan vaikutusvalta on ajan myötä kasvanut hyvin suureksi maailmantaloudessa. Euron on tarkoitus tuoda koko Euro-alueelle taloudellista vakautta, jotta se selviäisi paremmin taloudellisista kriiseistä ja äkillistä talouden muutoksista. Tarkoitus on lisätä työllisyyttä uusien investointien kautta ja mahdollistaa työvoiman vapaa liikkuvuus Eu:n alueella. Euro ei

kuitenkaan yksin tuo taloudellista vakautta euro-alueelle vaan tämä vaati lainsäädännön kehittämistä ja sen noudattamista koko Euroopan alueella. (Euroopan komissio 2010.)

3.2 Eurokriisi

Eurooppa ja etenkin euroalueen maat ovat suurissa vaikeuksissa. Talouden tilanne on heikentynyt viime vuosina hyvin paljon. Melkein jokaisessa euroalueen maassa on suuret paineet alentaa valtion julkisia menoja ja pienentää tukia pidentämällä työuria ja nostamalla eläkeikärajaa. Kriisi on heikentänyt talouden näkymiä myös tulevaisuudelle. Tämä näkyy hyvin selkeästi bruttokansantuotteen jyrkkänä laskuna monissa maissa. Suomi on hyvin riippuvainen viennistä ja vuonna 2009 bruttokansantuotteen lasku oli yhdeksän prosenttia mikä on enemmän kuin minään vuonna vuoden 1990 jälkeen.

Mistä euromaita koskeva talouskriisi on saanut alkunsa? Tähän ei kenelläkään varmaan ole yhtä ja oikeaa vastausta vaan kriisin lähtökohdat on monen tapahtuman summa. Saiko kaikki alkunsa kun amerikkalaiset pankit myönsivät asuntolainoja ihmisille liian löysin perustein ja näin ollen lainoja myönnettiin ihmisille, joilla ei ollut minkäänlaista takaisinmaksukykyä? Vai oliko syynä Etelä-Euroopan maiden rahojen tuhlaus ties mihin? Kriisin pääsyiden löytyminen on hyvin tärkeää, koska tämän avulla pystytään tekemään valintoja mihin suuntaan tulevaisuudessa euroaluetta tulee viedä ja näin pyrkiä varomaan niitä virheitä, joita on jo tehty.

Taloussanomien tekemän kyselyn perusteella, johon vastasi suuren valiokunnan jäseniä (käsittelee Euroopan unionin asioita eduskunnassa) ja kansanedustajia jokaisesta hallituspuolueesta. Syitä kriisiin lähdettiin määrittelemään kolmen eri vaihtoehdon pohjalta: Yhdysvalloista alkanut asuntovelkakriisi, euron alkuperäiset valuviat ja euromaiden kilpailukykyerot. Suurin osa kyselyyn vastanneista valitsi syiksi Euroalueen rakeenteelliset viat ja eri maiden välillä vallitsevan kilpailukykyeron. Hallituksen tekemä virallinen esitys määrittelee kuitenkin eurokriisin syyksi Yhdysvaltain asuntokuplan puhkeamisen vuonna 2008, joka levisi maailmanlaajuisesti taantumaksi. (Taloussanomien, Johannes Niemeläinen 2012.)

Euroalueen finanssipolitiikka on ollut hyvin hataralla pohjalla ja säännöistä lipsuminen ei ole aiheuttanut jäsenmaille mitään sanktioita. Euromaiden holtiton taloudenpito on yritetty saada kuriin vakaus- ja kasvusopimuksella. Tässä sopimuksessa jäsenmaat ovat lupautuneet pitämään julkisen sektorin alijäämän alle kolmessa prosentissa suhteessa kansantuotteeseen ja julkisen velan alle 60 prosentissa suhteessa kansantuotteeseen. Mitään näistä säännöistä ei kuitenkaan ole enää jäljellä, koska jäsenmaat eivät näistä piittaa. Nämä säännöt unohtuivat viimeistään silloin kun euroalueen suurmaa Saksa rikkoi budjettivajesääntöä vuonna 2005.

Lisäksi Euroopan peruslaissa (Lissabonin sopimuksessa) on kielletty talousvaikeuksissa olevien jäsenmaiden avustaminen. Syyskuussa 2012 Saksan perustuslakituomioistuin kuitenkin päätti, että jäsenvaltioiden avustaminen on laillista. Tämä kertoo siitä, että lainsäädäntö euroalueella on ollut alusta lähtien hyvin epäselvää ja sääntöjen noudattamatta jättäminen ei ole johtanut jäsenmaiden sisällä toimenpiteisiin. Näin ollen säännöstöstä on tullut pelkkää ilmaa. (Taloussanomien, Johannes Niemeläinen 2012.)

4 Tuotekehitys

Kun on olemassa tarve tai ongelma on kehittäjän kehitettävä tätä varten palvelu, jolla pystytään ratkaisemaan olemassa oleva ongelma. Ratkaisun tulisi olla järkevä kehittäjälle, jotta hän pystyy tekemään siitä järkevää liiketoimintaa. Kehittäjän tulee miettiä tuotteen valmistus, arvioida potentiaaliset markkinat, jotta tuotteen valmistuksesta saadaan kannattavaa. On useita asioita mitä tämän lisäksi tulee ottaa huomioon kuten markkinointi, liiketoiminta, politiikka, kulttuuri, ekologia jne. (Hietikko 2008, 15.)

Tuotekehitys on hyvin tärkeässä asemassa nykyajan talouselämässä. Tuotekehityksellä on hyvin tärkeä rooli brändien kehittämisessä ja laajentamisessa. Tuotteet määrittelevät yrityksen brändin ja identiteetin. Hyvillä ja asiakaslähtöisillä tuotteilla vahvistetaan asiakasuskollisuutta ja tätä kautta tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle. Laadukkaassa tuotekehityksessä yhdistyy seuraavat tekijät: teollinen muotoilu, ominaisuuksien ja toimintojen tekninen suunnittelu sekä markkinoiden tavoittelemat brändi-identiteetti ja brändin laajennus. (Cagan & Vogel, 2003, 11-12.)

Tuotekehityksen rooli pankkimaailmassa on hyvin tärkeässä osassa, kun puhutaan tuotteista, joissa on suuri volatilitteetti erilaisille suhdannevaihteluille. Tämän kaltaiset tuotteet vaativat tuotekehitykseltä hyvin nopeaa reagointia markkinatilanteen muutoksessa, jotta pystytään pitämään tuotteen hyödyt parhaana asiakkaalle tilanteessa kun tilanteessa. (Cagan & Vogel, 2003, 11-12.)

4.1 Asiantuntijapalvelut

Asiantuntemuspalvelussa asiakas pystyy hyvin harvoin määrittelemään sen mitä hän tarvitsee, koska ei pysty itse analysoimaan tarpeitaan eikä hänellä myöskään ole tuntemusta tuotteista, joita hän tarvitsee päästäkseen parhaaseen lopputulokseen. Pankkipalveluissa erityisesti sijoitus- ja lainapuolella on hyvin tärkeässä osassa pystyä kartoittamaan asiakkaan tarpeet/toiveet ja tätä kautta pystyä tarjoamaan hänelle yksilöllinen ratkaisu juuri hänen tilanteeseensa. (Sipilä 1999.)

Asiakassuhteiden synnyttäminen on monesti vaikea ja haastava prosessi, johtuen pankkialalla sen kovasta kilpailusta. Tämän vuoksi pyrkimys pitkiin asiakassuhteisiin on hyvin tärkeässä roolissa. (Sipilä 1999.)

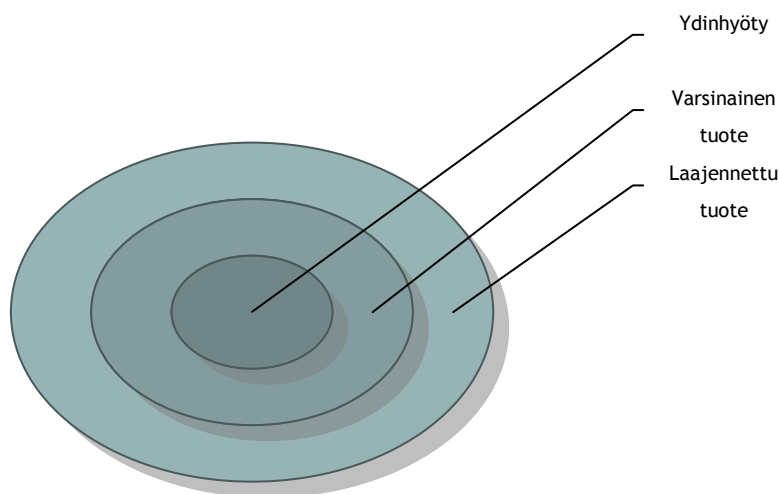
Luottamus ja eettisyys ovat hyvin tärkeää asiantuntijapalveluissa. Monesti asiakas on ulkopuolisen asiantuntemuksen armoilla, tästä syystä asiantuntijan tulee suhtautua työhönsä eettisesti. Tärkein tehtävä ei ole maksimoida lyhyellä aikavälillä pankin tuottoja vaan pyrkiä auttamaan asiakasta. Hyvä asiantuntija pystyy säästämään asiakkaan monilta murheilta toimimalla rehellisesti ja asiakkaan parhaaksi. Pitkäjänteisellä ja asiakaslähtöisellä toiminnalla luodaan perusta pitkille asiakassuhteille ja tätä kautta kannattavalle liiketoiminnalle. Jos asiakkaan luottamus petetään kerran, voi asiakassuhde loppua nopeasti ja pahimmassa tapauksessa huono maine voi levitä ja tätä kautta liiketoiminnan mahdollisuudet heikkenevät. (Sipilä 1999.)

Asiantuntijan työn tulos ei välttämättä ole heti nähtävissä. Sisustajan työn tulos näkyy heti työn päätyttyä toimivissa ja kauniissa ratkaisuisa. Asiantuntijan tulos näkyy monesti vasta vuosien työn jälkeen esimerkiksi asiakkaan karttuvana varallisuutena. Tärkeää onkin pyrkiä kuvaamaan asiakkaalle mahdollista lopputulosta ja saada hänet näkemään millainen vaikutus tänään tehtävillä päätöksillä on hänen tulevaisuuteensa ja miten nämä päätökset helpottavat hänen elämäänsä tulevaisuudessa. (Sipilä 1999.)

4.2 Tuotekehitysprojektin vaiheet palvelutuotteissa

Palvelutuotteiden tuotekehitys perustuu asiakkaan tarpeen tai ongelman tunnistamiseen ja sen pohjalta lähdetään kehittämään asiakkaalle ratkaisua, palvelutuotetta. Lähtökohtana palvelutuotteen tuotekehitykseen on, että asiakas saavuttaa palvelutuotteella jotain hyötyä ja siksi on valmis ostamaan tai valitsemaan juuri tietyn tuotteen. (Ylikoski 1997, 114-115.)

Palvelutuote muodostuu kerroksellisuudesta, jonka kaikki kerrokset vaikuttavat siihen mitä asiakas palvelutuotteen ostaessaan saa. Kuvassa 1 on esitetty esimerkki palvelutuotteen kerroksellisuudesta. (Ylikoski 1997, 114-115.)



Kuva 1: Tuotteen kerroksellisuus (Kotler & Armstrong 1991, 253)

Tuotteen kerroksellisuus muodostuu tuotteen ydinhyödystä, varsinaisesta tuotteesta sekä laajennetusta tuotteesta. Varsinaiseen tuotteeseen kuuluu tuotteen ominaisuudet, pakkaus, merkki, laatu ja muotoilu. Laajennetun tuotteen osa-alueita ovat myynnin jälkeiset palvelut, asennus, takuu ja luotto. (Ylikoski 1997, 115.)

Asiakkaalle esitetään hyödyt konkreettisten esimerkkien avulla ja saatetaan näin ymmärrettävämpään muotoon. Esimerkiksi pankin palvelutuotteessa, rahastosäästäminen, ydinhyötynä on rahaston tuottama parempi tuotto sijoitetulle pääomalle kuin esimerkiksi säästötileissä. Kun asiakkaan kanssa keskustellaan säästämisvaihtoehdoista, voidaan lisäksi asiakkaalle esittää rahastosäästämistä suhteellisen turvallisena vaihtoehtona suhteessa tuotto-odotuksiin eli tuodaan esille rahastosäästämisen ominaisuudet. (Ylikoski 1997, 116.)

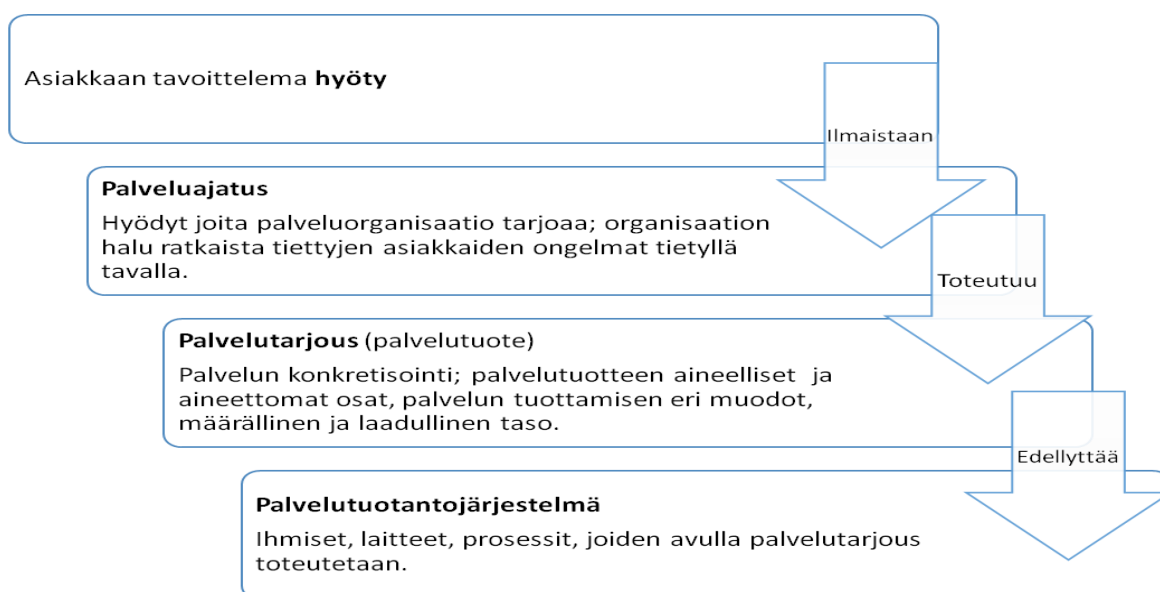
Palvelutuotteissa hyödyn esittäminen korostuu erityisesti palvelun tuottamiseen liittyvissä ratkaisuisissa. Palveluympäristö laitteineen, tiloineen esimerkiksi pankkikonttori, verkkopankki tai muu vastaava muodostaa puitteet palvelulle, jotka vastaavat tavallaan palvelun pakkausta ja näin ollen ovat osa varsinaista tuotetta. (Ylikoski 1997, 116.)

Laajennetun tuotteen tasolla palvelu tehdään kiinnostavammaksi lisäpalveluilla tai tavaroilla. Tällaisia lisäpalveluita ovat esimerkiksi laajennetut aukioloajat pankkikonttorissa tai verkkopankissa tarjottavat säästöpalveluiden lisäpalvelut, joiden avulla asiakas saa halutessaan lisätietoa säästettävistä kohteista. Nämä ovat myös ydinpalvelun saavuttamista helpottavia asioita, joita kutsutaan tukipalveluiksi. Niiden tehtävänä on tukea sitä, että

ostettava ydinpalvelu on helposti saavutettavissa ja hallittavissa. Palvelun kannalta välttämättömiä palveluja kutsutaan avustaviksi palveluiksi, tällaisia voivat olla ajan varaaminen pankkikonttorista, jotta pääsee keskustelemaan sijoitusneuvojan kanssa rahastosäästämisestä. Asiakkaan on siis soitettava esimerkiksi pankin palvelunumeroon, jotta hän saa varattua ajan sijoitusneuvojalle ja päästäkseen neuvottelemaan säästämis- tai sijoitusvaihtoehdoista. Tässä tapauksessa pankin palvelunumero on ydintuotteen käytön kannalta avustava palvelu. Joissain palvelutuotteissa voidaan antaa myös takuita, esimerkiksi tyytyväisyystakuu, kuitenkin kaikkiin palveluihin takuu -ajatus ei sovellu, eikä tyytyväisyystakuita yleisesti käytetä pankkialalla. (Ylikoski 1997,116-119.)

Asiakkaan tavoittelemaa hyötyä ei ole aina helppo muuntaa konkreettiseen muotoon. Voi olla, että asiakas ei aina osaa kertoa mitä hyötyjä hän palvelusta odottaa saavansa. Asiakkaan odottamat hyödyt voivat muuttua palvelun käyttökokemuksen myötä ja siksi muutoksia täytyy seurata jatkuvasti.

Alla esitettyssä kuvassa 2 on kuvattu palvelutuotteen tuotekehitysprosessin eteneminen. (Ylikoski 1997,118.)



Kuva 2: Palvelutuotteen muodostuminen (Mukaellen Cowell 1984, 100.)

Palveluajatuksessa kuvataan ja ilmaistaan asiakkaan tavoittelema hyöty. Palveluajatus muodostuu organisaation ratkaisuihin, joilla vastataan asiakkaan ilmaisemaan ongelmaan ja pyritään siihen, että asiakkaan tavoittelema hyöty toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla puitteet huomioon ottaen. Suunnitellessa palvelutarjous eli palvelutuotetta, tulee samalla miettiä sitä miten palvelu on mahdollista toteuttaa käytännössä. Palvelutuotteen ja

palvelutuotantojärjestelmän suunnittelu menevätkin usein lomittain ja niitä toteutetaan kehitysprosessissa samanaikaisesti. (Ylikoski 1997,117-118.)

4.3 Asiakassegmentointi

Jokaisen yrityksen on tunnettava omat asiakkaansa ja mahdolliset tulevat asiakkaat joista jonain päivänä voi tulla uusia asiakkaita. Yritykset pyrkivät selvittämään omien asiakkaiden käyttäytymistä ja tätä kautta segmentoimaan ja ryhmittelemään asiakkaansa. Kuluttajat luokitellaan ryhmiin heidän samankaltaisuuksien ja tarpeiden mukaan, näitä voi esimerkiksi olla samojen medioiden seuraaminen. (Raatikainen 2008, 20-21.)

Luokittelu voi perustua demograafisiin tekijöihin kuten ikä, sukupuoli, rotu, kansallisuus, koulutus, tulot, perheen koko. Näitä tekijöitä on suhteellisen helppo selvittää erilaisista tilastoista ja rekistereistä. Geografisia tekijöitä ovat esimerkiksi postinumero, kaupunki, valtio ja erialueiden rajat. Tilannetekijöitä selvittämällä huomioidaan jo paljon yksityiskohtaisempia asioita, kuten esimerkiksi miten tuotetta kulutetaan, milloin ja missä? Tilannetekijöihin perustuvaa jaottelua selvitetään usein markkinointitutkimuksien avulla. (Raatikainen 2008, 20-21.)

Kun on pystytty jaottelemaan asiakkaat omiin segmentteihin, niin tämän jälkeen näille eri segmenteille määritetään ne palvelut, joka kyseiselle segmentille sopii. Myös palvelukanavat eri ryhmille voivat olla erilaiset. Pankkialalla on määritelty omat asiakasryhmät ja pyritään ohjamaan niitä asiakasryhmiä sellaisiin palvelukanaviin, joista he saavat palvelun helpoiten, mutta joka on myös kustannustehokas tapa hoitaa näiden ryhmien tarpeet parhaalla tavalla. (Raatikainen 2008, 20-21.)

4.4 Segmentointi lainapuolella

Lainapuolella asiakkaiden segmentointi pyritään määrittelemään riskien pohjalta. Tässä riskianalysissä arvioidaan asiakkaiden maksukykyä ja kykyä selviytyä nykyisistä ja tulevista vastuista. Asiakkaan riskiprofiili määritellään eri tavalla uudella ja nykyisellä asiakkaalla. Nykyisen asiakkaan riskiprofiili perustuu suurelta osin maksuhistoriaan ja maksukäyttäytymiseen. Tällöin pankilla on jo olemassa olevaa luotettavaa tietoa asiakkaidensa nykyisten vastuiden hoidosta ja historiatietoa maksukäyttäytymisestä. Tällä tarkoitetaan sitä onko asiakkaalla tilinylityksiä, maksumuistutuksia ja kuinka paljon keskimäärin on luottokorttien luottoa ollut käytössä viimeisen puolen vuoden aikana. Automaattinen tietokonejärjestelmän tekemä riskiprofiililuokitus sisältää lisäksi hyvin monia muita kriteereitä mitä riskiprofiilin määrittely vaatii. Uuden asiakkaan riskiprofiilia

arvioitaessa sen sijaan tietoa on huomattavasti vähemmän saatavilla ja näin ollen asiakkaan riskiprofiili määritellään saatavissa olevien tietojen perusteella, kuten esimerkiksi asiakkaan maksukyky, luottotiedot ja varallisuus.

Asiakkaalle myönnettävä lainan määrä määritellään pääsääntöisesti tulojen pohjalta. Tähän vaikuttavia tekijöitä on hankkeeseen käytettävä oman rahoituksen osuus ja vanhoilla asiakkailla lainamäärän suuruuteen vaikuttaa suurelta osin riskiprofiililuokitus. Lainojen maximi määrät ovat viime vuosina pudonneet huomattavasti tiukentuneen lainsäädännön myötä, joka vaatii asiakkailta suurempia oma rahoitusosuuksia esimerkiksi asuntolainoituksessa. Pankkien tulee myös stressitestata asiakkaiden maksukyky kuuden prosentin kokonaiskoron mukaan ja määritellä pystyykö asiakas selviämään vastuistaan, jos lainan kokonaiskorko on kuusi prosenttia. Kokonaiskorot tällä hetkellä ovat noin kahden prosentin luokkaa. Tällä hetkellä X-pankissa ja monissa muissa pankeissa asuntorahoituksessa omarahoitusosuuden tulisi minimissään ollaan kymmenen prosentin luokkaa ostettavan kohteen hinnasta. Tämä on vaikuttanut erityisesti nuorien lainan saantiin, koska säästöjä on harvoin pystytty kerryttämään työelämän alkuvaiheessa ja opiskelujen ohessa tarpeeksi. Pankit tällä hetkellä kohdistavat rahoitustaan pienempi riskisiin hankkeisiin, missä oma rahoitusosuudet ovat suuret. Näin ollen lainoille saatavat vakuudet ostettavista kohteista ovat mahdollisimman suuret ja luototusaste jää pieneksi. Tämä pienentää pankin omanpääoman tarvetta rahoitettavissa kohteissa ja vähentää pankin riskejä kerryttää luottotappiota siinä tilanteessa, jos asiakas ajautuu maksukyvyttömyyteen. Tässä tapauksessa asunnon myynnillä saadaan kaikki velat maksettua, kun luototusaste on pieni.

Kuten edellä on mainittu, pankit keskittyvät pieni riskisiin rahoitushankkeisiin, joissa omarahoitusosuus on korkea. Tämä vaikuttaa positiivisella tavalla rahoituksen hinnoitteluun asiakasta kohtaan. Lainan hinta koostuu Euribor-korosta, joka lainaan liitetään. Korot vaihtelevat lyhyistä koroista 1-12 kuukauden euriboriin tai pitkistä viitekoroista joita on pääsääntöisesti 3, 5 ja kymmenen vuoden kiinteät korot, joiden osuus on viime vuosina hieman lisääntynyt alhaisesta korkotasosta johtuen. Lisäksi viitekoron päälle tulee pankin asettama marginaali ja kertaluonteisia kuluja lainan nostohetkellä kuten erinäiset toimitusmaksut.

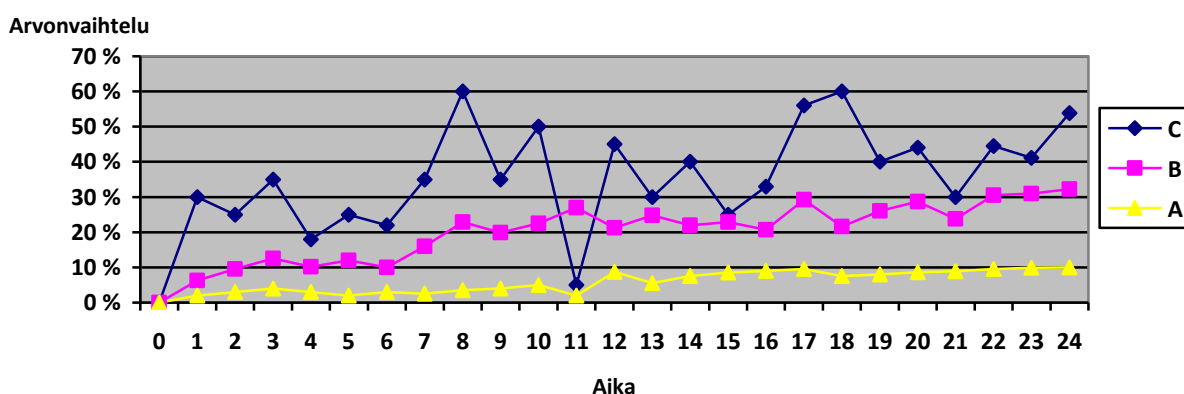
Marginaalin suuruuteen vaikuttaa moni asia. Lähtökohtaisesti tähän vaikuttaa asiakkaan hyvä maksukyky ja omarahoitusosuus. Lisäksi alentavia tekijöitä voi olla tuotteet, joita lainan oheen myydään kuten lainaturva, korkokatto ja erilaiset säästämistuotteet. Näistä pankki saa lisätuottoa ja pystyy tähän liittyen osin tulemaan alaspäin lainan hinnoittelussa.

4.5 Segmentointi sijoituspuolella

Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan, joko asiakkaan pyynnöstä tai pankin aloitteesta tapahtuvaa sijoitussuosituksen antamista asiakkaalle yhdestä tai useammasta sijoitustuotteesta.

Sijoitussuosituksen antamisessa on otettava huomioon asiakkaan taloudellinen asema. Tähän sisältyy asiakkaan säännölliset tulon lähteet ja niiden määrä, asiakkaan omaisuus sisältäen olemassa olevat sijoitukset, likvidit varat ja kiinteä omaisuus kuten kiinteistöt. Yhtenä osana on asiakkaan koulutustason ja ammatin selvittäminen.

Asiakkaan kanssa käydään läpi sijoituskokemus ja tietämys annettavista sijoituspalveluista. Tässä käydään läpi jo asiakkaan tuntemat palvelut ja sijoitushistoria edellisiltä vuosilta kuten sijoitusten luonne, volyyymi sekä ajanjakso, jonka kuluessa sijoitustoimet on toteutettu. Sijoitustavoitteen selvityksessä käydään läpi, kuinka pitkä sijoitusaika on sijoitettavilla varoilla. Tarvitaanko rahoja 1-2 vuoden aikajänteellä vai onko sijoitusaika huomattavasti pidempi. Normaali aikajaottelu on 1-2 vuotta, 3-5 vuotta ja 5-7 vuotta tai enemmän. Sijoitusajalla pystytään määrittelemään jo melko tarkasti millaisen riskiluokan tuotteita voidaan soveltaa kyseisellä asiakkaalle. Seuraava vaihe on selvittää riskinottohalukkuus ja riskiprofiili. Tässä vaiheessa asiakkaan kanssa käydään läpi monin eri esimerkein mitä asiakas tekee, jos vaikka sijoitusten arvo laskisi 20 prosenttia. Yksinkertaistettuna, selvitetään myöskin asiakas tuotteen tässä tilanteessa vai ei, sekä käydään läpi kuvaesimerkein eri arvovaihteluskenaarioita. Kuviossa 1 on esitetty kolme erilaista arvovaihteluskenaariota.



Kuvio 1: Arvovaihteluskenaariot

Kuviossa 1 esitetyistä esimerkeistä asiakas valitsee yhden vaihtoehdon, joka hänen mielestään kuvaa parhaiten hänen riskinottokykyä. Kuviossa 1 vaihtoehto A kuvastaa asiakasta, joka haluaa turvaa sijoituksilleen ja riskinottokyky on hyvin alhainen. Tällöin vaihtoehto A voi sisältää esimerkiksi matalariskisiä korkotuotteita. Näin ollen hän hyväksyy samalla pienemmän

tuotto-oletuksen kuin vaihtoehtoissa B tai C. Vaihtoehdossa B asiakkaan riskinotto-kyky on korkeampi kuin vaihtoehdossa A, mutta pienempi kuin vaihtoehdossa C. Tämä määrittelee sen kuinka paljon esimerkiksi rahastoissa voi olla osakepainoa ja kuinka paljon sen tulee sisältää korkotuotteita, jotta asiakkaan riskinottohalukkuus pysyy sellaisella tasolla kun hän haluaa. Tuotteiden suhde voi olla esimerkiksi 50 prosenttia korkotuotteita ja 50 prosenttia osakesijoituksia. Kuviossa 1 esitetty vaihtoehto C kuvastaa rahastoa, jonka sijoitusstrategiaan kuuluu esimerkiksi suora osakesijoittaminen. Valitessaan vaihtoehdon C asiakas on valmis ottamaan suuremman riskin saavuttaakseen suuren tuoton, näin ollen asiakkaan riskinotto-kyky on korkeampi kuin vaihtoehtoissa A tai B. Asiakkaan kanssa käydään tarkasti läpi eri sijoitusinstrumentit ja pyritään selvittämään miten ne toimivat eri markkinatilanteissa. Tämän jälkeen asiakkaalle pystytään antamaan sijoitusehdotus, joka sopii juuri hänen tilanteeseensa.

Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivi (MiFID) tuli sovellettavaksi koko EU:n alueella marraskuun 2007 alusta lähtien. Tämä sisältää ne lainsäädännön vaatimukset, mitä tietoja pankin tulee asiakkaalta selvittää, jotta se voi tarjota sijoitusneuvontaa. Tämän lisäksi sijoituspalveluita käyttävät asiakkaat luokitellaan ei ammattimaisiin- ja ammattimaisiin sijoittaja-asiakkaisiin. Sijoituspalvelulaki määrittelee ne yksityiskohdat mitkä vaikuttavat tähän määrittelyyn. Pääsääntöisesti kaikki henkilöasiakkaat luokitellaan ei ammattimaisiin asiakkaisiin. Ei ammattimainen asiakas on laajimman sijoittajansuojan piirissä ja kuuluu Sijoittajien korvausrahaston piiriin.

5 Metodologia

Metodologialla tarkoitetaan tutkimustavan ja menetelmien valintaa. Tässä työssä tutkimustavaksi on valittu kvalitatiivinen tutkimus, sillä tutkittavan aiheen mahdolliset tulokset eivät ole mitattavia ja näin ollen tutkimusmenetelmäksi on valittu henkilöhaastattelut. Tutkimustavan valitseminen vaikuttaa siihen, millainen tutkimuksesta tulee. (Hirsjärvi ym. 2009, 183-184.)

Tutkijan pitää miettiä millä menetelmillä saadaan parhaalla tavalla tutkittua valittua ongelmaa ja miten kerätty teoria tukee tutkimusta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusongelma muokkautuu tutkimuksen edetessä. Tutkimuksissa ongelmat esitetään yleisesti kysymysmuodossa. Kuvailevassa tutkimuksessa selvitetään miksi, joku asia on tietynlainen tai tietyllä tavalla. Empiirinen tutkimus perustuu suurilta osin moniin piileviin oletuksiin, joita tutkija ei välttämättä pysty heti tutkimuksen alussa havainnoimaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 123-129.)

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Ihmiset kuvaavat asioita ja näkevät asioita eri näkökulmista. Samoja asioita voidaan kuvata hyvin monin eri tavoin. Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkittavaa kohdetta pyritään kuvaamaan kokonaisvaltaisesti. Tutkijan arvot muovaavat tutkittavia ilmiöitä. Tästä syystä tutkijan tulee pitää kiinni arvolähtökohdistaan. Kvalitatiivisella tutkimuksella on lukuisia eri merkityksiä. Tutkija saa laaja-alaisen näkemyksen tutkittavasta kohteesta kun hän perehtyy useisiin eri lähteisiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessaan suositaan ihmisiä tiedon keruun lähteenä. Tutkijan tarkoituksena on paljastaa olemassa olevia totuuksia. Tästä syystä lähtökohtana ei voi olla olemassa oleva teoria eikä olettamuksen testaaminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 160-165.)

Haastateltavat ja tutkimustyyppi tulee valita tarkoituksenmukaisesti, jotta tutkimusta varten saadaan oikeanlaista tietoa. Itse tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta on vaikea tarkasti erottaa. Monessa tutkimuksessa nämä täydentävät toisiaan esimerkiksi kvantitatiivinen vaihe voi edeltää kvalitatiivista vaihetta. (Hirsjärvi ym. 2009, 160-165.)

5.2 Haastattelu

Useimmiten kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelut ovat suuressa osassa itse tutkimusta. Haastatteluiden avulla pystytään saamaan joustavalla tavalla tietoa tutkittavasta aiheesta. Haastattelussa vastauksia pystytään tulkitsemaan paremmin kuin esimerkiksi internet- tai kirjekyselyssä. Haastattelun avulla saadaan monien ihmisten mielipiteitä tutkitusta aiheesta. Haastattelussa annetaan haastateltavalle laajemmin mahdollisuutta selittää mielipiteitä asiasta ja näin tutkimustuloksista saadaan enemmän hyötyä. (Hirsjärvi ym. 2009, 204-209.)

Haastattelulla on omat huonot puolensa. Haastattelu vie suhteellisen paljon aikaa. Tästä syystä on erittäin tärkeä määritellä haastateltavat tarkasti ja niin, että saadaan tutkimuksen kannalta oikeata tietoa. Haastattelu tulee suunnitella huolellisesti ja tarkasti. Hirsjärvi ym. määrittelevät haastattelun seuraavasti kirjassaan: ”Sillä on tavoitteet, ja sen avulla pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja”. (Hirsjärvi ym. 2009, 204-209.)

Haastattelutyypit voidaan jakaa kolmeen eri luokkaan: strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Kyseissä tutkimuksessa on käytetty avointa haastattelua. Avoimessa haastattelussa pyritään selvittämään haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä tutkittavasta aiheesta. Tämä on haastatteluiden muodoista

lähinnä keskustelua. Parhaimman tuloksen antava haastattelutyypin valinta riippuu täysin siitä keitä haastateltavat ovat ja mitä tutkitaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 204-209.)

5.3 Luotettavuus

Tutkimuksessa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuden arvioinnissa on monia eri mittaustapoja. Tutkimuksen luotettavuus perustuu siihen, että siinä on pyritty välttämään virheiden syntymistä. Tutkimuksen validiuden tarkoitus on varmistaa, että tutkimusmenetelmä mittaa oikeita asioita. Reliaabelius mittaa tutkimustulosten toistettavuutta. Tätä voidaan mitata sillä, jos kaksi tutkijaa samoista lähtökohdista pääsee samanlaiseen tulokseen tai sama tutkija pääsee toisella tutkimuskierroksella samankaltaisiin tuloksiin. Tämän perusteella tulokset voidaan todeta reliaabeleiksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-233.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa kun tutkija selvittää tarkasti, miten hän on tutkimuksen tehnyt ja miten saavuttanut tulokset. Tutkijan tulee selvittää lukijalle tarkasti jokainen vaihe mitä tutkimuksessa on tehty. Tulosten tulkintaan vaikuttaa hyvin paljon tutkijan oma käsitys tutkittavasta aiheesta ja se, miten hän punnitsee haastatteluista saamiaan vastauksia. Mihin tulokset ja päätelmät perustuu. Tutkimusta selkeytetään lukijalle monin eri esimerkein ja kuvien avulla. Näin varmistutaan siitä, että lukija ymmärtää mahdollisimman tarkasti mitä tutkija hakee tutkimuksellaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-233.)

5.4 Objektiivisuus

Tutkimuksen objektiivisuuden kannalta tärkeää on, että tutkimus on toistettavissa. Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus tarkoittaa sitä, että tutkija ei sekoita omia uskomuksiaan, asenteitaan ja arvostuksiaan tutkimuskohteeseen vaan pyrkii ymmärtämään haastateltavaa ja hänen mielipiteitään ja olla vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. (Hirsjärvi ym. 2009, 309 - 312.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen täydellistä objektiivisuutta on kuitenkin hyvin vaikea saavuttaa, koska tutkija ja se mitä tiedetään kietoutuvat toisiinsa. Ongelman muotoilu ja tutkimusmenetelmien määrittely ei saa olla yksipuolista, jotta aineiston hankinta ja tulkitseminen ei vääristy. Kirjotusasu ja kielenkäyttö tulee tutkimuksessa olla siinä muodossa, että teksti ei kerro lukijalle tutkijan persoonaa tai ajattelutapoja. Tekstin tulee olla sellaista, että lukijan mielenkiinto ei herpaannu tutkittavasta asiasta. Lukijalla pitää olla mahdollisuus häiriöttömään tulkintaan ja päättelyyn. (Hirsjärvi ym. 2009,167, 310).

5.5 Eettisyys

Tutkimuksen eettisyydellä tarkoitetaan, että tutkimuksen teossa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvää tieteellistä käytäntöä voidaan loukata monin tavoin. Esimerkiksi koe- ja haastattelujärjestelyt voivat loukata ihmisiä ja aiheuttaa pahaa tutkimuksen teossa. Tärkeää on hankkia ihmisiltä suostumus tutkimuksen tekoon ja ettei tutkimus aiheuta haastateltaville mitään riskejä. (Hirsjärvi ym. 2009, 23-25.)

Epärehellisyys on yksi asia, mihin tutkija voi helposti langeta tutkimusta tehdessään. Toisen tekstin luvaton lainaaminen ja sen esittäminen omana tekstinään on yleisimpiä rikkomuksia mitä tutkimuksissa tehdään. Plagiointi on tullut nykyään helpommaksi, koska internet tarjoaa hyvin laajan aineiston tutkijan käyttöön. Tutkimusta tulee arvioida kriittisesti, tuloksia ei saa muuttaa tai vääristellä tuloksia lukijalle. Eettisten näkökulmien huomioon ottaminen on haastava tehtävä ja siihen tulisi kiinnittää huomiota jo hyvin varhaisessa vaiheessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 26-27.)

5.6 Tutkimusprosessi

Tutkija on tutkimuksen alussa määritellyt tutkimukselle pääongelman, mitä on tarkoitus lähteä selvittämään. Tutkimusaihe on valittu yleistä taloudellista tilannetta silmällä pitäen ja arvioiden sen tärkeyttä ja ajankohtaisuutta. Aiheen valinnan jälkeen on perehdytty teoriaan, joka antaa tutkittavalle aiheelle pohjan. Teoriaan perehtyminen tapahtui kirjallisuuden ja erilaisten sähköisten lähteiden kautta. Tutkimuksen aiheeksi on tämän pohjalta valittu, markkinatilanteen vaikutukset X-pankin laina- ja sijoitustuotteisiin. Tutkija on tutustunut valitun aiheen teoriaan, jonka pohjalta tutkimuksen metodologiaksi on valittu kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimustavaksi henkilöhaastattelut.

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena, koska sen avulla pystytään kuvaamaan parhaiten markkinatilannetta ja sen vaikutuksia X-pankin tuotteisiin. Kvantitatiivinen tutkimustapa ei sovi tämän kaltaiseen tutkimukseen, koska tutkimuksella ei pyritä saamaan selville numeroihin pohjautuvaa tietoa vaan mielipiteitä ja ajatuksia tapahtuneesta muutoksesta.

Tutkimukseen tehdyt haastattelut on toteutettu 2013 kevään ja kesän aikana. Haastateltavia oli yhteensä kuusi henkilöä, kolme rahoitusasiantuntijaa, kaksi sijoitusasiantuntijaa ja yksi pankin johtaja. Haastattelut olivat vapaamuotoisia haastatteluita. Tutkija laati haastatteluita varten kysymyspohjan, jonka avulla haastattelua vietiin eteenpäin. Haastateltaville esitettiin vielä tarkentavia kysymyksiä haastatteluiden aikana. Haastateltaville annettiin mahdollisuus

hyvin vapaasti antaa omia mielipiteitä ja näkemyksiä aiheeseen liittyen. Haastattelut kestivät noin 30-45 minuuttia.

Tutkimuksessa on pyritty minimoimaan virheet valittujen haastateltavien kompetenssien mukaisesti, kuten tehtäväkuvan, työhistorian ja asiantuntijuuden perusteella. Tutkimuksen reliabelius on pyritty pitämään korkealla tasolla haastatteleamalla useita eri henkilöitä kahdesta eri pankkiryhmästä. Tätä kautta on saatu myös objektiivisuutta tutkittavaan aiheeseen. Validius on huomioitu muun muassa haastatteluvaiheessa esitetyillä tarkentavilla kysymyksillä. Työssä on pyritty arvioimaan ja ymmärtämään objektiivisesti haastateltavien henkilöiden vastauksia. Tutkijan oma ammatti ja sen kautta tiedot alasta ja aiheesta ovat osa tutkimusta, joten täydellistä objektiivisuutta sen perinteisessä muodossa oli vaikea saavuttaa. Kaikkien haastatteluiden jälkeen niistä tehtiin yhteenveto, tutkittiin haastatteluiden yhtäläisyyksiä ja tämän perusteella määriteltiin haastatteluiden tulokset. (Hirsjärvi ym. 2009, 167, 231-233, 309-312).

Tutkimuksen eettisyydestä on huolehdittu muun muassa noudattamalla hyvää eettistä käytäntöä ja pitäydtytty asioissa, jotka voidaan julkaista. Tutkimuksessa ei ole kerrottu mitään liiketoimintasalaisuuksia tai muita salassa pidettäviä asioita. Tutkimukseen haastateltavilta henkilöiltä on kysytty lupa haastatteluille ja haastatteluaineiston käytölle osana työtä. Haastattelut on toteutettu vapaaehtoisista lähtökohdista hyvää tapaa noudattaen. Tutkimuskohdetta, X-pankki, ei ole asetettu millään tavalla huonoon valoon tai esitetty tunnistettavasti. (Hirsjärvi ym. 2009, 23-27.)

6 Tutkimustulokset

Viime vuosina muutokset pankkialalla ovat olleet hyvin suuria. Pankkien on täytynyt sopeutua eurokriisin tuomiin muutoksiin ja pyrittävä suojautumaan kriisiltä parantamalla omaa kannattavuutta. Tuloksen parantaminen on pitänyt pystyä pitämään hyvänä vaikeasta markkinatilanteesta huolimatta. Tämä on vaatinut koko alalla isoja muutoksia. Pankit ovat kehittäneet palvelujaan yhä enemmän sähköiseen muotoon ja tämä on vaatinut uusien ratkaisujen kehittämistä. Nykypäivänä pankkipalvelut tulee olla ihmisten ulottuvilla vuorokauden ympäri. Tämä on vaatinut sähköisten palvelujen kehittämistä siihen suuntaan, että asiakas pystyy hoitamaan tarvitsemansa palvelun sähköisesti verkon välityksellä. Suurin osa päivittäisistä palveluista on jo siirretty verkkoon. Tämä on kustannustehokasta ja palvelua, joka on asiakkaalle aina saatavissa. Enää ei tarvitse miettiä, onko pankin ovet auki, kun verkossa pystyy hoitamaan ison osan asioista niin laskunmaksusta luotonhakuun kuin omien sijoitusten seuraamiseen. Asiakaskäyttäytyminen ja asiakkaiden toive verkkopalveluiden lisäämisestä on johtanut pääkaupunkiseudulla ja koko Suomessa X-pankin

konttoreiden sulkemiseen. Pankkikonttorit on keskitetty strategisesti suurien keskusten läheisyyteen missä ihmisiä liikkuu paljon. Tämä tulee vaikuttamaan siihen, että kaikki ihmiset eivät saa niitä palveluita enää sieltä mistä he ovat tottuneet ne jo vuosikymmenet saamaan. Hyvänä esimerkkinä tästä on kassapalveluiden vähentäminen ja monissa konttoreissa aukioloaikojen supistaminen muutama tuntiin päivässä. Monille vanhuksille tämä on iso kynnyskysymys, kun he eivät saa enää niitä palveluita lähikonttoristaan mistä he ovat ne aina saaneet. Tämä johtaa siihen, että nämä asiakkaat siirtyvät niihin pankkeihin mistä he vielä saavat nämä palvelut.

Eurokriisin myötä X-pankin strategia on selvästi muuttunut siihen suuntaan, että se ei enää halua olla jokaisen ihmisen pankki vaan keskitytään niihin palveluihin missä on kysyntää ja missä tuotot ovat hyvät. Muut palvelut kuten kassapalvelut pidetään niissä rajoissa kun Finanssivalvonta määrää ne pitämään.

X-pankki on tuonut uutena vaihtoehtona asiakkaille laina- ja sijoitusneuvotteluiden käymisen verkon välityksellä. Enää asiakkaan ei tarvitse varata aikaa erikseen konttoriin, vaan palvelu tuodaan verkon välityksellä asiakkaan omaan kotiin. Tämä helpottaa huomattavasti niiden ihmisten asiointi, joilla on pitkät välimatkat lähimpään pankin konttoriin. Toinen ryhmä, jolle palvelu on varmasti hyvin tervetullut, on ne ihmiset, jotka eivät pysty helposti irtaantumaan päivärutiineistaan lähtemällä erikseen konttorille. Nyt neuvottelun voi helposti käydä missä vain kunhan on vain verkkoyhteys. Tulevaisuus näyttää lähtevätkö muut pankit samaan mukaan ja tuleeko tämä yhä vähentämään lisää pankkikonttoreita Suomesta.

6.1 Tutkimustulokset lainapuolella

Koko Euroopan alueella eurokriisi ja finanssikriisi ovat vaikuttaneet yritysten toimintaan ja ihmisten elämään. Tilanne on ollut vaikeaa jo vuosia ja tulee vaikeana pysymään vielä tulevaisuudessa, koska ulospääsyä kriisistä ei ole löytynyt. Pieni valonpilkahduksia on kuitenkin ollut näkyvillä. Etelä-Euroopan alueella monien pankkien tilanne on hyvin katastrofaalinen. Pankkien hankkima rahoitus on ennätyskallista ja vakavaraisuus on hyvin heikkoa. Tämän kaltaisessa tilanteessa pankkien on hyvin vaikeaa tehdä tulosta, koska rahoituskatteet jäävät pieneksi.

Suomessa pankkien tilanne on pääsääntöisesti erittäin hyvä. Pankkien vakavaraisuus on Suomessa Euroopan parhaalla tasolla ja se on viime vuosina vain parantunut. Tähän on suurelta osalta vaikuttanut luoton sääntö ja yhä tarkempi luottojen riskien arviointi. Tämä on johtanut siihen, että hinnoittelu on noussut ja hinnoittelu tapahtuu yhä enemmän asiakaskohtaisesti. Hintojen nousuun ovat erityisesti kiinnittäneet huomiota vanhat

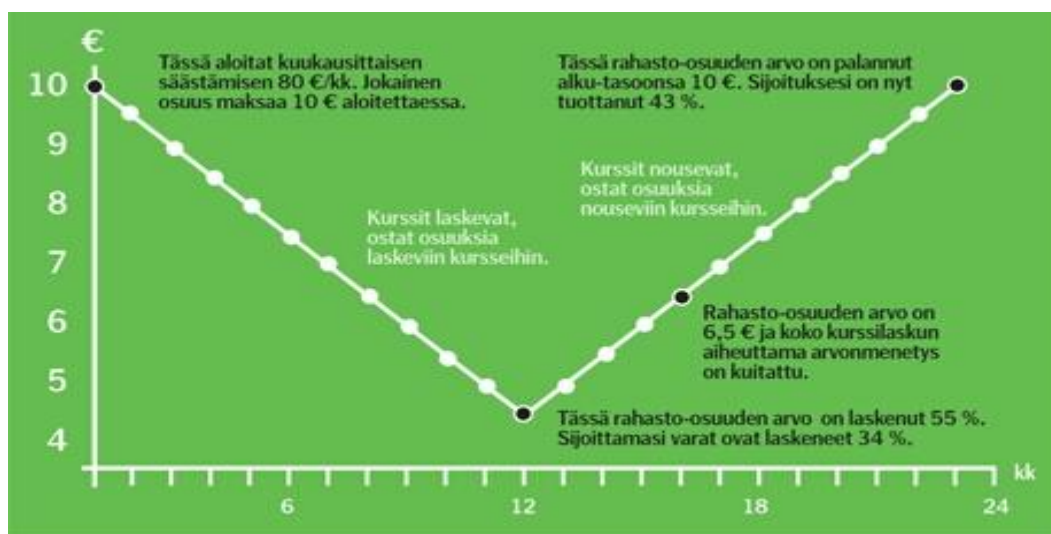
asiakkaat, joilla entuudestaan on ollut lainoja selkeästi halvemmalla hinnoittelulla. Pyritään vähentämään luoton myöntämistä huonon maksukyvyn omaaville asiakkaille ja suhteutetaan luoton määrä yhä paremmin tuloihin. Luottojen säännöstely, suuremmat oma-rahoitusosuudet ja järkevä hinnoittelu on nostanut pankkien vakavaraisuuden selkeästi paremmalle tasolle mitä pankkivalvonta Euroopan alueella vaatii.

6.2 Tutkimustulokset sijoituspuolella

Nykyinen alhainen korkotilanne on pakottanut ihmiset etsimään uusia vaihtoehtoja tili- ja talletussäästämiseksi. Tämä johtuu pitkälti siitä, että tileille maksettavat korot ovat tällä hetkellä niin alhaiset, että verojen ja inflaation jälkeen talletuksista saatavat tuotot jäävät miinuksien puolelle. Tilastokeskuksen mukaan inflaatio syyskuussa 2013 oli 1,2 prosenttia eli sama kuin elokuussa.

Tällä hetkellä parhaimmillaan vuoden mittaisen talletuksen korot ovat n. 1-1,25 prosenttia. Näin ollen vuoden mittaiselle tuhannen euron talletukselle saa parhaimmillaan korkoa 12,50 euroa vuodessa. Tästä kun vähennetään pääomaverot, joka tällä hetkellä 30 prosenttia, jää tuotoksi verojen jälkeen 8,75 euroa. Kun tästä vielä vähennetään inflaation aiheuttama rahan arvonlasku, jää talletus 3,25 euroa miinukselle. Eli vuodessa tuhannen euron arvo on laskenut 996,75 euroon. Tästäkin syystä silti moni pitää turvallisimpana ja parhaimpana vaihtoehtona tilitalletuksia, koska rahoja ei moni tämän kaltaisessa markkinatilanteessa uskalla laittaa tuotteisiin, jossa tuotot ovat paremmat.

Vaikea tilanne on näkynyt rahastoissakin hyvin selkeästi. Kun markkinat lähtevät tulemaan alaspäin niin ihmiset siirtävät sijoituksiaan aina turvallisempiin vaihtoehtoihin missä lasku ei vaikuta niiden arvoon niin suuresti. Osakerahastoista rahoja siirretään, korkorahastoihin suojaan ja korkorahastoista moni siirtää varoja yhä enemmän talletuksiin. Tämä vaikuttaa suuresti myös pankin saamiin tuottoihin, koska rahastoista saatavat hoitopalkkiot laskevat hyvin nopeasti kun ihmiset, joko lunastavat rahojaan niistä pois tai siirtää turvallisempiin korkorahastoihin. Osakerahastoissa on monesti suuremmat hoitopalkkiot kuin korkorahastoissa ja muissa alhaisen riskin rahastoissa. Jatkuva kuukausittainen säästäminen kuitenkin laskutilanteessa kannattaa edelleen, koska kun rahastojen arvot laskevat niin rahasto-osuuksia saa yhä halvemmalla ostettua. Tällöin kannattaakin rahastoihin kerryttää pikku hiljaa pääomaa odottamaan markkinoiden nousua. Kuvassa 3 on Seb-pankin tarkemmin esittämä kuva jatkuvan säästämisen eduista.



Kuva 3: Jatkuva säästäminen (SEB 2013.)

Lainsäädännöllä voi olla vaikutuksia pankkien sijoitustuotteiden myyntiin. Suuria muutoksia on tapahtunut suhdannevaihteluiden johdosta, siihen mitä pankin tulee selvittää asiakkaasta, että ne voivat myydä asiakkaalle sijoitustuotteita. Valvonnan lisääntyminen tuo turvaa niin asiakkaalle kuin pankille. Riitatilanteet ovat lainsäädännön kiristymisen myötä helpottuneet. Lainasäädäntö on muuttanut myös vapaaehtoisen eläkesäästämisen-ehtoja huonompaan suuntaan. Ennen vuotta 2013 avatuissa eläkesäästösopimuksissa saa varojen aloittaa nostaa eläkeiän alarajalla 63 vuoden iässä. Vuoden 2013 jälkeen tehdyissä sopimuksissa säästettyjä varoja voi alkaa nostaa vasta ylärajalla eli 68 vuoden iässä. Tämä on romahduttanut jo entuudestaan vähän myytyjen eläkesäästösopimusten teon melkein nolnaan. (Veronmaksajat 2012.)

Kokemus suhdannevaihteluista tuo henkilöasiakkaalle varmuutta ja ymmärrystä tehdä sijoitusratkaisuja. Joskus se voi myös ruokkia liiallista varovaisuutta ja tämä voi vaikuttaa ratkaisuihin otettuihin riskeihin ja vaikuttaa tulevaisuudessa saataviin tuottoihin. Rahastosäästäminen kasvaa Suomessa huolimatta vaikeasta markkinatilanteesta. Rahastosäästäminen on toiseksi suosituin säästämismuoto Suomessa tilisäästämisen jälkeen. Nuoret 18 - 30 vuotiaat erityisesti näkevät rahastosäästämisen edut positiivisessa valossa. (Nordea 2013.)

6.3 Johtopäätökset

Eurokriisin vaikutuksilla on ollut suuri vaikutus x-pankin toimintaan ja tuotteisiin. Pankit ovat joutuneet sopeutumaan täysin uudenlaiseen tilanteeseen. Vastaavaa ei ole koettu aiempien suhdannevaihtelujen aikana. Sama tilanne on havaittavissa koko pankkialalla

Suomessa. Suomalaiset suhtautuvat tulevaisuuteen positiivisessa valossa vaikkakin ennustettavuus tulevaisuudesta on hyvin vaikeaa. Kilpailu pankkialalla tulee säilymään kovana. Hinnoittelu X-pankilla tulee pysymään vähintään nykyisellä tasolla ja se saattaa mahdollisesti hieman nousta nykyisestä tilanteesta. Hinnoittelussa ei kuitenkaan tulla näkemään yhtä isoja muutoksia mitä viimeisen kahden vuoden aikana on nähty. Luoton myöntö tulee pysymään tiukkana ja talletus / luottosuhde tulee tasaantumaan. Tavoitteena on, että talletuksia tulisi olemaan taseessa yhtä paljon kuin luottoja asiakkaille on myönnetty. Panostukset sähköisiin palveluihin tulevat lisääntymään ja tämä saattaa tulevaisuudessa näkyä konttoreiden sulkemisena. Asiakslähtöisyys ja palvelu tulevat esittämään tärkeää roolia tulevaisuudessa, koska hinnoittelu ei ole järkevä kilpailukeino pitkällä tähtäimellä. Pitää pystyä tarjoamaan parempia ja luotettavampia palveluita kuin kilpailijat. Paras palvelu ja kohtuullinen hinnoittelu on päämäärä, johon X-pankin tulee pyrkiä.

Muutoksiin tulee tulevaisuudessa pystyä reagoimaan mahdollisimman nopeasti ja toiminnan pitää pystyä mukautumaan markkinatilanteisiin yhä paremmin. Pankkimaailma on suuren muutoksen edessä niin Suomessa kuin Euroopassakin. Lainsäädäntöä ja valvontaa tulee parantaa, jotta pankit eivät ylivelkaannu ja samanlaista kriisiä pankkialalla ei tulevaisuudessa tapahtuisi. Nähtäväksi jää millaiseksi suomalainen pankkitoiminta tulevaisuudessa muotoutuu ja millaisia linjauksia eri pankit toiminnassaan tulevat tekemään.

6.4 Loppusanat

Oma ymmärrys kehittyi hyvin paljon tämän tutkimuksen teon ohessa. Sain paremman käsityksen siitä miten rahoitusala toimii ja miten pankkikriisit ovat vaikuttaneet pankkien toimintaan ja rahan liikkumiseen pankkien välillä. Yksi tärkeä oppi oli ymmärtää mitä kaikkea näin laajassa työssä tulee ottaa huomioon ja samalla oma tutkimustyöskentely kehittyi huomasti. Aikataulu ja siinä pysyminen osoittautui hyvin haastavaksi opinnäytetyöprosessin aikana ja opinnäytetyön kirjoittaminen oli ajoittain hyvin haasteellista täysipäiväisen työn ohessa. Opinnäytetyön palautuksien aikataulut olivat ajoittain vaikeita yhteensovittaa työaikataulujen kanssa ja työn viimeistely tapahtui loppupainotteisesti. Tässä minulla olisikin kehitettävää, että pystyisin aikatauluttamaan oman työnteon paremmin ja jakamaan tehtävät tasaisesti aikatauluun nähden.

Itse opinnäytetyö ja tutkimus onnistui mielestäni hyvin ja sain kerättyä juuri sitä tietoa mitä tutkimuksen alussa oli tarkoitus saada. Pystyin vastaamaan kokonaisvaltaisesti pääongelmaan, jota lähdettiin tutkimaan. Ajoittain oma käsitykseni aiheesta on ollut haastavaa erottaa tutkimuksen teoriana käytystä aineistosta. Useamman vuoden oma kokemus pankkialalta toi

varmasti paljon näkökulmia tutkittavaan aiheeseen ja teki tutkimuksesta monipuolisemman. Omalla ammatilla pankkialan asiantuntijana oli myös suuri vaikutus siihen kuinka kiinnostavaksi tutkimani aiheen koin. Itse tutkimus oli hyvin ajankohtainen ja sain tästä kehuja työkollegoiltani. Moni on pyytänyt valmista tutkimusta luettavaksi, jotta he saisivat omaan työhönsä uutta näkökulmaa ja pystyisivät näkemään miten muutokset on pankkiin vaikuttanut ja tätä kautta kehittämään omaa työskentelyään yhä paremmaksi.

Jatkotutkimusaiheita voisivat olla esimerkiksi tutkimus siitä, miten X-pankin muutokset ovat vaikuttaneet pankin tulokseen ja toimintaan pidemmällä aikavälillä. Tämä antaisi hyvän näkökulman siihen ovatko muutokset olleet oikeanlaisia ja onko niillä päästy haluttuun lopputulokseen. Toinen selvitettävä asia voisi olla miten markkinakriisi on vaikuttanut asiakaskuntaan vuoden aikajänteellä. Kuinka paljon asiakaskunta on vähentynyt ja miten ikäjakauma on muuttunut? Tutkimuksella tulee olemaan suuri vaikutus omaan työhöni pankkialalla. Tekemäni tutkimuksen avulla pystyn paremmin ymmärtämään rahoitusala ja sen toimintaa sekä markkinatilannevaihteluiden ymmärtämisessä. Tämän lisäksi pystyn hyödyntämään saamaani tietoa asiakaskohtaamisissa ja kykenen selvittämään asiakkaille miksi pankki tekee tietynlaisia päätöksiä tietyissä tilanteissa. Lisäksi pystyn jakamaan oppimaani kollegoideni kanssa ja näin avustaa heitä omassaa työssään.

Lähteet

Kirjallisuus

Cagan, J. & Vogel M. C. 2003. Kehitä kärkituote: Ideasta innovaatioksi. Helsinki: Talentum.

Hietikko, E. 2008. Tuotekehitystoiminta. Kuopio: Savonia Ammattikorkeakoulun kuntayhtymä.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uudistetun painoksen lisäpainos. Sastamala: Finva.

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

Raatikainen, L. 2008 Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita.

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.

Ylikoski, T. 1997. Unohtuiko Asiakas? Keuruu: KY-Palvelu Oy. Otava.

Sähköiset lähteet

Euroopan komissio. Talous- ja Rahoitusasiat. 2010. Viitattu 12.5.2013.
http://ec.europa.eu/economy_finance/euro/why/index_fi.htm

FK Finanssialan Keskusliitto. 2008. Viitattu 11.12.2012.
<http://www.pankkiyhdistys.fi/ravato/pankki.htm>

FK Finanssialan Keskusliitto. Toimialalla todellinen merkitys kansantaloudelle. 2012. Viitattu 15.4.2013.
http://www.fkl.fi/tietoa_meista/toimiala/Sivut/default.aspx

Finanssivalvonta. 2012 Pankkipalvelut. Viitattu 20.9.2013.
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta. Eläkesäästäminen. 2013. Viitattu 6.9.2013.
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Elakesaastaminen/PS/Riskit/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. Talletukset. 2011. Viitattu 20.9.2013.
<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Talletukset/Yhdistelmatuotteet/Pages/Default.aspx>

Nordea. 2013 Rahastosäästäminen kasvattaa suosiotaan suomessa. Viitattu 18.10.2013.
<http://newsroom.nordea.com/fi/2013/10/03/rahastosaastaminen-kasvattaa-suosiotaan-suomessa/>

SEB. 2013 Säästösopimuksella voit pienillä summilla kasvattaa mukavan pesämunan. Viitattu 18.10.2013.

http://taz.vv.sebank.se/pow/wcp/templates/sebcollection.cfmc.asp?DUID=DUID_E50834939055225EC1257640003DF550&lang=fi&sitekey=GBG

Taloussanomat. Kansantalous. 2012. Viitattu 11.12.2012.

<http://www.taloussanomat.fi/kansantalous/2012/10/16/tasta-eurokriisi-alkoi-kansanedustajat-kertovat/201239606/12>

Taloussanomat. Talouskriisi. 2011. Viitattu 11.12.2012.

<http://www.taloussanomat.fi/talouskriisi/2011/09/12/talouskriisi-ja-euro-alun-loppu-vai-lopun-alku/201112787/294?n=1>

Veronmaksajat. 2012. Omat veroasiat. Viitattu 18.10.2013.

<http://www.veronmaksajat.fi/omatveroasiat/vapaaehtoinenelakevakuutus>

Muut lähteet

Tosielämään perustuva elokuva: Too Big to Fail. 2011. Hansson Curtis. HBO Films.

Kaaviot

Kaavio 1: Finanssialan toimijat (FK Finanssialan Keskusliitto 2013.)	8
--	---

Kuvat

Kuva 1: Tuotteen kerroksellisuus (Kotler & Armstrong 1991, 253).....	20
Kuva 2: Palvelutuotteen muodostuminen (Mukaellen Cowell 1984, 100.)	21
Kuva 3: Jatkuva säästäminen (SEB 2013.)	32

Kuviot

Kuvio 1: Arvonvaihteluskenaariot	24
--	----

Liitteet

Liite 1 Haastattelupohjat.....	41
--------------------------------	----

Liite 1 Haastattelupohjat

Haastattelupohja 1; Sijoitusasiantuntijat

Kysymys 1: Onko vuoden 2011 jälkeen tullut uusia sijoitustuotteita?

Kysymys 2: Onko olemassa olleet sijoitustuotteet muuttuneet vuoden 2011 jälkeen?

Kysymys 3: Miten hintojen nousu on vaikuttanut asiakaskäyttäytymiseen?

Kysymys 4: Onko eurokriisi vaikuttanut pääomasuojattujen tuotteiden myyntiin?

Kysymys 5: Miten asiakkaan kokemus näkyy sijoituspäätöksissä; ovatko asiakkaat varovaisempia vai luottavaisempia sijoituspäätöksissään?

Kysymys 6: Miten alhaiset korot ovat vaikuttaneet muiden kuin tilituotteiden myyntiin?

Kysymys 7: Onko eurokriisi vähentänyt jonkin tietyn tuoteryhmän myyntiä?

Haastattelupohja 2; Rahoitusasiantuntijat

Kysymys 1: Onko vuoden 2011 jälkeen tullut uusia rahoitustuotteita?

Kysymys 2: Miten olemassa olevat rahoitustuotteet ovat muuttuneet vuoden 2011 jälkeen?

Kysymys 3: Miten hintojen nousu on vaikuttanut asiakaskäyttäytymiseen?

Kysymys 4: Miten eurokriisi on vaikuttanut lainojen myöntämiseen?

Kysymys 5: Ovatko asiakkaat varovaisempia lainan ottamisen suhteen?

Kysymys 6: Millaisia muutoksia lainojen myöntökriteereihin on tullut vuoden 2011 jälkeen?

Kysymys 7: Millaisiin asiakkaisiin pankit kohdistavat rahoitustaan tällä hetkellä?

Kysymys 7: Miten pankkien rahanhankinta on muuttunut vuoden 2011 jälkeen?