

Opinnäytetyö (Tradenomi YAMK)

Liiketoiminnan kehittäminen

2018

Turun ammattikorkeakoulu

Samu Mattila

FINANSSITOIMIALAN MURROS

– asiakkaat ja ketterät yritykset muutoksen
suunnannäyttäjinä

Samu Mattila

FINANSSITOIMIALAN MURROS

- asiakkaat ja ketterät yritykset muutoksen suunnannäyttäjinä

Finanssiala on voimakkaassa murroksessa. Digitalisaatio, tiukentuva sääntely, asiakaskäyttäytymisen muutokset sekä finanssialan lukuisat uudet yritykset ovat muokanneet toimialaa entistäkin kiihtyvämällä tahdilla. Tämän työn tavoitteena oli finanssialan muutosvoimien ymmärtämisen ja finanssialalle pyrkivien, ketterien innovaatioyritysten liiketoiminnallisten realiteettien ymmärtämisen lisäksi perehtyä asiakas- ja kuluttajakäyttäytymisen muutokseen tässä hetkessä. Tätä muutosta sekä tulevaisuuden kuluttajakäyttäytymisen trendejä tuli peilata myös koko finanssialan lähtötilanteeseen.

Tehtyjen ennako-oletuksien tueksi toteutettiin diskurssitutkimus, jossa perehdyttiin erityisesti OP-ryhmän viimeaikaisiin julkaisuihin ja kannanottoihin muun muassa tuotelanseerauksien sekä työnantajaliiton vaihdoksen kautta. Ennako-oletuksien sekä diskurssianalyysin pohjalta toteutettiin neljä asiantuntijahaastattelua tutkitusta aiheesta. Asiantuntijahaastatteluita toteutettiin useammasta eri näkökulmasta paremman kokonaiskuvan saamiseksi. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina eli teemahaastatteluina.

Esille nousi pankkien luottamuspääoma ja turvallisuus, jotka ovat keskeisiä kilpailu- ja etutekijöitä finanssialalla myös jatkossa. Uusien toimijoiden tuotteet ja palvelut voivat kärsiä asiakaskunnan haluttomuudesta kokeilla uutta, kunnes toimijat ovat osoittaneet olevansa merkittävän luottamuksen arvoisia. Pelkkä finanssitoimilupa ei vielä herättäne riittävää luottamusta valtavirrassa.

Helppous ja vaivattomuus palveluiden käyttämisessä sekä digitaaliset ja innovatiiviset ratkaisut tukemassa niitä ovat keskeisimpiä seikkoja pohdittaessa asiakaskäyttäytymisen vallitsevia trendejä ja niitä haasteita, joihin finanssialan toimijoiden tulee vastata. Voimaan astunut PSD2-direktiivi on ollut sysäyksenä tekijänä uuden liiketoimintakonseptin, Open Bankingin, luomiseen. Perinteiset finanssialan toimijat pyrkivät uudistumaan vauhdilla asiakkaiden esiin tuomille osa-alueille, mutta uudistukset varmasti linkittyvät silti nykyisten toimialojen yhteyteen. Sujuvia laajennuksia voisivat olla ratkaisut terveyden- ja hyvinvoinnin palveluihin sekä esimerkiksi digitaalisiin tili- ja kirjanpito- ja maksupalveluihin. Myös tietynlainen kokonaisuuksien paketointi itse tuotteen, sen rahoituksen ja vakuuttamisen muodossa voisi olla nykyisten finanssialan toimijoiden palvelukonsepteissa käytössä vielä nykyistäkin enemmän. Itse finanssiala tulee muovautumaan entistä enemmän asiantuntijamaiseksi toimialaksi, jolloin alan johdolta sekä suurilta toimintalinjoilta edellytetään selkeää kehittymistä ja muutoksia.

ASIASANAT:

Fintech, megatrendit, asiakaskäyttäytyminen, asiakaskokemus, muutosvoimat, finanssiala, tulevaisuuden liiketoiminnot

MASTER'S THESIS THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Business development

Spring 2018 | 39 pages

Samu Mattila

TURNING POINT OF THE FINANCIAL SECTOR

- consumers and agile companies as vanguards of the changing environment

The financial sector is in a strong transition. Digitalization, tightening regulation, changes in customer behavior and a number of new businesses in the industry have shaped the industry at an accelerating pace. The aim of this work was to understand the changing business forces of the financial sector and to understand the business realities of the agile innovation companies, and to learn about changing customer and consumer behavior in the moment. This change and trends in future consumer behavior were also reflected in the near future of the entire financial sector.

Prediction assumptions were made about changes in customer behavior. In support of forward-looking assumptions, there was conducted a discourse research, where was particularly focused in the recent publications and contributions of the OP Bank Group. Especially the latest product launches and the change of employers' association were on interest. Based on prediction assumptions and discourse analysis there were four expert interviews on the studied research. Expert interviews were conducted from several different perspectives to get a better overall picture. The interviews were conducted as semi-structured interviews/theme interviews.

The bank's trust capital and security were raised as a key competitive and leading factors in the industry in the future. The new products and services can suffer from the reluctance of the client to try new until the companies have shown that they are worthy of considerable confidence. Just a financial authorization would not yet generate enough confidence in the mainstream of customers.

Simplicity and ease of use of the services, as well as supporting digital and innovative solutions, are key issues for the future challenges facing financial companies. The PSD2 directive has been a driving force for the creation of a new business concept, Open Banking. Traditionally, financial companies are pushing for renewal in the customer-highlighted areas, but the reforms will certainly be linked to existing industries. New extensions could be solutions to health and wellbeing services or for example to digital accounting and bookkeeping services. Certain type of packaging of the product itself, its funding and insurance could be used even more in the service concepts of existing financial operators. The financial sector itself will increasingly become more and more specialist drawn industry, where leadership is being exposed to a development and change.

KEYWORDS:

Fintech, megatrends, consumer behavior, customer experience, driving forces, finance sector, future business

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	8
2 FINANSSIALA JA SEN MUUTOSVOIMAT	11
2.1 Finanssiala Suomessa sekä alan erityispiirteet	11
2.2 Finanssialan muutosvoimat	14
2.3 Finanssialan tulevaisuus	15
3 FINTECH-YRITYKSET JA NIIDEN ERILAISET LIKETOIMINTAMALLIT	18
3.1 FinTech-yritykset voimakkaasti kasvavana toimialana	18
3.2 Startup-yrityksen elinkaari ja erityispiirteet	18
4 ASIAKASKÄYTTÄYTYMINEN JA SEN MUUTOKSET	21
4.1 Megatrendit	21
4.2 Muuttuva asiakaskunta	22
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	23
5.1 Lähtökohdat	23
5.2 Ennakko-oletukset	24
5.3 Diskurssianalyysin tulokset	27
5.4 Asiantuntijahaastattelut	29
5.5 Yhteenveto asiantuntijahaastatteluista	30
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	32
LÄHTEET	34

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko API/PSD2-asiantuntijan haastatteluun	37
Liite 2. Haastattelurunko FinTech-asiantuntijan haastatteluun	38
Liite 3. Haastattelurunko startup-yrittäjän haastatteluun	39

KUVAT

Kuva 1. Finanssialan suurimmat työnantajat vuonna 2016	13
Kuva 2. Startup-yrityksen kehitysvaiheet	19
Kuva 3. Startup-yrityksen rahoituksellinen elinkaari	20
Kuva 4. Näkökulmia teknologian valtavirtaistumisesta	22

KUVIOT

Kuvio 1. Pankkihenkilöstön määrä ja suhde finanssialalla Pohjoismaissa.	12
Kuvio 2. Koulutusjakauma rahoitusalailla Pohjoismaissa.	13
Kuvio 3. Finanssialan henkilöstö iän mukaan.	14
Kuvio 4. Verkkopankin käyttö	14

1 JOHDANTO

Finanssiala on voimakkaassa murroksessa. Digitalisaatio, tiukentuva sääntely, asiakaskäyttäjymisen muutokset sekä finanssialan lukuisat uudet yritykset ovat muokanneet toimialaa entistäkin kiihtyvämällä tahdilla. Perinteinen pankkitoiminta sekä isot finanssialan yritykset pyrkivät uusiutumaan ja keskittämään liiketoimintojaan oikeisiin, kannattaviin liiketoiminta-alueisiin. Osa yrityksistä rakentaa täysin uusia finanssialaan liitettäviä toimialoja, kun taas toiset keskittyvät perinteiseen liiketoimintaan uusien näkökulmin. Mikä on finanssitoimialan nykytila ja mihin alan murros voi tulevaisuudessa johtaa? Mitä ovat ne asiakkaiden tai uusien alalle pyrkivien yritysten osoittamat asiat, joita tulevaisuudessa arvostetaan ja joita tarvitaan?

Tässä opinnäytetyössä keskitytään finanssialan murroksen tutkimukseen. Työssä perehdytään finanssialaa koskettaviin muutosvoimiin, alan uudenlaisiin innovatiivisiin yritysliiketoimintoihin sekä asiakaskäyttäjymisessä vallitsevaan muutokseen, jotka kaikki omalta osaltaan ajavat finanssialan muutosta voimakkaasti eteenpäin. Opinnäytetyössä tutkitaan finanssialaa ja alan lähitulevaisuutta erityisesti uusien alalle nousevien toimialojen ja palveluiden kautta. Tämän lisäksi perehdyn alan uudenlaisten ja innovatiivisten, niin sanottujen FinTech-yritysten liiketoimintamalleihin ja arvioin näiden yritysten vaikutusta murroksen vauhdittajana. Voimakas sääntely on ajanut finanssitoimialaa muokkamaan vuosittain toimintatapojaan niin asiakkaan riittävään tuntemiseen, rahanpesun ja terrorismin ehkäisyyn, varallisuudenhoidon palveluiden tarjoamiseen kuin myös vakavaraisuuden normien täyttämiseen liittyvissä asioissa. Näitä tuoreimpia tapahtuneita sääntelyn muutoksia sivutaan tässä työssä jonkin verran, mutta pääpaino tulevien alan muutoksien arvioinnissa pidetään alkuvuodesta 2018 voimaan astuvassa PSD2-maksupalveludirektiivissä, joka on seuraava suurempi sääntelyn kautta tapahtuva muutos finanssialalla.

Työn tavoitteena on finanssialan muutosvoimien ymmärtämisen ja alan innovaatioyritysten liiketoiminnallisten realiteettien ymmärtämisen lisäksi perehtyä asiakas- ja kuluttajakäyttäjymisen muutokseen tässä hetkessä. Tätä muutosta sekä tulevaisuuden kuluttajakäyttäjymisen trendejä tulisi peilata myös finanssialan lähitulevaisuuteen.

Ensisijainen tutkimuskysymys opinnäytetyössä on:

Asiakaskäyttäytymisen trendit finanssialalla. Mitä uusia toimialoja perinteiselle finanssi-toimialalle muodostuu?

Ensisijainen tutkimuskysymys on kaksiosainen ja siinä on tärkeää peilata asiakaskäyttäytymisen muutosta muun muassa finanssialan FinTech-yrityksiin ja -liiketoimintoihin. FinTech -lyhenne tarkoittaa finanssiteknologiaa ja FinTech-yrityksellä tarkoitan tässä työssä finanssialalla toimivaa teknologisesti suuntautunutta yritystä. Mihin asiakaskäyttäytymisen vallitseviin trendeihin uudet FinTech-yritykset tai perinteisemmät finanssialan yritykset pyrkivät uusilla ratkaisuillaan vastaamaan? Mikä on se tarve, jonka asiakkaat osoittavat ja jonka ketterät FinTech-yritykset täyttävät?

Työssä pyritään vastaamaan myös seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

Mikä on finanssialan nykytila ja mihin alan murros voi tulevaisuudessa johtaa? Mitä ovat ne asiakkaiden tai uusien toimijoiden osoittamat liiketoiminnot tai toimialat joita tulevaisuudessa arvostetaan osana finanssialaa?

Ensisijaista ja tärkeää on ymmärtää, mikä on finanssialan nykytila meneillään olevassa murroksessa ja arvioida sen kautta lähitulevaisuuden suuntaa. Tätä arvioidaan vertaamalla muun muassa viimeisimpien kansainvälisten megatrendien vaikutuksia finanssialalla ja ylipäättänsä kaikessa liiketoiminnassa. Mitä asiakkaiden uskotaan haluavan tulevaisuudessa finanssialan yritykseltä ja mihin suuntaan alan toimijoiden ja palveluntarjoajien tekemisen tulisi keskittyä? Keitä ovat mahdolliset uudet kilpailijat ja mitä uhkia sekä mahdollisuuksia murros tuo tullessaan? Mitkä ovat ne tulevat toimialat, joissa alan nykyisten yritysten tulisi olla mukana?

Tutkimusta varten kerätään pohjatietoa erityisesti finanssialalla vallitsevista muutosvoimista, alan yleisestä nykytilasta, asiakaskäyttäytymisestä sekä sen muutossuunnasta. Ennako-oletuksia varten keskeistä on analysoida finanssialan tämän hetkisten yritysten antamia haastatteluita ja lausuntoja, jotka avaavat erityisesti palveluntarjoajien näkökulmaa ja käsityksiä asiasta. Viitteitä näistä kaikista yllämainituista asioista saadaankin siis diskurssianalyysin muodossa toteutetulla haastatteluiden ja lausuntojen tutkimuksella.

Finanssialaa tutkii Suomessa ja maailmanlaajuisesti useita tutkijoita sekä asiantuntijoita. Yhtenä muun muassa FinTech-tutkija, luennoitsija ja yrittäjä Mikko Riikkinen, jonka tuottamaa materiaalia ja haastatteluita on hyvin saatavilla myös internetistä. Ennako-oletusten muodostamista varten Riikkisen tuottamaa materiaalia tulisi siis vertailla näihin

palveluntarjoajien lausunnoista kumpuaviin näkökulmiin ja itse tutkimusta varten haastattelin häntä henkilökohtaisesti tutkimuksen edetessä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehityksessä paneudutaan kolmeen pääosa-alueeseen. Ensimmäinen osa-alue keskittyy finanssitoimialaan, sen erityispiirteisiin sekä alalla vallitsevaan murrokseen. Osiossa selvitetään, mitkä ovat alan keskeisimmät ominaispiirteet sekä rakenteelliset tekijät, jotka vaikuttavat esimerkiksi finanssialan kykyyn ja jopa haluun uudistua. Osiossa selvennetään myös, mitkä ovat ne keskeiset muutosvoimat, joiden keskellä koko toimiala parhaillaan muuttuu. Opinnäytetyöni toinen osa-alue käsittelee finanssialan teknologia- eli FinTech-yrityksiä, niiden liiketoiminnallisia realiteetteja sekä perinteisestä liiketoiminnasta poikkeavia lähestymistapoja niin ansaintalogiikassa kuin liiketoimintamalleissa. Tässä osa-alueessa tutkitaan startup-yritysten toimintatapoja. Valtaosa FinTech-yrityksistä on määriteltävissä startup-yritykseksi, joten on relevanttia tutkia juurikin startup-yritysten toimintatapoja. Kolmas osa-alue käsittelee asiakaskäyttäytymistä niin finanssialalla kuin muussa liiketoiminnassa yleisesti. Osa-alueessa perehdytään nykyisiin kansainvälisiin megatrendeihin ja selvitetään niiden yhteiskunnallista merkitystä osana asiakaskäyttäytymistä.

Tutkimusta käsittelevissä luvuissa kuvataan ensin itse opinnäytetyön taustaa ja lähtökohtia tutkimukselle. Viidennessä luvussa esitellään finanssialan haastatteluiden ja lausuntojen pohjalta diskurssimenetelmällä johdetut ennakko-oletukset sekä tutkimushypoteesit, joihin pyrin asiantuntijahaastatteluin saamaan vastauksia. Samaisessa viidennessä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset ja avataan asiantuntijahaastatteluiden sisältöjä. Kuudennessa luvussa tuodaan esille johtopäätökset ja analysoidaan sitä, vastasivatko tutkimustulokset asetettuja ennakko-oletuksia ja mitä tämän pohjalta voidaan päätellä finanssialan tulevaisuudesta.

2 FINANSSIALA JA SEN MUUTOSVOIMAT

2.1 Finanssiala Suomessa sekä alan erityispiirteet

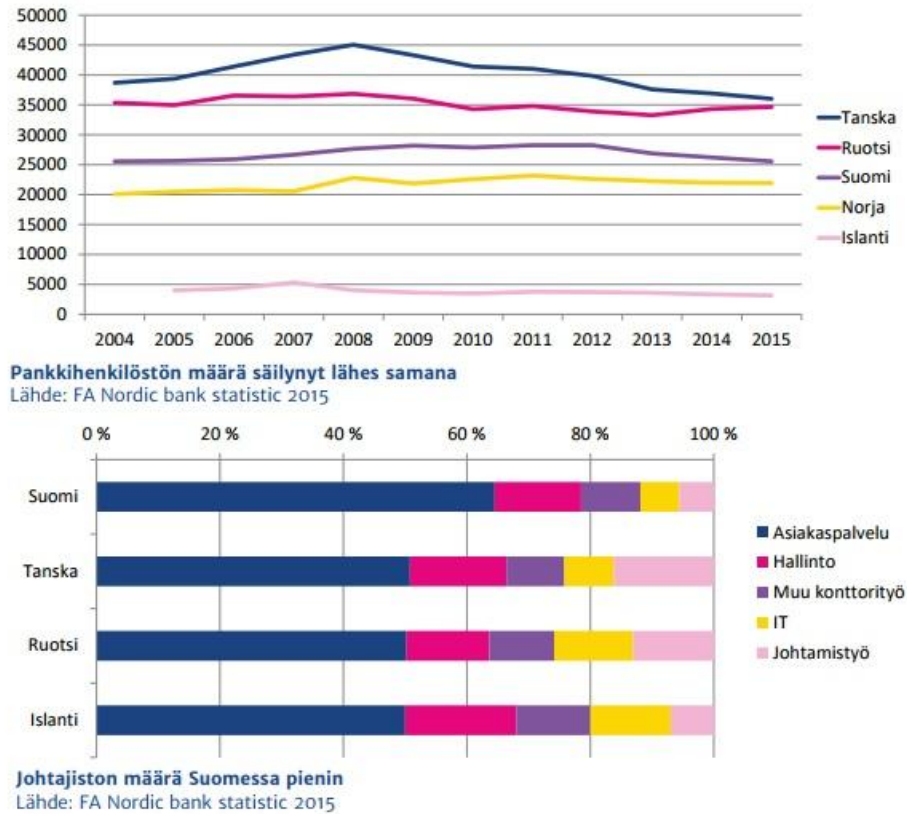
Finanssialalla toimivat yritykset, niin Suomessa kuin kansainvälisestikin, tarjoavat nykyisen jaottelun mukaan pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluita. Toimiala on keskeinen ja merkityksellinen osa yhteiskunnalle sekä kansantaloudelle niin rahoittajana kuin maksuvälittäjänä. Finanssialaan vaikuttaa voimakkaasti viranomaisten sääntely niin kotimaassa, EU:ssa kuin kansainvälisesti. Finanssivalvonta alan valvontaviranomaisena seuraa, että pankit toimivat annettujen lakien ja määräysten mukaan. Finanssiala ry jaottelee alan toimijat rahoituslaitoksiin, arvopaperimarkkinaosapuoliin, pääomasijoittajiin ja vakuutusyrityksiin. (Finanssiala ry 2017a.)

Sääntelyllä ohjataan muun muassa pankkien vakavaraisuusvaatimuksia, määritellään asiakkaiden talletussuoja, ohjeistetaan asiakkaan sekä asiakkaan varojen alkuperän riittävää tunnistamista sekä määritellään ne peruspankkipalvelut, jotka kuuluvat jokaiselle ETA-maassa asuvalle henkilölle. (Finanssivalvonta 2017.) Tuorein vakavaraisuutta säätelevä vakavaraisuus-asetus ja -direktiivi, Basel III -sopimus, on astunut voimaan vuonna 2014 ja se on edeltäjiään tiukempi. Sopimuksen keskeisimpänä tavoitteena oli varautua markkinoiden häiriötilanteisiin ja varmistaa pankkien toimintakyky häiriö- ja laskusuhdanteilanteissa. (Eurooppa-neuvosto 2015.) EU:n 22.11.2016 hyväksymä IFRS 9 -rahoitusinstrumenttistandardi tuo myös merkittäviä tiukennuksia pankkiliiketoimintaan. Standardi ottaa kantaa muun muassa pankin odotettavissa olevaan tappioon, velkojen ja sijoitusten oikeanlaiseen luokitteluun ja arvostamiseen sekä antaa raamit suojauslaskentaan. (Nurmo 2016.)

Sääntelyn lisäksi koko toimiala elää vahvasta luottamuspääomasta pankin ja asiakkaiden välillä. Pankkitoiminnan historia Suomessa ulottuu 1810-luvulle asti, jolloin keisari Aleksanteri I:n käskystä perustettiin silloinen Waihetus- Laina ja Depositioni-Contori Suomen Turkuun. Tästä pankista muodostui Suomen itsenäisyyden myötä Suomen Pankki. (Suomen pankki 2017.) Alan perinteikkyys sekä alun alkaen vahva valtiovetoinen toiminta sekä sääntely ovat vaikuttaneet siihen, että pankkiala on liiketoiminnan harjoittamisesta huolimatta mielletty vahvasti valtiolliseksi virkamiestoiminnaksi.

Vertailtaessa muihin Pohjoismaihin, suomalaisen pankkihenkilöstön rakenne on vahvasti painottunut asiakaspalvelullisiin toimenkuviin. Määrällisesti Suomen finanssialan

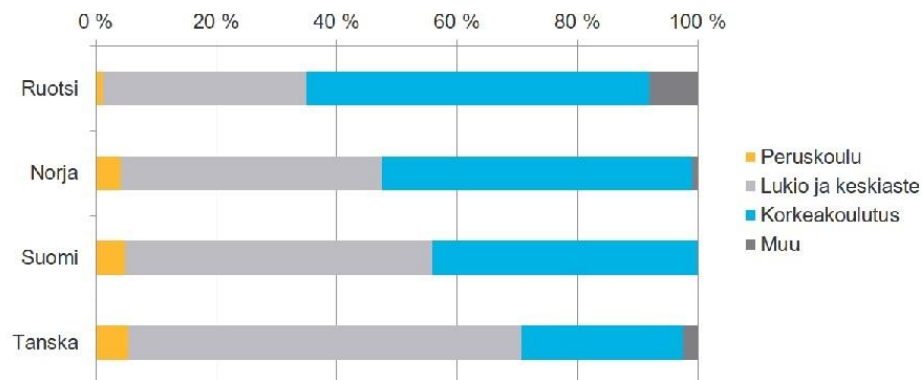
toimijat ovat keskimäärin noin 25 000 henkilöstön määrällä. Kuvio 1 osoittaa, että finanssialan henkilöstöstä reilusti yli 60 % on asemoitunut asiakaspalvelun työtehtäviin. (Finanssiala 2017c.)



Kuvio 1. Pankkihenkilöstön määrä ja suhde finanssialalla Pohjoismaissa. (Finanssiala 2017c.)

Kuviossa 2 näkyy selvästi, miten suhde asiakaspalvelutyön ja muiden työtehtävien välillä näkyy myös koulutuksen tasoissa. Suomalaiset toimihenkilöt ovat matalammin koulutettuja kuin Pohjoismaissa keskimäärin. Itse finanssialan henkilöstö on kuitenkin pääsääntöisesti korkeasti koulutettua. (Finanssiala 2017c.)

Koulutusjakauma, rahoitusala



Lähde: FA Nordic bank statistic 2014

finanssiala.fi

Kuvio 2. Koulutusjakauma rahoitusallalla Pohjoismaissa. (Finanssiala 2017c).

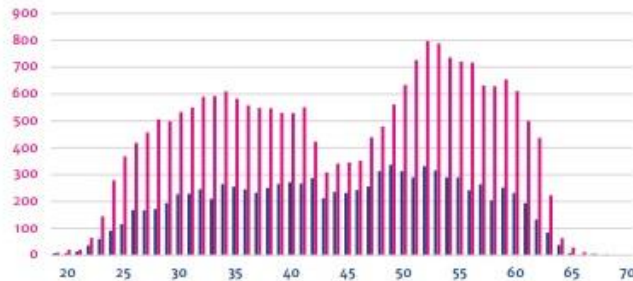
Finanssialan kaksi selkeästi suurinta työnantajaa Suomessa ovat vuoden 2016 tilastojen valossa OP-ryhmä sekä Nordea.

Finanssialan suurimmat työnantajat vuonna 2016	"Henkilöstö keskimäärin"
Suomessa toimivat pankit	
OP-ryhmä	12227
Danske Bank Oyj	2045
Säästöpankkiryhmä	1279
Aktia-konserni	1026
Ulkomaisten pankkien sivukonttorit Suomessa	
Nordea Bank AB (publ), Suomen sivuliike (SE)	7909
Svenska Handelsbanken AB (publ), Suomen sivukonttoritoiminta (SE)	624
Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ), Helsingforsfilialen (SE)	226
Forex Bank Aktiebolag filial i Finland (SE)	130
Työeläkevakuutus	
Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Varma	540
Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen	538
Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Elo	451
Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera	231
Henki- ja vahinkovakuutus	
LähiTapiola-ryhmä	2099
Sampo-konserni	1760
OP Ryhmä	1345
Fennia konserni	988

Lähde: FA

Kuva 1. Finanssialan suurimmat työnantajat vuonna 2016. (Finanssiala 2017c).

Finanssialalla työskentelevien ikäjakauma on suhteellisen korkea. Yhtenä alalle tyypillisenä seikkana huomattakoon myös se, että 90-luvun lama näyttäytyy noin 40-50-vuotiaiden toimihenkilöiden vähytenä.



Lähde: EK:n palkkatilastot, **Finanssialan henkilöstö iän mukaan**

Kuvio 3. Finanssialan henkilöstö iän mukaan. (Finanssiala 2017c).

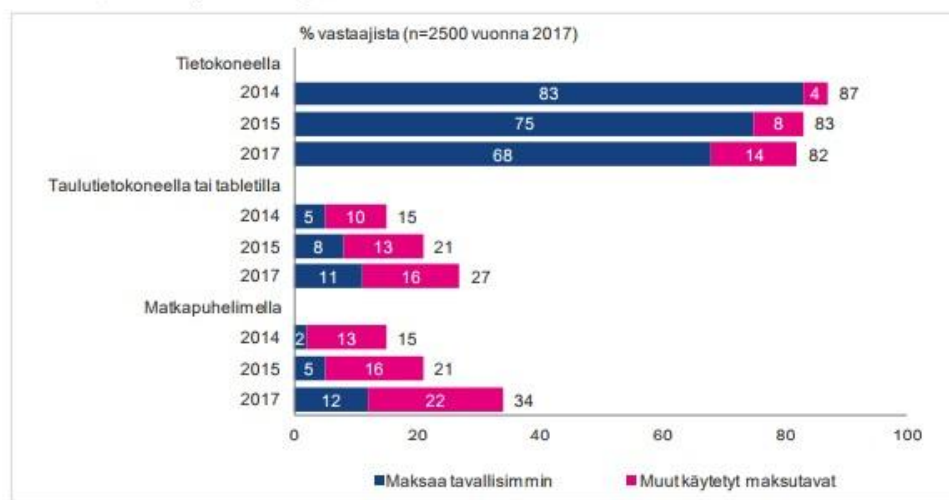
2.2 Finanssialan muutosvoimat

Finanssiala on erityisen voimakkaan muutoksen keskellä. Finanssialan keskusliiton vuonna 2012 teettämä tutkimus Finanssialan kyvykkyudet linjaa, että finanssialaan vahvasti vaikuttavia keskeisiä muutostekijöitä ovat muun muassa yllämainitun vahvan sääntelyn lisäksi globalisaatio, kuluttajien heikentynyt luottamus talouteen, teknologian merkityksen lisääntyminen sekä uudet palvelumallit. Alan ulkopuolelta tulevia muutostekijöitä ovat myös esimerkiksi väestön vaurastuminen ja ikärakenteen muutos sekä poliittiset muutokset. (Rajander-Juusti 2012.) Näistä muutostekijöistä erityisesti globalisaatio ja teknologian merkityksen kasvu eli digitalisaatio, jotka Sitran Elina Kiiski Kataja, (2016, 6) on myös listannut niin sanotuiksi megatrendeiksi, ovat keskeisimpiä seikkoja joihin finanssialan toimija itse pystyy omilla toimillaan ja suhtautumisellaan vaikuttamaan. Pankkien ja vakuutusyhtiöiden mahdollisuudet lisätä esimerkiksi tehdyn työn tehokkuutta ja tuottavuutta ovat kasvaneet huomattavasti digitalisaation myötä. (Pohjola 2015, 2.) Erityisesti teknologian kehityksellä ja sen eri variaatioilla, kuten robotisaatiolla, keinoälyllä, blockchain- eli lohkoketju-teknologialla ja digitaalisilla joukkoalustoilla tehdään finanssialalla jo nyt esimerkiksi sijoitusneuvonnallista liiketoimintaa (Kiiski Kataja, 2016, 6; Brandt 2017).

Muutosvoimat mielletään usein lähinnä riskeiksi tai uhiksi liiketoiminnalle. Huomionarvoista kuitenkin on, että esimerkiksi digitalisaation keinoin pyritään kehittämään muun

muassa ekologisempia, maapallon kantokyvyn mukaisia ratkaisuja sekä lisäämään tuotavuutta taloudessa ja yhteiskunnassa laajasti. (Kiiski Kataja, 2016, 6).

Digitalisaation voimakas vaikutus finanssialalla näkyy erityisesti Suomessa, joka on digitaaliselta kehitykseltään maailman kärkimaita. Tutkimukset osoittavat, että lähes jokaisella suomalaisella on verkkopankkitunnukset ja täten mahdollisuus hoitaa pankkipalveluitaan sähköisesti. Digitalisaation tuoreimpana trendinä mobiilipalveluiden käyttöaste finanssipalveluissa on noussut selvästi. Kuten kuvio 4 osoittaa, on mobiili- tai tabletilaitteella tapahtuva verkkopankin käyttö tuplaantunut ensi- tai toissijaisena maksuvälineenä vuodesta 2014 vuoteen 2017 mennessä. (Finanssiala ry 2017b.)



Kuvio 4. Verkkopankin käyttö. (Finanssiala ry 2017b).

Finanssiala ry:n tuorein Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat -raportti osoittaa, että 91% vastaajista käyttää verkkopankkia joko tietokoneella, tabletilla tai matkapuhelimella.

2.3 Finanssialan tulevaisuus

Tulevaisuudessa finanssialalla menestyvät ne, jotka onnistuvat kääntämään yllä mainitut muutostekijät kilpailueduiksi. Palveluiden saatavuus ja asiakkaiden odotuksiin vastaaminen ovat keskiössä erityisesti Matti Pohjolan tekemässä Digitalisaatio ja tuottavuus finanssialalla -raportissa. Tulevaisuuden menestyvät yritykset ovat niitä, jotka osaavat yhdistää ihmiset, digitaaliset alustat, tehokkaat toimintatavat ja globaalin liiketoiminnan vastatessaan samalla asiakkaiden tarpeisiin (Pohjola, 2015, 2).

Finanssiala Ry:n Töissä finanssialalla -tutkimuksessa mainitaan Elinkeinoelämän keskusliiton vuonna 2017 tekemä selvitys, jonka mukaan lähes 90 prosenttia yrityksistä kokee, että digitalisaatio on luonut tai luomassa niille uusia osaamistarpeita. Eniten uutta digiosaamista tarvitaan asiakasrajapinnassa, markkinoinnin, myynnin ja viestinnän tehtävissä sekä toimintaympäristön analytiikassa ja taloushallinnon tehtävissä. Tilanne on sama myös finanssialan yrityksissä. Valtaosa alan yrityksistä kokee digitalisaation tuovan mukanaan henkilöstölle uusia osaamistarpeita, tosin vain yhdeksän prosenttia kokee, että henkilöstöllä on merkittäviä puutteita digiosaamisessa. Finanssialalla nykyistä henkilöstöä on koulutettu sekä alalle on rekrytoitu uusia osaajia. Digiosaaminen vanhennee yhä nopeammin. Vaikka yritykset kouluttavat henkilöstöään ja rekrytoivat uusia osaajia, on myös työntekijöillä vastuu osaamisensa päivittämisessä. (Finanssiala ry 2017c.)

Perinteiset finanssialan toimialat ovat viime vuosina kehittyneet vauhdilla. Työtehtävien automatisointi ja karsiminen on tullut tutuksi erityisesti kassapalveluiden ja konttorien vähentämisen muodossa. Tuoreimmat uutiset aiheesta ovat Aktian koko henkilöstöä koskevat yhteistoimintaneuvottelut, jossa neljäsosa pankin työtehtävistä loppuu sekä Helsingin Sanomien artikkeli, jossa OP-ryhmän pääjohtaja Reijo Karhinen totesi, että rahoitusprosessin automatisoinnissa tuhansien ihmisten työtehtävät joko loppuvat tai muuttuvat. (Lassila, 2017; Aktia Oyj 2017.) Myös Nordea ilmoitti osavuosikatsauksensa yhteydessä vähentävänsä kansainvälisesti yhteensä 6000 työtehtävää konsernissaan (Heima, 2017).

Finanssialan perinteiset yritykset ovat digitalisoineet ja kehittäneet toimintaansa siis kiihtyvällä tahdilla. Finanssialalle on myös hakeutunut useita uusia yrityksiä. Muun muassa varallisuudenhoidon ja yritysrahoituksen segmenteissä on uutisoitu esimerkiksi automatisoidusta varallisuudenhoidosta sijoitusrobotin avulla, lukuisista uusista vain sähköisesti haettavista vakuudettomista yritysluotoista tai laskusaatavarahoituksista sekä kokonaan digitaalista maksunvälittäjistä tai palvelumalleista. (Holvi 2017; Evervest 2017.) Joukkorahoituspalvelut ovat yleistyneet 2010-luvulla. Suurimpana yksittäisenä tekijänä joukkorahoituksen yleistymiseen voidaan pitää tiukentunutta luottopolitiikka perinteisten rahoittajien keskuudessa. Perinteiset pankit sekä muut suomalaiset toimijat pääsivät kunnolla mukaan joukkorahoituksen palveluntarjoajiksi vasta vuonna 2016, jolloin joukkorahoituslaki saatiin Suomessa valmiiksi. (Team Finland Future Watch 2015.)

Alan perinteisistä yrityksistä erityisesti OP-ryhmä on kahden viimeisen vuoden aikana tehnyt selkeän suunnanmuutoksen ja julistautunut niin sanotuksi monialayritykseksi. Syysäys tähän tapahtui erityisesti ryhmän irtisanoutuessa Finanssialan keskusliitosta ja liityessä Palvelualojen työnantajiin, Paltaan (Osuuspankki 2016). OP-ryhmä on viime vuosina lanseerannut muun muassa niin kulkemisen, terveydenhuollon kuin tilitoimistopalveluiden ympärille lukuisia palveluita ja liiketoimintoja ja näillä toimin laajentanut ja täydentänyt perinteisiä liiketoimintojaan.

PSD2-maksupalveludirektiivi

Nykyinen, vielä voimassa oleva, maksupalveludirektiivi 2007/64/EY on astunut voimaan vuonna 2007. Kymmenessä vuodessa maksamisen markkinoille on kuitenkin tullut täysin uudenlaisia teknisiä innovaatioita sekä näiden palveluiden käyttö on yleistynyt valtavasti. Maksamisen palvelut ovat myös keskittyneet kansallisesti erittäin paljon, minkä vuoksi erilaisia ja erilaisin standardein muodostettuja palveluita on lukuisia. Tästä johtuen valtaosa uusista ratkaisuista ei vielä kuulu nykyisen direktiivin alaisuuteen. Direktiivin tehottomuuden, vanhentuneisuuden sekä suppeuden johdosta on EU hyväksynyt uuden maksupalveludirektiivin PSD2 (Payment Services Directive 2), joka tulee korvamaan nykyisen maksupalveludirektiivin. Kyseisen direktiivin 2015/2366 on määrä astua voimaan tammikuussa 2018. Direktiivin tavoitteena on poistaa aukkoja nykyisistä säännöksistä sekä yhdenmukaistaa maksupalveluja koko Euroopan unionin alueella. (EU 2015/2366.)

Direktiivin voimaan astumisen myötä maksupalveludirektiivin piiriin tulee merkittävästi lisää uusia toimijoita. Näitä ovat muun muassa erilaiset tilitietopalveluiden tarjoajat, maksutoimeksiantopalveluiden tarjoajat sekä korttipohjaisten maksuvälineiden liikkeellelaskijat. Pankkien sekä muiden nykyisten finanssialan yritysten näkökulmasta direktiivi avaa näille edellä mainituille uusille toimijoille eli niin sanotuille kolmansille palveluntarjoajille pääsyn pankkien ohjelmointirajapintoihin (API) eli käytännössä katsoen nykyisiin tili- ja maksutapahtumajärjestelmiin. (Nisén, 2016; Siikala, 2017.)

3 FINTECH-YRITYKSET JA NIIDEN ERILAISET LIIKETOIMINTAMALLIT

Tässä luvussa käsitellään FinTech-yritysten toimialaa erityisesti Pohjoismaissa. Luvussa perehdytään startup-yritysten elinkaareen sekä peilataan startup-yritysten toimintamalleja ja lainalaisuuksia yleisiin yritysten lainalaisuuksiin. Luvussa 3.1 kerrotaan toimialan voimakkaasta kasvusta. Luvussa 3.2 tutkitaan startup-yritysten yleistä elinkaarta sekä ansaintalogiikkaa. FinTech-yritysten joukossa on toki myös muita kuin startup-vaiheen yrityksiä, mutta tässä työssä pitäydytään selvyuden vuoksi kuitenkin startup-vaiheen yritysten käsittelyssä.

3.1 FinTech-yritykset voimakkaasti kasvavana toimialana

FinTech-yritykset eli finanssialan teknologiset kasvuyritykset ovat meneillään olevan digitaalisen murroksen uusimpia suunnannäyttäjiä finanssialalla. Tunnetuimpina finanssialalle murtautuneina FinTech-toimijoina ruotsalaisten Klarnan ja iZettlen kaltaiset yritykset ovat omalta osaltaan kehittäneet finanssialaa entistä digitaalisemmaksi alaksi. (Deloitte 2017, 16). Suomalainen Holvi-pankki on myös osoittanut omalla esimerkillään, kuinka asiakaslähtöistä kokonaan digitaalisten pankkipalveluiden tarjoaminen tänä päivänä on. Liiketoimintamallin toimintakyky osoitettiin viimeistään siinä vaiheessa, kun perinteikäs espanjalainen pankki BBVA osti Holvin vuonna 2016 (Lempiäinen, 2016).

Yhtenä FinTech-yritysten kasvua osoittavana mittarina toimii alan saaman rahoituksen määrä. Deloitte (2017) tutkimuksen mukaan vuodesta 2014 alkavan seurantajakson aikana jo yksin ruotsalaiset FinTech-yritykset ovat saaneet pääomasijoituksia yli 400 miljoonan euron arvosta. Sijoituksia pohjoismaisiin FinTech-yrityksiin on kertynyt yhteensä lähes 475 miljoonaa euron edestä. Pääomasijoitusten kappale- ja euromäärät ovat kasvaneet vuosi vuodelta pohjoismaiden lisäksi myös ympäri maailman. (Deloitte 2017, 24).

3.2 Startup-yrityksen elinkaari ja erityispiirteet

Startup-yrityksen liiketoimintamalli, ansaintalogiikka ja monesti myös elinkaari poikkeavat merkittävästi perinteisemmistä yritysten toimintatavoista. Seuraava startup-yrittäjän

luonnehdinta on poimittu Sami Kuuselan (2013) startup-oppaasta Hupparihörhö ja bisnesmies.

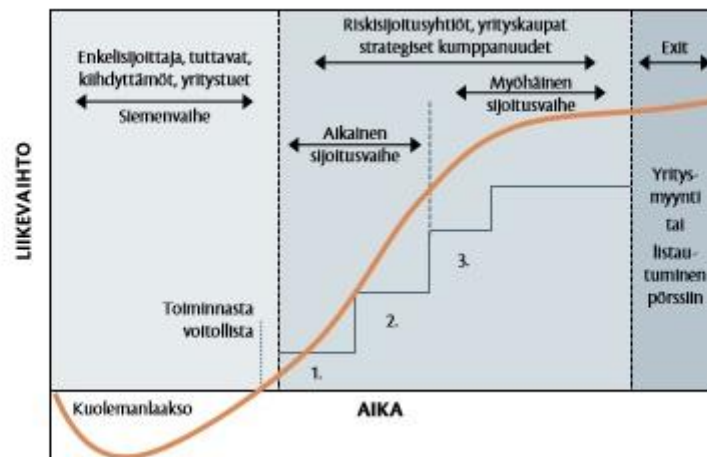
Startup-yrittäjät ovat kaupallisesti suuntautuneita ja kunnianhimoisia. He käyttävät rohkeasti sanaa menestys ja motivoituvat muustakin kuin rahasta. Startup-yritys on voimakkaaseen kasvuun tähtäävä kansainvälinen yritys. Kaikki tällaiset yritykset tähtäävät myös taloudelliseen menestykseen. Voimakas menestyksen tavoittelu tuo mukanaan myös suuren riskin, mutta startup-yrittäjät eivät liiemmin tätä konkurssin mahdollisuutta pelkää.

Perinteinen startup-yrityksen kehityskaari on NewCo Factoryn raportin mukaan karkeasti kolmijakoinen, kuten myös sitä kuvaava kuva 2 osoittaa. Jaottelu on suomeksi siemenvaihe, startup- eli aikaisen kasvun vaihe sekä itse kasvuvaihe.



Kuva 2. Startup-yrityksen kehitysvaiheet. (Paavilainen ym. 2015).

Yrityksen rahoitusmahdollisuudet jakautuvat karkeasti näiden yllä eriteltyjen vaiheiden kesken. Startup-yritysten voimakkaan riskisyyden sekä kunnianhimoisten tavoitteiden vuoksi pääosa rahoituksesta toteutuu muuten kuin pankkirahoituksella, kuten kuva 3 osoittaa.



Kuva 3. Startup-yrityksen rahoituksellinen elinkaari. (Kuusela 2013).

Kuva 3 kertoo hyvin siitä, minkälainen ajatusmalli ja ansaintalogiikka monen startup-yrityksen taustalla on. Siemenvaiheen yrityksellä ei vielä välttämättä ole muuta kuin hyvä idea, todistettavaa liikevaihtoa ei ole ehtinyt muodostua. Toimintaa rahoitetaan ensisijaisesti tuilla tai riskiä sietävien enkelisijoittajien varoilla. Toiminta on tällöin vielä tappiollista. Kun yritys saa tuotteensa tai palvelunsa markkinoille, alkaa liikevaihdon kasvun myötä toivottavasti kannattava liiketoiminta. Startup-yritys pyrkii voimakkaaseen kasvuun, jolloin rahoituksen tarve on edelleen suurta. Kasvuun pyritään joko strategisilla kumppanuuksilla, yrityskaupoilla tai esimerkiksi vakuudettomia yritysluottoja tarjoavien riskisijoitusyhtiöiden rahoituksilla. Yleistetyssä kuvassa valtaosa startup-yrityksistä tähtää exit-hetkeen, jolloin yrityksellä on mahdollista rahastaa joko toteutuvan yrityskaupan tai pörssiin listautumisen kautta. (Kuusela 2013.)

Startup-yrityksen liiketoiminta voi usein olla pitkään kannattamatonta ja tekeminen tähtää exit-vaiheessa yritystoiminnalla ansaitsemiseen. Tämä on keskeisimpiä eroavuuksia perinteisemmän liiketoiminnan ja startup-liiketoiminnan välillä. Kun peilataan startup-kulttuuria FinTech-yrityksiin, yhtäläisyytenä voidaan pitää tietynlaista asennetta liiketoimintaan sekä sillä ansaitsemiseen. Tämä mahdollistaa perinteistä liiketoimintaa suurempien riskien ottamisen sekä innovatiivisemmän ajattelutavan. Perinteisen liiketoiminnan kahleita ei ole, kun ajallinen horisontti yrityksellä voi olla kovinkin lyhyt. Suurimpana haasteena on uskottavan liikeidean muodostaminen ja sitä kautta riskirahoituksen saaminen.

4 ASIAKASKÄYTTÄYTYMINEN JA SEN MUUTOKSET

Tämä opinnäytetyö tutkii finanssialaa, ja tässä luvussa keskitytään asiakaskäyttäytymisen muutokseen erityisesti tällä toimialalla. Tässä luvussa paneudutaan kansainvälisesti vaikuttaviin ilmiöihin ja muutosvoimiin sekä finanssialan keskeisiin asiakaskäyttäytymisen muutoksiin.

4.1 Megatrendit

Elina Kiiski Katajan Sitralle (2016) kirjoittama Megatrendit 2016 -niminen muistio käsittelee laajasti niitä kansainvälisiä ilmiöitä ja muutosvoimia, jotka vaikuttavat tämän päivän yhteiskuntaan. Näitä muutosvoimia ja ilmiöitä kutsutaan nimellä megatrendit. Megatrendeistä erityisesti digitalisaatio ja globalisaatio on nostettu esille finanssialaa merkittävämmiin koskettavista muutosvoimista (Pohjola, 2016). Globalisaatio on tuonut markkinat entistä lähemmäksi ja digitaaliset ratkaisut ovat olleet se mahdollistava keino saavuttaa globaali markkina-asema vaikkapa täysin toiselta mantereelta käsin.

Megatrendit 2016 -muistio nostaa esille kolme tällä hetkellä vallitsevaa päätrendiä; teknologia, globaali geotalous sekä kestävyyskriisi. Jo nyt on nähtävissä muun muassa finanssialalla voimakas teknologisten innovaatioiden esiintulo esimerkiksi keinoälyn ja robotiikan käyttöönoton muodossa. Digitaaliset joukkoalustat yhdistettynä blockchain- eli lohkoketjuteknologiaan ovat mahdollistaneet alalle jo esimerkiksi ensimmäiset kansainväliset kryptovaluutat, niistä tunnetuimpana Bitcoinin (Storås, 2016). Lohkoketjuteknologian hyödyntämiselle on lukuisia mahdollisuuksia. Teknologisilta ominaisuuksiltaan erittäin turvallisen ja muuntautuvan järjestelmän päälle kehitetään tällä hetkellä kansainvälisellä tasolla muun muassa henkilökortti- ja kansalaisuusjärjestelmää ja Suomessa esimerkiksi sähköistä kaupankäyntijärjestelmää asuntokauppoihin. (Kolehmainen, 2017; Lahti, 2017.)

Kiiski Katajan (2016) muistio referoi myös Maailman talousfoorumien näkökulmia teknologisten ratkaisuiden tulevaisuudesta ja valtavirtaistumisesta 2020-luvulla.

**Näkökulma:
Maailman talusfoorumin tutkimus uusien teknologioiden valtavirtaistumisesta.**

2018	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Kaiken digitaalinen varastointi	Robotisaatio ja palvelut	Asioiden internet Puettava internet 3D-printtaus ja -tuotanto	Implantti-teknologia Big data päätöksen-teossa Näkö uutena digitalisaation rajapintana Blockchain hallitusten työvälineenä Supertietokone taskussa	Kaikkialla läsnä oleva KT (ubiquitous) 3D-printtaus terveysteknologiana Verkkoon liitetty asuminen	3D-printtaus ja kuluttaja-tuotteet Keinoäly ja valkokaulus-ammattit Jakamis-talous	Itseajavat autot Keinoäly ja päätöksen-teko Fiksut kaupungit	Bitcoin ja blockchain

Lähde: World Economic Forum: Tipping Points, 2015

Kuva 4. Näkökulmia teknologian valtavirtaistumisesta. (World Economic Forum, 2015, 6).

Maailman talusfoorumin arvioissa lohkoketju- ja keinoälyteknologioilla on merkittävä vaikutus laajasti koko yhteiskunnassa. Myös älykkäät ratkaisut niin asumisessa kuin liikenteessä tulevat arvion mukaan yleistymään 2020-luvulla.

4.2 Muuttuva asiakaskunta

Suomi on markkinapaikkana ollut otollinen digitaalisten palveluiden luomiselle ja käyttöönotolle finanssialalla. Suomessa on otettu ensimmäisten joukossa käyttöön muun muassa verkkopankkipalvelut sekä pankkien mobiilipalvelut. Suomalaisten pankkien merkittävä edelläkävijyys digitaalisissa palveluissa ei vielä 1990-luvulla näyttäytynyt globaalina markkina-aseman kasvuna, mikä osittain johtuu myös silloisen asiakaskunnan tarpeesta myös konttoriverkoston tarjoamiin palveluihin. (Lehti & Rossi, 2017, 176-177.)

Yhtenä digitalisten palveluiden käyttöönoton kasvuun vaikuttavana tekijänä aikamme trendeistä nousee erityisesti mukavuuden tavoittelu. Digitalist Oyj:n toimitusjohtaja Ville Tolvanen totesi 12.9 pidetyssä Ylen A-Studioissa (2017) mukavuuden olevan uusi megatrendi. Mukavuustekijät ovat toki yksilöllisiä, mutta etänä ja digitaalisesti tapahtuva pankkiasointi on omiaan palvelemaan juuri tätä tarkoitusta.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Lähtökohdat

Tutkimusaihe valikoitui pääosin omien mielenkiinnon kohteideni, nykyisen työnantajani sekä työnkuvani perusteella. Työskentelen finanssialalla PK-yritysasiakkaiden parissa ja kohtaan viikoittain uusia startup-yrittäjiä, joiden liiketoimintamallit poikkeavat totutusta. Haasteet perinteisenä rahoittajana startup-yritysten keskuudessa ovat läsnä lähes jokaisessa rahoituskeskustelussani. Tämän lisäksi finanssialalla vallitseva murros näkyy jokapäiväisessä työskentelyssäni muun muassa jatkuvina toimintamallien muutoksina sekä ilmoituksina siitä, millä uusilla toimenpiteillä työnantaja pyrkii ylläpitämään sekä kehittämään liiketoimintaansa. Lainsäädäntö kiristyy ja muuttuu vuosittain, millä on myös toimintatapoihin merkittävään suuria vaikutuksia. Uuden oppiminen ja omien toimintatapojen muuttaminen ovat toimihenkilöille viikoittaista, välillä jopa päivittäistä rutiinia.

OP-ryhmä on viimeisten vuosien aikana laajentanut toimintaansa niin sairaalapalveluihin, kulkemisen palveluihin kuin yritysten joukkorahoituksenkin palveluihin. On mielenkiintoista tutkia ja arvioida, mitkä ovat ne tulevaisuuden toimialat ja palvelut, joita finanssialan toimijat tulevat asiakkailleen tarjoamaan. Tutkimusongelma tässä opinnäyte-työssä on seuraava:

Asiakaskäyttäytymisen trendit finanssialalla. Mitä uusia toimialoja perinteiselle finanssitoimialalle muodostuu?

Asiakaskäyttäytymisen pohtimista ja tutkintaa varten lähdin selvittämään aiheen ennako-oletuksia. Ennako-oletuksien tutkimiseksi toteutin diskurssimenetelmällä kvalitatiivisen tutkimuksen. Tutkimuksessa vertailin uusien tuote- ja palvelulanseerausten yhteydessä käytettyjä sanavalintoja. Pyrin löytämään näiden sanavalintojen taustalta perusteluita aina kulloisenkin lanseeratun tuotteen tai palvelun olemassaololle.

Ennako-oletuksien määrittämisen jälkeen toteutin itse päätutkimukseni. Siinä pyrin asiantuntijahaastatteluin selvittämään murroksen keskellä työskentelevien asiantuntijoiden sekä FinTech-yrittäjien kanssa niitä seikkoja, jotka vaikuttavat tuleviin finanssialalle laajennettaviin liiketoimintoihin. Haastatteluiden ydinkysymyksinä olivat: Mitkä ovat ne tulevat muutokset tai tulevat asiakkaiden tarpeet, joilla on suurin merkitys asiakkaille? Miten nämä tarpeet pyritään uusien keinoin täyttämään ja tarjoamaan palveluina asiakkaille?

5.2 Ennakko-oletukset

Luvussa 2.2 eriteltyjen finanssialan ulkoisten muutosvoimien lisäksi kaikkein keskeisin merkitys finanssialalla on asiakaskäyttäytymisen muutoksella. Näitä muutostekijöitä tämä ennakko-oletusten tutkimus pyrki selvittämään. Finanssialan muut muutostekijät ovat monelta osin lähinnä taustavaikuttajia tai työkaluja, joiden kautta maksava asiakas eli niin sanottu loppukäyttäjä saa jatkossa entistäkin parempaa palvelua. Asiakas tekee ostokäyttäytymisellään viime kädessä sen tarpeen, johon alan yritykset pyrkivät tarjoamaan tuotteitaan ja palveluitaan myös jatkossa.

Ennen ennakko-oletusten varsinaista tutkimista tein omat ennakko-oletukseni asiakaskäyttäytymiseen liittyvistä muutoksista. Lukemani alan kirjallisuuden sekä seitsemän vuoden alan työkokemuksen jälkeen ennakko-oletukseni ovat, että jatkossa asiakas hakee finanssialan palveluiltaan tietynlaisia mukavuustekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi asiointin helppous, vaivattomuus, lähes ympärivuorokautinen tavoitettavuus ja samalla myös huipputason talouden sekä rahoituksen asiantuntijuus. Välttämättä yhdenkään yrityksen tai asiantuntijan ei ole mahdollista saavuttaa täydellisesti tällaista kokonaisuutta, vaan finanssialan yrityksen pitänee panostaa ensisijaisesti rooliinsa talouden ja rahoituksen asiantuntijana ja pystyä tarjoamaan ensisijaisesti vain kilpailijoitaan paremmat järjestelmät ja tavoitettavuuden. Koen myös finanssialan yritysten laajentavan palveluitaan tulevaisuudessakin merkittävästi. Pääpaino niin nykyisissä kuin tulevaisakin toimialavaltauksissa on, että ne linkittyvät perinteiseen pankki- ja vakuutus toimintaan selkeästi. Esimerkiksi OP-ryhmän kulkemisen ja terveydenhuollon palveluilla laajennetaan vakuutuspalveluiden kokonaisuutta.

Edellinen havaittavissa ollut finanssialan asiakaskäyttäytymisen trendi liittyi finanssitaratalo-ilmiöön, jossa useat alan perinteiset yritykset yhdistivät pankki- ja vakuutuspalvelutarjoamiaan vastatakseen asiakkaiden tarpeisiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti niin sanotusti saman katon alta. Tähän ratkaisuun päätyivät esimerkiksi S-ryhmän ja Lähitapiolan, Nordean ja If Vakuutusyhtiön sekä OP-Pohjola -ryhmän toteuttamat yhteistyöt. Koen, että suurimmilla alan yrityksillä on entistä voimakkaammin lisääntynyt keskittämiseen ja tavarataloistamiseen liittyvä ajattelutapa. Tällöin näihin kokonaisuuksiin tullaan lisäämään entistäkin enemmän alaa merkittävästi sivuavia toimintoja nykyisten pankki- ja vakuutuspalveluiden lisäksi. Tällaisia lisäpalveluita ovat esimerkiksi tuoreen joukkorahoituslain mahdollistama joukkorahoituspalvelu, terveyden ja hyvinvoinnin

erilaiset palvelut sekä vaikkapa tili- ja kirjanpitoimistopalvelut, joita moni finanssialan yritys on jo lisännytkin valikoimiinsa.

Joukkorahoitus on ollut kasvava trendi kansainvälisesti jo pidemmän aikaa. Tuore, viime vuonna voimaan astunut joukkorahoituslaki avasi uusia mahdollisuuksia kyseisen rahoitusmuodon hyödyntämiselle myös kansallisesti. Joukkorahoituksen tyylisiä rahoitusratkaisuita onkin alettu nähdä jo esimerkiksi perinteisessä asuinrakentamisessa.

Toisena näkökulmana ennakko-oletuksieni arvioinnissa on ollut startup-toimintaympäristöstä tulleet FinTech-yritykset. Nämä yritykset ovat ketterällä ja uudenaikaisella, asiakkaita miellyttävällä tavalla kasvattaneet liiketoimintaansa ja syöneet isojen alan yritysten markkinaosuuksia nopeasti useissa eri tuote- ja palvelusegmenteissä. Tämä on toisaalta saanut perinteisetkin finanssialan yritykset kehittämään uutta sekä erottumaan markkinnalla valitsemallaan tavalla. Yhtäläisesti jokainen perinteinenkin alan yritys on pyrkinyt osoittamaan, että he ottavat asiakkaan tarpeet parhaiten huomioon ja ovat olemassa vain asiakkaitaan varten. Fintech-yrityksissä korostuvat erityisesti digitalisaation ja ketteryyden lisäksi niin sanottu ajan hermolla ja trendien edelläkävijänä oleminen, jotka mielletään monesti asiakaskäyttäytymisen paremmaksi ennakoimiseksi sekä tulevaisuuden trendien näkemiseksi.

Diskurssianalyysi OP-ryhmän tuote- ja palvelulanseerauksista

Ennakko-oletuksieni tueksi toteutetussa tutkimuksessa perehdyin erityisesti OP-ryhmän julkaisuihin ja kannanottoihin muun muassa kahden tuoreehkon tuotelanseerauksen sekä OP-ryhmän työnantajaliiton eroilmoituksen kautta. OP-ryhmä on viimeisen kahden vuoden aikana lanseerannut muun muassa OP-Kulku, OP-Käyttöauto ja Drivenow -nimiset kulkemisen palvelut sekä avannut Pohjola Sairaaloita kansallisesti useisiin kaupunkeihin. Näillä ratkaisuilla OP-ryhmä on siis laajentunut finanssialalta kulkemisen sekä terveydenhuollon toimialoille. Tämän lisäksi OP-ryhmä erosi syksyllä 2016 Finanssialan Keskusliitosta ja liittyi Palvelualojen Työnantajiin eli Paltaan. Huomion arvoista meneillään olevaan finanssialan murrokseen liittyen oli se, että liittovaihdoksen yhteydessä OP-ryhmä julistautui olevansa monialayritys eikä varsinaisesti enää pelkkä finanssialan toimija. OP-ryhmän kannanotot valikoituivat tutkimukseeni siksi, että perinteisistä finanssialan toimijoista juuri OP:n toiminta vaikuttaa kaikkein radikaaleimmin uusiin trendeihin mukautuvalta ja perinteisestä finanssialan liiketoiminnasta poikkeavalta toiminnalta. OP-ryhmä on myös monella mittarilla ja useissa eri asiakassegmenteissä selkeä markkinajohtaja finanssialalla ja täten yksi keskeisimpiä alan toimijoita.

Tutkimukseni lähdeaineisto tuli kohdistumaan kirjallisiin, ei suoraan tätä tutkimusta varten toteutettuihin dokumentteihin. Dokumentit olivat ensisijaisesti joukkotiedotuksellisia julkaisuja ja pääasiassa OP:n omasta palvelukanavasta, joissa on mukana uusien tuote- ja palvelulanseerausten yhteydessä toteutettuja haastatteluita. Koin kyseisten dokumenttien pitävän sisällään lanseeraajan, tässä tapauksessa OP-ryhmän, perusteluita ja mielipiteitä asiakaskäyttäjymisen muutokselle ja muulle liiketoimintakentän muutokselle, joista voisi johtaa yleistä trendiä asiakaskäyttäjymisen muutokselle myös omaan opinnäytetyöhöni.

Käytin diskurssianalyysiä kvalitatiivisessa ennakko-oletuksien tutkimuksessani. Diskurssianalyysillä tarkoitetaan laadullista tutkimusmenetelmää, jonka avulla syvennytään viestinnän kielenkäyttöön merkityksiin sekä niihin liittyviin konteksteihin (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2016). Keskeistä oli löytää sanojen ja lauseiden taustalta suurempia ilmiöitä ja trendejä, jotka ovat vaikuttaneet finanssialan muutokseen. Keskeistä oli myös ymmärtää tehtyjen lanseerausten ja muutosten merkityksiä finanssialan murroksen kokonaisuudessa. Mitkä olivat ne keskeiset seikat, jotka ovat ajaneet toimijaa tekemään kyseisiä muutoksia liiketoimintaansa? Tutkimus oli vahvasti aineistolähtöistä tutkimusta. Ennakko-oletusten muodostamiseen ja taustatekijöiden ymmärtämiseen ovat vahvasti vaikuttaneet lisäksi yleinen ymmärrykseni muista alaan vaikuttavista tekijöistä sekä työkokemukseni finanssialalla.

Aineistoja lähdin hakemaan yllä eritellyn rajauksen jälkeen OP-ryhmän julkaisuarkistoista. Aihealueiksi muodostuivat siis OP-ryhmän tuote- ja palvelulanseeraukset: OP-Kulku ja Pohjola Sairaala sekä kolmantena aihealueena OP-ryhmän irtautuminen Finanssialan Keskusliitosta ja samalla liittyminen palvelualojen työnantajiin PALTAan. Sopivia julkaisuja pyrin löytämään aina 1-2 kappaletta aihealueittain.

Aineiston käsittely ja itse diskurssianalyysi toteutettiin luokittelemalla aineistoja ennakko-oletuksieni sekä tutkimushypoteesieni osoittamiin teemoihin. Teemat on eritelty tässä luvussa, jossa ennakko-oletukseni ovat järjestysnumeroin 1-4 ja tutkimushypoteesini aakkosin A-C. Valituilla teemoilla pyrittiin saamaan mahdollisimman hyvä kokonaiskuva yleisestä vallitsevasta asiakaskäyttäjymisen trendistä sekä finanssialaa muutokseen ajavista muutosvoimista.

Käsiteltyjä aineistoja on luokiteltu luvun alussa esiteltyihin ennakko-oletuksiin perustuviin luokkiin. Toin ennakko-oletukset esille jo tämän luvun alkupuolella.

1. Asiain helppous
2. Palvelun saannin vaivattomuus
3. Ympäri vuorokautinen tavoitettavuus
4. Huipputason asiantuntijuus

Aineistoista esiin nousseet asiat luokiteltiin myös tutkimushypoteesieni alle. Asiakaskäyttäytymisen tutkimuskysymykset on myös lueteltu jo johdannossa sekä lisäksi luvussa 5.1.

- A. Mitkä ovat asiakaskäyttäytymisen vallitsevat trendit finanssialalla?
- B. Mitä ominaisuuksia tulevaisuuden asiakas arvostaa?
- C. Mitä asioita tulevaisuuden finanssialan yritykseltä tarvitaan? Millä keinoin ne tarjotaan?

Ohessa eriteltynä ne dokumentit, joihin perehdyttiin tätä tutkimusta varten.

Pohjola Sairaalan julkaisut

- OP rakentaa Suomeen uuden sairaalaverkoston Pohjola-nimellä. (Osuuspankki 2014).
- Omasairaala on uusin kumppanimme. (Osuuspankki 2012).

OP Kulku -palvelun julkaisut

- OPlta ensimmäinen liikkumisen palvelu: OPn Kulku madaltaa kynnyistä sähköautoiluun. (Osuuspankki 2016).
- OPlta ensimmäinen valtakunnallinen liikkumisen palvelu: Kausiauton voi vuokrata kuukaudeksikin. (Osuuspankki 2017).

OP:n eroaminen FK:sta

- OP vahvistaa omaa edunvalvontaansa ja hakee Paltan jäsenyyttä. (Osuuspankki 2016b).

5.3 Diskurssianalyysin tulokset

Tutkimuksen alaisia teemoja nousi esille jokaisesta yllä mainitusta artikkelista ja julkaisusta. Keskeiset haastattelu- ja kannanottokatkelmot poimittiin valikoidusti kyseisten

tekstien joukosta. Esiin nousseet kommentit ja katkelmat on eritelty tähän lukuun. Jokaisen katkelman perässä on aina se kirjain- ja/tai numerokoodi, johon hypoteesiin tai ennako-oletukseen tämä kyseinen katkelma sopii.

Omasairaalan etuna on nopea hoitoon pääsy. Tehtyään diagnoosin lääkäri järjestää tarvittavat lisätutkimukset viipymättä. Mikäli vamma vaatii leikkaushoitoa, leikkausaika pyritään vamman luonteesta riippuen järjestämään jopa samalle viikolle. 1, 2, C

Omasairaalan palvelukonsepti, jossa asiakas on kaiken toiminnan keskiössä ja hoitoketju mahdollisimman lyhyt, on jo muokannut koko toimialaa. Maantieteellinen laajenemisemme Uudeltamaalta koko Suomea palvelevaksi toimijaksi sekä työterveyshuollon mukaantulo vahvistavat OPn asemaa edelläkävijänä terveys- ja hyvinvointimarkkinoilla. 1,2,A,B,C

Omasairaala perustettiin vastaamaan asiakkaittemme tarpeita. Tärkeintä on saada ihmiset mahdollisimman nopeasti terveiksi ja takaisin töihin. B

Merkittäviä muutostrendejä ovat liikkumisen palveluistuminen, digitaaliset palvelukanavat sekä liikkumisen ekologisuus. OPssa olemme tunnistaneet nämä trendit ja pyrimme olemaan murroksen edelläkävijöitä. A

..palvelu vastaa kuluttajien ja yritysten vaihtuviin liikkumisen tarpeisiin.. B

OP Ryhmän tavoitteena on kehittyä finanssiryhmästä monialaiseksi asiakasomisteiseksi palveluyritykseksi. C

Digitaalisuus muuttaa sekä perinteisiä toimialakäsityksiä että tuote- ja palvelumalleja. 1,2,3,A

Kappalemääräisesti teemat 1, 2, C, B ja A saivat eniten osumia. Käytännössä siis tekemistäni ennako-oletuksista erityisesti kaksi ominaisuutta nousivat ylitse muiden. Kaikki kolme tutkimushypoteesiani saivat yhtäläisesti katkelmia osakseen.

Nyt tehdyn tutkimuksen valossa esille nousevat edelleen valta osin ne samat asiakastoiveet, jotka ajoivat finanssialaa jo edellä mainittuun finanssitavaratalo-ilmioon. Helppous ja vaivattomuus nousivat myös tuolloin esille kyseiseen kehityssuuntaan siirryttäessä. Kun uusia tuotteita ja palveluita perusteltiin yleisölle, keskeisimpinä seikkoina esiin nousivat lisäksi uudet asiakaskäyttäytymisen trendit ja digitaalisuus. Nopeus, helppous ja vaivattomuus löytyivät myös lähestulkoon jokaisesta nyt valitusta julkaisusta. Tämä

seikka vahvasti merkittävästi tekemiäni ennakko-oletuksia ja osoitti ne monelta osin paikansa pitäviksi. Näkökulmana tutkimuksessa oli vahvasti palveluntarjoajan näkökulma, mutta mielestäni tämän näkökulman tutkiminen oli varsin relevanttia, kun tarkoituksena oli löytää selittäviä tekijöitä koko finanssialan uudistumiselle.

Katkelmat osoittivat tärkeimmiksi muutoksiin ajaviksi tekijöiksi siis loppukäyttäjän tai asiakkaan asioinnin helppouden ja vaivattomuuden. Toisena voimakkaasti OP:n esille tuomana seikkana voidaan pitää myös yleiseen jakamistalouteen ja kulkemisen palveluiden yhteiskäyttöön suuntaavaa trendiä. Mobility as a service eli kulkemisen ratkaisut palveluna on varmasti kasvavana trendinä myös tulevaisuudessa ja siihen OP uutena alan toimijana panostanee jatkossakin.

5.4 Asiantuntijahaastattelut

Omien ennakko-oletuksieni sekä tekemäni diskurssianalyysin pohjalta tein neljä asiantuntijahaastattelua tutkimastani aiheesta. Asiantuntijahaastatteluita toteutettiin useammasta eri näkökulmasta paremman kokonaiskuvan saamiseksi. Tarkoituksenmukaista oli saada suuren finanssialan yrityksen, tässä tapauksessa OP-ryhmän, asiakasrajapintoihin ja PSD2-kehitykseen osallistuvan tahon haastattelu. Tämän lisäksi oli mielekästä haastatella neutraalimpaa FinTech-asiantuntijaa ja peilata näitä näkökulmia finanssialan yrityksen näkökulmiin. Kolmantena asiantuntijahaastattelun näkökulmana oli tarpeellista haastatella startup-yrittäjää vielä yhdestä näkökulmasta. Startup-yrittäjän haastattelu tulisi paneutumaan enemmän asiakkaan näkökulmaan ja FinTech- tai muun tyyppisen startup-yrityksen haasteisiin alalle pyrkivän kilpailijan näkökulmasta.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina haastatteluina eli teemahaastatteluina. Tätä haastattelutapaa voidaan kutsua myös kohdennetuksi haastatteluksi (the focused interview). (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47.) Tärkeintä oli saada tehtyä haastattelut saman aihealueen ympärille, sitomatta itse haastattelukysymyksiä liian tiukasti samoiksi. Näin haastateltavien eri näkökulmat saatiin otettua haastattelussa parhaiten huomioon.

Tässä tutkimuksessa haastatteluihin käytettiin neljästä kuuteen kysymyksestä muodostuvaa haastattelurunkoa, varioiden sitä aina haastattelun kohteen mukaisesti. Haastattelurungot löytyvät työn liitteinä 1,2 ja 3. Haastattelurungon lähetin ennakkoon sähköpostitse haastateltavalle tutustuttavaksi. Itse haastattelut toteutin tammikuun 2018 aikana ja ne tuotettiin kirjalliseen muotoon jälkikäteen tapahtuvaa analysointia varten.

Kvalitatiivisen haastatteluaineiston analysointi voidaan toteuttaa monella tavalla ja analysointia on mahdollista tehdä jo aineiston keruun, tulkinnan ja raportoinnin kanssa samanaikaisesti. Suositeltavaa olisi, että aineisto analysoitaisiin mahdollisimman nopeasti haastattelujen jälkeen. (Hirsijärvi & Hurme 2015, 135–136.) Tutkimuksen haastattelut tallennettiin ja sen jälkeen litteroitiin, eli kirjoitettiin puhtaaksi (Hirsijärvi & Hurme, 138).

Finanssialaan ja FinTech-yrityksiin perehtyneistä asiantuntijoista haastatteluun suostuivat tutkija ja yrittäjä Mikko Riikkinen sekä Grannenfelt Finance Oy:n hallituksen jäsen, Fintech Finland Ry:n hallituksen jäsen Kirsi Larkiala. Riikkinen tekee parhaillaan tohtorin väitöskirjaansa Tampereen Yliopistolla pankki- ja vakuutusalan murroksesta. Riikkinen on myös useissa alaa koskevissa artikkeleissa ja tilaisuuksissa puhujana tai haastateltavana. Larkiala on myös aktiivinen kommentoija ja vaikuttaja alaan liittyvissä asioissa. Finanssialan yrityksen näkökulman asiaan sain OP-ryhmän Timo Tervolta sekä Markku Huotarilta. Timo työskentelee API- ja rajapinta-integraatioista ja kehitysyhteistyöstä vastaavan yksikön johtajana ja Markku vastaa PSD2-direktiiviin liittyvien toimintojen johtamisesta. Startup-yrittäjän haastattelu toteutettiin Feedbackly Oy:n toimitusjohtajana sekä Varsinais-Suomen Yrittäjien varapuheenjohtajana toimivan Jaakko Männistön kanssa. Feedbackly Oy:n liiketoiminta on asiakaskokemuksen mittaamista ja sen hyödyntämistä, joten koin Männistön mielipiteet työtä erinomaisesti täydentävänä näkökulmana myös tästä syystä.

5.5 Yhteenveto asiantuntijahaastatteluista

Haastateltujen kysymysrungot räätälöitiin jokaiselle haastateltavalle hieman erilaisiksi (Liitteet 1-3). Osuuspankin, Kirsi Larkialan ja Mikko Riikkisen haastatteluissa oli vahva pääpaino PSD2-direktiivin spekuloinnilla sekä tulevaisuuden ennustamisella. Yrittäjä Jaakko Männistön kanssa keskusteltiin enemmänkin asiakkaan toiveista ja odotuksista pankkia kohtaan sekä siitä, missä muodossa pankkia tarvitaan jatkossa.

Kaikissa keskusteluissa esille nousi pankkien luottamuspääoma ja turvallisuus, joka on keskeinen kilpailu- ja etutekijä alalla myös jatkossa. Uusien toimijoiden tuotteet ja palvelut voivat kärsiä asiakaskunnan haluttomuudesta kokeilla uutta, kunnes toimijat ovat osoittaneet olevansa merkittävän luottamuksen arvoisia. Pelkkä finanssitoimilupa ei vielä herättäne riittävää luottamusta valtavirrassa.

PSD2-direktiivi herätti haastateltavissa myös paljon mielipiteitä. Yhtenäinen näkemys oli, että tuleva muutos on erittäin merkittävä. Jatkossa asiakas on enenemässä määrin omien tietojensa ja asiakastietojensa haltija. Asiakastiedot ovat nyt ja tulevaisuudessa entistäkin arvokkaampaa omaisuutta ja niistä kilpaillaan ja niitä jaetaan useiden eri palveluntarjoajien välillä asiakkaan luvalla. Muutos tekee myös sen, että tietojen vaihto toimijoiden välillä helpottuu ja palveluiden sekä niiden tarjoajien vaihtaminen on nopeampaa ja sujuvampaa. Larkiala nosti direktiivistä keskusteltaessa esille kansainvälisen kilpailuasetelman, jossa toivoi esimerkiksi pohjoismaisen lainsäädännön kulkevan aikataulullisesti samana jokaisessa maassa. Näin ei tulisi yhdenkään maan toimijalle etulyöntiasemaa pelkän sääntelyn hitauden takia.

Pisimmälle johdetut haastateltavien pohdinnat kokivat direktiivin tekevän sen, että pankki ei välttämättä enää tulevaisuudessa näy omana kokonaisuutenaan osana osto- tai rahoitustapahtumaa vaan kyseinen toimenpide integroituu entistäkin tiiviimmin osaksi aina kulloistakin tapahtumaa. Malliesimerkkinä nostettiin esimerkiksi auton ostaminen, jossa itse auto, sen maksaminen, siihen tarjottava rahoitus ja vakuutuspalvelut voidaan kaikki nivoa entistäkin tiiviimmin kokonaispaketiksi ja osaksi tuotteen- tai palveluntarjoajan myyntijärjestelmiä. Sama asia tulee tapahtumaan myös monissa muissakin ostoksissa. Tässä yhteydessä sivuttiin myös maksamisen uusia innovaatioita, joissa muutaman välietapin kautta on jo kokonaan häivytetty konkreettinen maksukortti pois ja maksutapahtuman pystyy hoitamaan esimerkiksi matkapuhelimella tai älykellolla. Seuraava vaihe hävittänee maksamisen prosessista pois myös puhelimen ja kellon.

Keskustelimme myös jokaisen haastateltavan kanssa tarkemmin asiakkaan odotuksista finanssialan toimijalle tulevaisuudessa. Esille nousivat muun muassa toimijoiden ketteryys, toiminnan läpinäkyvyys ja yksilöllisten asiakastarpeiden täyttäminen. Ylipäätänsä haastatteluiden mielipiteet ja pohdinnat olivat erittäin hyvin linjassa tekemieni ennakkoletuksien sekä diskurssianalyysini kanssa. Asioinnin ja palveluiden helppous ja vaivattomuus tulevat olemaan se lisäarvo ja mahdollisuus, jolla toimijoiden tulee erottua ja joita tulevaisuuden asiakkaat myös arvostavat.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tekemäni diskurssitutkimus nosti esille ne samat asiakastoiveet, jotka ovat mielestäni ajaneet finanssialaa aikaisemminkin kohti muutosta. Helppous ja vaivattomuus palveluiden käyttämisessä sekä digitaaliset ja innovatiiviset ratkaisut tukemassa niitä ovat keskeisimpiä seikkoja pohdittaessa asiakaskäyttämisen vallitsevia trendejä ja niitä haasteita, joihin finanssialan toimijoiden tulee vastata. Toisena voimakkaasti diskurssitutkimuksen sekä Sitran Kiiski-Katajan esille tuomana muutoksena voidaan pitää myös yleiseen jakamistalouteen ja kulkemisen palveluiden yhteiskäyttöön suuntaavaa trendiä. Mobility as a service eli kulkemisen ratkaisut palveluna on varmasti kasvavana trendinä myös tulevaisuudessa ja siihen OP yhtenä uutena alan toimijana panostanee jatkossakin.

Muuttuvaa finanssialaa sekä fintech-kulttuuria on tutkittu vuosien saatossa laajasti. PSD2-direktiivin lähestyessä aiheesta on kansallisella tasolla kirjoitettu ahkerasti artikkeleita. Muun muassa työ- ja elinkeinoministeriön Työelämä 2020 -hanke finanssitolimialan osalta, lukuisat opinnäytetyöt ja gradut finanssialaan liittyen sekä useat finanssialan tutkijat, kuten esimerkiksi yrittäjä ja tutkija Mikko Riikkinen, Finpron johtaja sekä yrittäjä Marko Vänskä sekä tutkija Ilkka Lähteenmäki, ovat perehtyneet aiheeseen. Kansainvälisestäkin aihe on mielenkiintoinen ja tutkittu esimerkiksi Ruotsissa, Saksassa ja Yhdysvalloissa. PSD2-direktiivi on ollut sysäyksenä tekijänä uuden liiketoimintakonseptin, Open Bankingin, luomiseen. Nähtäväksi kuitenkin jää, mikä hyöty avoimen rajapinnan kautta saadaan loppukäyttäjälle eli asiakkaalle asti.

Mitä tulee perinteisempiin pankkialan palveluihin, asiakkaan asioinnin vaivattomuus ja helppous tuodaan korostuneesti kaikissa prosessien kehitystyöissä jatkossa varmasti muutenkin esille. Digitalisaation mukanaan tuomat mahdollisuudet aina sijoitusrobotista ja muista automatisoidummista prosessikokonaisuuksista ja -palveluista lähtien tuovat varmasti tehokkuutta perinteisemmän ja hieman jäykemmän toimialan ratkaisuihin. Suomalaisella finanssialalla on merkittävän hyvä lähtötaso digitaalisten palveluiden hyödyntämisessä sekä näihin palveluihin tottunut asiakaskunta.

Uusia toimialaan liittyneitä liiketoimintakokonaisuuksia on viimeisen kolmen vuoden aikana tullut useita ja niitä tulee enenemässä määrin myös jatkossa. Maksuliikenteen mah-

dollisesti siirtyessä PSD2-direktiivin siivittämänä kolmansille osapuolille yhdistettynä pitkään jatkuneeseen matalaan korkotasoon ovat omiaan lisäämään finanssialan toimijoiden kiinnostusta uusiin liiketoiminnan osa-alueisiin.

Perinteiset finanssialan toimijat pyrkivät uudistumaan vauhdilla asiakkaiden esiin tuomille osa-alueille, mutta uudistukset varmastikin linkittyvät silti nykyisten toimialojen yhteyteen. Sujuvia laajennuksia voisivat olla ratkaisut terveyden- ja hyvinvoinnin palveluihin sekä esimerkiksi digitaalisiin tili- ja kirjanpitoimistopalveluihin. Myös tietynlainen kokonaisuusien paketointi itse tuotteen, sen rahoituksen ja vakuuttamisen muodossa voisi olla nykyisten finanssialan toimijoiden palvelukonsepteissa käytössä vielä nykyistäkin enemmän. Näen myös todennäköisenä, että Maailman talousfooruminkin esiintuomat yhteisomistus ja asumistottumusten muutokset voivat avata täysin uusia, helposti alaan linkitettäviä liiketoimintamahdollisuuksia.

Itse finanssiala tulee muovautumaan entistä enemmän asiantuntijamaiseksi alaksi, jolloin alan johdolta sekä suurilta toimintalinjoilta edellytetään selkeää kehittymistä ja muutoksia. Johdolla tai yksikön esimiehellä voi olla tulevaisuudessa johdettavanaan terveydenhuollon ammattilaisia, perinteisemmän liiketoiminnan pankkitoimihenkilöitä sekä muita oman alansa asiantuntijoita. Laajat palvelukokonaisuudet asettavat haasteensa niin johdolle, yrityksen strategian muodostamiselle kuin yksittäisille työntekijöille, jotta riittävä ammattitaito ja ymmärrys yrityksen liiketoiminnoista pysyy yllä.

PSD2-direktiivi ja sen tuomat isohkot muutokset finanssialalle ovat olleet voimakkaasti esillä lähes jokaisessa kansallisessa sanomalehdessä. Direktiivin tarkoitus on yhtenäistää globaalia finanssialan toimijakuntaa ja standardisoida toimintatapoja. Muutos on kuitenkin nähty monesti enemmän uhkana kuin mahdollisuutena. Uhkana on toki pirstaleinen ja laajalle levinnyt toimiala, jossa perinteisellä pankilla ei ole merkittävää markkina-asemaa, mutta voiko asiakas sekä yhteiskunta silti saada tilalle jotain nykytilasta poikkeavaa ja parempaa?

LÄHTEET

Aktia Oyj. 2017. Aktia jatkaa uudistumistaan, käy yhteistoimintaneuvottelut ja päivittää vuoden 2017 näkymiä. Pörssitiedote. Viitattu 21.10.2017. <https://tools.euroland.com/tools/Pressreleases/GetPressRelease/?ID=3373071&lang=fi-FI&companycode=sf-akt&v=>.

Brandt, T. 2017. Sijoitusrobotit, automatisoitu sijoittaminen ja varainhoidon tulevaisuus. LinkedIn-pulse-artikkeli. Viitattu 19.8.2017. <https://www.linkedin.com/pulse/sijoitusrobotit-automatisoitu-sijoittaminen-ja-thomas-brand>.

Deloitte. 2017. FinTech in the Nordics. A Deloitte Review. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/se/Documents/financial-services/FinTech_Publikation_A4_WEB_FINAL.PDF

Euroopan unionin oikeus. 2017. Eur-lex. Viitattu 28.10.2017. <http://eur-lex.europa.eu/home-page.html>

Eurooppa-neuvosto. 2017. Pankkialan pääomavaatimukset. Viitattu 21.10.2017. <http://www.consilium.europa.eu/fi/policies/banking-union/single-rulebook/capital-requirements/>.

Evervest. 2017. Yritys. Viitattu 21.10.2017, <https://evervest.com/yritys/>.

Finanssiala ry. 2017a. Suomalaisen finanssialan ääni Euroopassa ja Suomessa. Viitattu 21.10.2017. <http://www.finanssiala.fi/meista/Sivut/default.aspx>.

Finanssiala ry. 2017b. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat 2017. Materiaalipankki. Viitattu 20.9.2017. <http://www.finanssiala.fi/materiaalipankki/Sivut/default.aspx>.

Finanssiala ry. 2017c. Töissä finanssialalla -tutkimus 2017. Materiaalipankki. Viitattu 20.9.2017. <http://www.finanssiala.fi/materiaalipankki/Sivut/default.aspx>.

Finanssivalvonta. 2016. Uusi maksupalveludirektiivi – Payment Services Directive PSD2. Viitattu 9.9.2017. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/PSD2/Pages/Default.aspx>.

Finanssivalvonta. 2017. Peruspankkipalvelut. Viitattu 21.10.2017. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx.

Heikel, K. 2017. Viekö verottaja keskituloisen palkankorotuksen? A-Studio 12.9.2017. YLE1.

Heima, T-P. 2017. Nordean 6000 työtehtävän väheneminen jakautuu neljälle vuodelle – Yle seurasi tiedotustilaisuutta. Yleisradio. Viitattu 28.10.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9901410>.

Hirsjärvi, S. ja Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

- Holvi. 2017. Lisätietoja Holvista. Viitattu 21.10.2017. <https://about.holvi.com/fi/lisatietoja-holvista/>.
- Kiiski Kataja, E. 2016. Sitra - Megatrendit 2016. Viitattu 28.10.2017. <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2016/>
- Kolehmainen, A. 2017. Lohkoketju mullistaa asuntokauppaa Suomessa. Tivi.fi. Viitattu 28.12.2017. https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/lohkoketju-mullistaa-asuntokauppaa-suomessa-6693218
- Kuusela S. 2013. Hupparihörhö ja bisnesmies. Opas startup-kulttuurin ymmärtämiseen. Helsinki: Taloustieto Oy.
- Lahti, V. 2017. Lohkoketju muuttaa maailmaa. Sitra – Blogit. Viitattu 28.12.2017. <https://www.sitra.fi/blogit/lohkoketju-muuttaa-maailmaa/>
- Lassila, A. 2017. OP-ryhmästä häviää tuhansia työtehtäviä jo lähivuosina, varoittaa eläkkeelle jäävä pääjohtaja Reijo Karhinen HS-haastattelussa. Helsingin Sanomat. Viitattu 21.10.2017. <https://www.hs.fi/talous/art-2000005408658.html>
- Lehti, M & Rossi, M. 2017. Digitaalinen Suomi 2017. suomidigi.fi - digijulkaisu. Viitattu 28.12.2017. <https://suomidigi.fi/digitalisaatio/digitaalinen-suomi-2017/>
- Lempiäinen, N. 2016. Holvi jatkaa vahvaa kasvua yritystoston jälkeen. Viitattu 30.10.2017. <https://blog.holvi.com/fi/2016/08/16/holvi-jatkaa-vahvaa-kasvua-yritystoston-jalkeen>.
- Nisén, A. 2016. Lainsäädännön kehitys maksamisen alueella. Finanssivalvonta. Viitattu 30.10.2017. https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/mn07_lainsaadannon_kehitys_maksamisen_alueella.pdf
- Nurmo, P. 2016. Rahoitusinstrumentit – Uuden IFRS 9 -standardin keskeinen sisältö. Suomen Tilintarkastajat. Viitattu 28.10.2017. <https://www.suomentilintarkastajat.fi/nakoaloja/blogi-talouden-ammattilaiset/rahoitusinstrumentit-uuden-ifrs-9-standardin-keskeinen-sisalto>.
- Osuuspankki. 2012. Omasairaala on uusin kumppanimme. Viitattu 25.9.2017. <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/vakuutukset-ja-vahingot/omasairaala-on-uusin-kumppanimme?cid=151685751&srcpl=3>.
- Osuuspankki. 2014. OP rakentaa Suomeen uuden sairaalaverkoston Pohjola-nimellä. Viitattu 25.9.2017. <https://www.pohjola.fi/pohjola?cid=-1601>.
- Osuuspankki. 2016a. OP:ta ensimmäinen liikkumisen palvelu: OPn Kulku madaltaa kynnystä sähköautoiluun. Viitattu 25.9.2017. <https://www.op.fi/op/op-ryhma/media/oplta-ensimmainen-liikkumisen-palvelu--opn-kulku-madaltaa-kynnysta-sahkoautoiluun?cid=151889407&srcpl=3>.

Osuuspankki. 2016b. OP vahvistaa omaa edunvalvontaansa ja hakee Paltan jäsenyyttä. Viitattu 25.9.2017. <https://www.op.fi/op?cid=151886789>.

Osuuspankki. 2017. OPlta ensimmäinen valtakunnallinen liikkumisen palvelu: Kausiauton voi vuokrata kuukaudeksikin. Viitattu 25.9.2017. <https://www.op.fi/op/op-ryhma/media/oplta-ensimmainen-valtakunnallinen-liikkumisen-palvelu--kausiauton-voi-vuokrata-kuukaudeksi-kin?cid=151899169&srcpl=3>.

Paavilainen ym. 2015. EnterpriseHelsinki NewCo Factory Key Learnings 2013-2014. Viitattu 4.11.2017.

<https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/9b/9b4873e5a0688bac5de7757071edc53d9785d54d.pdf>

Pohjola M. 2015. Digitalisaatio ja tuottavuus finanssialalla. Aalto-yliopisto. Taloustieteen laitos. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Digitalisaatio_ja_tuottavuus_finanssialalla.pdf

Rajander-Juusti, R. 2012. Finanssialan kyvykkydet 2020 – Luotaus tulevaisuuteen raportti. Finanssialan keskusliitto. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Finanssialan_kyvykkydet.pdf.

Saaranen-Kauppinen, A ja Puusniekka, A. 2006. Diskurssianalyysi. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.2.2018. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_6_1.html.

Siikala, K. 2017. Kysymyksiä ja vastauksia toisesta maksupalveludirektiivistä (PSD2). Finanssialan keskusliitto. Viitattu 30.10.2017. <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/QA-Toinen-maksupalveludirektiivi.aspx>

Storås, N. 2016. Lohkoketjuteknologia pähkinäkuoressa – tämä kannattaa tietää. Viitattu 28.12.2017. https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/lohkaketjuteknologia-pahkinakuoressa-tama-kannattaa-tietaa-6537904

Suomen Pankki. 2017. Suomen Pankin historia. Viitattu 30.10.2017. <https://www.suomenpankki.fi/fi/suomen-pankki/historia2/>

Team Finland Future Watch. 2015. Askelmerkkejä joukkorahoitukseen. <https://www.sli-deshare.net/futurewatch/askelmerkkeja-joukkorahoitukseen-lokakuu-2015-team-finland-future-watch>.

World Economic Forum. 2015. Technology Tipping Points and Societal Impacts. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GAC15_Technological_Tipping_Points_report_2015.pdf.

Liite 1

Haastattelurunko API/PSD2-asiantuntijan haastatteluun

PSD2 – Vaikutukset tulevaisuudessa

1. Miten näette PSD2 maksupalveludirektiivin vaikutukset? Horisonttina 1-5 vuotta. (Yhtenä kuriositeettina muun muassa se, että itse direktiivi astuu voimaan alkuvuodesta 2018, mutta teknisen toteutuksen standardit valmistuvat aikaisintaan syksyllä 2019.)

Asiakaskäyttäytyminen ja asiakkaan tulevat tarpeet

2. Luoko PSD2-direktiivi mielestäsi joitain sellaisia mahdollisuuksia asiakkaille, joita nämä arvostavat tai tarvitsevat tulevaisuudessa?
3. Mitä asiakas tulevaisuudessa arvostaa tai kaipaa juuri finanssialan yritykseltä?

Tulevat toimialan muutokset ja laajennukset

4. Minkälaisia muutoksia PSD2-direktiivi tuo juuri finanssitoimialalle ja sen ydinliiketoimintaan? Mitä ovat ne tulevat toimialat tai tuote- ja palvelulanseeraukset, joihin finanssiala voisi mahdollisesti laajentua nykyisestä?
5. Mikä muu tekninen tai yleinen muutosvoima muovaa toimialaa tulevaisuudessa? (sääntelyn kuten Mifid ja PSD2 lisäksi)
6. Finanssiala 10 vuoden päästä?

Liite 2

Haastattelurunko fintech-asiantuntijan haastatteluun

PSD2 – Vaikutukset tulevaisuudessa

1. Miten näet PSD2 maksupalveludirektiivin vaikutuksen finanssialalle? Horisontti 1-5 vuotta. (Yhtenä kuriositeettina muun muassa se, että itse direktiivi astuu voimaan alkuvuodesta 2018, mutta teknisen toteutuksen standardit valmistuvat aikaisintaan syksyllä 2019.)

Asiakaskäyttäytyminen ja asiakkaan tulevat tarpeet

2. Luoko PSD2-direktiivi mielestäsi joitain sellaisia mahdollisuuksia asiakkaille, joita nämä arvostavat tai tarvitsevat tulevaisuudessa?
3. Mitä asiakas tulevaisuudessa arvostaa tai kaipaa juuri finanssialan yritykseltä?

Tulevat toimialan muutokset ja laajennukset

4. Minkälaisia muutoksia PSD2-direktiivi tuo juuri finanssitoimialalle ja sen ydinliiketoimintaan? Mitkä ovat ne tulevat toimialat tai tuote- ja palvelulanseeraukset, joihin finanssiala mahdollisesti laajenee?
5. Mikä muu tekninen tai yleinen muutosvoima muovaa toimialaa tulevaisuudessa?
6. Finanssiala 10 vuoden päästä?

Liite 3

Haastattelurunko startup-yrittäjän haastatteluun

Asiakaskäyttäytyminen ja asiakkaan tulevat tarpeet

1. Mitä ominaisuuksia asiakkaat arvostavat ylipäättänsä tulevaisuudessa? Vastakset voivat olla yleisellä tasolla niin sanotusti toimialariippumattomasti.
2. Mitkä ovat ne konkreettiset asiakkaan tarpeet juuri finanssialan yritykseltä? Mitä asioita, tuotteita ja palveluita tulevaisuuden finanssialan yritykseltä tarvitaan?

Tulevat toimialan muutokset ja laajennukset

3. Minkälaisia muutoksia toimialan uudistus tuo finanssitoimialalle? Mitkä ovat ne tulevat toimialalaajennukset tai tuote- ja palvelulanseeraukset, joihin finanssialan yrityksen tulisi laajentua?
4. Ajatusleikkinä, finanssiala 10 vuoden päästä?