

Pankkien etuohjelmien vertailu

Maniisha Virasingkhe



Tekijä Maniisha Virasingkhe	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Pankkien etuohjelmien vertailu	Sivu- ja liitesivumäärä 44+ 1
<p>Opinnäytetyö käsittelee Suomen kolmen suurimman markkinajohtajapankin etuohjelmien vertailua. Työn tavoitteena oli perehtyä Osuuspankin, Nordean ja Danske Bankin etuohjelmien sisältöön ja hintoihin lopussa vertailleen niitä keskenään. Työssä sivutetaan myös mitä pankit yleensä tarjoavat nykypäivänä ja miten pankkipalveluja yleisesti hinnoitellaan.</p> <p>Työ rajoittuu käsittelemään henkilöasiakkaiden etuohjelmia. Tutkimus toteutettiin keräämällä erilaisia lähdemateriaalia kirjoista, lehtiartikkeleista, Internet-artikkeleista, tutkimuksista ja tutkittavien kohteiden omista julkaisusta. Kerättyjen tietojen ja pohjatiedon avulla suoritettiin vertailu aihealueittain vertailukohteiden tarjoamista eduista.</p> <p>Pankkien etuohjelmia tutkiessa huomasin paljon eroavaisuuksia, mutta yhteisen tarkoituksen etuohjelmien olemassa ololle. Tarkoituksena on sitouttaa asiakas keskittämään kaikki palvelunsa saman katon alle. Pankit tekevät nykyään paljon yhteistöitä ja laajentavat omia palveluitaan uusille toimialoille, mikä mahdollistaa suuren osan palveluista keskittämisen yhteen paikkaan. Ainakin kaikista kolmesta pankista sai myös vakuutuksia, joista saa keskittämällä tuntuvia alennuksia. Eroavaisuuksia oli etuohjelmien etutasojen määrissä, liittymisedellytyksissä, etuohjelmien markkinoinnissa ja asiakkaan palkitsemisessa.</p> <p>Osuuspankin ainoa etuasiakas on omistaja-asiakas, joka hyödyntää edullisempia hintoja ja saa asiointinsa mukaan bonuksia hyödynnettäväksi palvelu- ja vakuutusmaksuihin. Nordea tarjoaa ylemmän etutason asiakkaille parempia alennuksia ja henkilökohtaisempaa palvelua, kuten henkilökohtaisen pankkineuvojan. Danske Bankilla oli eniten erilaisia etutasoja. Danske Bankissa ovat selkeät asiointin volyymin rajat ja päivittäispalvelupaketit, josta jokainen voi valita mieleisensä. Mitä ylemmällä etutasolla asiakas on sitä edullisemmat ovat hänelle hinnat.</p> <p>Jo aika alussa tutkimusta tehdessäni huomasin, että oikean etuohjelman ja pankin määrittelee jokainen asiakas loppujen lopuksi itse, sillä eri elämäntilanne vaatii erilaisia ratkaisua ja palveluja. Hinta edellä voi päätellä paljon, mutta kokonaisuus ratkaisee. Kuitenkin johonkin etutasoon kaikissa pankeissa kannattaa tähdätä, sillä perustasoon nähden edut ovat huomattavia.</p>	
Asiasanat pankki, etuohjelmat, keskittäminen, asiakkaan palkitseminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset	2
1.2	Opinnäytetyön rakenne	2
2	Pankkien palvelut, asiakkuudet ja edut.....	3
2.1	Henkilöasiakkaille tarjottavat tuotteet ja palvelut.....	3
2.2	Tuotteiden ja palvelujen markkinointi	4
2.3	Tuotteiden ja palvelujen hinnoittelu	5
2.4	Keskeiset käsitteet.....	7
2.5	Etiasiakasohjelmissa tarjottavat edut	8
3	Tutkimus	9
3.1	Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus	9
3.2	Tutkittavien pankkien perustiedot	9
3.2.1	OP Ryhmä.....	9
3.2.2	Nordea Pankki Suomi Oyj	10
3.2.3	Danske Bank Oyj.....	12
3.3	Etiasiakasohjelmien kuvaukset	13
3.3.1	Osuuspankin omistaja-asiakkaat.....	13
3.3.2	Nordea Pankin etiasiakkaat	17
3.3.3	Danske Bankin etiasiakkaat	22
3.4	Etiasiakkuuksien vertailu	30
3.5	Tulosten yhteenveto	37
4	Pohdinta.....	38
4.1	Tulosten tarkastelu	39
4.2	Jatkotutkimusmahdollisuudet	40
4.3	Oman prosessin kuvaus	41
	Lähteet	42
	Liitteet.....	45
	Liite 1. Yhteenveto vertailukohteiden etuohjelmista.....	45

1 Johdanto

Suomessa pankkimaailman kolme asiakasmäärältään ja tulokseltaan suurinta pankkia ovat OP Ryhmä, Nordea Pankki Suomi Oyj sekä Danske Bank Oyj. Kaikki kolme eroavat toinen toisestaan monella tavalla. Tarjotakseen juuri omilleen asiakkailleen parasta palvelua ja parhaita hintoja, ovat nämä pankit suunnitelleet omia etuasiakasohjelmia. Pankit pyrkivät tarjoamaan enemmän etuja asiakkaalle, joka keskittää kaiken mahdollisen pankki- ja vakuutusasiointinsa saman katon alle.

Pankkien haasteena on viime vuosina ollut lisääntynyt kilpailu alalla. Perinteisten pankkitoimijoiden rinnalle ovat tulleet uudenlaiset finanssiteknologian yritykset tuoden markkinoille uusia innovaatioita ja mahdollisuuksia. Aiemmin esimerkiksi asuntolaina sitoutti asiakkaan yhteen pankkiin vuosikymmeniksi, mutta nyt lainan kilpailuttaminen ja asiakkuuden siirtäminen on helppoa. Pankista toiseen siirtyminen on tehty asiakkaalle vaivattomaksi, mikä tuo mukanaan haasteita pitää asiakas uskollisena ja pysyä kilpailukykyisenä muutoksessa. Täytyy onnistua luomaan sellaista asiakasarvoa, että asiakkaan ei tarvitse käyttää muiden palveluja. Tämä onnistuu vaan tarjoamalla asiakkaan kaipaamia etuja ja kehittämällä jatkuvasti palvelujaan.

Tavalliselle kuluttajalle etuasiakkuudet ovat usein tuttuja ympäröivästä arjesta. Esimerkiksi useimmilla kaupoilla ja kahviloilla on monenlaisia etuohjelmia. Moni ei edes muista mihin kaikkialle onkaan liittynyt saadakseen parempia etuja. Liittyminen voi olla niinkin helppoa, että täyttää tiskillä tai verkossa lomakkeeseen omat perustiedot ja sähköpostiosoitteen. Moni yritys on tarjonnut siitä erityisen etuasiakaskortin, jota näyttämällä saa edut käyttöönsä. Nykyään riittää, että näyttää puhelimensa sovelluksesta saman kortin sähköisen version.

Asiakkaat voivat vapaasti valita kenen palveluja ja mitä palveluja he haluavat käyttää. Opinnäytetyön tavoitteena on avata lukijalle pankkimaailman tarjoamat keskeiset edut erilaisissa etuohjelmissa ja eri elämäntilanteessa oleville asiakkaille. Tutkitaan miten edut saa käyttöönsä sekä mitä palvelut kustantavat ennen ja jälkeen etuasiakkuuden. (Taloustieteellinen Seura 2018.)

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vertailla Suomen kolmen suurimman pankin keskittämisetuja. Tutkin Osuuspankin, Nordean sekä Danske Bankin etuasiakkuuksien sisältöä ja vertailen niiden tarjontaa keskenään.

Alaongelmat:

- etuohjelmien sisältö
- tarjottavat alennukset ja muut edut esim. liittymisedut
- mahdolliset lisäpalvelut

Opinnäytetyö rajataan käsittelemään henkilöasiakkaiden pankkipalveluja. Opinnäytetyössä ei käsitellä yritysasiakkaiden palveluja. Osittain sivuamme vakuutuspalvelujen merkitystä pankkien keskittämiseduissa. Vertailussa keskitytään eri elämäntilanteessa olevien henkilöasiakkaiden hyötyihin etuohjelmista pois lukien varallisuudenhoito. Pankkien hintoja tarkastellaan paikallisen hinnaston mukaan. OP Helsinki päivitti hinnastonsa 1.4.2018, mikä on opinnäytetyössä huomioitu ja tarkastettu ajankohtaisen hinnaston mukaisesti. Nordea (2018d.) ilmoitti 6.4.2018 yksinkertaistavansa nykyistä hinnoitteluaan ja lanseeraavansa nykyisten etuohjelmien tilalle uudenlaiset päivittäispalvelupaketit. Uusi hinnasto astuu voimaan heinäkuussa. Opinnäytetyö on tehty tarkastelleen vielä voimassa olevia etuohjelmia ja hinnastoa.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö alkaa teoriaosuudella, jossa käsitellään yleisesti pankkien tarjoamia tuotteita ja palveluja Suomessa. Tutkitaan mistä ja miten pankkipalvelujen hinnat muodostuvat sekä miten pankkien palveluja saa ja pitääkin markkinoida kuluttajille. Perehdymme keskeisiin käsitteisiin, jotka liittyvät aiheeseemme. Seuraavassa kokonaisuudessa paneudutaan syvemmin vertailukohteisiin tutkimalla näiden taustoja, olemassa olevia etuohjelmia sekä niiden sisältöä ja edellytyksiä.

Tämän jälkeen tutkimus etenee itse vertailuun. Verrataan pankkien etuohjelmia keskenään aihealueittain ja haetaan esimerkkiasiakkaille parasta ratkaisua olemassa olevilla tiedoilla. Vertaillaan myös pankkien omien etuohjelmien korostamista ja esille tuomista viestinnässä. Viimeisessä luvussa edetään yhteenvetoon ilmi tulleista havainnoista ja pohditaan mikä etuohjelma sopisi erilaisille asiakkaille. Sen jälkeen käydään läpi keskeiset tulokset ja pohditaan jatkotutkimusmahdollisuuksia.

2 Pankkien palvelut, asiakkuudet ja edut

Tässä osiossa tutustumme Suomen pankkien yleisimpiin tuotteisiin ja palveluihin, niiden hinnoitteluun ja markkinointiin.

2.1 Henkilöasiakkaille tarjottavat tuotteet ja palvelut.

Miltei kaikki pankkien ja vakuutusyhtiöiden tarjolla olevat palvelut ovat finanssipalveluja. Euroopan unionin vuonna 2002 hyväksytty direktiivi määrittelee finanssipalveluiksi pankki-, luotto- ja vakuutuspalvelut sekä yksilölliset eläkkeet, sijoitukset ja maksutapahtumat. Kyseinen direktiivi otettiin Suomen kuluttajalainsäädäntöön vuonna 2005.

Lähes kaikkien Suomen pankkien tarjonnasta löytyvät:

- talletus ja käyttötilit
- luotot ja niiden välityspalvelut
- maksujenvälityspalvelut
- vakuutukset ja niiden välityspalvelut
- arvopaperivälitys ja/tai muut sijoituspalvelut
- arvopaperimarkkinalakia soveltavat rahasto-osuudet ja muut arvopaperit
- sijoitusneuvontapalvelut
- muut rahoitukseen liittyvät palvelut ja välineet

Kokonaisuudessa finanssipalvelut ovat asiantuntijapalveluita. Alan ammattilainen tuottaa asiakkaalle lisäarvoa erikoisosaamisellaan. Asiantuntija tuntee finanssipalvelutuotteet ja voi keskittyä asiakkaan tarpeisiin. (Ylikoski & Järvinen 2011, 14.)

Pankkien tärkein tehtävä on vastaanottaa talletuksia, hoitaa asiakkaidensa maksuliikennettä ja omaisuutta sekä myöntää luottoja. Pankkien rooli on ajan myötä vaan vahvistunut yhteiskunnassamme käteisen rahan käytön vähentyessä yhä enemmän. Asiakkaat hyödyntävät pankkeja eniten osapuolten rahansiirtoon, säästämiseen ja lainaamiseen. Pankit tarjoavat laajasti erilaisia sijoituspalveluja, joille yhteinen tavoite on tuoton maksimointi. Valikoimassa ovat usein mutkaisempien sijoituspalveluiden rinnalla pankin määräaikaisten parempikorkoiset tilit ja jatkuvat tuottotilit. Pankkipalvelut ovat hyvin pitkälti aineettomia, automatisoituja ja järjestelmien tuottamia. Aineettomuus finanssimaailmassa tarkoittaa sitä, että palvelu ei ole käsin kosketeltavissa tai fyysisenä tavarana. Esimerkiksi varojen säilytys tai laskun maksu ovat aineettomia, mutta tapahtuvat helposti ja turvallisesti. (Ylikoski & Järvinen 2011, 17.)

Päivittäisessä asiointissa usein tavallinen asiakas tarvitsee ja valitsee pankkitilin, siihen liitetyn maksukortin ja niiden seurantaan verkkopalvelun. Lähes 80% arjen ostoksista maksetaan maksukortilla. Maksukortti on pankin myöntämä yksilöity maksuväline, joita

ovat debit- ja credit-kortit sekä niiden yhdistelmäkortti. Verkkopalvelussa asiakas pääsee seuramaan omien tilien ja korttien käyttöä, maksamaan laskuja, sijoittamaan ja nykyään tekemään laajasti paljon muuta. Sähköisen asioinnin yleistyessä pankeista on tullut merkittäviä tunnistepalvelujen tarjoajia. Yrityksen tai yhteisön sähköisiin palveluihin pääsee kirjautumaan pankkien Tupas-varmennepalvelun avulla. Tupas-varmenteita käyttäen yritys tai yhteisö voi tunnistaa asiakkaan ja päästää hänet asioimaan sähköisiin palveluihin samoilla tunnuksilla, kun tämä kirjautuu omaan pankin verkkopalveluun. Tupas-palvelusta käytetään nimitystä vahva tunnistus, koska palvelussa pankki tunnistaa asiakkaansa omien rekisteriensä perusteella. Tunnistamisen lisäksi Tupas-palvelua käytetään sähköiseen allekirjoittamiseen. Pankki hoitaa ainoastaan asiakkaan tunnistamisen, mutta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan välisistä sopimuksista. (Kontkanen 2016, 217; 228.)

2.2 Tuotteiden ja palvelujen markkinointi

Asiakasmarkkinointia suunnitellaan usein hyvin huolellisesti ja ne perustuvat tutkimuksiin ja analyyseihin. Tieto asiakkaasta saadaan esimerkiksi tämän kanta-asiakaskortista, joka rekisteröi kaikki ostokset. Tietoja ovat mm. missä ostoksia tehdään, milloin, kuinka paljon, kuinka usein ja mitä ostoksia ylipäättänsä tehdään. Jos yrityksellä ei ole käytössään näitä tietoja, joudutaan tyytymään esimerkiksi tilastotietoihin tai tekemään oma tutkimus. (Bergström & Leppänen 2007, 247- 249.)

Finanssiala on hyvin säänneltyä, eikä alan markkinointi ole poikkeus. Finanssitoiminnan markkinointia säännellään muun muassa kuluttajansuojalaissa. Finanssialan palveluihin sovelletaan Kuluttajansuojalaista muun muassa 2 lukua markkinoinnista, 3 lukua sopimusehtojen sääntelystä sekä 4 lukua sopimusten tulkinnasta ja sovittelusta. Kuluttajansuojalaki koskee kulutushyödykkeiden tarjoamista, myymistä ja muuta markkinointia elinkeinonharjoittajalta kuluttajalle. Kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka käyttää kulutushyödykettä haluamallaan tavalla, muttei harjoittamaansa elinkeinotoimintaan. Kuluttajansuojalaki määrittelee, ettei markkinointi saa olla hyvän tavan vastaista ja siinä ei saa käyttää kuluttajan kannalta sopimatonta menettelyä. Hyvän tavan vastainen markkinointi on ristiriitainen yleisesti hyväksytyjen arvojen kanssa ja esimerkiksi loukkaa ihmisarvoa, uskonnollista tai poliittista vakaumusta. Sukupuoleen, ikään, kansalliseen tai etniseen alkuperään, kieleen, kansalaisuuteen, tai muuhun vastaavaan perustuva syrjivä sisältö katsotaan myös hyvän tavan vastaiseksi. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 134-135.)

Markkinoinnissa tai asiakassuhteessa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja, jättää antamatta olennaisia tietoja eikä käyttää aggressiivista menettelyä. Markki-

noinnista täytyy selkeästi ilmetä kaupallinen tarkoitus ja kuka palvelua markkinoi. Viestintävälineellä on merkitystä markkinoinnin sisältöön ja toteutukseen, mikä pitää ottaa huomioon hyvää tapaa arvioitaessa. Markkinointikanava rajaa tiedon määrää ja laatua.

Kuluttaja ei saa markkinoinnin johdosta päätyä tekemään ostopäätöksen, jota hän ei olisi muuten ilman annettuja tietoja tehnyt. Totuudenvastainen tai harhaanjohtava tieto voivat olla muun muassa hintaetu, hyödykkeen hinta ja sen määräytymisperuste tai maksuehto. Esimerkiksi väite hyödykkeen hintaedun tai tarjoilla olon ajan olevan rajoitettu, jotta kuluttaja tekisi päätöksen saman tien on sopimatonta. Annettavat tiedot pitää olla selkeät ja ymmärrettävät. Turvallisuutta ja terveyttä koskevat tiedot tulisi olla aina annettuna. Aggressiiviseksi menettelyksi lasketaan häirintää, painostamista tai pakottamista. Olennaista huomioitavaa ovat muun muassa menettelyn luonne, ajoitus, paikka ja kesto. Sopimattomia menettelyjä ovat kuluttajan heikentyneen arvostelukyvyn hyväksikäyttö ja uhkaava tai halventava käyttäytyminen. Alaikäiselle suunnattu markkinointi, joka vaikuttaa haitallisesti tämän tasapainoiseen kehitykseen tai sivuuttaa vanhempien roolia kasvattajina, on hyvän tavan vastaista markkinointia. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 135-136.)

Kaikessa finanssialan tekemisessä asiakkaalla täytyy olla saatavilla riittävät tiedot, joiden pohjalta hän voi tehdä päätöksensä. Asiakkaalta on kysyttävää tai muuten selvitettävää olennaiset tiedot hänen taloudellisesta tilanteestaan kartoittaakseen hänelle sopivat palvelut ja esimerkiksi sijoitusneuvot. Palveluntarjoajan on ilmoitettavaa asiakkaalle, jos katsoo ettei palvelu ole asiakkaalle sopiva. Rahoitusvälineiden markkinointia koskeva sääntely löytyy arvopaperimarkkinalaissa (2 luvun 1§ ja 10 luku). Siinä säännellään lisäksi sijoituspalvelujen ja oheispalvelujen markkinointia. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 140-141.)

Finanssialan viestinnässä on usein tyypillistä useamman viestintäkanavan samanaikainen käyttö. Näin tavoitetaan helpommin haluttua kohderyhmää ja saadaan viesti menemään perille. Markkinointiviestinnän yksinkertaisin, mutta tehokkain kanava on nykypäivänä verkkopankki. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan 16-89-vuotiaista vuonna 2016 verkkopankkia käytti jopa 81 prosenttia. Tutkimuksen mukaan internetiä käyttivät samasta ikäluokasta 88 prosenttia, joista alle 55-vuotiaat lähes kaikki. Digitaalinen viestintä kohtaa suurta joukkoa ja sen avulla voidaan kohdistaa viestintä halutulle kohderyhmälle. (Tilastokeskus 2016; Ylikoski & Järvinen 2011, 152-153.)

2.3 Tuotteiden ja palvelujen hinnoittelu

Lähtökohtaisesti pankkipalvelujen hinnoittelun tulisi seurata tavaroiden ja palvelujen hinnoittelua, mutta osittain historian vuoksi tyypillinen tarjontaan ja kysyntään perustuva hinnoittelu ei aina finanssialalla toteudu. Säännöstelykauden aikana käynnistyi nopea kasvu

pankkien hoitamaan maksuliikenteeseen. Silloin palvelumaksujen periminen ei ollut välttämätöntä ja usein edes mahdollista. Yleisestä korkotasosta poikkeaminen ei ole kannattavaa, ottaen huomioon koti- ja ulkomainen kilpailu ja pääomanliikkeet. Varainhankinnassa ja luotonannossa täytyy seurata markkinatilannetta. Tämän takia pankit ovat joutuneet tarkasti hinnoittelemaan palvelunsa ja hillitsemään kustannuksensa. (Kontkanen 2016, 99-102.)

Nykyinen pankki poikkeaa usein perinteisestä pankista tuotevalikoimaltaan. Mukaan ovat tulleet erilaiset rahoitusvaihtoehdot, maksutavat ja muut finanssi-innovaatiot. Eri asiakasryhmien palveluvalikoimat erottuvat toisistaan. Hinnoittelusta on tullut tärkeä osa liiketoimintaa ja pankkien yleiskuvaa. Osa tuotteista tai palveluista pidetään asiakkaille maksuttomina, kun taas osalle on selkeä hintalappu. Pankkien hinnoittelu perustuu muiden yritysten lailla oletukseen siitä, kuinka paljon asiakkaat ovat valmiit maksamaan tietystä tuotteesta tai palvelusta. Asiakastuntemuksen ja pankin omien kustannuslaskelmien pohjalta muotoillaan käytännöllinen hinnoittelu. Lisäksi hintamääritykseen vaikuttavat aiemmat hinnoittelukokemukset, tuotteiden tai palvelujen laskennalliset kustannukset, yleinen markkinataso ja kilpailijoiden hinnat. (Kontkanen 2016, 99-102.)

Hinta on yksi kilpailustrategioista. Pankkituotteiden hinnoittelulle on tyypillistä erilaiset palvelukokonaisuudet eli niin sanotut paketit. Nämä voivat olla esimerkiksi päivittäispalvelupaketti tai sijoituspaketti. Asiakas ottaa käyttöön tarpeensa mukaisen paketin ja maksaa siitä kiinteän kuukausihinnan. Mitä laajempi on paketin sisältö, sitä korkeampi on sen hinta. Yleensä paketti on kuitenkin hinnoiteltu edullisemmaksi suhteessa kuin suppeampi vaihtoehto. Yksittäisen palvelun hintatietoisuus heikkenee, mutta paketin etuna on asiakkaalle edullisempi kokonaishinta. Muiden yritysten lailla pankeilla on taloudellisia tavoitteita ja hinnoittelu vaikuttaa kovasti tavoitteisiin pääsyä. Tulostavoitteet, pankkitoiminnan sijoitetulle pääomalle asetetut tuottotavoitteet, kustannukset ja pankin vakavaraisuus ohjaavat myös keskeisesti hinnoittelua. (Kontkanen 2016, 99-102; Ylikoski & Järvinen 2011, 117-118.)

Lähtökohtaisesti hinnoittelu suunnitellaan tuotteiden luokittelulla ja niiden kysynnän hintaherkkyiden perusteella. Erilaisilla tutkimuksilla ja jo aiemmilla kokemuksilla voidaan kerätä tietoa hintaherkkydestä. Henkilöasiakkaat ovat entistä tietoisempia hinnoista ja koroista. Monet ovat hyvin reagointivalmiita. Asiakkaat ovat entistä avoimempia kilpailuttamaan yhtiöitä finanssialalla. Olleessa kuitenkin epävarma, mitä palvelusta pitäisi maksaa, usein pidättäytyään nykyisessä finanssiyhtiössä eikä lähdetä kilpailuttamaan. Yksinker-

taiset ja pelkistetyt itsepalvelut finanssipalveluissa ovat edullisempia. Niissä asiakas joutuu hankkimaan tietoa itsenäisesti ja olemaan kokonaan vastuussa valinnoistaan. (Kontkanen 2016, 99-102; Ylikoski & Järvinen 2011, 116.)

2.4 Keskeiset käsitteet

Avainasiakas

Avainasiakkaat käyttävät säännöllisesti yrityksen palveluja tai tekevät siellä ostoksensa. Näin olleen he ovat yleensä yrityksen tuottavimpia asiakkaita. Heissä on suuri ostopotentiaali, siksi asiakassuhteeseen on panostettavaa enemmän. Avainasiakkaille tarjotaan muun muassa henkilökohtaisia etuja, yksilöityjä palveluja ja tehokasta viestintää, pitääkseen heitä tyytyväisinä ja uskollisina yritykselle. Uskollisuudesta palkitakseen tarjotaan juuri heille sopivaa etuasiakasohjelmaa. (Bergström ja Leppänen 2007, 253; Raatikainen 2008, 435.)

Etiasiakas

Etiasiakas on yrityksen etuasiakasohjelmaa käyttävä asiakas. Hänelle on tarjolla juuri hänelle suunnatut edut ja palvelut. Yritykset pyrkivät sitouttamaan etuasiakkaansa tarjoamalla hänelle parasta mahdollista asiakassuhdetta. Asiakassuhteet ovat hyvin tärkeitä yrityksille, koska siihen perustuu miltei koko yrityksen toiminta. Asiakaslähtöinen toimintatapa tuo yritykselle lisää arvoa. Yritykset keskittyvät nykypäivänä yhä enemmän asiakassuhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen, sillä jatkuva uusien asiakkaiden etsintä ei ole kannattavuudeltaan järkevää. Lähtökohta asiakassuhteiden ylläpitämiseen on asiakasryhmän toivoman tarjonnan ja etujen kehittäminen sekä hyvä viestintä. (Bergström & Leppänen 2007, 247- 249.)

Etiasiakasohjelma / Etuohjelma

Etiasiakasohjelmien luominen on suunnitelmallista ja vaatii paljon luovuutta. Tavoitteena on luoda mielikuva palvelukokonaisuudesta, josta on asiakkaalle taloudellista hyötyä. Usein paikka etuasiakasohjelmassa on ansaittava ja eduissa ovat selkeät tasot. Päättäkseen seuraavalle tasolle ja saadakseen lisää etuja, on asiakkaan esimerkiksi lisättävää palvelujen käyttöä ja suositeltavaa yritystä muille. Eri asiakasryhmille edut voivat olla erilaiset. Pankit kuten kaikki muutkin yritykset pyrkivät erottumaan kilpailijoistaan. Etuasiakasohjelmat luodaan erottumaan tarpeeksi kilpailijoiden tarjonnasta ja olemaan vaikeasti jäljiteltävissä. (Bergström & Leppänen 2007, 262- 263; Raatikainen 2008, 40.)

Keskittäminen

Keskittämällä tarkoitetaan asiakkaan kohdistavan palvelujen käyttöönsä tietyn yhtiön palveluihin. Keskittämällä pyritään helpottamaan asiakkaan asiointia, kun mahdollisimman moni palvelu löytyy saman yhtiön sisältä. Asiakkaita houkutteellaan keskittämään kaikki mahdolliset palvelunsa erilaisilla houkuttimilla, kuten alennuksilla ja eduilla. Näin asiakas sitoutetaan samaan yhtiöön, sillä palvelujen kilpailuttaminen vaatisi yhtä hyvien tai parempien etujen saantia kuin mitä nykyinen yhtiö tarjoaa keskittämällä. Mitä enemmän yhtiön palveluja asiakas käyttää, sitä enemmän etuja hän yleensä saa. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 58.)

2.5 Etuasiakasohjelmissa tarjottavat edut

Rahaedut

Rahaetu tarkoittaa rahanarvoista etua, joka voi olla esimerkiksi ostojen perusteella oleva alennus tai tietty tuote alennettuun hintaan. Rahaetua voi kertyä tietty prosenttiosuus asiointista, joka myöhemmin muutetaan rahaksi asiakkaan käytettäväksi. Yrityksillä on usein monimutkaisia etupistejärjestelmiä, mutta ideana kaikissa on sitouttaa asiakas ostamaan enemmän tarjoamalla hänelle paremman rahaedun. (Bergström & Leppänen 2007, 263-264.)

Suhdetoimintaedut

Suhdetoimintaetuja ovat normaalista poikkeavia palveluja, jotka ovat suunnattuja juuri tietyille asiakkaille. Suhdetoimintaetuja on paljon erilaisia ja ne sitovat asiakkaan paremmin kuin edellä mainitut rahaedut. Näitä voivat olla muun muassa jäsenlehdet, erilaiset asiakastilaisuudet ja -tapahtumat, henkilökohtainen neuvonta, pidempi takuu-aika, suora puhelinväylä ja vaikkapa asiakaskerhot. Yleensä yritykset tarjoavat avainasiakkailleen sekä rahallisia että suhdetoimintaetuja. Näiden yhdistelmä lisää asiakasuskollisuutta ja asiakkaalla ei ole tarvetta asioida kilpailijalla. (Bergström & Leppänen 2007, 264-265; Raatikainen 2008, 479.)

3 Tutkimus

Tutkimus toteutetaan perehtymällä Osuuspankin, Nordean ja Danske Bankin taustatietoihin ja näiden olemassa oleviin etuohjelmiin.

3.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

Tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimustapaa. Tutkimustyyppinä on vertaileva tutkimus, joka on osana kvalitatiivista tutkimusstrategiaa. Tutkimus toteutetaan keräämällä erilaisia lähdemateriaalia kirjoista, lehtiartikkeleista, Internet-artikkeleista, tutkimuksista ja tutkittavien kohteiden omista julkaisusta. Pyrin käyttämään erilaisia lähteitä varmistamaan monipuolisuuden ja lähteiden luotettavuuden. Suurimmassa roolissa ovat tutkittavien pankkien omat julkaisut. Finanssialaa koskevia muutoksia ajatellen, pyrin hankkimaan mahdollisimman ajankohtaisia julkaisuja ja kirjallisuutta. Artikkelit valitsen mahdollisimman tunnetuista ja luotettavista lähteistä.

Pohjistan tutkimusta tutkittavien kohteiden perustiedoilla ja kerään tietoja näiden olemassa olevista etuasiakasohjelmista sekä tämän hetkisestä hinnastosta. Lopuksi vertailen Osuuspankin, Nordean ja Danske Bankin etuohjelmien tarjontaa ja hintoja keskenään. Vertailen myös pankkien oman perustason asiakkaiden etuja ensimmäiseen mahdolliseen etutason etuihin. Tutkimustuloksien perusteella arvioin mikä pankki ja etuohjelma olisivat sopivimmat esimerkkiasiakkaille.

3.2 Tutkittavien pankkien perustiedot

Finanssimarkkinoilla Suomessa on pitkään ollut oligopolitilanne, jossa markkinoilla toimii muutama suuri yritys hallitsemassa markkinoita. Rakennemuutoksista on syntynyt uusia toimintamalleja ja monitoimialan tarjoajia. Suomen markkinoita hallitsevat OP Ryhmä, Nordea Pankki ja Danske Bank, joiden lisäksi löytyy useita pienempiä toimijoita. Tarkastellessamme vertailukohteitamme, on tärkeää ymmärtää kyseisten pankkien taustaa. Kaikki kolme pankkia ovat erilaisia historialtaan, toiminnaltaan ja hallinnoinniltaan. (Ylikoski & Järvinen 2011, 20.)

3.2.1 OP Ryhmä

OP Ryhmä on finanssiryhmä, joka tarjoaa henkilöasiakkaille perinteisiä pankki-, vakuutus- ja varallisuudenhoitopalveluja. Edellä mainittujen lisäksi OP tarjoaa nykyään terveydenhoi-

don, asumisen, liikenteen ja turvallisuuden palveluja. OP kasvattaa palveluitaan tullakseen tulevaisuuden monialaiseksi palveluyritykseksi. Ryhmän juuret ulottuvat vuoteen 1902, jolloin perustettiin itsenäisten osuuspankkien finanssiryhmän. (OP 2018c.)

Suomen markkinoilla OP Ryhmä on suurin finanssiryhmä. OP Ryhmä muodostuu noin 170 itsenäisestä osuuspankista ja niiden omistamasta keskusyhteisö OP Osuuskunnasta. Ryhmän toiminta perustuu osuuskunnallisuuteen, minkä tavoitteena on tuottaa monipuolisesti hyötyä omistajajäsenille. Tämä tarkoittaa yhdessä tekemistä ja menestyksen jakoa kaikkien kesken. Liiketoiminnan tulos käytetään vahvistamaan ryhmän taseetta sekä asiakkaiden hyväksi. Tavoitteena ei kuitenkaan ole mahdollisimman suuri voitto toiminnassa vaan omistajajäsenien tarvitsemien palvelujen tehokas tuottaminen. Ylin päätösvalta osuuspankeissa kuuluu omistajajäsenistä muodostuvalle edustajistolle tai osuuskunnan kokoukselle, jossa valitaan pankille hallintoneuvosto. Hallintoneuvoston tehtävä on muun muassa valita pankille hallitus. (OP 2018c.)

OP Ryhmä työllistää yli 12 000 finanssialan osaajaa ja kasvaessaan monialaiseksi palveluyritykseksi on joukkoon tullut myös muun muassa sairaanhoitajia ja lääkäreitä. Osuuspankeilla on vahva yhteisöllinen rooli Suomessa. Monella paikkakunnalla osuuspankit ovat suurimpia veronmaksajia. Vuonna 2015 Talousmedia Bloomberg arvioi OP Ryhmän Euroopan vahvimmaksi pankiksi. (OP 2018c.)

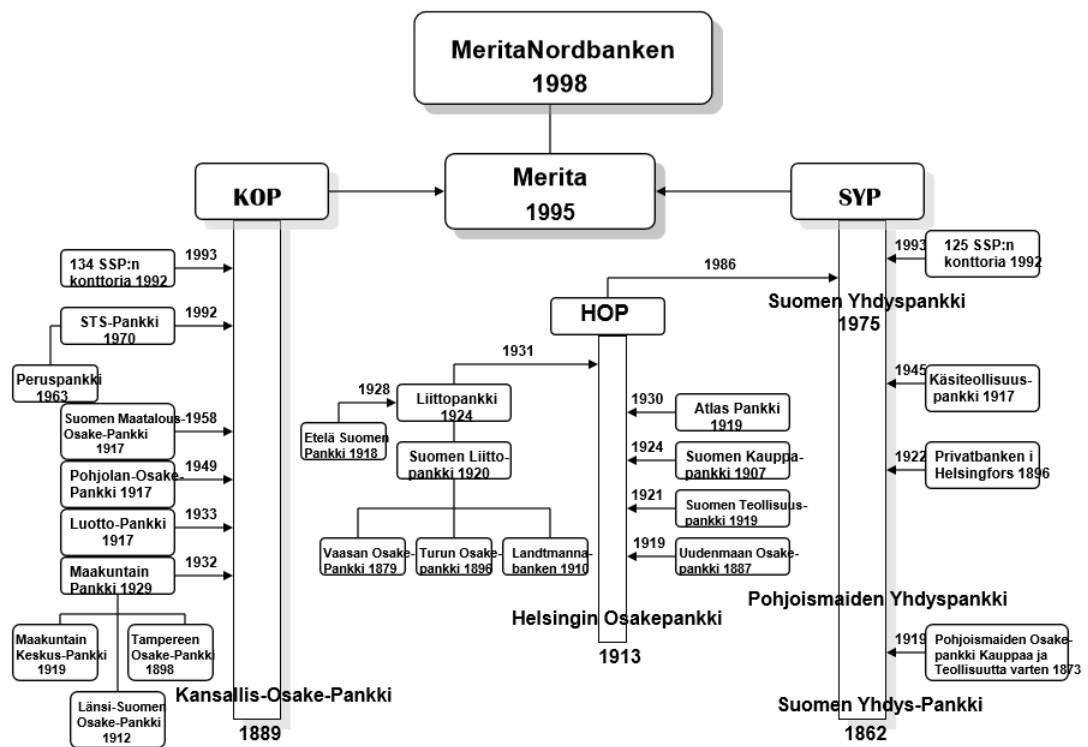
OP Ryhmä on täysin suomalainen finanssiryhmä, mikä toimii myös kilpailuetuna. Ryhmän osuuspankit ovat itsenäisiä talletuspankkeja, jotka harjoittavat paikallisesti vähittäispankki-toimintaa. Pääkaupunkiseudun osuuspankki on Helsingin Seudun Osuuspankki, nykyinen OP Helsinki, joka toimii Helsingissä, Vantaalla ja Espoossa. Helsingin Seudun Osuuspankki muuttui osakeyhtiöstä osuuskunnaksi vuoden 2016 huhtikuussa samalla muuttaen nimensä: OP Helsinki. (OP 2018a.)

3.2.2 Nordea Pankki Suomi Oyj

Nordea Bank AB on Pohjoismaiden suurin finanssipalvelukonserni, joka tarjoaa henkilöasiakkailleen pankki- vakuutus- ja varallisuudenhoitopalveluja. Nordean juuret ulottuvat 1820-luvulle Tanskaan, jolloin perustettiin yksi Nordean edeltäjäpankeista Sparekassen for Kjøbenhavn og Omegn- niminen pankki. Vuosien varrella erityisesti ensimmäinen maailmansota koetteli sen hetkisiä pankkeja. Uusia pankkeja tuli ja meni, jotkut yhdistyivät, jotkut lopettivat kokonaan toimintansa. Nordean edeltäjäpankkeja on yhteensä miltei 300. 1990-luvulla neljä suurinta Pohjoismaista pankkia olivat Nordbanken, Unibank, Kre-

ditkassen ja Meritabank. Nämä neljä pankkia fuusioituivat vuonna 2001, minkä jälkeen toimintaa on jatkettu nimellä Nordea. Nimi tulee sanoista ”Nordic” ja ”ideas”. (Nordea 2018b.)

Suomen Nordean tarina alkoi vuonna 1862 Suomen Yhdyspankin perustamisesta, mikä oli tuolloin Suomen ensimmäinen liikepankki. Suomen Nordean sukupuuun kuuluvat kaksikymmentäviisi liikepankkia. Vuonna 1995 Suomen Yhdyspankin ja Kansallis-Osake-Pankin fuusioitua, tuli pankin nimeksi Merita. Pian sen jälkeen Merita fuusioitui ruotsalaisen Nordbankenin kanssa, jotka muodostivat yhdessä MeritaNordbanken konsernin vuodesta 1998 lähtien. Vuonna 2001 edellä mainitut Unibank ja Christiania Bank og Kreditkassen yhdistettiin mukaan ja näin syntyi tuntemamme Nordea. Markkinaosuudeltaan vuoden 2016 lopussa Nordea sijoittui Suomessa toiseksi suurimmaksi pankiksi. (Finanssiala 2016; Nordea 2018b.)



Kuva 1. Nordean sukupuu. (Nordea 2018c.)

Nordean henkilöasiakkaiden määrä ylittää kymmeneen miljoonaan, joista Suomessa on noin 2,8 miljoonaa. Konttoreiden, tytäryhtiöiden ja edustajiston muodostamaa toimintaa löytyy 17 maasta. Toimipisteitä on Pohjoismaiden lisäksi muun muassa Venäjällä, Kiinassa, Yhdysvalloissa ja Singaporessa. Vuoden 2017 lopussa henkilöstömäärä ylsi miltei 31 000 henkilöön. Syyskuussa 2017 Nordean hallitus päätti siirtää emoyhtiön kotipaikan Tukholmasta Helsinkiin. Nordean osakkeilla käydään kauppaa Helsingin, Tukholman ja Kööpenhaminan pörssiissä. (Nordea 2018b.)

3.2.3 Danske Bank Oyj

Danske Bank -konserni on Pohjois-Euroopan pankkialan toimijoista yksi suurimmista. Toimintaa löytyy Tanskan, Suomen ja Ruotsin lisäksi muun muassa Virossa, Irlannista, Saksasta ja Venäjältä. Yhteensä 15 eri maassa. Konserni sisältää perinteistä pankkipalvelua, vakuutus-, kiinteistövälitys- sekä omaisuudenhoitopalveluja. Henkilöasiakkaita on noin 3,8 miljoonaa, joista Suomessa lähes miljoonaa. Markkinaosuudeltaan vuoden 2016 lopussa Danske Bank on ollut Suomessa kolmanneksi suurin pankki. Danske Bankin osake noteerataan Kööpenhaminan pörssissä. (Danske Bank 2018a; Finanssiala 2016.)

Danske Bank on harjoittanut pankkitoimintaa jo vuodesta 1871 ja kasvanut vuosien varrella kansainväliseksi pankkitoimijaksi erilaisilla yritysostoilla. Merkittävimpiä ovat olleet mm. tanskalainen Handelsbanken (1990), ruotsalainen Östgöta Enskilda Bank (1997), norjalainen Fokus Bank (1999), irlantilaiset Northern Bank ja National Irish Bank (2004) sekä suomalainen Sampo Pankki (2006). (Danske Bank 2018a.)

Entisen Sampo Pankin toiminta käynnistyi vuonna 1887 Suomen valtion omistamasta Postisäästöpankista. Nimeensä viitaten talletukset otettiin vastaan postikonttoreissa ja vuonna 1970 nimeksi muuttui Postipankki. Ajan myötä Postipankki yhdistettiin Suomen Vientiluoton ja Vakuutusyhtiö Sammon kanssa. Näin syntyi uusi laajojen palvelujen finanssikonserni. Vuonna 2001 konsernin nimi muuttui Sampo Pankiksi. Samana vuonna Sampoon liittyi sijoittamiseen ja säästämiseen erikoistunut Mandatum Pankki, mikä teki Sammosta Suomen johtavan sijoituspuolen pankin. Danske Bankin ostettua Sampo Pankki vuonna 2006, jatkettiin toimintaa kuitenkin osittain vielä Sampo Pankin nimellä. Virallisesti vuonna 2012 Danske Bank - konserni yhtenäisti toimintansa alla olevat brändit, jolloin myös Sampo Pankin nimi muuttui Danske Bankiksi. (Danske Bank 2018a.)

Danske Bank työllistää noin 19 000 pankkialan ammattilaista ja tarjoaa palveluita henkilöasiakkaiden lisäksi yritys- ja yhteisöasiakkaille. Risto Tornivaara on toiminut Danske Bank Suomen toimitusjohtajana vuodesta 2013 ja on jäämässä eläkkeelle kuluvan vuoden aikana. Danske Bankin pääkonttori sijaitsee Tanskassa, Kööpenhaminassa. (Danske Bank 2018a.)

3.3 Etuasiakasohjelmien kuvaukset

3.3.1 Osuuspankin omistaja-asiakkaat

Osuuspankki on nimensä mukaisesti osuuskuntatoiminnallinen pankki. Osuuspankin etuasiakas on omistaja-asiakas tai toiselta nimeltä omistajajäsen. Omistaja-asiakas omistaa osan osuustoiminnallisesta Osuuspankista. Jokaisella omistajalla on yhtä suuri osuus osuuspankista niin kooltaan kuin merkitykseltään. Osuuskunnan tavoitteena on muun muassa tuottaa omistajilleen kestävä taloudellinen pohja sekä luoda turvallisuutta ja hyvinvointia. Tämä toteutetaan yhdessä omistaja-asiakkaiden kanssa. Osuuspankin tuotteita ja palveluja kehitetään ja muokataan asiakkaiden tarpeisiin sopiviksi. Omistamalla osan Osuuspankista, pääsee hyödyntämään parhaimmat edut ja alennukset sekä vaikuttamaan pankin toimintaan. (OP 2018c.)

Edut	Omistaja-asiakas	Asiakas
OP-bonukset	✓	
Päivittäiset pankkipalvelut -45 %	✓	Alle 26-vuotiaille päivittäiset pankkipalvelut maksutta
Useimmat vakuutukset -10 %	✓	18–27-vuotiaille 21 % alennus useista vakuutuksista
Rahastojen osto ja myynti kuluitta	✓	
Mahdollisuus osallistua oman pankin toimintaan	✓	

Kuva 2. Omistaja-asiakkaan edut. (OP 2018b.)

Etiasiakkaaksi liittyminen

Osuuspankin omistaja-asiakkaaksi voi liittyä kansalaisuudesta riippumatta henkilö, yhteisö tai säätiö, joka käyttää OP Ryhmän palveluja. Liittymisen yhteydessä maksetaan kertasijoituksena jäsenosuusmaksun, jonka suuruus vaihtelee osuuspankeittain. Useimmissa osuuspankeissa kuten OP Helsingissä jäsenosuusmaksu on sata euroa. Jäsenosuusmaksu täytyy maksaa kokonaisuudessaan kerralla liittyessään omistaja-asiakkaaksi. Jäsenosuusmaksun saa kokonaan takaisin luopuessaan omistaja-asiakkuudestaan. Jäsenosuusmaksu palautetaan lakisääteisen odotusajan jälkeen, joka on vuoden päästä siitä tilikaudesta kun omistaja-asiakkuus on irtisanottu. (OP 2018b.)

Etuasiakkuudesta eroaminen

Omistaja-asiakas voi koska tahansa erota osuuspankkinsa jäsenyydestä jättämällä kirjallisen eroilmoituksen. Osuuspankin vastaanottaessa eroilmoituksen, kuluva päivä merkitään omistaja-asiakkuuden päättymispäiväksi. Siitä päivästä edut lakkaavat, vaikka jäsenosuusmaksun palauttaminen on vielä kesken. Osuuspankin hallitus voi erottaa omistaja-asiakkaan jäsenyydestään. Pankin säännöissä on määritelty erottamisperusteet, jotka voivat olla esimerkiksi sitoumuksien täyttämättä jättäminen tai osuuspankille huomattavan vahingon aiheuttaminen. Kuolematapauksessa omistaja-asiakkuus päättyy heti. (OP 2018b.)

OP Ryhmän bonusjärjestelmä

Osuuspankin omistaja-asiakkaalle kertyy asiointistaan OP-bonuksia, jotka ovat rahanarvoisia etuja käytettäväksi tiettyihin osuuspankin maksuihin. Bonuksia kerryttäviä palveluja ovat muun muassa säästöt, lainat, sijoitukset ja vakuutukset. Bonukset lasketaan kertomalla tilien, lainojen, luottokorttien käytössä olevan luoton, sijoitusten ja vahinkovakuutusten kuukauden keskisaldo ja kerrotaan se 0,0025 eli 0,25 %. OP-bonuksista voi kieltäytyä ja se täytyy tehdä kirjallisesti osuuspankin konttorissa tai verkkopalvelussa. (OP 2018b.)

OP-bonukset käytetään automaattisesti osuuspankin pankkipalvelumaksuihin, vakuutusmaksuihin, OP-Kiinteistökeskuksen sekä lakipalvelujen palkkioihin. Pankkipalvelumaksuja ovat muun muassa kortin ja verkkopalvelun palvelumaksut, säilytyspalkkiot, lainan toimitusmaksu ja tallelokerovuokrapalkkiot. OP-bonuksia käytetään vakuutusmaksuihin vakuutuksen ottajan ja maksajan olleessa sama henkilö. Veloitus bonustililtä tehdään osittain tai kokonaan riippuen käytettävissä olevien OP-bonusten määrästä. Bonuksilla voi maksaa Mittaturvan eli kodin ja perheen vakuutusmaksuja sekä Autoturvan eli ajoneuvojen vakuutusmaksuja. OP-Kiinteistökeskuksen palkkioita ovat esimerkiksi välityspalkkiot, arviointipalkkiot ja kauppakirjojen tehtävien palkkiot. Bonukset voidaan myös hyödyntää esimerkiksi perunkirjoituksiin, perinnönjakoihin, testamentteihin ja avioehtoihin, kun ollaan käytetty osuuspankkien lakipalveluja. (OP 2018b.)

Bonukset ovat henkilökohtaisia eikä niitä voi siirtää tai lahjoittaa toiselle. Kertyminen lasketaan henkilökohtaisella tasolla, esimerkiksi lainasta kertyy bonuksia oman lainaosuuden mukaan. Perheenjäsenistä voidaan kuitenkin muodostaa perhekokonaisuus kerätäkseen bonukset yhteen kokonaisuuteen. Perhekokonaisuudessa jokaisen perheenjäsenen täytyy olla omistaja-asiakkaana siinä osuuspankissa, missä perhekokonaisuus muodostetaan. Tällöin jokainen jäsen kerryttää OP-bonuksia omalta osaltaan yhteiseen kokonaisuuteen ja ne käytetään kaikkien pankki- ja vakuutusmaksuihin. (OP 2018b.)

Perhekokonaisuudessa yksi perheenjäsenistä on omistaja, jonka bonustilille kaikki perheen OP-bonukset kertyvät. Bonukset käytetään ensin bonustilin omistajan maksuihin, minkä jälkeen vasta muiden perhejäsenten. Perhekokonaisuuden purussa bonukset jäävät omistajalle eikä niitä jaeta jäsenten kesken. Molempien vanhempien suostumuksella myös alaikäinen voidaan liittää osaksi perhekokonaisuutta. Tämän tultua täysi-ikäiseksi, hänet poistetaan automaattisesti perhekokonaisuudesta ja hänelle avautuu oma bonustili. (OP 2018b.)

Jos asiakas on omistajana useammassa osuuspankissa, on hänellä jokaisessa niistä oma bonustili. OP-bonuksia käytetään aina yhdestä bonustilistä kerrallaan, jossa on niitä eniten käytettävissä. Bonukset vanhenevat käyttämättöminä viiden vuoden kuluttua niiden kertymisestä. Omistaja-asiakkuuden irtisanonut henkilö, hyödyntää siihen menneessä kertyneet bonukset kuluvan vuoden ja siitä seuraavien kahden vuoden ajan. (OP 2018b.)

OP-bonusten käyttäminen OP Ryhmän määrittämiin ja valitsemiin pankki- ja vakuutusmaksuihin sekä muihin ryhmän palvelumaksuihin on verotonta. Poikkeuksena on henkilöasiakkaan maatalouden tai elinkeinotoiminnan harjoittamisesta liittyvistä luotoista kertyneet OP-bonukset. Ne ovat asiakkaalle veronalaista tuloa niiden käyttövuonna. Bonuksilla maksetut palvelut, palkkiot ja vakuutukset eivät ole vähennettävissä verotuksessa. (OP 2018b.)

Omistaja-asiakkaan päivittäispalvelupaketti 2,95€/kk sisältää:

- | | |
|---|---------------------------|
| - Käyttötilin, jolle saapuu säännöllisiä tuloja | norm. 0,00€ |
| - Verkkotiliote käyttötilillä | norm. 0,00€ |
| - Verkkopalvelutunnukset | norm. 2,70€ |
| - OP- Visa Debit, OP-Visa Electron tai OP-Visa | norm. 2,00€/ 2,25€/ 2,95€ |

Omistaja-asiakkaan päivittäispalvelupaketti OP Visa Gold-kortilla 6,50€/kk.

- | | |
|--|-------------|
| - OP-Visa Gold (sisältäen kattavan matkavakuutuksen) | norm. 6,25€ |
|--|-------------|

Alle 26-vuotiaalle nuorelle maksuttomat palvelut:

- | | |
|--|--------------------|
| - Käyttötili, jolle saapuu säännöllisiä tuloja | norm. 0,00€ |
| - Verkkotiliote käyttötilille | norm. 0,00€ |
| - Verkkopalvelutunnukset | norm. 2,70€ |
| - OP-Visa Debit tai OP-Visa Electron | norm. 2,00€/ 2,25€ |
| - Vuokravakuustilin avaus ja panttaus | norm. 30,00€ |

Muita omistaja-asiakkaan rahaetuja:

- Ostoturva OP-Visalla tai OP-Visa Debit- kortilla tehtyihin ostoksiin
- Verkossa haettu opintolaina ilman toimitusmaksua norm. 30,00€
- Lähes kaikkien rahastojen osto ja myynti kulutta
- Sijoitusvarallisuudesta OP-sijoituskumppani- yhteyshenkilö
- OP-Kiinteistökeskuksen välityspalkkiosta 250 euron alennus
- Vaihtuvat paikallisedut (Marimekko, Royal Ravintolat, Silja Line-risteilyt jne.)
- Mahdollisuus sijoittaa oman osuuspankin pääomaan hyvällä korko-odotuksella (vuonna 2018 korko 3,25%). Samalla tukien pankin vakavaraisuutta ja paikallista yritystoimintaa.
- Käyttötillille talletuskorko 0,1% norm. 0,00%

Omistaja-asiakkaan suhdetoimintaetuja:

- Omistaja-asiakkaan verkkomedia
- Jäsenlehdet
- Vaikuttamisen mahdollisuus (vaaliehdokkaaksi asettuminen, äänestäminen.)
- Jäsentapahtumat (mm. Super Park-tapahtumat lapsille, joulukirkko.)
- Vaihtuvia liittymisetuja

Näkyvyys

OP Helsinki on helposti löydettävissä erilaisista kanavista sosiaalisessa mediassa. Omistaja-asiakkaiden kanssa kommunikointi on siellä aktiivista. Seuraamalla OP Helsinkiä eri kanavissa, saa tietoon ensimmäisten joukossa paikallisetuja, jäsentapahtumia, tiedotuksia ja ihan arjen vinkkejäkin. OP Media on verkkosivu, josta löytyy aihekohtaisesti luettavaksi uutisia, blogikirjoituksia ja tiedotteita maailman menosta paikallisiin tapahtumiin. Osuuspankki tuo paljon esille osuustoiminnallisuuttaan ja korostaa omistaja-asiakkaiden roolia. Seuraamalla heidän kanaviaan, huomaa nopeasti esimerkiksi miltei kaikkien tarjolla olevien etujen ja tapahtumien olevan tarkoitettu vain omistajille. Omistaja-asiakkaaksi liittymistä on helpotettu tuomalla julkaisuun linkki, josta pääsee liittymään. (OP 2018a.)



OP Helsinki 😊 on innostunut.

26. maaliskuuta kello 7:06 · 🌐

...

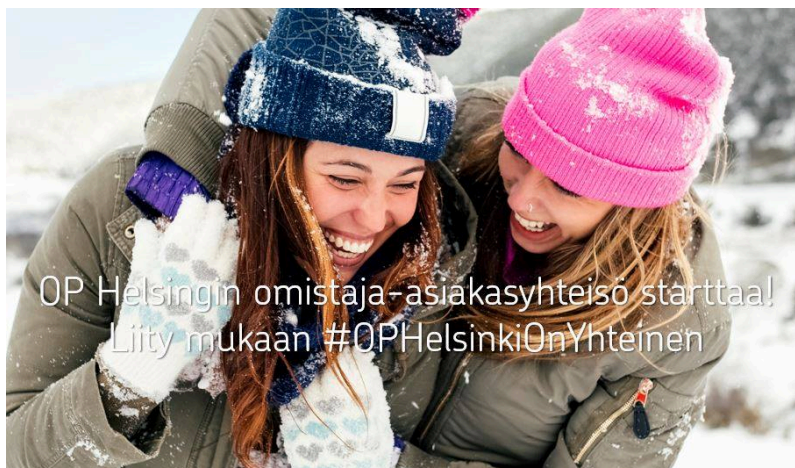
Omistaja-asiakasetu! Ota irtiotto arjesta ja lähde Silja Linen Päivä Tukholmassa -risteilylle! Laivalla nautit yhdessä olostasi, viihteestä ja shoppailusta merellisissä tunnelmissa. Varaukset 11.4.2018 mennessä. Matkustusaika 1.4.-31.5.2018.

Kuva 3. Risteilyetu omistaja-asiakkaille. (OP 26.3.2018.)

Tänään nähdään Itiksessä OPn Tubepäivässä klo 15 alkaen! 🙌🙌🙌🙌 Meet & Greeteissä Sita Salminen, Miklu, Julia Ahonen & MiskaMH. Samalla voit napata Tubecon-pääsylipun omistaja-asiakashintaan: 25 € / 1 päivän lippu sekä 43 € / 2 päivän lippu (norm. 29,90 € / 47,90€). Hinnat sisältävät palvelumaksun ja ovat myynnissä ainoastaan Tubepäivä-tapahtumassa. [#OPmukana](#) [#TubeconFI](#) [#OPHelsinki](#)

Kuva 4. OPn Tubepäivä. (OP 23.3.2018.)

Helmikuussa 2018 starttasi ensimmäistä kertaa OP Helsingin omistaja-asiakasyhteisö. Yhteisö on digitaalinen kanava, jonne ovat tervetulleet kaikki OP Helsingin omistaja-asiakkaat. Yhteisöön osallistumalla pääsee vaikuttamaan oman pankin toimintaan vastaamalla kyselyihin ja olemalla keskusteluissa mukana. Ensimmäisen kyselyn aiheena oli omistaja-asiakasedut. Näin omistaja-asiakas voi vaikuttaa kertomalla millaisia etuja juuri hän kaipaisi. (OP Helsinki 2018.)



Kuva 5. Omistaja-asiakasyhteisöön liittyminen. (OP Helsinki 21.2.2018.)

3.3.2 Nordea Pankin etuasiakkaat

Nordealla on useampi etutaso etuohjelmassaan, riippuen asiakkaan asioinnin laajuudesta, elämäntilanteesta ja iästä. Nordean useimmat etutasot edellyttävät tilin, jolle saapuu säännöllinen tulo. Tällainen tulo voi olla esimerkiksi palkka-, eläke- tai yrittäjätulo, jota on kolmen peräkkäisen kuukauden aika yhteensä minimissään 500 euron edestä. Säästöiksi lasketaan kaikki pankkitileillä olevat talletukset ja Nordea Henkivakuutus Suomen sijoitus- ja vakuutus-sopimuksissa olevat säästöt. Lisäksi Nordean säilytyksessä olevat osakkeet, Nordea Pankki Suomen joukkovelkakirjalainojen ja Nordea Rahastoyhtiö Suomen hallinnoimien rahastojen säästöt lasketaan mukaan. Tilin tai sijoituksen olleessa yhteinen, arvo

jaetaan omistajien kesken. Lainoihin lasketaan Nordean luotot, Mastercard-luotot, Nordea Rahoitus Suomen Joustoluotot ja käytössä oleva Käyttöluotto. Lainan olleessa yhteinen, jaetaan se myös omistajien kesken. (Nordea 2018a.)

Tuoteryhmästä löytyvät muun muassa pankkitunnukset, kortti (Mastercard, Visa, Visa Electron tai Visa Debit), laina (asuntolaina, opintolaina, kulutusluotot), suoraveloituspalvelu, lisätili (ASP-tili, EtuTili, Kasvutili), sijoittajan kaupankäyntipalvelut verkkopankissa sekä henki- ja eläkevakuutukset. Asiakas siirtyy automaattisesti seuraavalle tasolle asiointin täyttäessä seuraavan tason edellytykset kahden peräkkäisen kuukauden ajan. Asiointin alittuessa puolen vuoden ajan etutason edellytykset, siirtyy asiakas automaattisesti alemmalle etutasolle. Käteisnosto Otto-automaatista on Nordean kortilla maksutonta neljä kertaa kuukaudessa. Viidennestä nostosta eteenpäin veloitetaan 0,40€ per nosto. (Nordea 2018a.)



Kuva 6. Nordean etuasiakasohjelmat. (Nordea 2018a.)

Kanta-asiakkaat

Kanta-asiakkaan tason edellytykset voi täyttää joko itse tai perheenä. Edellytykset ovat tili, jolle saapuu säännöllisen tulo, säästöjä ja lainoja vähintään yhteensä kuusi tuhatta euroa sekä tuotteita ja palveluja vähintään kolmesta tuoteryhmästä. Myös kaikki kanta-asiakkaan edut voidaan laajentaa avio- tai avopuolison sekä alle 18-vuotiaiden kotona asuvien lasten käytettäväksi. (Nordea 2018a.)

Kanta-asiakkaan päivittäispalveluhinnasto:

Käyttötili €/kk	0,00€	norm. 2,00€
Pankkitunnukset €/kk	2,00€	norm. 3,00€
Nordea Gold Mastercard debit/credit tai credit kuukausimaksullinen	4,70€	norm. 6,25€

Nordea Gold Mastercard debit/credit tai credit vuosimaksullinen	56,00€	norm. 75,00€
Nordea Credit MasterCard debit/credit tai credit kuukausimaksullinen	3,25€	norm. 4,30€
Nordea Credit MasterCard debit/credit tai credit vuosimaksullinen	39,00€	norm. 52,00€
Muut edut:		
Säännöllinen säästäminen Nordea-rahastoihin	0-0,5%	norm. 0-1% merkinnän määrästä
EtuTili (vähimmäiskorko 0,05%)	-2,25%	norm. -3,25%
	Nordea Prime	
Tallelokero €/kk	15-23,00€	norm. 20-30,00€

Check-in – asiakkaat (18-28-vuotiaat)

Check in- asiakkuus on tarkoitettu alle 28-vuotiaille aikuisille. Se on niin sanottu starttipaketti oman talouden hoitoon. Check in- asiakas on oikeutettu alennettuihin pankkipalvelumaksuihin. Liittyminen on maksutonta ja onnistuu itsenäisesti verkossa tai olemalla yhteydessä Nordean asiakaspalveluun. (Nordea 2018a.)

Check in- asiakkaan päivittäispalveluhinnasto:

Käyttötili €/kk	0,00€	norm. 2,00€
Pankkitunnukset €/kk	0,00€	norm. 3,00€
Nordea Electron tai Nordea Debit €/kk	0,00€	norm. 2,50€/2,00€
Nordea Credit €/kk	3,25€	norm. 4,30€
Nordea Credit, vuosimaksullinen	39,00€	norm. 52,00€

Muut edut:

Uuden opintolainan nosto	10,00€	norm. 20,00€
Vuokravakuustilin avaus	0,00€	norm. 40,00€
Sijoittajan palvelut €/kk	0,00€	norm. 4,00€
Merkinnät Nordea rahastoihin perustuen säästösopimukseen	0 % merkinnän määrästä	norm. 0-1% merkinnän määrästä

Avainasiakkaat

Avainasiakkaan pankkipalvelujen etuihin kuuluvat muun muassa vuosi- tai kuukausimaksuton Nordea Gold Mastercard, yksilöllinen säästämisen suunnitelma ja säännöllinen

säästäminen Nordean rahastoihin ilman merkintäpalkkiota, jonon ohitus soittaessa Nordean Asiakaspalveluun sekä lyhennysjousto-ominaisuus lainojen hoitoon. Avainasiakkaalla on yhteyshenkilö pankkiin, joka on henkilökohtainen pankkineuvoja. Edut voi halutessaan laajentaa koskemaan myös avio- tai avopuolisoa sekä kotona asuvia alle 18-vuotiaita lapsia. Avainasiakastasolle on edellytyksiä, jotka voi täyttää itse tai perheenä. Edellytyksiä ovat tili, jolle saapuu säännöllisesti tuloa, lainoja ja säästöjä vähintään yhteensä 30 000 euroa sekä tuotteita ja palveluja vähintään viidestä tuoteryhmästä. (Nordea 2018a.)

Avainasiakkaan 0€/kk tai vuosimaksuttomat:

Käyttötili		norm. 2,00€
Pankkitunnukset		norm. 3,00€
Nordea Gold Mastercard debit/credit tai credit, kk-maksullinen		norm. 6,25€
Nordea Gold Mastercard debit/credit tai credit, vuosimaksullinen		norm. 75,00€
Nordea Credit Mastercard debit/credit tai credit, kk-maksullinen		norm. 4,30€
Nordea Credit Mastercard debit/credit tai credit, vuosimaksullinen		norm. 52,00€

Muut edut:

Säännöllinen säästäminen Nordea rahastoihin	0€	norm. 0-1% merkinnän määrästä
Kotimaisten arvopaperien säilytysmaksu €/kk	1,95€	2,95€
Tallelokero €/kk	10-15€	20-30€
EtuTili (vähimmäiskorko 0,05%)	Nordea Prime	Nordea Prime
	-1,25%	-3,25%

Opiskelija-asiakas

Opiskelija-asiakkaaksi voi liittyä 18-35- vuotias korkeakoulussa opiskeleva henkilö, joka suorittaa koko tutkinnon Suomessa. Opiskelija-asiakkuus kestää enintään 7 vuotta, minkä jälkeen asiakkuus määritellään asiakkaan sen hetken elämän tilanteen mukaan.

Päivittäispalvelupaketti sisältäen käyttötilin, pankkitunnukset ja Nordea Electron kortin ovat täysin maksuttomat. Lisäksi opiskelija-asiakas saa käyttöönsä Nordea Gold- luottokortin jopa 2000 euron luottolimiitillä heti saatuaan opiskelupaikan korkeakoulusta. Kortin myöntö ei edellytä suoritettuja opintopisteitä. Kortti on maksuton viiden vuoden ajan, minkä jälkeen hinta määräytyy asiakassuhteen mukaan. (Nordea 2018.)

Opiskelija-asiakkaalle maksuttomat päivittäispalvelut:

Käyttötili €/kk	norm. 2,00€
Pankkitunnukset €/kk	norm. 3,00€

Nordea Electron €/kk	norm. 2,50€
Mastercard Gold €/kk (ensimmäiset 5 vuotta)	norm. 6,25€
Ensimmäisen asuntolainan järjestelypalkkio	norm. alkaen 200€

Nordea ilmoitti 6.4.2018 yksinkertaistavansa nykyistä hinnoitteluaan ja lanseeraavansa nykyisten etuohjelmien tilalle uudenlaiset päivittäispalvelupaketit. Uusi hinnasto astuu voimaan heinäkuussa. Etuohjelmien muutoksista on paljastettu avainasiakas-etuohjelman loppuvan kesäkuun lopussa. Muutos koskee myös muitakin etuohjelmia, mutta opiskelijoiden ja yli 65-vuotiaiden palvelumaksuihin ei tule muutoksia. Aiemmin avainasiakkaille maksuttomista palveluista osa muuttuu maksullisiksi. Päivittäispalvelut tulevat olemaan edullisimpia mobiilipankkia käyttäville asuntolainaa omaaville asiakkaille. Mobiilipankin käyttö korostuu hinnastossa merkittävästi. (Nordea 2018d.)

Näkyvyys

Nordea on myös Osuuspankin lailla aktiivinen sosiaalisessa mediassa. Nordea tarttuu ajankohtaisiin asioihin, tiedottaa omista muutoksista, antaa vinkkejä arjen pyörittämiseen ja kommunikoi asiakkaiden kanssa. Vuoden 2016 kesällä Nordea keksii ottaa Snapchatin haltuun avaamalla sinne nuorten tiimin ylläpitämän tilin @nordeasuomi. Snapchat on nuorten keskuudessa suosittu sosiaalisen median palvelu. Tästä syystä erityisesti 18-28-vuotiaan nuoret aikuiset ovat siellä kohderyhmänä. Kanavan sisältö tarjoaa vinkkejä nuoren aikuisen talouden ylläpitoon. Nuori tiimi tuovat rentoa puolta oman rahankäytön hallintaan ja ovat helposti samaistuvia persoonia. (Nordea 2018b.)

Nordea pyrkii myös olemaan esillä ihmisten keskuudessa. Nordea osallistuu vuoden ympäri erilaisiin tapahtumiin ja messuihin sekä järjestää itse asiakkailleen tapahtumia. Esimerkiksi huhtikuussa 2018 Nordean asiakkaat saivat maksuttomasti vieraila pankkimuseossa, jossa pääsi myös ohjattuun opastukseen. Monet tapahtumat koskevat opiskelijoiden huomion herättämistä. Niissä käydään läpi ajankohtaisten asioiden lisäksi pankin tarjoamia uramahdollisuuksia. Sosiaalisessa mediassa Nordea käsittelee aiheita pintapuolisesti eivätkä niistä mikään kosketa juuri tietyn etutason asiakasta. Opiskelijat pois lukien muita etuohjelmia ei mainita, muuta kun heidän verkkosivuilla. (Nordea 2018b.)



Nordea Suomi @Nordea_FI · 21. maalisk.
Miten puhua lapsille rahasta ja opettaa rahan käyttöä?

Kolmilapsisen perheen äiti Christa on edennyt talouskasvatuksessa askel askeleelta arjen esimerkkien kautta, lapsen ikä ja ymmärrys huomioiden.
[#taloustaidot](#) [#lapset](#) [#nuoret](#)

Kuva 7. Twitter-julkaisu rahan käytöstä ja esilletuomisesta lapsille. (Nordea Suomi 21.3.2018.)

Nordea on ollut monessa asiassa edelläkävijä ja tuonut Suomen markkinoille uusia innovaatioita ensimmäisenä. Sosiaalinen media on ollut suuressa roolissa uutisoinnista ja mielipiteiden kyselyssä.



Nordea Suomi @Nordea_FI · 13. maalisk.
Nordealta maksamisen ratkaisu Fitbit- ja Garmin-älykelloihin:
nordea.com/fi/media/uutis... [#maksaminen](#) [#älylaitteet](#) [#älykello](#)



Kuva 8. Maksamisen mahdollisuus älykellolla. (Nordea Suomi 13.3.2018.)

3.3.3 Danske Bankin etuasiakkaat

Danske Bankin Etuohjelmassa on neljä etutasoa, jotka määräytyvät säästöjen, lainojen, vakuutussäästöjen ja sijoitusten yhteenlasketusta summasta. Nuorille ja opiskelijoille on erikseen omat etuohjelmat. Liittymällä yhdessä puolison (avoliitto, avioliitto tai rekisteröity parisuhde) kanssa Etuohjelmaan, lasketaan kotitalouden asioinnit yhteen, jolloin etutasoilla on helpompaa päästä korkeammalle. Danske Bank tarjoaa Mastercard maksukortteja. Danske Bankin ja Visan yhteistyö loppui muutama vuosi sitten. Visa Electronia vastaavana korttina toimii Mastercard Debit Online-kortti, joka on katevaraava kortti lähimaksuominaisuudella. Jos lähimaksuomistansuutta ei esimerkiksi lapselle halua, on vaihtoehtona ainoastaan Mastercard Electronic-kortti. Käteisnosto Otto-automaateilla on Danske Bankin korteilla maksutonta viisi kerta kuukaudessa. Kuudennessa nostokerrasta eteenpäin veloitetaan 0,60€ per nosto. (Danske Bank 2018b.)

Danske Etuohjelmaan pääsee liittymään täysikäiset henkilöasiakkaat, joilla on tili Danske Bankissa. Liittyessään Danske Bankin etuohjelmaan, voi asiakas valita mieleisensä ja tarpeisiinsa vastaavan päivittäispalvelupaketin. Paketit ovat asiakkaan tason mukainen Danske Silver, Danske Gold tai Danske Platinum Plus-paketti. Liittyminen onnistuu verkopalvelussa tai sopimalla tapaaminen konttorille. Liittyminen on voimassa pankin rekisteröidyttä ja hyväksytyä pyyntöä koskevat ilmoitukset. (Danske Bank 2018c.)

Asiakkaan tai kotitalouden asiointin laajentuessa ja täyttäessä ylemmän etutason edellytykset, siirto ylemmälle tasolle tapahtuu seuraavan toisen kalenterikuukauden ensimmäisenä päivänä ja on voimassa siitä lähtien. Siirto tehdään sille tasolle, joka vastaa asiointin laajuutta. Vastaavasti asiointin laajuuden vähentyessä neljän peräkkäisen kuukauden aikana asiakas tai kotitalous siirretään alemmalle etutasolle. Siirto tapahtuu seuraavan kalenterikuukauden ensimmäisenä päivänä. Etutason muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle kirjallisesti tai muulla tavoin sähköisesti. Asiakkaan siirtyessä toiselle etutasolle, sovelletaan automaattisesti kyseisen etutason hintoja, palveluja ja etuja. (Danske Bank 2018b.)



Kuva 9. Danske Bankin etutasot. (Velaton 2014.)

Etutaso 1

Etutasolla 1 ovat asiakkaat, joiden oma tai kotitalouden yhteenlaskettu asiointi on enimmissään 9999,99 euroa. Tason ainoa edellytys on Danske Bankin asiakkaaksi tuleminen. Jokainen aloittaa tasolta 1 ja etenee oman asiointin mukaisesti tasoilla ylemmäksi. Jo ensimmäisellä etutasolla saa korotetun vakuutuskorvauksen Mandatum Lifen Lainaturvaan. (Danske Bank 2018.)

Danske Silver-paketti 6,80€/ kk sisältää:

- Danske-tilin
- Mastercard Debit-kortin
- Verkkopankkitunnukset

Danske Gold-paketti 6,90€/ kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Toisen Danske-tilin
- Mastercard Gold Credit/Debit- kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Maksuttomat tekstiviestipalvelut sekä valuutanvaihdon
- Ulkomailla automaateista eurojen nosto debit-korteista ilmaiseksi

Danske Platinum Plus-paketti 18€/ kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Verkkopankkiasiakkaalle paperinen tiliote veloituksetta niin halutessaan
- MasterCard Credit/Debit Platinum-kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörseistä, Kaupalehden ja Dow Jones Newswiren uutispalvelut, reaaliaikaisen laskelman luovutusvoitoista ja –tappioista sekä kaupan käynnin 25 eri markkinalla
- Vuosittain tilille hyvitetävä 0,5 prosentin maksutapaetu Danske Platinum-kortin luotolla tehdyistä ostoksista

Etutaso 2

Etutasolle 2 pääsee, kun yhteenlasketun asiain summa on 10 000 – 49 999,99 euroa. Tason etuihin kuuluvat muun muassa 10% alennus kiinteistö- ja asuntokauppaa koskevista lainopillisista toimeksiannoista, mahdollisuus alennukseen Käyttölainan marginaaliin ja sen palkkioihin, korotettu vakuutuskorvaus Mandatum Life Lainaturvaan, 25% alennus maksukuoripalvelusta sekä parempi korko Tavoite- ja Turvatilille. (Danske Bank 2018b.)

Danske Silver - paketti 4,80€/kk sisältää:

- Danske-tilin
- Verkkopankkitunnukset
- Mastercard Debit-kortin lähimaksuominaisuudella

Danske Gold- paketti 5,90€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Toisen Danske-tilin
- Mastercard Gold Credit/Debit- kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Maksuttomat tekstiviestipalvelut sekä valuutanvaihdon
- Ulkomailla automaateista eurojen nosto debit-korteista ilmaiseksi

Danske Platinum Plus 12,00€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Verkkopankkiasiakkaalle paperinen tiliote veloituksetta niin halutessaan
- Mastercard Credit/Debit Platinum-kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörsseistä, Kaupalehden ja Dow Jones Newswiren uutispalvelut, reaaliaikaisen laskelman luovutusvoitoista ja –tappioista sekä kaupan käynnin 25 eri markkinalla
- Vuosittain tilille hyvitetävä 0,5 prosentin maksutapaetu Danske Platinum-kortin luotolla tehdyistä ostoksista

Etutaso 3

Etutason 3 edellytyksenä on oman tai kotitalouden asioinnin yhteenlaskettu laajuus vähintään 50 000 euroa ja enintään 149 999 euroa. Etuihin kuuluvat maksuttomat saldo- ja tapahtumakyselyt Otto-automaateilla, maksuton tapaaminen asiantuntijan kanssa lakipalveluista (liittyen perhe- ja perintöoikeuteen tai varallisuuden hoitoon), korotus vakuutuskorvaukseen Mandatum Life Lainaturvaan, maksukuoripalvelu puoleen hintaan ja 10 % alennus kiinteistö- ja asuntokauppaa koskevista lainopillisista toimeksiannoista sekä mahdollinen alennus Käyttölainan marginaaliin ja sen palkkioihin. Tasolla 3 on etusija puhelinpalveluissa ja verkkoviesteissä eli saa nopeammin vastauksia asiakaspalvelusta. Lisäksi tasolla olevalla on mahdollisuus sopia asiantuntijan kanssa tapaaminen konttorilla tai verkossa ilta-aikaankin. (Danske Bank 2018b.)

Danske Silver - paketti 1,60€/kk sisältää:

- Danske-tilin
- Verkkopankkitunnukset
- Mastercard Debit-kortin lähimaksuominaisuudella

Danske Gold- paketti 3,80€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Toisen Danske-tilin
- Mastercard Gold Credit/Debit- kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Maksuttomat tekstiviestipalvelut sekä valuutanvaihdon
- Ulkomailla automaateista eurojen nosto debit-korteista ilmaiseksi

Danske Platinum Plus 9,00€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Verkkopankkiasiakkaalle paperinen tiliote veloituksetta niin halutessaan
- Mastercard Credit/Debit Platinum-kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörsseistä, Kaupalehden ja Dow Jones Newswiren uutispalvelut, reaaliaikaisen laskelman luovutusvoitoista ja –tappioista sekä kaupan käynnin 25 eri markkinalla

- Vuosittain tilille hyvitetävä 0,5 prosentin maksutapaetu Danske Platinum-kortin luotolla tehdyistä ostoksista

Etutaso 4

Ylimmälle tasolle neljä pääsee, kun yhteenlaskettu asiointi on yli 150 000 euroa. Tasolla käytössä olevat edut ovat maksuttomat saldo- ja tapahtumatiedustelut Otto-automaateilla, etusija puheluissa ja verkkoviesteissä, paras korko Tavoite- ja Turvatilille, korotettu vakuutuskorvaus Mandatum Lifen Lainaturvaan, maksuton tapaaminen asiantuntijan kanssa lakipuolella (liittyen perhe- ja perintöoikeuteen tai varallisuuden hoitoon), puolisoalennus puoleen hintaan valikoiduista yhteisistä lainopillisista toimeksiannoista (edunvalvontavaltuus, lahjakirjan laatiminen jne.), 10 % alennus kiinteistö- ja asuntokauppaa koskevista lainopillisista toimeksiannoista, veloitukseton maksukuoripalvelu, mahdollisuus hyvään alennukseen Käyttölainan marginaaliin ja sen palkkioihin sekä Kiinteistömaailman Kodinvaihto-suunnitelma Plus edut. (Danske Bank 2018b.)

Danske Silver - paketti 1,50€/kk sisältää:

- Danske-tilin
- Verkkopankkitunnukset
- Mastercard Debit-kortin lähimaksuominaisuudella

Danske Gold- paketti 3,70€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Toisen Danske-tilin
- Mastercard Gold Credit/Debit- kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Maksuttomat tekstiviestipalvelut sekä valuutanvaihdon
- Ulkomailla automaateista eurojen nosto debit-korteista ilmaiseksi

Danske Platinum Plus 8,00€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Verkkopankkiasiakkaalle paperinen tiliote veloituksetta niin halutessaan
- Mastercard Credit/Debit Platinum-kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörseistä, Kaupalehden ja Dow Jones Newswiren uutispalvelut, reaaliaikaisen laskelman luovutusvoitoista ja –tappioista sekä kaupan käynnin 25 eri markkinalla
- Vuosittain tilille hyvitetävä 0,5 prosentin maksutapaetu Danske Platinum-kortin luotolla tehdyistä ostoksista

Danske Nuoris

Danske Nuorison kuuluvat 18-27- vuotiaat. Nuorisot saavat pankkipalveluetuna maksuttoman Danske Silver - päivittäispalvelupaketin ja korotetun vakuutuskorvauksen Mandatum Lifen Lainaturvaan. (Danske Bank 2018b.)

Danske Silver - paketti 0,00€/kk sisältää:

- Danske-tilin
- Verkkopankkitunnukset
- Mastercard Debit-kortin lähimaksuominaisuudella

Danske Gold- paketti 2,30€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Toisen Danske-tilin
- Mastercard Gold Credit/Debit- kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Maksuttomat tekstiviestipalvelut sekä valuutanvaihdon
- Ulkomailla automaateista eurojen nosto debit-korteista ilmaiseksi

Danske Platinum Plus 9,00€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Verkkopankkiasiakkaalle paperinen tiliote veloituksetta niin halutessaan
- Mastercard Credit/Debit Platinum-kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörseistä, Kaupalehden ja Dow Jones Newswiren uutispalvelut, reaaliaikaisen laskelman luovutusvoitoista ja –tappioista sekä kaupan käynnin 25 eri markkinalla
- Vuosittain tilille hyvitetävä 0,5 prosentin maksutapaetu Danske Platinum-kortin luotolla tehdyistä ostoksista

Danske Opiskelija

Dansken Opiskelijaedut saa 18-32- vuotias opiskelija. Etuihin kuuluvat muun muassa maksuton Danske Silver - paketti ja korotettu vakuutuskorvaus Mandatum Lifen Lainaturvaan. Korkeakouluopiskelijat saavat maksuttoman Frankin opiskelijakortin, jossa on Danske Bankin tarjoama Mastercard Debit- maksuominaisuus. Kortti on käytettävissä valmistumisen jälkeen 28-vuotiaaksi asti. Näin opiskelija voi hyödyntää yhdellä kortilla opiskelijaetunsa ja maksaa sillä myös ostoksensa. Luottokortin myöntämisen edellytyksenä on vähintään 90 opintopisteen suoritus. (Danske Bank 2018b.)

Danske Silver - paketti 0,00€/kk sisältää:

- Danske-tilin
- Verkkopankkitunnukset
- Mastercard Debit-kortin lähimaksuominaisuudella

Danske Gold- paketti 1,80€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Toisen Danske-tilin
- Mastercard Gold Credit/Debit- kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Maksuttomat tekstiviestipalvelut sekä valuutanvaihdon
- Ulkomailla automaateista eurojen nosto debit-korteista ilmaiseksi

Danske Platinum Plus 8,00€/kk sisältää edellä mainittujen lisäksi:

- Verkkopankkiasiakkaalle paperinen tiliote veloituksetta niin halutessaan
- Mastercard Credit/Debit Platinum-kortin (sisältäen kattavan matkavakuutuksen)
- Reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörsseistä, Kaup-
palehden ja Dow Jones Newswiren uutispalvelut, reaaliaikaisen laskelman luovu-
tusvoitoista ja –tappioista sekä kaupan käynnin 25 eri markkinalla
- Vuosittain tilille hyvitetävä 0,5 prosentin maksutapaetu Danske Platinum-kortin
luotolla tehdyistä ostoksista

Liiton jäsen

Danske Bank on yhteistyössä yli kolmenkymmenen Akavan jäsenliiton kanssa. Joukkoon mahtuu muun muassa Ammattiliitto AVA, Insinööriliitto IL, Suomen Hammaslääkäriliitto ja Tradenomiliitto TRAL. Kyseisiin liittoihin kuuluville vastavalmistuneille on tarjolla rahanarvoisia vuosittaisia lisäetuja jopa 700 euron edestä. Edut saa opinnoistaan kahden edeltävän vuoden aikana valmistunut liiton jäsen viideksi vuodeksi. Edun saaja pääsee heti Danske Etuohjelman ylimmälle etutasolle ja saa käyttöönsä Danske Platinum Plus-päivittäispalvelupaketin täysin maksutta. Kotitaloutena liittyessä myös puoliso pääsee suoraan ylimmälle etutasolle. Liiton jäsenelle tarjotaan myös maksuton Priority Pass- kortti, jolla pääsee yli tuhanteen lentokenttäloungeseen ympäri maailmaa. Kortilla pääsee maksutta hyödyntämään kaksi käyntiä loungessa vuodessa. Jäsenille asuntolaina on edullisempi ja lisäksi ensiasunnon ostajalle ASP-säästöille 4% lisäkorko. Asuntolaina, Priority Pass- ja Mastercard Platinum-kortit edellyttävät positiivista luottopäätöstä. (Akava, 2018.)

Näkyvyys

Kilpailijoiden lailla Danske Bank on ottanut sosiaalisen median eri kanavat haltuun. Kaikki tiedotteet, tapahtumat, uutiset ja vinkit ovat kaikille luettavissa. Keskustelua käydään ajankohtaisista asioista, joihin kysytään asiakkaiden mielipiteitä. Kanaville eksyneillä on mahdollisuus osallistua satunnaisesti järjestäviin kilpailuihin, joista voi voittaa esimerkiksi elokuvaliput. Seuraamalla Danske Bankia sosiaalisessa mediassa, pääsee myös seuramaan työntekijöiden arkea. Tämä antaa kuvan työstä, jos vaikka harkitsee pankkialalle siirtymistä. Danske Bankin julkaisuissa sosiaalisissa kanavissa ei juuri etutasoista puhuta,

mutta tasoista saa paljon tietoja verkkosivuilla vieraillessa. Pankin toimintaan vaikuttaminen onnistuu verkkosivujen kautta antamalla esimerkiksi palautetta, moite, kehitysideoita ja kiitosta. Danske Bank osallistuu ympäri vuoden erilaisiin messuihin ja tapahtumiin. Esimerkiksi Danske Bankin vuosittaiset alppipäivät ovat suuressa suosiossa ja Danske Bank on toiminut monen listautumisannin järjestäjänä. Myös Danske Bank ottaa järjestämiseen tapahtumissa paljon opiskelijoita huomioon. Tapahtumissa usein esitellään pankin palveluita ja tuotteita sekä annetaan katsaus pankkielämään työuraa harkitseville. (Danske Bank 2018a.)



Kuva 10. Alppipäivät Messilässä. (Danske Bank 12.2.2018.)



Kuva 11. Pääsiäisloman kisa. (Danske Bank 23.3.2018.)

3.4 Etuasiakkuuksien vertailu

Vertailu toteutettiin tutustumalla vertailukohteiden toimintaan ja etuohjelmien sisältöön. Osuuspankki, Nordea ja Danske Bank eroavat toisistaan monella tavalla muun muassa pankkirakenteessa ja maantieteellisessä laajuudessa, mutta kaikki kolme tarjoavat henkilöasiakkaille saman tyyppisiä tuotteita ja palveluja. Etuasiakkuuksien tuomissa rahaduissa täytyy huomioida, että jokaisen henkilökohtainen tilanne ratkaisee itselleen sopivimman pankin ja etuohjelman. Suhdetoimintaetujen tärkeys on yksilöllistä, minkä tärkeyden jokainen määrittelee itselleen omalla tavalla.

Päivittäiset raha-asiat

Päivittäisen pankkiasioinnin peruspaketti sisältää kaikissa kolmessa pankissa tilin, pankkikortin ja verkkopalvelun. Osuuspankki tarjoaa lähes jokaisen korttivaihtoehdonsa VISA-perheen valikoimasta, Danske Bank puolestaan ainoastaan Mastercard valikoimasta ja Nordeasta taas löytyy molempia. Jo maksukortin tarjoaja voi vaikuttaa asiakkaan päätökseen. Lähimaksuominaisuus maksukortissa on nykyään enemmän sääntö kuin poikkeus. Halutessaan kuitenkin ilman lähimaksuominaisuutta löytyy myös yksittäisiä vaihtoehtoja kaikista kolmesta pankista. Käteisnostoissa oli pankkikohtaisia eroja. Osuuspankin kortilla voi nostaa käteistä Otto-automaateista rajoituksetta maksutta, Nordean kortilla maksuttomasti neljä kerta kuukaudessa ja Danske Bankin kortilla maksuttomasti viisi kerta kuukaudessa.

Hintoja vertaillaessa täytyy huomioida asiakkaan varallisuus, lainojen määrä ja palveluiden käytön laajuus, mitkä vaikuttavat suoraan palvelumaksujen korkeuteen. Danske Bankilla on selkeät asiointirajat, joiden mukaan etutaso nousee ja palvelumaksut laskevat. Osuuspankissa varallisuuden kasvaessa omistaja-asiakkaan bonukset kasvavat, mitkä hyödynnetään palvelumaksuihin. Palvelumaksujen kuittaus bonuksilla voi luoda monelle kuvan niiden olemattomuudesta, koska niitä ei veloiteta suoraan rahana tililtä. Nordean perusasiakkaasta seuraava etutaso kanta-asiakkaaksi vaatii myös huomattavaa varallisuutta tai asioinnin yhteenlaskettua summaa. Osuuspankki tarjoaa ainoana vertailukohteista maksuttomia käyttötilejä, joita voi olla rajaton määrä. Nordea ja Danske Bank perivät palvelumaksua jo ensimmäisestä tilistä lähtien. Alaikäiset saavat peruspankkipalvelut maksutta kaikista kolmesta pankista.

Taulukko 1. Perustason hinnat.

Vertailussa päivittäinen palvelupaketti: käyttötili, pankkikortti ja verkkopalvelu ilman etuohjelmaa €/kk

<i>Osuuspankki</i>	Käyttötili 0,00€	Visa Debit 2,00€	Verkkopalvelu 2,70€	Yht. 4,70€ /4,95€
		Visa Electron 2,25€		
<i>Nordea</i>	Käyttötili 2,00€	Visa Debit 2,00 €	Verkkopalvelu 3,00€	Yht. 7,00€/ 7,50€
		Visa Electron 2,50€		
<i>Danske Bank</i>	Käyttötili 2,00€	Mastercard Debit 3,00€	Verkkopalvelu 3,00€	Yht. 8,00€

Vertaillaessa pankkien perustasoja ensimmäiseen mahdolliseen seuraavaan etutasoon, huomataan jo muutaman euron eroja kuukaudessa. Jo liittyminen jonkun asteen etuohjelmaan vähentää heti asiakkaalta palvelumaksuista osan pois.

Taulukko 2. Ensimmäisen etutason hinnat.

Päivittäinen palvelupaketti ensimmäisen etutason hinnoilla: käyttötili, pankkikortti ja verkkopalvelu €/kk

<i>Osuuspankki</i>	Omistajajäsen	Ei vaatimuksia asiointin laajuudessa		Sisältää valitseman Visa Electron, Visa Debit tai Visa Yhdistelmä-kortin	2,95€
<i>Nordea</i>	Kanta-asiakas	Asiointia vähintään yhteensä kuusi tuhatta	tuotteita ja palveluja vähintään kolmesta tuoterhyhmästä	Sisältää Visa Electron tai Visa Debit- kortin	4,00€ tai 4,50€
				Sisältää Mastercard Debit-kortin	6,80€
<i>Danske Bank</i>	Etutaso 1	Asiointia 0-9999 euroa			

Yhdistävä piirre löytyy nuorten päivittäispalvelupakettien palvelumaksuista, joita ei ole tiettyyn ikään asti. Ikärajat vaihtelevat hiukkaan Osuuspankissa 26-vuotiaaseen, Danske Bankissa 27-vuotiaaseen ja Nordeassa vanhimpaan 28-vuotiaaseen asti. Opiskelija-asiakkaita vähiten huomionut oli Osuuspankki, joka tarjosi vain omistajille opintolainan veloituksettomana toimituksen. Danske Bank pidensi maksuttoman päivittäispalvelupaketin ikähaarukkaa opiskelijoiden kohdalla 32 vuoteen ja Nordea vielä pidemmälle 35 ikävuoteen asti. Osuuspankki myöntää luottokortin 1000 euron luottorajalla vähintään 45 opintopistettä suorittaneelle korkeakouluopiskelijalle. Danske Bank vaatii vähintään 90 opintopistettä ja Nordealle riittää opiskelupaikan saanti korkeakoulusta. Danske Bank tarjoaa tiettyjen Akavan jäsenliittojen vastavalmistuneille erikoisetua viideksi vuodeksi. Edunsaaja hyödyntää saman tien maksutta parempaa etutasoa.

Pois lukien nuoret ja opiskelijat Danske Bankin jokaisen tason jokainen päivittäispalvelujen paketti sisältää palvelumaksun. Asiakkaalta perittävän maksun suuruus vaihtelee paketin ja tason mukaan. Asiakas valitsee itse mieleisensä päivittäispalvelupaketin. Mitä parempi paketti asiakkaalla on käytössään, sitä laajemmat palvelut hänellä siihen sisältyy. Nordea tarjoaa päivittäispalvelut avainasiakkaille täysin maksuttomasti, koska he ovat pankille tärkeimpiä asiakkaita. Kanta-asiakkaat hyödyntävät edullisempaa hinnastoa, mutta joutuvat hieman laskemaan palvelujensa lopullista yhteenlaskettua hintaa. Osuuspankki tarjoaa kaikille omistajille samanhintaiset palvelut asiointin laajuuteen katsomatta. Päivittäispalvelupaketti hinnaltaan 2,95€ sisältää yhden valitsemansa maksukortin kolmesta vaihtoehdosta, josta yksi on luotto- ja pankkikortin yhdistelmä. Monipuolinen yhdistelmä kortti ei kuulu osaksi tavallista päivittäispalvelupakettia Nordeassa tai Danske Bankissa. Sisältäen yhdistelmä-kortin, Osuuspankin paketti on edullisimmasta päästä ja tämänkin voi maksaa bonuksilla pois.

Kaikille kolmelle pankille yhteistä on halu saada asiakas keskittämään kaikki pankkipalvelunsa saman katon alle. Asiakas hyötyy eniten pitämällä kaikki varallisuutensa ja lainansa yhdessä pankissa, koska näiden yhteenlaskettu asiointi edistää paremmalle etutasolle, pienentää perittäviä palvelumaksuja tai Osuuspankin tapauksessa kerryttää enemmän bonuksia hyödynnettäväksi. Lisäksi tietenkin asiakkaan kannalta asiointi on helpompaa, kun kaikki palvelut ovat saman katon alla. Pankeille asiakkaan sitoutuminen on tärkeää, sillä pitkä ja kestävä asiakassuhde on paljon kannattavampaa. Danske Bank tuo keskittämisen eniten esille selkeiden etutasojen välissä olevien rajojen avulla. Nordea edellyttää kanta-asiakkailta tuotteiden tai palvelujen käyttöä vähintään kolmesta tuoteryhmästä ja avainasiakkaalta viidestä tuoteryhmästä. Perheen asioiden keskittäminen samaan pankkiin ja samaksi kotitaloudeksi liittäminen korostuu niin Osuuspankissa, Nordeassa kuin Danske Bankissakin. Osuuspankin perhekokonaisuus kerryttää bonuksia kaikilta osallistujilta samaan kokonaisuuteen kaikkien palvelumaksujen hyödynnettäväksi. Nordeassa ja Danske Bankissa kotitalouden yhteenlaskettu asiointi määrittelee etutasoilla etenemisen.

Säästäminen ja sijoittaminen

Osuuspankki tarjoaa omistajilleen mahdollisuuden sijoittaa omaan pankkiin vastineeksi korkotuotosta, joka vuonna 2018 on 3,25%. Tavallisen käyttötilin korko on 0,1% eli ero on huomattava. Lisäksi omistajat saavat merkittä ja lunasta suurimman osan rahastoista täysin maksutta. Sijoitusvarallisuuden kasvaessa OP-sijoituskumppani- yhteyshenkilö auttaa sijoituspäätösten tekemisessä. Omistaja-asiakkaat saavat käyttötililleen 0,1% korkoa, ei omistaja ei saa ollenkaan.

Nordean kanta-asiakas maksaa normaalia vähemmän kuluja säästäessään säännöllisesti Nordea-rahastoihin. Kulu on merkinnän määrästä 0-0,5%, kun taas tavallisesti 0-1%. Riippuen tietenkin merkinnän suuruudesta ero kuluissa ei kuitenkaan ole huomattava. Kanta-asiakas saa EtuTilin paremmalla Nordea Prime-korolla (-2,25%, 04/2018). Avainasiakas ei maksa mitään säännöllisestä säästämisestä Nordea-rahastoihin ja saa myös parempaa Nordea Prime-korkoa EtuTililleen (-1,25%, 04/2018). Näiden lisäksi avainasiakas saa edullisemman säilytysmaksun kotimaisille arvopapereille ja yksilöllisen säästämisen suunnitelman.

Tasosta riippumatta Danske Platinum Plus-paketin käyttäjä saa Reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörsseistä, Kauppalehden ja Dow Jones Newswiren uutispalvelut, reaaliaikaisen laskelman luovutusvoitoista ja –tappioista sekä kaupan käynnin 25 eri markkinalla. Edellä mainittujen lisäksi maksuton kurssihälytyspalvelu sähköpostiin tai tekstiviestinä on ollut suosiossa. Jo toiselle etutasolle pääseminen tarjoaa parempaa korkoa Tavoite- ja Turvatilille.

Näkyvyys

Kaikki kolme pankkia ovat ottaneet kaikki seuratuimmat sosiaalisen median kanavat haltuun. Siellä tapahtuu kommunikointi asiakkaiden kanssa muun muassa tärkeänä tiedotukset huoltokatkoista. Osuuspankki, Nordea ja Danske Bank pyrkivät tarttumaan ajankohtaisiin asioihin ja herättämään keskustelua. Sosiaalinen media tavoittaa nopeasti suurta yleisöä, siksi toimii se myös markkinapaikkana. Kaikki pankeissa tapahtuvat muutokset sekä uudet tuotteet ja palvelut esitellään kaikissa kanavissa. Tapahtumien avulla päästään lähemmäksi asiakkaita ja voidaan tuoda esille haluttuja asioita. Tapahtumat tuovat näkyvyyttä ja samalla myös tietoisuutta.

Vertaileessa etuohjelmien esille tuontia Osuuspankin, Nordean ja Danske Bankin kesken huomaa nopeasti Osuuspankin olevan siinä parempi. Nordea ja Danske Bank keskittyvät sosiaalisessa mediassa kaikkiin asiakkaisiin eikä tietyn etutason kohderyhmään. Tämän voi selittää esimerkiksi sillä, että molemmilla ja erityisesti Danske Bankilla on tosi monta etutasoa. He tuovat esiin asioita, jotka koskettavat jollakin tavalla kaikkia asiakkaita tasosta riippumatta. Osuuspankki tuo vahvasti esille osuustoiminnallisuuttaan ja korostaa omistaja-asiakkaiden roolia. Miltei kaikki edut ja tapahtumat koskevat vain omistajia.

Rahaedut

Päivittäispalvelujen, säästämisen ja sijoittamisen etujen lisäksi tarjoavat Osuuspankki, Nordea ja Danske Bank etuasiakkailleen paljon muitakin rahaetuja. Kaikilla kolmella pan-

killä on joko oma tai yhteistyökumppanina vakuutusyhtiö. Pankki- ja vakuutuspalvelut kulkevat etujen suhteen käsi kädessä. Osuuspankki tekee paljon yhteistöitä muiden paikallisten yritysten kanssa tarjotakseen omistaja-asiakkaille vaihtuvia etuja. Yhteistyötä on tehty muun muassa Marimekon, Silja Linen ja Royal- ravintoloiden kanssa. Käytännössä omistaja-asiakkaille tarjotaan edullisempaan hintaan risteilyjä, tapahtumien sisäänpääsymaksuja ja tiettyä prosentuaalista alennusta palvelusta tai hyödykkeestä. Muita rahaetuja ovat alennukset OP-Kiinteistömaailman ja lainopillisiin palveluihin. Nordea tarjoaa etuohjelmassa oleville etuja muista palvelumaksuista kuten maksukorteista, vuokravakuustilin avauksesta, ensimmäisen asunnon järjestelypalkkiosta ja tallelokeroista. Yhteistyössä muiden yritysten kanssa tehtyjä etuja asiakkaille ei löytynyt. Danske Bank tarjoaa riippuen etutasosta muun muassa korotetun vakuutuskorvauksen Mandatum Lifen Lainaturvaan, alennuksia tiettyihin lainopillisiin toimeksiantoihin (Etutasolla 4 puolisoalennus puoleen hintaan), mahdollisen alennuksen Käyttölainan marginaaliin ja sen palkkioihin, alennuksen tai maksuttoman maksukuoripalvelun sekä Priority Pass-kortin. Tasolla 3 ja 4 hyödyntää maksuttomat saldo- ja tapahtumakyselyt Otto-automaateilla ja maksuttoman tapaamisen lainopillisen asiantuntijan kanssa. Yhteistyössä muiden yritysten kanssa tehtyjä etuja asiakkaille ei tullut vastaan.

Suhdetoimintaedut

Osuuspankki, Nordea ja Danske Bank järjestävät ympäri vuoden erilaisia tapahtumia jo olemassa oleville asiakkailleen, mutta myös niille ketkä eivät vielä ole asiakkaina. Tapahtumat sisältävät usein tietokatsastusta sekä palvelujen ja tuotteiden esittelyä. Osuuspankin tarjoamiin suhdetoimintaetuihin omistaja-asiakkaille kuuluvat muun muassa jäsenlehdet, verkkomedia, vaihtuvat liittymisedut ja pankin toimintaan vaikuttamisen mahdollisuus. Nordea tarjoaa avainasiakkaille henkilökohtaisen pankkineuvojan ja jonon ohituksen soittaessa tämän asiakaspalveluun. Myös Danske Bank tarjoaa ohittamismahdollisuuden kolmannella ja neljännellä etutasolla oleville asiakkaille. Etusija puhelinpalveluissa ja verkkoviesteissä tarkoittaa vastausten nopeampaa saamista asiakaspalvelusta. Tasoilla olevilla asiakkailta on mahdollisuus sopia tapaaminen konttorilla tai verkossa asiantuntijan kanssa myös iltapäivä-aikaan. Akava liiton jäsenet voivat hyödyntää maksutonta Priority Pass-korttia, jolla pääsee yli tuhanteen lentokenttäloungeen ympäri maailmaa.

Nordea ja Danske Bank pyrkivät parantamaan korkeamman etutason asiakkaiden asemaa tarjoamalla heille esimerkiksi edellä mainittuja ohitusmahdollisuuksia. Tällä tavalla asiakkaiden tärkeyttä korostetaan. Osuuspankissa kaikki omistaja-asiakkaat ovat samalla tasolla. Osuustoiminnallinen pankki erottuu kilpailijoistaan antaessaan asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa toimintaan. Asiakkaat voivat joko itse asettua ehdolle edustajistovaleissa tai vähintään äänestä haluamansa ehdokkaan puolesta. Nordean ja Danske Bankin

yrittäminen estävät tämän mahdollisuuden. Ainoa mahdollisuus vaikuttaa on jättää palautetta ja antaa kehitysideoita.

Muutamalla esimerkkitapauksella on helpompi hahmottaa mikä pankki sopisi kenellekin etuohjelmia hyödyntäen. Täytyy muistaa, että jokaisen elämäntilanne on erilainen ja se mikä sopii toiselle ei välttämättä sovi kaikille. Myös se mitä etuja toinen arvostaa voivat olla toiselle täysin hyödyttömiä. Näissä esimerkeissä olen huomionut vaan tosiseikat eli tarvittavat palvelut ja niihin nähden paras hinta.

Esimerkki 1.

Nuori korkeakouluopiskelija, joka asuu jo omillaan. Tarvitsee tilin, pankkikortin ja/tai yhdistelmäkortin, verkkopalvelun sekä opintolainan.

Kaikki kolme pankkia tarjoavat maksuttomat päivittäispalvelupaketit, mutta luotto- tai yhdistelmäkorttia tarvitsevan kannattaa tehdä vertailua. Nordea tarjoaa opiskelija-asiakkaalle parasta pakettia. Edut koskevat 18-35-vuotiaita korkeakoulussa opiskelevia henkilöitä, jotka suorittavat koko tutkinnon Suomessa. Opiskelija-asiakkaalle voidaan myöntää Nordea Gold-luottokortin viideksi vuodeksi maksuttomana jopa 2000 euron luottolimiitillä jo opiskelujen alkuvaiheessa. Nordea ei vaadi mitään suoritettuja opintopisteitä. Viiden vuoden jälkeen hinta määräytyy asiakassuhteen mukaan. Itse opiskelija-asiakkuus voi kestää enintään 7 vuotta. Etu on parhaimmillaan vanhemmille opiskelijoille, jotka muuten joutuisivat jo Osuuspankissa, Nordeassa ja Danske Bankissa ainakin ikänsä puolesta maksamaan pankkipalvelumaksuja. Opintolainan nostosopimuksen tekeminen ei maksaa mitään, mutta järjestelypalkkiota veloitetaan 10,00 euroa verkkopankissa. Nordean yhteistyökumppani If Vahinkovakuutusyhtiö Oy tarjoaa opiskelijoille alennettuun hintaan vakuutuksia. Esimerkkihenkilömme saisi muun muassa kotivakuutuksen saman yhtiön sisältä.

Esimerkki 2.

Perhe, johon kuuluvat avioparin lisäksi kaksi alaikäistä lasta. Aviopari haluavat tilit, yhdistelmäkortit, verkkopalvelut, yhteisen asuntolainan sekä lapsille säännöllistä rahastosäästämistä.

Asuntolainaa tarvitseville asiakkaille kokonaisuus on tärkein. Asuntolainan hinta määrittelee hyvin paljon, mihin pankkiin asiakas päättyy. Kilpailuttaminen on nykypäivänä hyvin helppoa ja pankin vaihto tapahtuukin usein lainan kilpailuttamisen yhteydessä. Oletetusti jos Osuuspankin, Nordean ja Danske Bankin korot ovat suurin piirtein samalla tasolla, on perheelliselle Osuuspankki paras ratkaisu. Liittämällä koko perhe omistaja-asiakkaiksi ja muodostamalla perhekokonaisuus, hyötyy siitä koko perhe. Molemmat vanhemmat saavat

tarvitsemansa päivittäispalvelut hintaan 2,95€ kuukaudessa. Lapsille avataan omat tilit, joista ohjataan kuukausittain tietty summa rahastoon ilman mitään merkintäkuluja. Asuntolaina kerryttää vuodessa jo niin paljon bonuksia, että niillä saa varmasti katettua kuukausittain molempien huoltajien pankkipalvelumaksut ja lopuilla bonuksilla vaikkapa kyseisen asunnon kotivakuutuksen. Asuntolainan lisäksi muun muassa lasten rahastot ja vanhempien tilivarallisuus kasvattavat bonussaldoa entisestään. Lisäksi säännölliset tapahtumat ympäri vuoden kuten SuperPark- tapahtumat lapsille tuovat oman plussansa. Perhe voi hyödyntää paikallisia omistajien etuja ja lähteä vaikkapa alennettuun hintaan Ruotsiin risteilyille Silja Linellä.

Esimerkki 3.

Eläkeläinen, joka tarvitsee tilin ja siihen pankkikortin sekä säästöilleen jonkun tuottavamman vaihtoehdon. Verkkopalvelua tarvitsee lähinnä Tupas-varmennetta hyödyntämään asioidessa muun muassa apteekin sähköisissä palveluissa. Muuten haluaa hoitaa laskunsa joko suoraveloituksena tai maksukuoripalvelua hyödyntäen. Varallisuutta yhteensä yli 150 000 euroa.

Tapauksen asiakkaalle parhaimman ratkaisun tarjoaa Danske Bank. Varallisuudellaan henkilö pääsee suoraan neljännelle tasolle hyödyntämään parhaimmat edut. Vähemmän sijoituksista kiinnostuneelle riittää Danske Silver-paketti hintaan 1,50€ kuukaudessa sisältäen tilin, kortin ja verkkopankin. Sijoituksia seuraavalle paras paketti olisi Danske Platinum Plus hintaan 8,00€ kuukaudessa. Paketti sisältää Reaaliaikaiset kurssit Helsingin, Kööpenhaminan ja Tukholman pörseistä, Kauppalehden ja Dow Jones Newswiren uutispalvelut, reaaliaikaisen laskelman luovutusvoitoista ja –tappioista sekä kaupan käynnin 25 eri markkinalla. Jos ei halua varoja riskeerata sijoittamalla, on etutason asiakkaalle tarjolla paras korko Tavoite- ja Turvatilille. Usein vanhemmat ihmiset tykkäävät enemmän seurata tilitapahtumia paperisesta tiliotteesta kuin verkkopankista. Danske Platinum Plus- paketti sisältää maksuttoman paperisen tiliotteen, vaikka olisi verkkopankki käytössä. Monelle saldon seuraaminen on helpointa kyselyllä Otto-automaateilla, mikä on usein maksullista. Neljännen etutason asiakkaalle tämä on Danske Bankissa ilmaista. Asiakkaalle tärkeä maksukuoripalvelu on hänelle maksuton ja usein sen ikäinen osaa arvostaa mahdollisuutta tavata lakipuolen asiantuntijaa liittyen esimerkiksi perintöön tai edunvalvontaan. Neljännen etutason asiakas voi hyödyntää yhden maksuttoman tapaamisen lainopillisen puolen asiantuntijan kanssa. Valikoiduista lakipalveluista myös puoliso saa alennuksen. Soittamalla Danske Bankin puhelinpalveluun tai lähettämällä verkkoviestin, etutason asiakas on etusijalla eli saa vastauksen muita nopeammin.

3.5 Tulosten yhteenveto

Kuten osiossa 2.4 mainitsin, pankit pyrkivät erottumaan kilpailijoistaan. Etuasiakasohjelmat luodaan erottumaan tarpeeksi kilpailijoiden tarjonnasta ja olemaan vaikeasti jäljiteltävissä. Tämä näkyi kolmen vertailukohtemme etuohjelmissä. Jokainen tarjosi erilaisia ja erottuvia etuohjelmia. Päivittäispalvelujen pankkipalvelut ovat melko samanlaisia Osuuspankissa, Nordealla ja Danske Bankissa, erottuminen vaatisi uusia innovaatioita. Yhteinen piirre löytyi kaikilta kolmelta keskittämisen merkityksessä. Käyttämällä kaikki mahdolliset pankki- ja vakuutuspalvelunsa saman yhtiön alla, asiakas hyötyi eniten.

Osuuspankki erottui kilpailijoistaan osuustoiminnallisuudellaan, johon kuuluvat bonukset eli kuvaannollisesti rahanpalautus omistaja-asiakkaille. Keskittäminen korostui eniten Osuuspankissa, sillä mitä enemmän on varallisuutta ja lainoja käytössä sitä enemmän on bonuksia hyödynnettävissä. Näin voi käyttää haluamansa maksullisia pankki-, vakuutus- ja varallisuuspalveluja, joiden maksuihin käytetään juurikin kyseisiä bonuksia. Nordea erottui tarjoamalla henkilökohtaisempaa palvelua korkeammalla etutasolla oleville asiakkaille. Danske Bank korostaa etutasojaan kilpailijoita enemmän ja tarjoaakin korkeimmilla etutasoilla olevilla parhaimmat alennukset ja palvelut. Nordea ja Danske Bank keskittyvät enemmän suhdetoimintaetuihin. Henkilökohtaisempi ja nopeampi palvelu on monelle yksi tärkeimmistä kriteereistä pankkia valitessa.

Säästäminen ja sijoittaminen korostuivat kaikissa kolmessa pankissa jokaisessa etutasossa. Osuuspankki tarjoaa omistajilleen hyvää korkotuottoa vasten mahdollisuuden sijoittaa pankin pääomaan sekä merkitä ja lunastaa miltei kaikkia rahastoja kulutta. Nordea tarjoaa avainasiakkaille myöskin kuluttoman rahastosäästämisen ja sen lisäksi korostaa henkilökohtaisuutta yksilöllisellä säästämisen suunnitelmalla. Muiden tasojen asiakkaat saavat etuja rahastosäästämiseen ja säästötilejä paremmalla Nordea Prime-korolla. Danske Bankissa säästäminen ja sijoittaminen näkyvät joka etutasolla Danske Platinum Plus-päivittäispalvelupaketin käyttäjällä. Käyttäjälle avautuvat laajat kaupan käynnin markkinat ja paljon reaaliaikaista tietoa hyödynnettäväksi. Toisesta etutasosta lähtien asiakas saa parempaa korkoa säästötileilleen.

4 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli vertailla Osuuspankin, Nordean ja Danske Bankin keskittämisetujen sisältöä keskenään. Tavoitteena oli myös vastata kysymykseen: mitä alennuksia tai lisäpalveluja pankkien etuohjelmat tarjoavat. Tutkimus toteutettiin olemassa olevalla materiaalilla käyttäen suurimmaksi osaksi vertailukohteiden omia julkaisuja. Pyrin käyttämään erilaisia lähteitä varmistamaan monipuolisuuden ja lähteiden luotettavuuden. Finanssialaa koskevia muutoksia ajatelleen, pyrin hankkimaan mahdollisimman ajankohtaisia julkaisuja ja kirjallisuutta. Artikkelit valitsin mahdollisimman tunnetuista ja luotettavista lähteistä.

Pankkien etuohjelmia tutkiessa huomasin paljon eroavaisuuksia, mutta yhteisen tarkoituksen etuohjelmien olemassa ololle. Tarkoituksena on sitouttaa asiakas keskittämään kaikki palvelunsa saman katon alle. Tekemällä yhteistyötä tai omistamalla vakuutusyhtiön, keskittäminen tarkoittaa nykyään usein sekä pankki- että vakuutuspalvelujen kokonaiskeskittämistä. Pankista riippumatta etuohjelman perustana on se, mitä enemmän asiakas keskittää palvelujaan samaan yhtiöön sitä enemmän etuja hän saa. Asiakkaita kannustetaan liittymään etuohjelmaan ja niiden tuomia etuja markkinoidaan pitkin asiakassuhdetta. Vertaillaessa pankkien perustasoja ensimmäiseen mahdolliseen seuraavaan etutasoon, huomataan jo muutaman euron eroja kuukaudessa. Liittyminen jo jonkun asteen etuohjelmaan vähentää heti asiakkaalta palvelumaksuista osan pois.

Pankeilla on erilaiset tavat palkita asiakas. Osuuspankki ajaa vahvasti osuustoiminnallisuuttaan, joka perustuu siihen, että toiminnasta saatu hyöty jaetaan omistajien kesken. Tämä näkyy vahvasti asiointista kertyvissä bonuksissa, jotka hyödynnetään pakollisiin maksuihin kuten palvelu- ja vakuutusmaksuihin. Kilpailijoihin verrattuna Osuuspankilla on yksinkertaisin etuohjelma. Erilaisia etutasoja ei ole vaan kuka tahansa voi liittyä omistaja-asiakkaaksi ja saada samat edut mitkä kuuluvat kaikille omistajille. Nordea keskittyy antamaan paremman etutason asiakkaille tuntuvampia alennuksia ja henkilökohtaisempaa palvelua. Nordea pyrki erottumaan kilpailijoistaan enemmän juuri henkilökohtaisella palvelulla kuin hinnalla tarjoamalla esimerkiksi henkilökohtaisen pankkineuvojan. Danske Bank muistuttaa hieman Nordeaa tarjoamalla paremman etutason asiakkaille kilpailukykyisiä etuja ja alennuksia sekä korostamalla henkilökohtaista palvelua. Kolmesta vertailukohteesta Danske Bank tarjoaa eniten erilaisia vaihtoehtoja etutasoista. Danske Bankissa ovat selkeät asiointin volyymin rajat ja selkeät päivittäispalvelupaketit, josta jokainen voi valita mieleisensä.

Kaikki kolme pankkia tarjoavat perinteisten pankkipalvelujen lisäksi muitakin palveluja yhteistyössä muiden yritysten kanssa tai itse laajentamalla uudelle toimialalle. Nordea tarjoaa vakuutuksia yhdessä If-vakuutusyhtiön kanssa ja Danske Bank Fennia-vakuutusyhtiön kanssa. Osuuspankin vakuutukset ovat saman katon alla nimellä OP Vakuutus. Kaikilla kolmella pankilla on myös yhteistä toimintaa kiinteistövälityksen ja lakipalvelujen kanssa. Etuohjelmat sisältävät etuja hyödynnettäväksi kyseisten kumppanien palveluihin. OP on laajentanut toimintansa monialaiseksi palveluyritykseksi, jolla on muun muassa omia liikkumisen ja terveydenhuollon palveluja. Kaikki kolme pankkia panostavat etuohjelmien markkinointiin, mutta Osuuspankki tekee sitä kilpailijoidensa nähden selkeästi enemmän. Jokainen tarjoaa paljon tietoa keskittäjän eduista ja eri etuohjelmista, mutta OP antaa sille eniten painoarvoa. Osuuspankin omilta sivuilta ja eri sosiaalisen median kanavista löytyy valtavasti tietoa omistajuuden hyödyistä ja sen tuomista eduista. Nordea ja Danske Bank eivät tuo etuohjelmiaan niin paljon esille viestinnässä.

4.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen keskeisin tulos oli keskittämisen kannattavuus jokaisessa pankissa. Asiain hajauttaminen eri pankkeihin ei kannata varsinkään, jos on jo sellaisessa elämänvaiheessa, kun joutuu maksamaan pankkipalvelumaksuja. Jokainen määrittelee itse itselleen sopivimman etuohjelman, etutason sekä palvelujen tai tuotteiden laajuuden. Joihinkin etutasoihin edellytykset ovat kuitenkin melko vaativat.

Kuten edellä mainitsin, sopivimman ratkaisun määrittelee hyvin paljon asiakkaan elämäntilanne. Tavallisen nuoren henkilön kannattaa hyödyntää pankkia, jossa päivittäispalvelut ovat maksuttomia mahdollisimman pitkään. Nordeassa Check-in-asiakkuus jatkuu jopa 28-vuotiaaksi. Korkeakouluopiskelijalle parhaimmat maksuttomat edut tarjoavat Nordea ja Danske Bank, joista Nordean opiskelija-asiakkaana voi olla jopa 35-vuotiaaksi asti. Riippuen opintolainan määrästä myös Osuuspankin bonukset voivat hyödyntää ja saada palvelumaksut kuitattua niillä. Asuntolainan korolla kilpailu on kova finanssialalla. Danske Bank tarjoaa parempaa marginaalia korkeammilla etutasoilla oleville. Edullisin päivittäispalvelupaketti on Osuuspankillä hintaan 2,95€ kuukaudessa sisältäen niin monta tiliä, kun asiakas haluaa, yhden maksukortin sekä verkkopalvelun.

Henkilökohtainen palvelu korostui eniten Nordeassa ja Danske Bankissa. Nordean avainasiakas pääsee jonon ohi soittaessaan Nordean Asiakaspalveluun sekä saa oman yhteyshenkilön pankkiin, joka on henkilökohtainen pankkineuvoja. Danske Bankissa kolmannella ja neljännellä etutasolla oleva asiakas voi hyödyntää maksuttoman tapaamisen asiantuntijan kanssa lakipalveluista liittyen perhe- ja perintöoikeuteen tai varallisuuden hoitoon.

Heillä on myös etusija puhelinpalveluissa ja verkkoviesteissä eli saa nopeammin vastauksia asiakaspalvelusta. Lisäksi tasoilla olevalla on mahdollisuus sopia asiantuntijan kanssa tapaaminen konttorilla tai verkossa ilta-aikaankin.

Toisille yksityiskohdat ovat tärkeämpiä kuin toisille. Esimerkiksi minkä korttiyhtiön korttia halua käyttää tai saako korttiin valita oman PIN-koodin, mikä onnistuu Nordeassa. Henkilölle joka haluaa vaikuttaa pankin toimintaan, on Osuuspankki paras vaihtoehto. Siellä omistaja-asiakkailta on aidosti mahdollisuus olla vaikuttamassa muun muassa asettumalla itse edustajistovaaleihin ehdolle tai vähintään äänestämällä niissä. Paikallisuutta suosivalle Osuuspankki on myös ainoa vaihtoehto näistä, koska se on ainoa suomalainen pankki. Kotitalouden ja perhekokonaisuuden hyödyt näkyvät kaikissa kolmessa pankissa. Lyhyesti sanottuna perheen pankkiasioden yhdistäminen kannattaa oli missä pankissa tahansa.

Osuuspankin, Nordean ja Danske Bankin verkkosivuilta löytyivät helposti hinnastot. Osuuspankki koostuu itsenäisistä osuuspankeista, joiden hintojen välillä voi olla joitakin eroavaisuuksia paikoittain, mutta hakemalla juuri oman pankin hinnastoa löytää oikeat. Danske Bankin hinnasto oli selkein. Päivittäispakettien hinnat olivat helposti löydettävissä jokaisen etutason alta. Nordean hinnasto oli hyvin esillä, mutta kanta-asiakkaalla ei ole mitään pakettihintoja, vaan palvelumaksuja pitää laskea tuote kerrallaan.

4.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Pankkipalvelujen hinnoittelu oli vertailukohteilla hyvin erilaista. Eroavaisuuksia oli paljon niin yksittäisen tuotteen tai palvelun hinnoissa, kun myös näiden pakettihinnoissa. Suora hinnoittelun vertailu oli vaikeaselkoista ja sopisi hyvin jatkotutkimuksen aiheeksi. Tutkimus voisi tehdä kokonaan pelkästään siitä, miten pankkipalveluja hinnoitellaan eri pankeissa.

Nordean muuttaessa etuasiakasohjelmansa tulevien kuukausien aikana, olisi silloin uuden vertailun paikka. Uudet päivittäispalvelupaketit ja hinnastot tulevat vaikuttamaan paljon kokonaisuuteen. Vertailua voisi suorittaa samojen pankkien välillä uusilla tiedoilla tai vertailla Nordean muutosta entiseen. Tutkimukseen voisi sisällyttää kyselyjä tai haastatteluja asiakkailta, miten he kokevat kyseiset muutokset ja näkyvätkö nämä edes olleenkaan heidän arjessa.

4.3 Oman prosessin kuvaus

Työ lähti käyntiin helmikuussa, jolloin asetin itselleni tavoitteeksi saada opinnäytetyö valmiiksi kuluvan kevään aikana. Aloittaessani opinnäytetyön kirjoittamista työskentelin koko-aikaisesti ja pitkät työpäivät veivät suuren osan ajastani. Työn alku oli hidasta, sillä aiheen valitseminen osoittautui yllättävän haastavaksi, mutta suunnitelman hahmottua työ lähti kunnolla käyntiin. Motivaation olleessa huipussaan sain työn melko nopeasti kirjoitettua.

Sain mielestäni tehtyä hyvän ja kattavan tutkimuksen. Tavoitteeni oli syventyä pankkimailman etuohjelmiin ja tuoda lukijalle esiin tärkeimmät seikat selkokielellä, joissa onnistuin mielestäni hyvin. Aihe oli itselleni mielenkiintoinen ja sen parissa jaksoikin työskennellä useamman kuukauden ajan. Aihe kosketti osittain päivittäistä työtäni pankkialalla, mikä ylläpiti kiinnostusta läpi kevään. Oma työskentelyni eteni hyvin aikatauluttamalla ja paneutumalla työhön useammaksi tunniksi kerrallaan. Opinnäytetyön kirjoittaminen opetti asettamaan itselleen selkeitä ja toteutuskelpoisia tavoitteita.

Opinnäytetyöprosessi oli ajoittain haastavaa ja tuntui vievän paljon aikaa, mutta oli se kuitenkin todella opettavainen ja hyvä kokemus. Opin aiheesta paljon, kun jouduin paneutumaan siihen alusta pitäen kokonaan yksin ja olemaan vastuussa koko työstä. Itsenäisen työskentely luonnistui minulta hyvin ja pääsin syventämään aikaisemmin oppimaani. Voin hyödyntää tutkimuksessani ilmi käyneitä seikkoja myös jatkossa työpaikallani.

Lähteet

Akava 2018. Danske Bankin edut vastavalmistuneille. Luettavissa: https://www.akava.fi/jasenliitot/jasenedut/danske_bankin_edut_vastavalmistuneille. Luettu 26.3.2018.

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

Danske Bank 2018a. Danske Bank lyhyesti. Luettavissa: <https://danskebank.fi/fi-fi/tieto-danske-bankista/danske-bank-lyhyesti/Pages/DanskeBank-konserni.aspx>. Luettu 21.3.2018.

Danske Bank 2018b. Etuohjelmat. Luettavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/tule-asiakkaaksi/tervetuloa-danske-bankiin/edut-asiakkuudesta>. Luettu 21.3.2018.

Danske Bank 2018c. Päivittäispalvelupaketit. Luettavissa: <https://danskebank.fi/fi-fi/Henki-loasiakkaat/Paivittaiset-raha-asiat/Pages/Paivittaispalvelupaketit.aspx>. Luettu: 21.3.2018.

Danske Bank Suomi 12.2.2018. Danske Bankin #alppipäivät tänään @Messilamaailma. Tulkaa moikkaamaan meitä ja @skisportfinland urheilijoita! Twitter-viesti. Luettavissa: <https://twitter.com/DanskeBankFI/status/962636995880194048>. Luettu 21.3.2018.

Danske Bank Suomi 23.3.2018. Pääsiäisloma lähestyy ja pistetään sen kunniaksi kisa pystyyn- -. Facebook-päivitys. Luettavissa: <https://www.facebook.com/DanskeBank-Suomi/photos/a.230611670325897.66818.222843281102736/1664460163607700/?type=3&theater>. Luettu 30.3.2018.

Finanssivalvonta 2017. Pankit tarjoavat monenlaisia palveluja. Luettavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx. Luettu 16.3.2018.

Finanssivalvonta 2014. Finanssialan valikoima on monipuolinen. Luettavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Pages/Default.aspx_Luettu 16.3.2018.

Iltasanomat 2013. Näin paljon enemmän pankki sinulta laskuttaa. Luettavissa: <https://www.is.fi/taloussanomat/oma-raha/art-2000001792128.html>. Luettu 20.3.2018.

Ilta-sanomat 2013. Väärä pankki maksaa satasia vuodessa. Luettavissa: <https://www.is.fi/taloussanomat/oma-raha/art-2000001811996.html>. Luettu: 20.3.2018.

Kontkanen, E. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. uudistetun painoksen (2015) lisäpainos. Hansaprint Oy. Vantaa.

Nordea 2018a. Asiakasedut. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/asiakasedut/>. Luettu 20.3.2018.

Nordea 2018b. Nordea. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/nordean-historia/#Juuremme---1820>. Luettu 16.3.2018.

Nordea 2018c. Nordean sukupuu. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/tietoa-nordeasta/tietoa-nordeasta/pankkimuseo.html#tab=Pankit>. Luettu 16.3.2018.

Nordea 2018d. Nordea palkitsee mobiilikäyttäjiä edullisimmilla hinnoilla. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset-ja-lehdistotiedotteet/News-fi/2018/2018-04-06-nordea-palkitsee-mobiilikayttajia-edullisimmilla-hinnoilla.html>. Luettu 10.4.2018.

Nordea 13.3.2018. Nordealta maksamisen ratkaisu Fitbit- ja Garmin-älykelloihin: <https://www.nordea.com/fi/media/uutiset...#maksaminen#älylaitteet#älykello>. Twitter- viesti. Luettavissa: https://twitter.com/Nordea_FI/status/973533349754044416. Luettu 30.3.2018.

Nordea Suomi 21.3.2018. Miten puhua lapsille rahasta ja opettaa rahan käyttöä? Kolmilapsisen perheen äiti Christa on edennyt talouskasvatuksessa askel askeleelta arjen esimerkkien kautta, lapsen ikä ja ymmärrys huomioiden. #taloustaidot #lapset #nuoret. Twitter-viesti. Luettavissa: https://twitter.com/Nordea_FI/status/976383030951579648. Luettu 30.3.2018.

OP Helsinki 21.2.2018. OP Helsingin omistaja-asiakasyhteisö on startannut. Facebook-päivitys. Luettavissa: <https://www.facebook.com/OP.Helsinki/photos/a.408699662590259.1073741828.408625445931014/1478606405599574/?type=3&theater>. Luettu 25.3.2018.

OP Helsinki 23.3.2018. Tänään nähdään Itiksessä OPn Tubepäivässä klo 15 alkaen - -. Facebook-päivitys. Luettavissa: <https://www.facebook.com/OP.Helsinki/photos/a.408699662590259.1073741828.408625445931014/1508920722568142/?type=3&theater>. Luettu 25.3.2018.

OP Helsinki 26.3.2018. Ota irtiotto arjesta ja lähde Silja Linen Päivä Tukholmassa - -. Facebook-päivitys. Luettavissa: <https://www.facebook.com/OP.Helsinki/photos/pcb.1511745582285656/1511745152285699/?type=3&theater>. Luettu 30.3.2018.

OP 2018a. OP Helsinki. Luettavissa: <https://uusi.op.fi/web/op-helsinki/edut>. Luettu 12.3.2018.

OP 2018b. Omistaja-asiakas. Luettavissa: <https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/omistaja-asiakas-ja-edut/op-bonukset>. Luettu 12.3.2018.

OP 2018c. OP-ryhmä. Luettavissa: <https://uusi.op.fi/op-ryhma>. Luettu 12.3.2018.

Pankkiasiat 2014. Etuohjelmat ja asiakkuustasot pankkiasioinnissa. Luettavissa: <https://pankkiasiat.fi/etuohjelmat-ja-asiakkuustasot-pankkiasioinnissa>. Luettu 16.3.2018.

Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Edita Prima Oy. Helsinki.

Taloustieteellinen seura 2018. Suomen kolme tunnetuinta pankkia ja niiden historia. Luettavissa: <http://taloustieteellinenseura.fi/suomen-kolme-tunnetuinta-pankkia-ja-niiden-historia/>. Luettu 22.3.2018.




Tilastokeskus 2016. Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammin. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html. Luettu 1.4.2018.

Velaton 2014. Dansken etuohjelma – hyvä, huono vai erittäin huono? Luettavissa: <http://www.velaton.com/2014/07/dansken-etuohjelma-hyva-huono-vai-hyvin.html>. Luettu 16.3.2018.

Ylikoski, T., Järvinen, R., & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu- menestystekijä finanssialalla. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala

Liitteet

Liite 1. Yhteenvedo vertailukohteiden etuohjelmista

OP Helsinki 	Danske Bank 	Nordea 
Osuuspankki	Danske Bank	Nordea
Omistaja-asiakas - Edellytykset	Etutaso 1 - Edellytykset	Kanta-asiakas - Edellytykset
> Liittyminen omistajaksi	> Ainoa edellytys on asiakkaaksi tuleminen	> Liittyminen
> Jäsenosuus maksettu noin 100 e	> Jokainen aloita tasolta 1 ja etenee asioiden mukaisesti ylemmäksi	> Edellytykset voi täyttää itse tai perheenä
<i>Päivittäisasiainnin palvelut kortin</i>	<i>Pakettien hinnat:</i>	> Käyttötili, jolle saapuu säännöllinen tulo
OP-Visa 2,95e/kk	Danske Silver-paketti 6,80e/kk	> Säästöjä ja lainoja yhteensä vähintään kuusi tuhatta euroa
OP-Visa Debit tai OP-Visa Electron 2,95e/kk	Danske Gold-paketti 6,90e/kk	> Tuotteita ja palveluja vähintään kolmesta tuoteryhmästä
OP-Visa Gold 6,50e/kk	Danske Platinum Plus-paketti 18e/kk	<i>Päivittäispalvelujen hinnasto kortin mukaan:</i>
	Etutaso 2 - Edellytykset	Nordea Electron 4,50e/kk
	> Edellytykset voi täyttää itse tai perheenä	Nordea Debit 4,00e/kk
	> Yhteenlasketun asioiden summa 10 000-49 999,99e	Nordea Credit Mastercard debit/credit tai credit 3,25e/kk
	<i>Pakettien hinnat:</i>	Avainasiakas - Edellytykset
	Danske Silver-paketti 4,80e/kk	> Liittyminen
	Danske Gold-paketti 5,90e/kk	> Edellytykset voi täyttää itse tai perheenä
	Danske Platinum Plus-paketti 12e/kk	> Käyttötili, jolle saapuu säännöllinen tulo
	Etutaso 3 - Edellytykset	> Säästöjä ja lainoja yhteensä vähintään 30 000 euroa
	> Edellytykset voi täyttää itse tai perheenä	> Tuotteita ja palveluja vähintään viidestä tuoteryhmästä
	> Yhteenlaskettu asiointi 50 000-149 999e	<i>Kuukausi- ja vuosimaksuttomat</i>
	<i>Pakettien hinnat:</i>	Käyttötili
	Danske Silver-paketti 1,60e/kk	Pankkitunnukset
	Danske Gold-paketti 3,80e/kk	Nordea Credit Mastercard debit/credit tai credit
	Danske Platinum Plus-paketti 9e/kk	Nordea Gold Mastercard debit/credit tai credit
	Etutaso 4 - Edellytykset	
	> Edellytykset voi täyttää itse tai perheenä	
	> Yhteenlaskettu asiointi yli 150 000e	
	<i>Pakettien hinnat:</i>	
	Danske Silver-paketti 1,50e/kk	
	Danske Gold-paketti 3,70e/kk	
	Danske Platinum Plus-paketti 8e/kk	