

Opinnäytetyö (YAMK)

Liiketoiminnan kehittäminen

2022

Sonja Fingerroos

**VIHREÄT PANKKIPALVELUT
PANKIN YMPÄRISTÖVASTUUN
JA EKOLOGISEN
KESTÄVYYDEN
VAHVISTAMISESSA**

Opinnäytetyö (YAMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketoiminnan kehittäminen

2022 | 65 sivua, 2 liitesivua

Sonja Fingerroos

VIHREÄT PANKKIPALVELUT PANKIN YMPÄRISTÖVASTUUN JA EKOLOGISEN KESTÄVYYDEN VAHVISTAMISESSA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa, mitä ja millaisia ovat henkilöasiakkaille tarkoitetut vihreät pankkipalvelut. Kehittämistyön tavoitteena oli selvittää, miten Danske Bank A/S Suomen sivuliike voi vahvistaa ympäristövastuullisuuttaan ja ekologista kestävyttä henkilöasiakkaille tarjottavien tuotteiden ja palveluiden kautta.

Kehittämistyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena käyttäen teemahaastatteluja tutkimusmenetelmänä. Analyysi toteutettiin sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimustuloksena voidaan todeta, että asiakkaat eivät vielä tunne vihreitä pankkipalveluita kovinkaan hyvin. Vihreisiin pankkipalveluihin kaivataan myös lisää konkretiaa. Sähköiset pankkipalvelut nähtiin hyvinä keinoina lisätä positiivisia ympäristövaikutuksia.

Kehittämistyön perusteella vihreistä pankkipalveluista tulisi jakaa nykyistä enemmän tietoa asiakkaille niiden käytön lisäämiseksi. Myös henkilökunnan osaamisesta tulee huolehtia sekä asiakasryhmien erilaiset odotukset huomioida niin vihreiden palveluiden markkinoinnissa kuin kehittämisessäkin.

Asiasanat:

Pankkipalvelut, ympäristövastuu, ekologinen kestävyys

Master's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Development

2022 | 65 pages, 2 pages in appendices

Sonja Fingerroos

GREEN BANKING SERVICES TO STRENGTHEN THE BANK'S ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY AND ECOLOGICAL SUSTAINABILITY

The aim of the thesis was to find out what are and what kind of green banking services there are for retail customers. The aim of the development work was to find out how Danske Bank A/S, Finland branch can strengthen its environmental responsibility and contribute to ecological sustainability through the products and services offered to retail customers.

Development work was conducted as qualitative research using thematic interviews as the research method. The analysis was performed by content analysis.

As a result of the study, it can be stated that green banking services are not yet very well known among customers. More concreteness is also needed for green banking services. Electronic banking services was seen as an effective way to increase the positive environmental impact.

Based on the development work, more information about green banking services should be provided to customers to increase their use. The competence of the staff must also be taken care of, and the different expectations of the customer groups must be considered both in the marketing and development of green services.

Keywords:

Banking services, environmental responsibility, environmental sustainability

Sisältö

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn taustaa ja toimeksianto	7
1.2 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset	9
1.3 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät	14
2 EKOLOGINEN KESTÄVYYS JA YMPÄRISTÖVASTUU	17
2.1 Ekologinen kestävyys ja kulutus Suomessa	18
2.2 Ekologinen kestävyys ja ympäristövastuu pankkisektorilla	20
3 VIHREÄ PANKKITOIMINTA JA VIHREÄT PANKKIPALVEUT	24
3.1 Vihreät päivittäispankkipalvelut	27
3.2 Vihreät lainat	28
3.3 Vihreät sijoitustuotteet	31
3.4 Pankkien ekologista kestävyttä edistävät neuvontapalvelut	34
3.5 Vakuutukset	34
3.6 Henkilöasiakkaille tarkoitetut vihreät pankkipalvelut Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä	35
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	37
4.1 Tutkimuksen kulku	37
4.2 Aineiston purku ja analyysi	39
5 TULOKSET	42
5.1 Vihreistä pankkipalveluista tiedon jakaminen ja kouluttaminen	42
5.2 Vihreiden pankkipalveluiden konkretia	44
5.3 Eri asiakasryhmien odotuksiin vastaaminen	47
5.4 Digitalisaatio ja teknologia	48
5.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	49
6 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	53
LÄHTEET	59

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset.

Kuvat

Kuva 1. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi (mukaillen Tuomi & Sarajarvi 2018).

41

Taulukot

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot.

38

1 JOHDANTO

Ilmastokriisi ja toimenpiteet ilmastomuutoksen hillitsemiseksi ovat kuluvaan vuosikymmenen tärkeimpiä ratkaistavia kysymyksiä. Tätä viestiä kertoo muun muassa viimeisin Hallitustenvälisen ilmastomuutospaneelin (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) julkaisema raportti, jonka mukaan ilmastomuutos on tullut jäädäkseen ja sen seuraukset tulevat vain vahvistumaan tulevina vuosikymmeninä (Euroopan komissio 2022b). Ihmisen vaikutus on lämmittänyt ilmastoa ennennäkemättömällä nopeudella ja maapallon pintalämpötila on noussut nopeammin vuodesta 1970 kuin millään muulla 50 vuoden ajanjaksolla ainakin viimeisen 2000 vuoden ajanjaksolla. Havaittu lämpeneminen johtuu ihmisen toiminnasta aiheutuvista päästöistä ja kasvihuonekaasuista. Ihmisen aiheuttama ilmastomuutos vaikuttaa jo nyt ympäri maapalloa sään ja ilmaston ääri-ilmiöinä kuten helleaaltoina, rankkasateina, kuivuutena ja trooppisina myrskyinä. Ihmisen aiheuttaman ilmaston lämpenemisen rajoittaminen tietylle tasolle edellyttää hiilidioksidipäästöjen ja muiden kasvihuonepäästöjen voimakasta rajoittamista. (The Intergovernmental Panel on Climate Change 2021, 8–12, 27.)

Ilmastokriisi vaatii kiireellisiä toimenpiteitä niin Suomessa kuin maailmanlaajuisestikin. Talous ja ihmiset ovat riippuvaisia ympäröivästä ekosysteemistä ja luontopääoman kestävästä kulutus ja kiihtyvä ilmastomuutos ovat uhkia ihmisten hyvinvoinnille mutta myös taloudelle, sillä yli puolet maailman taloudesta on joko melko tai todella riippuvaisia luonnosta. Tuotannon vaikutusten lisäksi tulee tarkastella myös kulutuksen vaikutuksia luontokatoon ja ilmastomuutokseen. (Kulmala 2021.) Erityisesti rikkaisissa maissa ympäristöongelmat johtuvat usein elämäntyylistä, ja rikkaissa maissa kotitalouksien kulutuksen osuus ympäristövaikutuksista on noin puolet (Pohjoismaiden ministerineuvosto 2019, 35).

Nykyinen talousjärjestelmämme ei sovi kestävästä tulevaisuudesta perustaksi, vaan muutos on välttämätön (Kulmala 2021). Pariisin vuonna 2015 allekirjoitetussa ilmasopimuksessa maat ovat sitoutuneet pyrkimykseen rajoittaa ilmaston

lämpeneminen 1,5 asteeseen. Ilmaston lämpenemisen rajoittaminen tälle tasolle auttaisi välttämään ilmastokriisin tuhoisimmat seuraukset. (Landström ym. 2021, 5–6.)

Luonnonvarojen ehtyessä ja ilmastonmuutoksen edetessä luonnosta on tullut tärkeä sidosryhmä yrityksille; jokaisen yrityksen tulee kehittää mahdollisimman vähän ympäristöä kuormittavia tuotteita, palveluita ja ratkaisuja. Yritysten on mahdollista vaikuttaa asiakkaidensa kuluttamiseen ja kulutustottumuksiin ohjaamalla asiakkaita kohti kestävämpiä valintoja tarjoamalla asiakkaille tuotteita ja palveluita, jotka auttavat asiakkaita kohti heidän omia vastuullisuustavoitteitaan. (Koipijärvi & Kuvaja 2020, 166–165, 176.) Talouden saralla ilmastonmuutokseen ja ylipäättään kestävyteen liittyvät muutokset ovat vasta alussa ja kestävien toimintamallien painoarvo tulee vain kasvamaan jatkossa (Sinersalo, M. 2020, 1). Ympäristötietoisuuden lisääntyessä kuluttajat ovat yhä kiinnostuneempia tuotteista ja palveluista, joilla on mahdollisimman pieni ympäristövaikutus (Herath 2019, 8).

Ilmastonmuutos onkin riskien lisäksi myös mahdollisuus, sillä ilmastonmuutokseen sopeutuminen lisää tarpeita uusille tuotteille, palveluille ja bisneslogiikoille. Yritysten mahdollisuudet ja riskit vaihtelevat sen mukaan, millä toimialalla tai markkinoilla ne toimivat. Ilmastoriski liittyy erityisesti toimialoihin, jotka ovat huomattavia päästölähteitä, jotka ovat riippuvaisia ilmastonmuutoksen vuoksi heikentyvistä antimista tai olosuhteista sekä toimialoihin, joilla on mahdollisuus omilla valinnoilla estää merkittävästi päästöjen syntymistä. Tälläisiin aloihin lukeutuu muun muassa rahoitusala eli pankit, vakuutusyhtiöt ja varainhoitajat. (Kurittu 2021, 177, 184.)

1.1 Työn taustaa ja toimeksianto

Rahoitussektorin kestävyydellä on perustavanlaatuinen merkitys Pariisin ilmastopöytäkirjan tavoitteiden saavuttamisessa ja kaikkien rahavirtojen tulisi tukea globaaleja ilmasto- ja ympäristötavoitteita (Pantsar ym. 2018). Ympäristön kannalta kestävä rahoituksen määrä on lisättävä paljon ja nopeasti, jotta EU:n olisi mahdollista saavuttaa ilmasto- ja ympäristötavoitteensa (Manninen & Tiililä

2020). Pankkisektorin merkitys ympäristölle sekä ilmastonmuutoksen sopeutumisen - että hillitsemistoimien tukemisessa on huomattava - pankkisektori ja rahoitusala voivat tukea siirtymistä ekologisesti kestävämpään ja vähähiiliseen maailmaan, niin kutsuttuun vihreään talouteen. Pankeilla on sekä suoria ympäristövaikutuksia niiden toiminnan kautta että epäsuoria ympäristövaikutuksia muun muassa niiden tekemien sijoitusten kautta. (Thompson 2021, 74–75.)

Rahoitusmarkkinoiden keskeinen rooli ilmastonmuutoksen torjumisessa perustuu pankkien mahdollisuuksiin kanavoida rahaa ilmaston ja ympäristön kannalta kestäviin ratkaisuihin. Pankit voivat nopeuttaa ja edistää siirtymistä vähähiiliseen talouteen rahoittamalla kestäviä yrityksiä ja hankkeita: pankit esimerkiksi määrittelevät lainanantostrategiansa sen suhteen, mitkä sektorit ja hankkeet ovat lainakelpoisia ja mitkä eivät, ja pankkien sijoitusrahastot määrittelevät sijoitusstrategiansa, joka ohjaa mihin omaisuuteen rahasto sijoittaa ja mihin ei. (UN Environment Inquiry 2016, 7.)

Pankkien myöntämät lainat ja niiden hallinnoimat pääomat sijoitusmarkkinoilla ovatkin tärkeässä roolissa ympäristön kannalta. Jatkamalla paljon hiilidioksidipäästöjä aiheuttavien, ympäristölle haitallisten hankkeiden rahoittamista pankit edesauttavat toiminnallaan ilmastonmuutoksen kiihtymistä. Sen sijaan pankeilla on mahdollisuus kohdistaa luottoja ja sijoituksia ympäristön kannalta kestävämpiin hankkeisiin ja siirtää pääomia pois ympäristölle haitallisista hankkeista. Vähittäispankit ovat asemassa, jossa ne voivat vastata asiakkaiden muuttuviin ympäristöasenteisiin ja auttaa asiakkaita muuttamaan kuluttamistaan ekologisempaan suuntaan tarjoamalla tuotteita ja palveluita, jotka mahdollistavat asiakkaiden säästämisen, sijoittamisen ja lainaamisen kestävämmällä tavalla. (Thompson 2021, 195, 202.)

Ekologisiin haasteisiin vastaamisesta onkin tullut yksi pankkien suurimmista haasteista (Nosratabadi ym. 2020, 1). Ympäristövastuusta huolehtiakseen pankit voivat tarjota asiakkailleen ekologista kestävyyttä edistäviä, niin kutsuttuja vihreitä pankkituotteita ja -palveluita. Vihreillä pankkipalveluilla on suuri merkitys

siirtymässä kohti vähähiilisempää ja resurssitehokkaampaa yhteiskuntaa. (Saleena, 2014, ks. Rai ym. 2019, 3.)

Kehittämistyön toimeksiantajana on Danske Bank -konserniin kuuluva Danske Bank A/S Suomen Sivuliike. Danske Bank on vuonna 1871 perustettu, kymmenessä maassa toimiva pankki. Suomessa Danske Bank on kolmanneksi suurin pankki ja siten merkittävä toimija pankki- ja rahoitussektorilla. Ympäristövastuullisuus on noussut Danske Bank A/S Suomen Sivuliikkeen toiminnassa yhä tärkeämpään rooliin viime vuosina, ja kotisivuillaan Danske Bank määritteleekin tehtäväkseen ”auttaa rahoituksella ihmisiä ja yrityksiä hyödyntämään mahdollisuutensa ja rakentamaan kestävästä yhteiskuntaa nyt ja tuleville sukupolville”. Kestävyyden näkökulma on sisällytetty osaksi pankin tehtävää, ja Danske Bank on sitoutunut kehittämään pitkäaikaisesti kestävästä kehitykseen vaikuttavia ratkaisuja, joihin kaikki voivat osallistua. (Danske Bank 2022d.)

Ympäristövastuullisuus on huomioitu Danske Bankissa muun muassa kehittämällä ja tarjoamalla asiakkaille tuotteita ja palveluita, joilla nähdään olevan ympäristön kannalta positiivisia vaikutuksia, ja joiden avulla siten pyritään edistämään ekologista kestävyttä ja pankin ympäristövastuuta. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi vihreät lainat. (Danske Bank 2021.) Opinnäytetyössä tutustutaan ensin yleisellä tasolla pankkituotteisiin ja palveluihin, joilla pyritään vaikuttamaan ympäristöön positiivisesti; mitä niin kutsutut vihreät pankkipalvelut ovat ja millaisia vihreitä pankkipalveluita on olemassa. Opinnäytetyön empiirisessä osassa toteutettavassa kehittämistyössä pyritään selvittämään, miten Danske Bank A/S Suomen sivuliike voi edistää ja vahvistaa henkilöasiakkaille tarjoamiensa tuotteiden, palveluiden ja neuvonnan kautta ympäristövastuuta ja ekologista kestävyttä.

1.2 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia kirjallisuuden ja tehtyjen tutkimusten pohjalta, miten pankkisektorilla voidaan huomioida kestävä kehityksen ekologinen näkökulma henkilöasiakkaille tarjottavissa tuotteissa ja palveluissa ja

millaisia tuotteita ja palveluita pankit voivat tarjota henkilöasiakkaille vastauksena ympäristövastuullisuuden vaatimuksiin ja tavoitteisiin – opinnäytetyössä kartoitetaan siis, mitä ovat henkilöasiakkaille tarkoitetut ekologista kestävyyttä ja pankkien ympäristövastuuta edistävät, niin sanotut vihreät pankkipalvelut ja millaisia vihreitä pankkipalveluita on olemassa.

Opinnäytetyön kehittämistyön tavoitteena on selvittää, miten Danske Bank A/S Suomen sivuliike voi vahvistaa ympäristövastuullisuuttaan ja osaltaan ekologista kestävyyttä henkilöasiakkaille tarjottavien pankkipalveluiden ja -tuotteiden kautta. Teemahaastatteluiden avulla kartoitetaan pankin henkilöasiakaspalveluissa työskenteleviltä työntekijöiltä heidän kokemuksia muun muassa asiakkaiden tietämyksestä ja kiinnostuksesta vihreitä pankkipalveluita kohtaan sekä ajatuksia, miten palveluita voisi kehittää ekologisen kestävyuden ja pankin ympäristövastuun vahvistamiseksi. Sen lisäksi selvitetään työntekijöiden näkemyksiä pankin merkityksestä tiedon jakamisessa henkilöasiakkaille ja pankin tarjoamien teknologioiden roolia ekologisen kestävyuden vahvistamisessa.

Teoriaosuudessa pyritään vastaamaan kysymyksiin

- Mitä tarkoitetaan vihreillä pankkipalveluilla, miksi ne ovat tärkeitä ja millaisia ekologista kestävyyttä edistäviä, vihreitä pankkipalveluita ja -tuotteita on olemassa?

Kehittämistyön tutkimuskysymys on

- Miten Danske Bank A/S Suomen Sivuliike voi vahvistaa ympäristövastuullisuuttaan ja ekologista kestävyyttä henkilöasiakkaille tarjottavien pankkipalveluiden ja -tuotteiden kautta?

Aihe on hyvin ajankohtainen ilmastokriisin ollessa akuutti ongelma, jonka ratkaisemiseen tarvitaan nopeasti toimenpiteitä. Pankkien tarjoamat ekologista kestävyyttä edistävät niin sanotut vihreät pankkipalvelut ovat varsin uusia ja useat pankkien vihreät palvelut ja tuotteet on tällä hetkellä suunnattu yritysasiakkaille. Myös Danske Bank A/S Suomen sivuliike on

yrittäjäasiakaspuolella vastuullisuusasioissa edellä henkilöasiakaspuolta. Erityisesti henkilöasiakkaiden rahoituspuolella puuttuu konkreettisia asioita vastuullisuuden vahvistamiseen ja kehittämiseen; pankissa on todettu, että ympäristövastuullisuutta henkilöasiakaspuolella ja erityisesti henkilöasiakkaiden rahoituspalveluihin liittyen on potentiaalia kasvattaa. Ympäristövastuullisuus ja sen kehittäminen nähdään Danske Bankissa tärkeänä, koska vastuullisuus on tärkeää sekä pankin imagolle että työnantajakuvalle. Ympäristövastuullisuus nähdään yhä tärkeämpänä tekijänä tulevaisuudessa niin asiakkaiden kuin parhaiden työntekijöidenkin houkuttelemiseksi. (Danske Bank 2022b). Työskentelen rahoitusasiantuntijana Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä ja tutkittava aihe kiinnostaa itseäni pitkälti samoista syistä: ympäristöasiat ovat paljon esillä, mutta mielestäni henkilöasiakkaiden vihreistä pankkipalveluista ei ole riittävästi tietoa, niistä ei puhuta tarpeeksi ja oman kokemukseni mukaan vihreitä pankkipalveluita on melko rajoitetusti tarjolla henkilöasiakkaille.

Mediassa ekologista kestävyttä edistäviä pankkiratkaisuja käsitellään usein yrittäjäasiakkaiden näkökulmasta henkilöasiakkaiden näkökulman jäädessä vähäisemmäksi. Ekologista kestävyttä edistäviä pankkiratkaisuja käsittelevästä kirjallisuudesta ja tehdyistä tutkimuksista merkittävä osa keskittyy yrityksille suunnattuihin ratkaisuihin ja erityisesti suomenkielistä kirjallisuutta ja tutkimusta aiheesta löytyy melko vähän. Koska sekä ilmastokriisi että henkilöasiakkaiden pankkipalvelut koskettavat ainakin jollakin tavalla suurta osaa ihmisistä, on tarpeellista selvittää, mitä ovat niin sanotut vihreät, ekologista kestävyttä edistävät pankkipalvelut ja millaisia vihreitä pankkipalveluita ja -tuotteita on tarjolla. Opinnäytetyön toimeksiantaja Danske Bank A/S Suomen sivuliike on nähnyt tarpeen kehittää ympäristövastuullisuutta erityisesti henkilöasiakkaille tarjottavissa pankkipalveluissa ja selvittää, miten ympäristövastuullisuutta voidaan edistää tarjottavien tuotteiden ja palveluiden kautta.

Opinnäytetyön aihe rajataan henkilöasiakkaille tarjottaviin pankkiratkaisuihin; kotitalouksilla on suuri merkitys ilmasto- ja ympäristötavoitteiden saavuttamisessa, sillä tutkimuksen mukaan vuonna 2015 kotitalouksien kulutus muodosti 66 % kotimaan loppukäytön kasvihuonekaasupäästöistä (Nissinen &

Savolainen 2019, 21). Aihe rajataan koskemaan kestävyyden ympäristönäkökulmaa – muita kestävän kehityksen näkökulmia ei huomioida. Opinnäytetyössä ei käsitellä finanssialaan liittyvää lainsäädäntöä tai säädöksiä eikä pankin sisäisiä prosesseja tai ohjeita, vaan tarkastellaan tuotteita ja palveluita, joita tarjoamalla pankki voi pyrkiä edistämään ekologista kestävyyttä ja sitä kautta vahvistamaan pankin ympäristövastuuta.

Vihreästä, ekologista kestävyyttä edistävästä pankkitoiminnasta – mitä sillä tarkoitetaan ja mihin sillä pyritään – sekä siihen siirtymisestä löytyy melko runsaasti kansainvälisiä tutkimuksia. Siitä, millaisia erilaisia vihreitä pankkituotteita ja -palveluita on olemassa erityisesti henkilöasiakkaille ja miten niitä olisi mahdollista kehittää, löytyy jonkin verran tutkimusta tai kirjallisuutta. YK:n ympäristöohjelman laatiman raportin (2016, 26) mukaan termien kuten vihreiden luottojen ja vihreän rahoituksen määritelmiä tulisi tarkentaa ja vihreistä rahavirroista tulisi jakaa enemmän julkista tietoa.

Melko huomattava osa kansainvälisistä, vihreitä pankkituotteita käsittelevistä tutkimuksista on julkaistu Aasiassa ja Intiassa, joten niiden sisältö ja tulokset eivät välttämättä ole suoraan sovellettavissa Suomeen. Esimerkiksi Ghahroud ym. (2020) ovat julkaisseet artikkelin kehittyvien maiden vihreistä pankkituotteista, mutta kehittyvien maiden markkinat ja pankkisektori eivät ole suoraan verrannollisia Suomen markkinoihin ja pankkisektoriin.

Unkarissa on tutkittu kotitalouksien ympäristötietoisuuden ja -asenteiden vaikutusta vihreiden rahoitustuotteiden kysyntään ja miten unkarilaisia kuluttajia voisi ohjata kohti kestävämpiä rahoitustuotteita. Tutkimuksen johtopäätöksenä todetaan muun muassa, että kuluttajien taloudellisissa päätöksissä painavat enemmän taloudelliset, kuten tuotto ja riski, kuin ekologiset näkökulmat. Ekologiset näkökulmat vaikuttavat enemmän nuorempien, hyvin koulutettujen ja taloudellisesti hyvin toimeentulevien kuluttajien taloudellisissa päätöksissä. Koulutuksen rooli nähdäänkin tutkimuksessa tärkeänä vihreiden tuotteiden kysynnän lisäämiseksi. (Bethlendi & Póra, 2021.) Laszlo (2015, 7) toteaa kirjassaan, että kun asiakkaiden ei tarvitse maksaa enemmän ekologisesti kestävästä tuotteesta tai heidän ei tarvitse tehdä kompromissia tuotteen tai

palvelun laadusta ekologisuuden vuoksi, asiakkaat tavallisesti suosivat vihreitä tuotteita.

Vuonna 2021 julkaistun globaalin tutkimuksen mukaan 44% vastaajista pitää rahoituspalveluiden kestävyyttä melko tärkeänä tai hyvin tärkeänä kriteerinä ostopäätöstä tehtäessä. Tutkimukseen vastasi yli 10 000 kuluttajaa muun muassa Yhdysvalloista, Iso-Britanniasta, Ruotsista, Tanskasta, Norjasta ja Kiinasta. Tutkimuksessa todettiin myös, että vastaajista 35% olisi valmis maksamaan kestävästä rahoituspalveluista enemmän, ja erityisesti nuoremmat kuluttajat - milleniaalit ja Z-sukupolvi - ovat useammin valmiita maksamaan enemmän kestävästä tuotteista ja palveluista. (Simon-Kucher & Partners 2021.)

Hyoungkun Park ja Jong Dae Kim (2020) ovat tutkineet finanssialan instituutioiden ja sääntelyn merkitystä siirtymässä kohti vihreää pankkitoimintaa ja pyrkineet tunnistamaan ilmastonmuutoksen rahoitussektorille asettamia haasteita. Tutkimuksessa todetaan varsinkin yksityisen pankkisektorin toimijoiden ottaneen käyttöön erilaisia vihreitä rahoitusvälineitä, mutta matkan olevan vielä pitkä siihen, että vihreä pankkitoiminta olisi valtavirtaa. Yhä useammat pankit ovat tutkimuksen mukaan alkaneet tuomaan markkinoilla vihreitä rahoitustuotteita taloudellisen arvon kasvattamiseksi ja yritysvastuun toteuttamiseksi. Vihreät markkinat ovat kasvaneet tasaista vauhtia ja kasvun nähdään edelleen jatkuvan, joten pankkien on edelleenkin kehitettävä ympäristön kannalta kestäviä tuotteita ja tapoja toimia. (Park & Kim 2020.)

Vuonna 2015 julkaistussa tutkimuksessa todetaan, että siirtymisen vihreään toimintaan tulisi olla kaikkien kaupallisten pankkien motto. Tutkimuksen mukaan pankkien tulisi ekologisuutta edistääkseen lanseerata uusia, ympäristöystävällisyyttä tukevia tuotteita ja palveluita. (Lalon 2015, 5, 9). Shantha (2019, 2) kirjoittaa, että useiden tutkimusten mukaan asiakkaiden tietoisuus pankkien tarjoamista vihreistä tuotteista on vähäistä ja tutkimusta tulisi tehdä muun muassa siitä, mitkä asiat vaikuttavat asiakkaiden aikomukseen ottaa käyttöön vihreitä pankkituotteita tai -palveluita. Myös Rai ym. (2019, 10) toteavat, kuinka useissa tutkimuksissa on havaittu asiakkailla olevan melko vähän tietoa pankkien tarjoamista vihreistä ratkaisuista. Vuonna 2019 julkaistussa

tutkimuksessa todetaan asiakkaiden kysynnän ympäristöystävällisille pankkipalveluille kasvavan nopeasti, kun kuluttajat odottavat yritysten olevan yhä vastuullisempia ympäristöasioissa. (Herath 2019, 9.)

Ympäristön kannalta kestävästä sijoittamisesta löytyy runsaasti kirjallisuutta sekä tutkimuksia. Marshall ym. (2021) ovat julkaisseet tutkimuksen, jossa on tutkittu vihreisiin rahastoihin sijoittamista ja huomattu, että niihin sijoitetaan enemmän alueilla, joilla tapahtuu ympäristökatastrofeja. Lisäksi vihreisiin rahastoihin virtaa enemmän pääomia suuria taloudellisia haittoja aiheutuneiden ympäristökatastrofien jälkeen – sijoituksia tehdään siis enemmän, kun aihe saa enemmän näkyvyyttä. Tutkimuksen mukaan vihreiden rahastojen suosion kasvattamiseksi niiden tulisivat saada nykyistä enemmän näkyvyyttä. Tutkimus on tehty Yhdysvalloissa, mutta tutkimuksen mukaan ei ole syytä olettaa, että havainnot eivät pätsi myös kansainvälisillä markkinoilla. (Marshall ym. 2021.)

Suomessa on tehty useita pro gradu- ja yamk -opinnäytetöitä liittyen vastuulliseen sijoittamiseen, esimerkiksi Sajalahden vuonna 2019 julkaistu yamk-opinnäytetyö vastuullisesta sijoittamista eri pankkiryhmissä (Sajalahti 2019), pro gradu -tutkimus kestävä kehityksen merkityksestä yritysrahoituksessa (Rantsi 2020) sekä pro gradu -tutkimus, joka käsittelee suomalaisten rahoitusalan pörssiyritysten ympäristövastuullista yritystoimintaa sekä niiden vastuullista sijoittamista (Sandberg 2020).

1.3 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät

Kehittämistyön lähestymistapana käytetään laadullista tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu todellisuuden ja siitä saatavan tiedon subjektiivisuus ja ollaan kiinnostuneita tutkimukseen osallistuvien ihmisten ajatuksista, kokemuksista ja merkityksistä, joita ihmiset antavat tutkimuksen kohteena olevalle asialle. Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä voi olla muun muassa uuden tiedon hankkiminen, ilmiön tulkitseminen ja kuvaaminen tai ymmärryksen syventäminen. (Juuti & Puusa 2020.)

Kehittämistyön tutkimussuuntauksena käytetään toimintatutkimusta. Toimintatutkimus yhdistetään usein laadulliseen tutkimukseen ja sille ominaista

on käytännön ja teorian yhdistäminen. Se sopii hyvin menetelmäksi, kun kyse on organisaatioiden kehittämisestä. Toimintatutkimusta käyttämällä organisaatio pyrkii usein lisäämään organisaation itseymmärrystä ja kehittämään konkreettisia muutostoimia käytäntöön. Toimintatutkimuksessa keskeistä on pyrkimys reflektiiviseen ajatteluun ja sen avulla toiminnan parantamiseen; toimijat voivat pyrkiä kriittisesti muun muassa tunnistamaan parannuskohteita ja etsimään niihin ratkaisuja. (Puusa & Juuti 2020.)

Koska laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää osallistuvien ihmisten näkökulmat, tutkimusmenetelmät tulee valita niin, että tutkittavien ääni ja näkökulma pääsevät mahdollisimman hyvin esille. Tavallista on käyttää myös valmiita, tutkijasta riippumattomia aineistoja kuten artikkeleita. (Juuti & Puusa 2020.) Opinnäytetyössä tehtävän kehittämistyön tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastatteluja, sillä tutkimuksen tavoitteena on löytää merkityksellisiä vastauksia käsiteltävään teemaan liittyen. Haastattelussa pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa ja monipuolinen kuva tutkittavasta asiasta.

Haastattelu on perinteinen laadullisen tutkimuksen menetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2018). Teemahaastattelun toteutus voi olla lähes avoimen tyyppisestä haastattelusta aina strukturoidusti etenevään haastatteluun, jossa käsitellään etukäteen valittuja teemoja ja esitetään tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelussa tavoitteena on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen tai tutkimustehtävän mukaisesti. Menetelmän vahvuutena on haastattelijan mahdollisuus tarkentaa ja esittää syventäviä kysymyksiä vastauksiin perustuen, ja siinä korostuvat ihmisten tulkinnat ja heidän antamansa merkitykset asioille. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Haastateltaviksi valitaan henkilöitä, jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon, joilla on kokemusta tutkittavasta asiasta tai jotka edustavat tutkimuksen tarkoituksen kannalta relevanttia ryhmää (Puusa & Juuti 2020). Koska tutkimuksessa pyritään löytämään vastauksia, miten Danske Bank A/S Suomen sivuliike voi edistää ympäristövastuullisuutta ja ekologista kestävyttä henkilöasiakkaille tarjottavien pankkiratkaisujen kautta, haastateltaviksi valitaan asiantuntijoita, jotka ovat päivittäin tekemisissä

asiakkaiden kanssa. Näin saadaan näkökulmia suoraan asiakasrajapinnasta, missä asiakkaiden kanssa käydään päivittäin keskustelua pankin tuotteista ja palveluista sekä asiakkaiden tarpeista, toiveista ja ajatuksista. Tutkimuksen haastateltavat on valittu niin, että mukana on pankin työntekijöitä sekä rahoitus-, sijoitus- että päivittäispalvelupuolelta; näin pyritään saamaan mahdollisimman laajasti näkökulmia ja ajatuksia pankin erilaisiin palveluihin ja tuotteisiin liittyen.

2 EKOLOGINEN KESTÄVYYS JA YMPÄRISTÖVASTUU

Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan maailmanlaajuisista, alueellisesta ja paikallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisten ja tulevien sukupolvien hyvän elämisen mahdollisuudet. Kestävä kehitys voidaan jakaa ekologiseen, taloudelliseen sekä sosiaaliseen ja kulttuuriseen kestävyteen. Ekologinen kestävyys on yksi kestävä kehityksen näkökulmista ja sillä tarkoitetaan luonnon monimuotoisuuden ja ekosysteemien toimivuuden säilyttämistä ja ihmisen toiminnan sopeuttamista luonnon kestokykyyneen. (Ympäristöministeriö 2022.)

Yritysten toimintaa tarkasteltaessa vastuullisuus voidaan määritellä vastuun kantamiseksi toiminnan aiheuttamista vaikutuksista. Yritysten toiminnasta aiheutuu vaikutuksia yhteiskuntaan, ihmisiin ja ympäristöön, ja yritysten tulee pyrkiä vähentämään ja ehkäisemään haitallisia vaikutuksia kaikin keinoin. Vastuullisuusasioista puhuttaessa käytetään usein lyhennettä ESG, joka sisältää ympäristönäkökulman (E = environment) lisäksi sosiaalisen (S = social) ja hallinnollisen (G = governance) näkökulman. Ympäristövastuuseen sisältyy ilmastonmuutoksen lisäksi myös muun muassa metsäkadon, monimuotoisuuden katoamisen sekä luonnon antimien, mukaan luettuna puhtaan veden rajallisuuden huomioiminen. (Kurittu 2021, 16-17, 173-174, 187).

Ympäristövastuu on siten yksi yritysvastuun osa-alue. Yrityksen ympäristövastuullisuudella tarkoitetaan yrityksen pyrkimystä minimoida toimintansa vaikutukset ympäristöön ja toimia ympäristön kannalta parhaalla mahdollisella tavalla, samalla varmistuen toimintaedellytyksensä myös tulevaisuudessa. Yritysten ympäristövastuullisuuteen luetaan kuuluviksi muun muassa kasvihuonepäästöjen vähentäminen, tehokas luonnonvarojen käyttö, jätteiden vähentäminen sekä vastuu yrityksen tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutuksista niiden koko elinkaaren ajan. (Harmaala & Jallinoja 2012; Suomen YK-liitto 2022, 18.)

Ekologiset riskirajat on ylitetty maailmanlaajuisesti muun muassa ilmastonmuutoksen ja luonnon monimuotoisuuden osalta, ja ekosysteemien toimintakyvyn turvaamiseksi sekä ihmisten toiminta että luonnonvarojen käyttö

tulee mitoittaa luonnon kantokyvyn rajoihin (Valtioneuvoston kanslia 2017, 22). Väestön ja talouden kasvaessa myös tuotanto ja kulutus kasvavat, jolloin raaka-aineita tarvitaan yhä enemmän ja päästöt luontoon lisääntyvät - samoin kuin niiden kielteiset vaikutukset ekosysteemiin. Ihmisen ekologinen jalanjälki on liian suuri, eikä maapallon kantokyky kestä nykyistä luontoon kohdistuvaa räsistusta. Teknologiaa ja toimintatapoja kehittämällä on mahdollista vähentää raaka-aineiden tarvetta, päästöjä ja jätteitä. Uusilla teknologioilla ja liiketoimintakonsepteilla voidaan edistää ympäristön kannalta kestävämpää toimintaa. Ilmastonmuutoksen ja ympäristön kestävyuden kannalta onkin ratkaisevaa, millaisiin hankkeisiin ja teknologioihin investoidaan, minkälaisia ilmastopäästöjä elämäntapamme synnyttää esimerkiksi asumisen sekä liikenteen kautta ja millaisia kulutustottumuksia ihmiset omaksuvat. Sijoittajilta ja kuluttajilta tulevat viestit kestäväen kehityksen tärkeydestä ohjaavat yritysten toimintaa kohti ekologisempaa suuntaa ja monet yritykset ovat tunnistaneeet ekologisesti kestäväen toiminnan tavaksi erottautua markkinoilla ja tunnistaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia. (Halonen ym. 2017, 10, 99, 188, 196–197.)

2.1 Ekologinen kestävyys ja kulutus Suomessa

Suomen tavoitteena on saavuttaa hiilineutraalius vuoteen 2035 menneessä ja sen lisäksi Suomi pyrkii olemaan maailman ensimmäinen fossiilivapaa hyvinvointiyhteiskunta. Euroopan tulee olla tavoitteiden mukaisesti ilmastoneutraali vuoteen 2050 menneessä. (Valtioneuvosto 2020, 45.) Hiilineutraaliuden saavuttaminen Suomessa ja EU:ssa edellyttää merkittäviä lisätoimia, ja tavoite hiilenegeatiivisuudesta tulee ottaa huomioon jo nyt tehtävissä päätöksissä (Landström ym. 2021, 5–6). Tavoitteiden saavuttamisen ehtona on luonnonvarojen kestävä käyttö ja sekä tuotannon että kulutuksen suuntaaminen ympäristölle ja ilmastolle vähiten haitallisiin tuotteisiin (Valtioneuvoston kanslia 2017, 21).

Ekologisesti kestävä talous ja kuluttaminen tarkoittaa uusiutuvien luonnonvarojen ja puhtaan teknologian hyödyntämistä, kulutustottumuksien muuttamista sekä tuhlauksen vähentämistä esimerkiksi verojen ja investointien ohjaamisen avulla. Uudistusten on usein tultava käytännöstä; asuntojen energiatehokkuuden

kehittäminen ja polttoaineiden käytön vähentäminen ovat esimerkkejä vihreämmästä taloudesta ja kuluttamisesta. Yritysmaailma ja julkinen sektori pyrkivät ekologisesti kestävämmän talouden rakentamiseen esimerkiksi ohjaamalla pääomia ekologista hyvinvointia tuottaville innovaatioille. (Borg & Joutsenvirta 2015, 244–246.)

Suomessa ekologinen jalanjälki on suhteettoman suuri ja sen vuoksi kulutustottumuksia on muutettava niin, että ekologinen jalanjälki pienenee vastaamaan maapallon kantokykyä (Halonen ym. 2017, 29–31, 33). Kuluttajille olisi luotava puitteet, jotka mahdollistavat ekologisesti kestävien valintojen tekemisen ja kestävämmän elämäntavan toteuttamisen ja ihmisten kulutuskäyttäytymistä vihreiden tuotteiden ja palveluiden valitsemiseksi tulisi tukea. (Borg & Joutsenvirta 2015, 244–246, 259–260.)

Ilmastonmuutoksen hillitsemisessä kotitalouksien kulutusvalinnoilla on merkitystä. Suomessa yksityisen kulutuksen suurimmat ympäristö- ja ilmastovaikutukset tulevat asumisesta, liikenteestä ja ruoasta - asumisen ympäristövaikutukset ovat selvästi suurimmat. Keskimäärin suomalaisen asuminen aiheutti vuonna 2010 4500 kilogramman CO₂ päästöt, kun maailmanlaajuisesti asumisen päästöjen keskiarvo oli 700 kilogrammaa. Suomalaisen keskimääräinen liikkuminen vuonna 2010 aiheutti puolestaan 2200 kilogramman CO₂ päästöt. (Salo & Nissinen 2017, 6, 11.) Arjen valinnoilla ja pienillä teoilla on vaikutus ilmastonmuutoksen vastaisessa taistelussa: esimerkiksi aurinkopaneelien asennus katolle, sähköiseen liikkumiseen siirtyminen ja energiatehokkaiden kodinkoneiden käyttöönotto pudottavat hiilijalanjälkeä jo reilusti. (Halonen ym. 2017, 72–73.)

Ekologisempaa kuluttamista on mahdollista edistää muun muassa informaatio-ohjauksella – esimerkkinä tuotteiden ympäristömerkit - sekä julkisella ohjauksella, joka vaikuttaa yritysten tuotekehitykseen. Kuluttajan esteenä valita ekologisesti kestävämpi tuote voi olla muun muassa ekologisemman tuotteet korkeampi hinta tai ekologisemman tuotteen monimutkaisuus. Esteiden ymmärtäminen on tärkeää, jotta ne voidaan huomioida, kun kehitetään

ympäristöystävällisempiä tuotteita ja pyritään saamaan ekologiset tuotteet kuluttajien oletusvalinnoiksi. (Salo & Nissinen 2017, 21–22.)

Ilmastonmuutoksen hillitseminen ja siihen sopeutuminen edellyttää oikeita kannustimia, oikeanlaista teknologiaa ja investointeja. Keskeinen kysymys on, miten investointeja voidaan ohjata tukemaan päästövähennystavoitteita nykyistä nopeammin ja tehokkaammin, sillä Euroopan unionissa päästöjen määrä on vähentynyt hitaasti huolimatta siitä, että rahaa virtaa yhä enemmän ympäristöystävällisiin kohteisiin. Edelleenkin kestävän rahoituksen investointien suuruus ei ole kovin merkittävä verrattuna perinteisiin investointeihin: vaikka tuotannon päästöjä olisi onnistuttu hillitsemään, kulutuksen päästöjen osalta tilanne on huonompi. Ekologisesti kestäviä investointeja tarvitaan ilmastotavoitteiden mutta myös talouskasvun näkökulmasta; investoinnit ekologisiin kohteisiin voivat tukea talouskasvua ja parantaa tuottavuutta. Vihreiden investointien rahoittamisen tukemiseksi tarvitaan siihen soveltuvia instrumentteja rahoitusmarkkinoilla. (Rehn 2019.)

2.2 Ekologinen kestävyys ja ympäristövastuu pankkisektorilla

Pankki- ja rahoitusjärjestelmän päätehtävänä on kohdentaa rahoitus sen tuottavimpaan käyttöön. Rahoitus voi olla johtavassa asemassa investointien kohdentamisessa kestäville yrityksille ja projekteille ja siten nopeuttaa siirtymistä vähähiilisempään talouteen. (Schoenmaker & Schramade 2018, 3–4.)

Pankkisektori on yksi suurimmista ympäristön tilaan vaikuttavista aloista ja pankkien vastuulla tulisi olla dynaaminen rooli ympäristövastuullisten investointien, luotonannon, teknologioiden ja johtamisjärjestelmien edistämässä (Masukujjaman & Aktar, 2013, 2). Erityisesti vuoden 2015 Pariisin ilmasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen yhä useammat finanssialan instituutiot ovat ottaneet ekologisuuden osaksi toimintaansa (Thompson 2021, 8–9). Ekologisella, vihreällä pankkitoiminnalla pyritään osaltaan pankin ympäristövastuun toteuttamiseen. (Shershneva & Kondyukova 2020, 4).

Pankkien liiketoiminnan laadusta johtuen niiden toiminnalla ei ehkä näytä olevan suoria ympäristövaikutuksia. Pankkien roolia ja merkitystä ympäristölle ei

kuitenkaan voi jättää huomiotta, sillä pankeilla on keskeinen rooli yhteiskunnissa muun muassa kehityshankkeiden rahoittajina. Pankkien ympäristövaikutukset voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin ympäristövaikutuksiin. Sisäisiä, suoria pankkien ympäristövaikutuksia ovat esimerkiksi pankkien tuottamat kasvihuonepäästöt, veden kulutus ja toiminnasta syntyvät jätteet. Pankkien sisäiset ympäristövaikutukset ovat melko maltillisia moniin muihin aloihin verrattuna: esimerkiksi pankkien energian ja paperin kulutus ja niiden tuottama jätemäärä on melko pieni, mutta pankkisektorin suuruudesta johtuen näidenkin tekijöiden vaikutus on kokonaisuudessaan merkittävä. Ulkoiset ympäristövaikutukset muodostuvat pankkien tarjoamien tuotteiden ja palveluiden sekä asiakkaiden toimintojen ympäristövaikutuksista. Pankkien tuotteet eivät itsessään ole haitallisia ympäristölle, vaan niiden negatiiviset ympäristövaikutukset syntyvät asiakkaiden toiminnasta. Ekologista kestävyyttä edistääkseen pankkien tulisi sisällyttää ympäristökestävyys strategiaansa ja tarjoamiinsa tuotteisiin. (Kanak ym. 2015, 2–4; Stojanović, 2020, 5–6.) Vastuullisuustrendeihin liittyy liiketoimintamahdollisuuksia, kun haasteiden ratkaisemiseksi voidaan kehittää uusia tuotteita, palveluita ja liiketoimintamalleja (Silvola & Landau 2019, 253).

Vihreiden markkinoiden koko on kasvanut tasaisesti ja kasvun odotetaan edelleen jatkuvan. Pankit, jotka pystyvät vakiinnuttamaan asemansa varhaisessa vaiheessa vihreiden pankkiratkaisujen edelläkävijöinä ja markkinajohtajina, vahvistavat todennäköisesti mainettaan ja houkuttelevat mahdollisesti myös uusia asiakkaita. (Park & Kim 2020.) Pankit voivat ympäristövastuullisella toiminnalla saavuttaa kilpailuetua ja mahdollisuuden erottautua kilpailijoista. Toisaalta ympäristöasioiden laiminlyönnin vaarana on pankin uskottavuuden ja maineen heikentyminen. (Kanak ym. 2015, 5, 8.)

Vihreä pankkitoiminta vahvistaa paitsi pankin mainetta ja uskottavuutta, myös sen suhteita asiakkaisiin, sijoittajiin, kumppaneihin ja muihin sidosryhmiin. Toimimalla ympäristövastuullisesti pankki voi laajentaa markkinoitaan, saada uusia yhteistyökumppaneita sekä tehostaa muun muassa uusien teknologioiden käyttöönottoa ja resurssien maksimaalista hyödyntämistä. Vihreämmän

toiminnan nähdään pidentävän asiakassuhteita ja parantavan sekä asiakkaiden että työntekijöiden tyytyväisyyttä ja sitoutumista yritykseen. Sisällyttämällä ekologisuuden osaksi toimintaansa pankki pystyy myös houkuttelemaan uusia, motivoituneita työntekijöitä, joille vihreät arvot ovat tärkeitä. (Thompson 2021, 19–20.)

Tullakseen vahvemiksi ja pärjätäkseen nykyisessä toimintaympäristössä pankkien tulee kehittää ja vahvistaa ympäristövastuullisuuttaan niin liiketoimintamalleissaan, strategioissaan, tuotteissaan, palveluissaan kuin rahoitustoiminnassaan (Kanak ym. 2015, 9). Yhtenä ratkaisuna pankkien ympäristövastuullisuuden vahvistamiseen on vihreä rahoitus ja vihreät pankkituotteet ja -palvelut. Vastatakseen kasvaviin odotuksiin ja vaatimuksiin ympäristövastuusta pankit ja rahoituslaitokset voivat tuoda markkinoille kokonaan uusia tai muokattuja tuotteita vihreistä autovakuutuksista ympäristöystävällisiin asuntolainoihin ja kestävyttä tukeviin sijoitusrahastoihin. Asiakkaat ovat yhä tietoisempia toimintansa vaikutuksista ympäristöön ja sen seurauksena vihreiden tuotteiden ja palveluiden kysyntä on kasvanut - myös rahoitustuotteissa ja -palveluissa. Pankit hyötyvät uusien vihreiden tuotteiden ja palveluiden suunnittelusta ja markkinoinnista muun muassa kasvavan asiakastyytyväisyyden kautta, ja samalla voidaan edistää kestävä kehitystä. (Noh 2018, 14, 17; Thompson 2021, 3.)

Euroopan komission kestävä rahoitusta käsittelevä asiantuntijaryhmä on laatinut suositukset, miten EU-tasolla voidaan saada aikaiseksi ympäristömyönteisempi rahoitusjärjestelmä. Suosituksissa painotetaan erityisesti ympäristövastuullisten investointien ja investointituotteiden yhteisten määritelmien ja standardien kehittämistarvetta sekä avoimia, vertailukelpoisia tietoja ympäristövastuullisista investointimahdollisuuksista. Suosituksissa on alleviivattu myös mahdollisuuksista sisällyttää kestävyysnäkökulmat rahoituslaitosten työhön. (Sundtoft 2018, 29.)

Termiä vihreä rahoitus käytetään yhä enemmän, mutta siitä huolimatta sille ei ole olemassa universaalisti hyväksyttyä määritelmää. Thompson (2021, 3) määrittelee vihreän rahoituksen tuotteiksi ja palveluiksi, joita finanssialan

instituutiot tarjoavat ympäristö- ja ilmatoriskien tunnistamiseksi ja hallinnoimiseksi. OECD:n määritelmän mukaan vihreällä rahoituksella pyritään talouskasvuun samalla kun vähennetään ja minimoidaan siitä syntyviä kasvihuonepäästöjä ja jätteitä sekä tehostetaan luonnonvarojen käyttöä. (Thompson 2021, 2–4.)

Lähteistä riippuen jotkin tahot käyttävät termiä vihreä rahoitus kaikista vihreistä pankkipalveluista, kun joissakin lähteissä vihreällä rahoituksella tarkoitetaan sijoituksia, lainoja ja luottoja. Opinnäytetyössä termejä vihreät pankkipalvelut ja vihreä rahoitus käytetään synonyymeinä. Esimerkiksi Finanssiala ry käyttää termejä vihreä rahoitus ja kestävä rahoitus (Finanssiala ry 2021). Euroopan komissio määrittelee kestävä rahoituksen tarkoittavan prosessia, jossa otetaan huomioon ympäristö-, sosiaali- ja hallintönäkökohdat tehtäessä investointipäätöksiä rahoitussektorilla (Euroopan komissio 2022a). Opinnäytetyössä käsitellään kestävyden ympäristönäkökulmaa ja käytetään siten termejä vihreä rahoitus ja vihreät pankkipalvelut. Kestävä rahoituksen sisältö on laajempi sen sisältäessä ympäristönäkökulman lisäksi sosiaali- ja hallintönäkökulman.

3 VIHREÄ PANKKITOIMINTA JA VIHREÄT PANKKIPALVEUT

Ympäristöteemojen valtavirtaistuksessa pankkisektorilla ja asiakkaiden vaatimusten kasvaessa pankit ovat alkaneet tuoda markkinoille enenevässä määrin vihreitä rahoitustuotteita ja -palveluita (Kim & Park 2020). Kuluttajien ympäristötietoisuuden lisääntyessä ja ympäristövastuuseen liittyvien odotusten kasvaessa lisääntyy myös kysyntä vihreämpiä tuotteita ja palveluita kohtaan, mikä kannustaa pankkeja kehittämään ekologista kestävyttä tukevia, vihreitä tuotteita ja palveluita. Vihreiden pankkituotteiden määrän ja suosion kasvu ovat seurausta myös tiukentuneesta ympäristösääntelystä ja lainsäädännöstä - esimerkiksi ympäristön kannalta kestävämmien käytäntöjen kieltäminen voi lisätä pankkien vihreiden tuotteiden ja palveluiden kysyntää. (Sharma ym. 2014; Noh 2018, 17; Stojanović 2020, 3–4.) Pankkitoiminnan kielteisten ympäristövaikutusten vähentämiseksi pankkien odotetaan ottavan käyttöön ympäristöystävällisiä, innovatiivisia vihreitä tuotteita vastatakseen ympäristöhaasteisiin (Lalon 2015, 1, 5). Vihreät pankkituotteet ovat kuitenkin tällä hetkellä varsin marginaalisia (Magyar Nemzeti Bank 2021, 7).

Vihreällä pankkitoiminnalla tarkoitetaan toimintaa, jossa pankki suuntaa toimintaansa ympäristön parantamiseksi ja sisällyttää strategiaansa taloudellisen kehityksen lisäksi ympäristövaikutukset (Lalon 2015, 1, 5.) Vihreää pankkitoimintaa harjoittava pankki toimii tavalla, joka auttaa vähentämään kokonaisvaltaisesti ulkoisia hiilidioksidipäästöjä ja pankin hiilijalanjälkeä. Ulkoisten hiilidioksidipäästöjen vähentämiseksi pankkien tulee rahoittaa esimerkiksi vihreää teknologiaa ja saastumista vähentäviä hankkeita. Vihreä rahoitus ja vihreät pankkipalvelut osana vihreää pankkitoimintaa edistävät merkittävästi siirtymistä resurssitehokkaisiin ja vähähiilliseen talouteen. (Subramanian ym. 2017.)

Vihreän pankkitoiminnan tavoitteena on kehittää ympäristön kannalta kestävämpää toimintaa, tuotteita ja teknologioita sekä ohjata asiakkaiden kulutustottumuksista ympäristöystävällisempään suuntaan. Pankkien tarjoamat

vihreät pankkipalvelut ovat ympäristön kannalta kestävämpiä ja ne kannustavat ja auttavat asiakkaita pienentämään heidän hiilijalanjälkeään käyttämiensä pankkipalveluiden kautta. (Kanak ym. 2015, 2–3.) Vihreä pankkitoiminta pitää sisällään ympäristönsuojelun kannalta merkityksellisten, uusien tuotteiden ja -palveluiden kehittämisen sekä perinteisten tuotteiden ja palveluiden parantamisen positiivisten ympäristövaikutusten saavutta (Stojanović, 2020, 5).

Vihreillä pankkituotteilla ja vihreällä rahoituksella tarkoitetaan rahoitustuotteita ja -palveluita, jotka on suunniteltu hyödyttämään ympäristöä suoraan ja hallitsemaan ympäristöriskejä, ja ne sisältävät erilaisia pankki- sijoitus- ja vakuutustuotteita. Vihreä rahoitustuote voi esimerkiksi sijoittaa puhtaan energian projekteihin tai rohkaista tai palkita ympäristöystävällisestä toiminnasta; esimerkiksi asuntolainoista voi saada alennusta, jos kyse on energiatehokkaan kiinteistön ostosta tai remontoinnista. Vihreiksi pankkituotteiksi voidaan lukea myös muun muassa rahoitustuotteet, kuten luottokortit, jotka tarjoavat lahjoituksen ympäristönsuojelutyöhön palkkiona tietyllä kulutustasolla. Vihreän rahoituksen tuotteiksi voidaan lukea myös tuotteet, jotka vastaavan johonkin ympäristöongelmaan mutta jotka eivät pyri ratkaisemaan ongelman aiheuttajaa – tällaisia ovat esimerkiksi tulvavakuutukset. Näiden lisäksi rahoitustuotteet, jotka minimoivat palveluntarjoajan toiminnan ympäristövaikutukset tai kompensoivat asiakkaan toiminnan vaikutuksia, voidaan lukea vihreiksi. (Thompson 2021, 7.) Vihreiden pankkituotteiden ja -palveluiden saatavuus vaihtelee pankeittain (Stojanović, 2020, 5) ja ne on luotu enimmäkseen räätälöimällä pankkien olemassa olevia tuotteita (Kim & Park 2020).

Eri toimijoiden vihreän rahoituksen määritelmät voivat jossain määrin poiketa toisistaan, mutta yhteistä määritelmille on, että vihreä rahoitus on pääomien allokoointia kestävämpiin tarkoituksiin ja investointien tavoitteena on joko hyödyttää ympäristöä tai vähentää ympäristölle koituvaa haittaa. Lisäksi termi vihreä rahoitus sisältää tavoitteen hallita ympäristöriskejä sekä tarvittavien, vihreän rahoituksen mahdollistavien käytäntöjen tunnistamisen. Vihreä rahoitus on taloudellinen tuote, prosessi tai palvelu, joka on suunniteltu suojelemaan ympäristöä ja tukemaan muutosta kohti kestävämpää, vähähiilistä maailmaa

ja/tai hallita rahoitukseen tai investointeihin liittyviä ilmasto- tai muita ympäristöriskejä. Vihreä rahoitus tukee hankkeita, jotka tähtäävät muun muassa kasvihuonepäästöjen vähentämiseen ja ilmastonmuutoksen hidastamiseen sekä kehittävät mahdollisuuksia vastata ilmastonmuutokseen. Jotta tuotteen, palvelun, tai organisaation voi lukea vihreäksi, sen tulisi keskittyä suojelemaan tai parantamaan ympäristön tilaa tai hallita ympäristöriskejä. (Thompson 2021, 5–6.)

Monipuolisten vihreiden rahoitustuotteiden kehittäminen on korvaamatonta, jotta rahavirtoja saadaan kanavoitua ympäristön kannalta kestävämpiin ratkaisuihin - pääomien ohjaaminen vihreisiin omaisuuseriin luottoja myöntämällä ja säästöt tuotteita tarjoamalla on keskeisessä roolissa siirtymässä kohti ekologisesti kestävämpää yhteiskuntaa. Erityisesti markkinoilla tarvitaan vihreitä rahoitustuotteita, jotka tukevat energiatehokkuutta ja yrityksiä vaihtoehtoisten energiamuotojen kehittämiseen; pankit ovat ensisijainen rahoituslähde esimerkiksi uusiutuvaan energiaan liittyvissä investoinneissa. (UN Environment Inquiry 2016, 5; Noh, 2018, 23.)

Kestävän rahoitusjärjestelmän syntymisen hidasteena voidaan nähdä rahoitusjärjestelmän lyhytnäköisyys; lyhyen aikavälin tuotot korostuvat, kun taas pidemmät, esimerkiksi 5–10 vuoden aikajänteellä uhkaavat negatiiviset riskit saattavat jäädä huomioimatta rahoitus- ja sijoituspäätöksissä. Myös epäyhtenäinen vastuullisuusraportointi, hajanainen ymmärrys vastuullisuusteemoista ja niiden yhteyksistä yhtiöiden arvostukseen sekä laista puuttuvat vastuullisten sijoitusten vähimmäisvaatimukset voivat hidastaa tai jopa estää kestävän rahoitusjärjestelmän muodostumista. Matalahiiliseen yhteiskuntaan siirtyminen edellyttää arviointia ilmasto- ja hiiliriskien vaikutuksista rahoitusjärjestelmään. Rahoitusjärjestelmän kestävyuden tavoitteena on, että rahoitusmarkkinoiden kannustimet muokataan tukemaan kestäviä investointeja ja pitkän aikavälin ilmasto- ja ympäristöriskien huomioonottamista. (Silvola & Landau 2019, 30-31, 243.)

Vihreiden sijoitusmarkkinoiden laajenemiseen liittyy edelleen haasteita. Uskottavien, todennettavissa olevien ja yleisesti hyväksytyjä

markkinastandardeja tulee kehittää ja edelleen lisätä tietoisuutta ja ymmärrystä vihreistä pääomamarkkinoista. Vihreiden sijoitusmarkkinoiden kehittyessä kasvaa myös viherpesun riski, kun liikkeellelaskijat pyrkivät hyödyntämään sijoittajien kasvavaa kysyntää vihreistä sijoitustuotteista. (Thompson 2021, 249.)

Pankin on koulutettava henkilökuntansa ymmärtämään ympäristöriskit ja -näkökulmat ja ottamaan nämä seikat huomioon asiakastyössä ja hinnoittelussa. Pankin voi olla vaikea alkaa korottaa varsinkaan nykyisten asiakkaiden pankkipalveluiden hintoja tai lainojen marginaaleja ympäristönäkökulmaan vedoten. (Schoenmaker & Schramade 2018, 300.)

3.1 Vihreät päivittäispankkipalvelut

Pankit voivat lisätä positiivisia ympäristövaikutuksia ja edistää asiakkaidensa ympäristön kannalta kestävämpää toimintaa panostamalla sähköisiin pankkipalveluihin ja tarjoamalla asiakkaiden käyttöön kattavat mahdollisuudet pankkiasioiden hoitoon verkko- tai mobiilipankin kautta. Asiakkaiden negatiivisia ympäristövaikutuksia on mahdollista vähentää teknologisten innovaatioiden avulla; esimerkiksi sähköisiä palveluita käyttämällä perinteisen konttorilla asioimisen sijaan asiakkaiden tarve matkustaa konttorille vähenee. Sähköisen asioinnin kehittäminen ei vain pienennä ympäristöhaittoja esimerkiksi liikkumisen päästöjen vähenemisen kautta, mutta se myös tekee asioinnista helpompaa sekä asiakkaille että pankeille. (Kanak ym. 2015, 8.) Myös sähköiset laskut, tiliotteet ja sopimukset sekä etätapaamiset voidaan nähdä vihreinä pankkipalveluina, koska niiden käyttö säästää energiaa ja luonnonvaroja (Subramanian ym. 2017).

Viime vuosina osa pankeista ovat alkaneet tarjota asiakkailleen vihreitä käyttö- ja säästötilejä. Niiden avulla asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa, miten heidän talletuksiaan käytetään: asiakkaat voivat esimerkiksi päättää, että heidän varansa sijoitetaan ilmaston suojeluun. (Thompson 2021, 203–205.)

Hiljattain jotkin pankit ovat julkistaneet mobiili- ja verkkopankkeihinsa ominaisuuden, jonka avulla asiakkaat voivat seurata kulutus päätöksiensä vaikutuksia heidän hiilijalanjälkeensä. Jotkin tarjolla olevista maksualustoista tarjoavat asiakkaille tilejä ja palvelua, joiden kautta pyritään kannustamaan

asiakkaita vähentämään heidän hiilijalanjälkeään ja pohtimaan heidän toimintansa ja kuluttamisensa vaikutuksia ympäristöön. Asiakkaat voivat esimerkiksi kerätä hiilipisteitä toimimalla ekologisesti, ja kun hiilipisteitä on kerrytetty riittävästi, yritys istuttaa puun. Hiilipisteet kannustavat ihmisiä kilpailemaan keskenään siitä, kenellä on eniten pisteitä ja pisteitä saavuttaakseen asiakkaat kiinnittävät yhä enemmän huomiota ympäristöystävällisempään toimintaan. (Thompson 2021, 203–205.)

Vuonna 2016 pankki- ja luottokorteilla maailmanlaajuisesti tehdyt maksut olivat yli 23 triljoonaa Yhdysvallan dollaria. Maksukorttien ollessa keskeinen osa globaalia pankki- ja maksujärjestelmää, monet pankeista ovat alkaneet tarjota asiakkailleen vihreitä pankki- ja luottokortteja. Korttien ominaisuutena voi olla esimerkiksi jokaisen oston tai tilisiirron yhteydessä siirtyvä pieni lahjoitus hyväntekeväisyyteen ympäristön suojelemiseksi. (Shershneva & Kondyukova 2020, 7; Thomson 2021, 210.)

3.2 Vihreät lainat

Vuoden 2021 syyskuussa Suomen kotitalouksien asuntolainat olivat yhteensä 140 587 miljoonaa euroa, josta asuntolainoja oli 105 954 miljoonaa euroa, kulutusluottoja 16 562 miljoonaa euroa ja muita lainoja 18 072 miljoonaa euroa (Suomen Pankki 2021). Koska kyse on suurista rahasummista, ei ole samantekevää, millaisia hankkeita näillä miljoonilla euroilla rahoitetaan.

Suomessa rakennusten osuus energiankulutuksesta on noin 32 % ja energiankulutuksen osuus kasvihuonepäästöistä 30 %. Suomen siirtymisessä puhtaan energian järjestelmään olemassa olevan rakennuskannan perusparantamisella on keskeinen rooli. (Valtioneuvosto 2020, 49.) Asumisen suurista päästöistä johtuen se nähdään keskeisenä tekijänä hiilidioksidipäästöjen vähentämisessä (Thompson 2021, 207). On arvioitu, että maailmanlaajuisesti rakennusten osuus tuotetuista hiilidioksidipäästöistä on 40 %, rakennuksien energiakulutus on yli 70 % maailman kokonaisenergiankulutuksesta ja rakennusten käyttämän veden osuus on yli 12 % globaalisti käytetyn veden

määrästä. Tästä johtuen vihreiden, ympäristöystävällisempien asuntojen tarve on laajalti tunnistettu. (Thompson 2021, 374.)

Valtioneuvoston laatimassa Suomen kestävän kasvun ohjelmassa (2020) todetaan, että Suomessa rakennuskannan energiankäytön ja niistä aiheutuvien päästöjen vähentämiseksi tulisi ottaa käyttöön uusia keinoja. Selonteon mukaan energiankulutusta on tavoitteena pienentää energiatehokkuutta ja uusiutuvan energian määrää lisäämällä ja rakennuskantaan toteuttavien korjausten avulla. Tavoitteiden saavuttamiseksi esimerkiksi aurinkoenergian määrää tulisi kasvattaa, kotitalouksien lämmitysjärjestelmien vaihtamista öljystä puhtaisiin ja energiatehokkaisiin lämmitysmuotoihin tulisi tukea ja matalan vakuusarvon alueilla rakennusten korjausten rahoittamiseksi takausjärjestelmää tulee kehittää. (Valtioneuvosto 2020, 51.) Asuntojen energiankäytön ja kunnossapidon kasvihuonepäästöjä olisi arvion mukaan mahdollista vähentää 60 % kulutusvalinnoilla kuten uusiutuvien energialähteiden osuuden lisäämisellä, energiatehokkuutta parantavilla korjauksilla, käyttämällä energiatehokkaita kodinkoneita ja muuttamalla omaa käyttäytymistä energiankulutuksessa. (Salo & Nissinen 2017, 14.)

Vihreät asunto- ja remonttilainat ovat yksi keino kannustaa ihmisiä hankkimaan vähäpäästöisempiä, ympäristöystävällisempiä koteja. Vihreiden asuntolainojen ehtona voi olla esimerkiksi hankittavan asunnon energiatehokkuus tai ympäristöstandardit. Ehtojen täytyessä pankit voivat tarjota asiakkaille markkinahintaa edullisempaa vihreää lainaa uuden, energiatehokkaan asunnon ostoon tai nykyisen asunnon energiaremontteihin. (Thompson 2021, 207.) Edullisempaa, vihreää remonttilainaa tarjoamalla pankit voivat kannustaa asiakkaita esimerkiksi vaihtamaan asunnon energiamuodon ekologisesti kestävämpään ja tavoitteen saavuttaakseen osa pankeista tekee yhteistyötä esimerkiksi uutta teknologiaa tarjoavien yritysten kanssa (Noh 208, 15).

Asunnon energiatehokkuus tai aikomukset sen parantamiseen remontin myötä voivat joissakin tapauksissa myös vaikuttaa siihen, että pankki voi myöntää asiakkaalle suuremman lainamäärän tai vakuutena olevan asunnon vakuusarvo lasketaan korkeammaksi (Thompson 2021 210). Vakuudeksi tarjottavien

asuntojen ja kiinteistöjen ekologinen kestävyys voi siis tarkoittaa parempaa vakuuden arvoa pankille, mikä osaltaan helpottaa asiakkaan lainan saantia (Schoenmaker & Schramade 2018, 291). Toisaalta muuttotappioalueilla rahoituksen saatavuus asuntojen remontointia varten voi olla haaste ja tietoa energiatehokkaasta korjausrakentamisesta puuttuu sekä rakennusten omistajilta että rakennusalan ammattilaisilta (Landström ym. 78).

Autoilu ja autojen tuotanto aiheuttaa maailmalaajuisesti noin 5–6 % tuotetuista kasvihuonepäästöistä. Autojen määrän odotetaan tulevaisuudessa radikaalisti kasvavan, joten ihmisten kannustaminen ekologisempien autojen hankintaan on tärkeää kasvihuonepäästöjen vähentämiseksi. (Thompson 2021, 209–210.) Päästövähennystavoitteen saavuttamiseksi nolla- ja vähäpäästöisten teknologioiden osuutta uusista myytävistä autoista tulee kasvattaa huomattavasti ja vanhaa autokantaa tulee uudistaa. Liikenteen vihreää siirtymää tukevilla investoinneilla tavoitellaan puhtaampaa ja energiatehokkaampaa liikkumista. (Valtioneuvosto 2020, 52.) Arvion mukaisesti liikkumisen päästöjä olisi mahdollista vähentää kotimaassa noin 900 CO₂ vuodessa henkilöä kohden ja tähän tavoitteeseen voidaan päästä lisäämällä esimerkiksi biokaasukäyttöisten autojen määrää (Salo & Nissinen 2017, 16).

Tähän haasteeseen pankit voivat vastata tarjoamalla edullisemmilla koroilla tai kuluilla vihreitä autolainoja, jotka kannustavat ihmisiä hankkimaan energiatehokkaita ja vähemmän päästöjä tuottavia autoja (Thompson 2021, 209–210). Esimerkiksi hybridautojen negatiiviset ympäristövaikutukset ovat huomattavasti perinteisten autojen ympäristövaikutuksia pienemmät, jolloin pankit voivat tarjota tällaisen auton hankintaan edullisempaa, vihreää autolainaa (Stojanović 2020, 7). Tulisi myös harkita, olisiko kansalaisten päästöjä vähentäviin investointien, esimerkiksi vähäpäästöisen ajoneuvon hankintaan otettaviin lainoihin mahdollista myöntää valtiontakaus, mikä osaltaan voisi helpottaa ja kannustaa tekemään ekologisempia hankintoja (Landström ym. 2021, 93).

Asunto-, remontti- ja autolainojen lisäksi henkilöasiakkaat voivat saada pienyrityksille henkilökohtaista vihreää rahoitusta esimerkiksi

energiatehokkaampien tuotantovälineiden tai -tilojen hankintaan. Vihreät pienyrityslainat voivat olla edullisempia tavallisiin lainoihin verrattuna tai niiden vakuusvaatimukset voivat olla joustavammat. (Thompson 2021, 211.) Sen lisäksi, että pankki voi tarjota edullisempaa tai muuten paremmilla ehdoilla lainaa ympäristön kannalta kestäviin kohteisiin, se voi päättää tarjota rahoitusta kalliimmalla hinnalla ympäristöriskejä sisältäviin kohteisiin (Schoemaker & Schramade 2018, 300).

3.3 Vihreät sijoitustuotteet

Pariisin ilmastopöytäkirjan tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan julkisen sektorin investointien lisäksi yksityisen sektorin panostuksia. Vastuullinen sijoittaminen onkin yksi kansainvälisesti voimakkaimmin kasvavista sijoitusstrategioista - myös yksityissijoittajien keskuudessa - ja markkinoille on tullut paljon uusia vastuullisen sijoittamisen sijoituskohteita. (Silvola & Landau 2019, 25, 243.) Ilmastonmuutos on lisännyt vastuullisen sijoittamisen suosiota ja kysyntää, osittain johtuen viranomaispäätöksistä, osittain sijoittajien halusta ennakoita ilmastonmuutoksen vaikutuksia omiin sijoituskohteisiin (Puttonen & Puttonen 2021, 3, 25). Sijoittajan kannattaa ottaa ympäristöasiat ja ilmastonmuutos tosissaan, sillä ilmastonmuutos tulee aiheuttamaan merkittävän pääomien uudelleenjaon ja omaisuuksien uudelleenhinnoittelun (Kurittu 2021, 187).

Pääomamarkkinat ovat keskeisessä roolissa rahan kohdistamisessa ympäristöhaasteisiin ja ilmastonmuutoksen vastaisessa taistelussa. Sen lisäksi vihreät pääomamarkkinat mahdollistavat sijoittajille oman sijoitussalkkunsa riskin hallinnan, hajauttamisen ja ympäristöasioiden huomioimisen omilla sijoituspäätöksissä. (Thompson 2021, 237.)

Pankit voivat tarjota sijoitustuotteita, joiden kautta edistetään ympäristöseikkoja esimerkiksi sijoittamalla yrityksiin, jotka keskittyvät ilmastoasioihin. Sijoitustuotteiden avulla pyritään aktiivisesti vaikuttamaan yrityksiin, jotta ne esimerkiksi muuttaisivat toimintaansa ympäristöystävällisemmäksi tai

pidättäytyään sijoittamasta yrityksiin, joilla on merkittäviä negatiivisia ilmastovaikutuksia. (Danske Bank 2022a.)

Sijoittajille yleisin tapa sijoittaa positiivisiin ympäristövaikutuksiin vaikuttaviin yrityksiin on vihreiden rahastojen ja indeksien kautta, ja niiden määrä onkin kasvussa. Rahastojen avulla voidaan allokoida säästäjien ja sijoittajien pääomia vihreisiin hankkeisiin. Jotkin rahastot voivat sijoittaa kapea-alaisesti tietyille sektorille tai tiettyyn teemaan, esimerkiksi pelkästään uusiutuvaan energiaan, kun taas jotkin rahastot ovat sisällöltään laajempia. (Thompson 2021, 321–322.) Vastuullisia rahastoja löytyy niin osake-, korko-, kuin yhdistelmärahastoinakin ja vastuulliseksi nimetyt tai sellaisina markkinoinut rahastot eroavat sisällöltään ja kriteereiltään toisistaan paljonkin (Kurittu 2021, 103-104). Rahastosijoittamisessa varainhoitaja tekee päätökset sijoituskohteista sekä toimintatavoista, ja yksityissijoittajan tehtävänä on löytää rahasto, jonka vastuullisuuskäsitys vastaa sijoittajan omaa. Rahastojen vastuullisuuden vertailun helpottamiseksi Morningstar on kehittänyt sijoituskohteiden vastuullisuusluokitukset, jotka kuvaavat rahastojen vastuullisuutta suhteessa verrokkirahastoihin. (Silvola & Landau 2019, 188–190.) Indekseihin sijoittaminen on kustannustehokasta ja sen kautta saa usein hyvän hajautuksen. Vastuulliset osakeindeksit, sijoitus- ja vastuullisuusanalyysien ammattilaisten kokoamat yhtiölistat, ovatkin kasvava trendi. (Kurittu 2021, 123.)

Yksityissijoittaja voi ottaa korkosijoituksissa huomioon ekologiset tekijät suosimalla ympäristövastuullisia korkorahastoja, sijoittamalla vihreisiin joukkovelkakirjalainoihin sekä ympäristövastuullisiin yrityksiin ja toisaalta välttämällä tiettyjen yritysten tai valtioiden joukkovelkakirjalainoja, ja suosimalla ympäristövastuullisia sijoituskäytäntöjä hyödyntäviä varainhoitajia. Sijoittaja voi myös arvioida talletuspankin ympäristövastuullisuutta. (Hyrskke ym. 2020, 147.)

Korkosijoitusten positiivisten vastuullisuusvaikutusten huomioimiseksi markkinoille on tullut tarjolle vihreitä joukkolainoja, joiden käyttötarkoitukseksi on määritelty ympäristöystävälliset hankkeet (Silvola & Landau 2019, 177). Vihreät joukkovelkakirjalainat ovat sellaisia, joissa kerätyt varat kohdennetaan ekologisiin hankkeisiin tai käyttötarkoituksiin, mukaan lukien uusiutuvan energian hankkeet,

liikenneinfrastruktuuri ja maatalous. Vihreiden joukkovelkakirjojen alakategorioiksi voidaan määritellä muun muassa ilmastojoukkovelkakirjat, joiden varat kohdennetaan nimenomaan ilmastohaasteisiin. (Thompson 2021, 273.)

Vihreät joukkolainat ovat melko uusi, mutta nopeasti kasvava ilmiö; ensimmäinen vihreä joukkolaina laskettiin markkinoille vuonna 2007 Euroopan Investointipankin toimesta ja sen jälkeen niiden markkinat ovat kasvaneet kiihtyvällä vauhdilla. Markkinoilla on lanseerattu myös vihreisiin joukkolainoihin liittyviä muita tuotteita, kuten vihreitä joukkolainarahastoja. (Schoenmaker & Schramade 2018, 272.) Toistaiseksi vihreiden joukkolainojen osuus on melko pieni globaalilla tasolla korkomarkkinoista – noin 0,5 % - mutta suosion kasvu on ollut voimakasta myös Suomessa ja se voidaan nähdä osana kehitystä, jossa sijoittajat ovat kiinnostuneita ympäristövaikutuksista. (Silvola & Landau 2019, 177).

Yksityissijoittaja voi soveltaa haluamiaan vastuullisuuskriteereitä myös osakkeiden hankinnassa (Silvola & Landau 2019, 186). Sijoittajan on mahdollista huomioida osakesijoitusten ekologiset kestävyystekijät esimerkiksi sijoittamalla ympäristövastuullisesti toimiviin yrityksiin, välttämällä tiettyjen yritysten osakkeita ja suosimalla ympäristövastuullisia sijoituskäytäntöjä hyödyntäviä varainhoitajia (Hyrskke ym. 2020, 146).

Vastuullisten sijoituskohteiden kysyntä on lisääntynyt huomattavasti viime vuosina ja rahastoyhtiöt ja muut tahot ovat nopealla aikataululla vastanneet kasvaneeseen kysyntään. Esimerkiksi vihreän rahaston tai joukkolainan vastuullisuuden tai vihreyden on voinut käytännössä määritellä itse tai rahastojen nimiin on jopa voitu lisätä jälkikäteen termi ”kestävä” muuttamatta sen sijoituskohteita. Kestävän rahoituksen lainsäädäntö tulee vastaamaan tähän ongelmaan, eli jatkossa esimerkiksi mitä tahansa rahastoa ei voi kutsua kestäväksi tai vihreäksi. Sijoitusten luokittelujen lisäksi jatkossa pankkien ja muiden sijoitusneuvontaa tarjoavien tahojen on selvitettävä asiakkaan odotukset ja toiveet sijoitusten vastuullisuuteen liittyen. (Kurittu 2021, 239-240.)

3.4 Pankkien ekologista kestävyttä edistävät neuvontapalvelut

Pankkien tiedonvälityksen lisääminen asiakkaille ja muille sidosryhmille on ratkaisevan tärkeää vihreän pankkitoiminnan lisäämiseksi. Ympäristönäkökulmiin liittyvän tiedon kysyntä on kasvanut merkittävästi sekä asiakkaiden että osakkeenomistajien keskuudessa, sillä ihmiset ovat yhä tietoisempia ympäristöriskeistä ja kiinnostuneita niihin liittyvistä mahdollisuuksista. Pankit voivatkin pyrkiä lisäämään asiakkaiden tietoisuutta ja sitoutumista uusiin vihreisiin tuotteisiin, palveluihin ja teknisiin työkaluihin ympäristöystävällistä toimintaa edistääkseen. (UNEP Inquiry 2016, 14, 18, 22.) Ympäristötietoisuuden ja -koulutuksen on myös todettu lisäävän kuluttajien vihreiden tuotteiden kysyntää (Bethlendi & Póra 2021, 24).

Pankit voivat jakaa henkilöasiakkailleen tietoa laaja-alaisista kestävyden trendeistä ja olla siten keskeisessä asemassa parhaiden ekologisten käytäntöjen jakamisessa. Pankkien sitoutuminen ympäristöasioihin ja dialogi asiakkaiden kanssa voivat edesauttaa asiakkaiden näkökantaa ja toimintaa kohti ekologisempia valintoja. (Schoenmaker & Schramade 2018, 294, 311.)

Pankit voivat tarjota asiakkailleen neuvontapalveluita esimerkiksi asiakkaan hankkeen rahoitukseen liittyen. Kuluttajat voivat kokea vihreän rahoituksen monimutkaisena kokonaisuutena, jolloin pankki voi tarjota omaa asiantuntemustaan asiakkaan avuksi. (Park & Kim 2020.)

3.5 Vakuutukset

Osa pankeista ja rahoituslaitoksista tarjoaa asiakkailleen myös vakuutuksia. Vihreä vakuutus voi olla suunnittelu edistämään ympäristön kannalta kestävämpää toimintaa - kuten uusiutuvan energian käyttöä - ja esimerkiksi vakuutettavasta kohteesta riippuen vakuutusmaksusta voi saada alennusta. Asiakas voi saada vihreän, edullisemman kotivakuutuksen energiatehokkaalle kodille. (Noh 2018, 16; Thompson 2021, 391.) Vihreitä kaupallisia vakuutustuotteita ovat esimerkiksi erilaiset uusiutuvan energian vakuutukset, energiatehokkuus- sekä hiilidioksidivakuutukset. Energiatehokkuusvakuutuksilla voi vähentää rakennusten omistajien riskiä siitä, että energiatehokkuustoimiin

tehdyillä investoinneilla ei saavuteta odotettuja energia- ja taloudellisia säästöjä. Vihreät kiinteistövuokaukset voivat korvata korjaustöiden yhteydessä standardimateriaaleja ympäristöystävällisillä tai energiatehokkaammilla materiaaleilla. (Thompson 2021, 392–393.)

Ajoneuvovakuutuksiin vihreän näkökulman voi tuoda huomioimalla vakuutusmaksussa esimerkiksi ajomäärät tai -tavat: vakuutuksesta maksetaan sen mukaan, paljonko ajokilometrejä tulee tai miten taloudellisesti ajoneuvoa ajetaan (Thompson 2021, 376, 392–393). Vihreää autovakuutusta voidaan tarjota alhaisemmalla vakuutusmaksulla myös asiakkaille, jotka käyttävät vähäpäästöisiä sähkö- tai hybridiajoneuvoja (Park & Kim 2020).

3.6 Henkilöasiakkaille tarkoitetut vihreät pankkipalvelut Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä

Danske Bank -konserni on varannut yli 100 miljardia Tanskan kruunua kestävästä rahoituksesta varten siirryttäessä kohti vuotta 2023. Danske Bank on vuonna 2020 lisännyt ensimmäisen kerran tavoitteen asiakkailleen suunnatulle kestävälle rahoitukselle; Danske Bankin kokonaisrahoitus kestävästä kehitystä tukeviin hankkeisiin yli kaksinkertaistuu vuoteen 2023 mennessä. Kestävällä rahoituksella tarkoitetaan esimerkiksi vihreiden joukkovelkakirjojen liikkeellelaskua ja vihreiden lainojen tarjoamista asiakkaille. Tämän lisäksi pankki tarjoaa osana ympäristövastuuna entistä vastuullisempia tuotteita asiakkailleen ja jatkaa esimerkiksi kestävästä rahoitukseen liittyen sijoitusrahastojensa läpinäkyvyyden kehittämistä. (Danske Bank 2020.)

Danske Bankissa on tehty vuosia ilmastotyötä ja pyritty tukemaan asiakkaita kestävyysasioissa muun muassa tarjoamalla vihreitä rahoitusinstrumentteja ja kehittämällä ilmastoskenaarioanalyysijä. Pankissa on sitouduttu mukauttamaan laina- ja sijoitussalkut hiilineutraaleiksi vuoteen 2050 mennessä ja tavoitteen saavuttamiseksi asiakkaille tarjotaan vihreään siirtymään tukevaa neuvontaa ja ratkaisuja. (Danske Bank 2021.)

Lainanmyönnössä huomioidaan asiakkaan taloudellinen tilanne ja tarpeet, mutta niiden lisäksi ympäristöasiat voivat olla osana ratkaisua ja keskustelua. Danske

Bank tarjoaa vihreää asuntolainaa asiakkaille, jotka haluavat edistää kestävämpää yhteiskuntaa hankkimalla energiatehokkaan kodin. Näin Danske Bank haluaa kannustaa asiakkaitaan tekemään ympäristöystävällisiä valintoja omaan talouteensa liittyvissä päätöksissä. Vihreän asuntolainan voi saada kiinteistöön, asunto-osakkeeseen ja vapaa-ajan asuntoon, jonka energialuokitus on A tai B tai jolla on pohjoismainen Joutsenmerkki. Vihreän asuntolainan toimitusmaksusta ja järjestelypalkkiosta asiakas saa yhteensä 300 euron suuruisen kerta-alennuksen. (Danske Bank 2022e.) Danske Bank tarjoaa koulutusta ja työkalut, joiden avulla esimerkiksi luottoasiantuntijat voivat tunnistaa ESG-riskit (Danske Bank 2019, 16).

Danske Bank on sitoutunut kestävän sijoittamisen periaatteisiin, sillä niiden nähdään kuuluvan erottamattomasti pankin velvollisuuksiin sen asiakkaita kohtaan (Danske Bank 2019, 4–5). Danske Bankissa kestävät sijoitukset ovat tärkeässä roolissa; pankki varmistaa, että sen kautta tehtävissä sijoituksissa otetaan aina huomioon ilmastonäkökohdat ja pyrkimys ympäristöystävällisyyden lisäämiseen – näin pyritään vaikuttamaan myönteisesti ilmastoon ja ympäristöön (Danske Bank 2022a). Pankki analysoi sijoitusten ympäristötekijöitä, pyrkii vaikuttamaan yrityksiin edistääkseen niiden kestävämpää toimintaa ja osallistuu yhteiskunnan positiivisen kehityksen tukemiseen (Danske Bank 2022c).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen kulku

Laadullisen tutkimuksen raporttiin tutkija pyrkii kuvaamaan tutkimuksen kokonaisprosessin eri vaiheineen. Tutkimuksessa käytetyt analyysimenetelmät ja tutkimuksen vaiheet tulee kuvata, jotta eri vaiheissa tehtyihin ratkaisuihin on mahdollista tarvittaessa palata. (Puusa ym. 2020.) Tässä kappaleessa kuvataan tutkimuksen toteutusta ja kulkua.

Toimintatutkimuksen prosessi alkaa suunnittelusta, jolloin tutkittava ilmiö fokusoidaan tekemällä kirjallisuuskatsaus aiheeseen liittyen. Suunnitteluvaihetta seuraa tiedonkeruu, eli haastatteluiden tekeminen ja kirjallisiin lähteisiin perehtyminen. Aineiston analyysi ja luokittelu tapahtuu osittain samaan aikaan tiedonkeruun kanssa. Lopuksi päästään toimintavaiheeseen, jossa tehdään ongelmaratkaisua ja pyritään kehittämään yhteisöä. (Kananen 2014, 104.)

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Danske Bank A/S Suomen Sivuliike voi edistää ympäristövastuutaan ja ekologista kestävyyttä henkilöasiakkaille tarjottavien pankkipalveluiden ja -tuotteiden kautta. Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluilla 9.5.2022-19.5.2022 välisellä ajalla. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavat valitaan harkinnanvaraisesti niin, että haastateltavat tuntevat tutkittavan asian ja heiltä saadaan tutkittavan ilmiön kannalta parasta tietoa – tavoitteena ovat vastaajien aidot kokemukset ja ajatukset aidossa ympäristössä (Kananen 2014, 93, 96). Haastateltaviksi valittiin Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä henkilöasiakaspuolella työskenteleviä asiantuntijoita niin rahoitus-, sijoitus- kuin päivittäispalveluista. Näin pyrittiin varmistamaan, että saadaan eri alueiden työntekijöiden näkemyksiä kartoitettua. Kaikilla haastateltavilla on vahva oman alan osaaminen ja reilusti työkokemusta tutkittavassa organisaatiossa. Haastateltavista yksi työskentelee Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä lainapuolella rahoitusasiantuntijana, yksi haastateltavista työskentelee päivittäispalveluissa palveluneuvojan tehtävässä ja kaksi haastateltavaa työskentelevät pankin sijoitusasiantuntijoina.

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot.

Haastateltavat	Tehtävänimike	Työnkuva
Haastateltava 1	Rahoitusasiantuntija	Henkilöasiakkaiden laina-asiat.
Haastateltava 2	Palveluneuvoja	Henkilöasiakkaiden päivittäispankkipalvelut, mm. tili-, kortti- ja verkkopankkiasiat.
Haastateltava 3	Sijoitusasiantuntija	Henkilöasiakkaiden säästämisen- ja sijoitusasiat.
Haastateltava 4	Sijoitusasiantuntija	Henkilöasiakkaiden säästämisen- ja sijoitusasiat.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina Microsoft Teams -sovelluksen välityksellä. Haastattelut nauhoitettiin, jotta voitiin taata aito vuorovaikutus ja haastattelijan huomio vastaajaan ja vastausaineistoon muistiinpanojen kirjoittamisen sijaan. Haastattelut kestivät noin neljästäkymmenestä minuutista tuntiin ja ne litteroitiin saman päivän aikana. Haastateltavat saivat sähköpostilla vähintään kaksi päivää ennen tiedot haastattelun aiheesta, tarkoituksesta ja haastattelun kysymysrungon, jotta heidän oli mahdollista valmistautua haastatteluun. Haastattelujen alussa käytiin haastattelun teemat ja tarkoitus uudelleen lyhyesti läpi, kerrottiin lyhyesti haastattelun kulusta, pyydettiin lupa haastatteluiden nauhoittamiseen ja sovittiin haastateltavien kanssa, mitä tietoja heistä julkaistaan tulosten yhteydessä.

Kysymysten muotoilu, niiden testaaminen ja tutkijan rooli kysyjänä suhteessa tavoiteltavaan aineistoon ovat aineiston kokoamisessa kriittiset tekijät. Kysymysten tulee olla aina tarkoituksenmukaisia tutkimusongelman kannalta ja ne tulisi muotoilla niin, että ne kannustavat vastaajaa selittämään, perustelemaan

ja antamaan esimerkkejä ja kysymyksissä ei voi olla turhia, vaikeita ja johdattelevia sanoja tai monimerkityksellisiä ilmauksia. (Vilka 2021.) Kysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että ne kannustaisivat haastateltavia kertomaan, kuvailemaan ja selittämään käsiteltäviä teemoja lyhyiden vastausten sijaan. Haastattelun kysymykset laadittiin niin, että aihetta käsiteltiin ensin yleisemmällä tasolla ja käytiin läpi käytettävää termistöä, jonka jälkeen edettiin käsittelemään haastattelun teemoja yksityiskohtaisemmalle tasolle. Tekniikka on käyttökelpoinen teemahaastattelun yhteydessä, sillä vastaajan on helpompi lähteä liikkeelle yleiseltä tasolta ja kun aihe palaa mielikuviiin, voidaan siirtyä yksityiskohtaisempiin kysymyksiin (Kananen 2014, 89).

Haastatteluja varten aihe jaettiin kolmeen eri teemaan: ympäristövastuu ja ekologisuus Danske Bank A/S Suomen sivililiikkeen tarjoamissa pankkiratkaisuissa tällä hetkellä, asiakkaiden kiinnostus ja tietämys vihreistä pankkipalveluista sekä ympäristövastuun ja ekologisen kestävyuden kehittäminen Danske Bank A/S Suomen sivililiikkeen tarjoamissa pankkiratkaisuissa. Haastattelujen aikana syntyi keskustelun pohjalta uusia kysymyksiä ja esitettyjen kysymysten järjestys vaihteli jonkin verran haastateltavien välillä, johtuen siitä, miten keskustelu lähti liikkeelle ja luontevasti siirtyi seuraaviin asioihin.

4.2 Aineiston purku ja analyysi

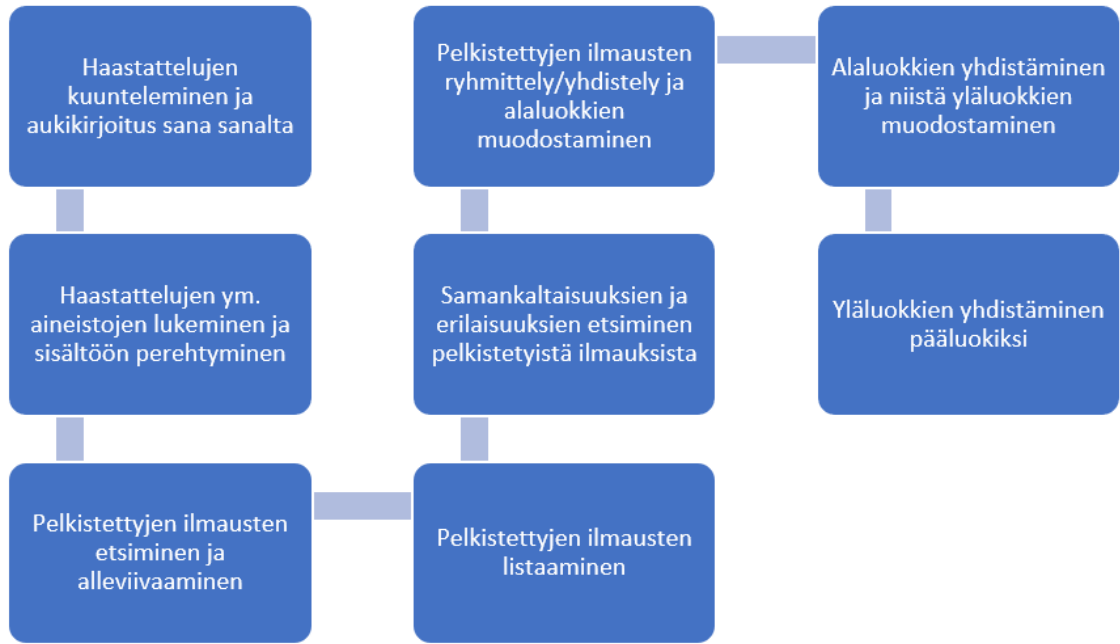
Aineiston analyysin tavoitteena on kuvailla, tulkita sekä ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. Tarkoituksena on luoda aineistosta mielekäs kokonaisuus, jonka avulla voidaan tuottaa tutkittavasta aiheesta perusteltu tulkinta sekä tehdä johtopäätöksiä. (Puusa ym. 2020.)

Laadullisen aineiston analyysiin ei oikeastaan ole käytettävissä teknisesti sovellettavia työkaluja, sen sijaan on erilaisia näkökulmia ja tarkastelutapoja, joiden avulla aineistoa tulee käydä systemaattisesti läpi. Tavoitteena voi olla esimerkiksi aineiston tiivistäminen, jos sen avulla saadaan ymmärrys ja tulkinta, mitä olennaista tietoa aineisto tuo tutkimuskysymykseen liittyen. Aineiston

keskeinen anti tulee kiteyttää, kommentoida ja tarkastella kriittisesti muun muassa muiden tutkimusten ja näkökulmien avulla. (KvaliMOTV 2022.)

Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa kerätty aineisto pilkotaan osiin valitun menetelmän mukaisesti, tutkija tekee aineiston pohjalta synteesejä ja kokoaa sen sitten uudelleen. Tämän jälkeen kootusta aineistosta voidaan tehdä johtopäätökset. Aineistoa voidaan eritellä, tiivistää ja luokitella analyysivaiheessa - tutkijan kirjallisuudesta hankkimat tiedot vaikuttavat siihen, millaisia kategorioita hän pyrkii tutkimusaineistosta muodostamaan. Synteesivaiheessa pyritään luomaan aineistosta kokonaiskuva ja tuoda uutta näkökulmaa tutkimuskohteeseen. (Puusa ym. 2020.)

Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida dokumentteja – esimerkiksi artikkeleita, haastatteluja tai raportteja – systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysin tavoitteena on kuvata sanallisesti dokumenttien sisältöä. Kuvassa 1 on esitetty sisällönanalyysin prosessi. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Sisällönanalyysi sopii monenlaiseen laadulliseen tutkimukseen käytettäväksi ja se voidaan nähdä väljänä metodisena viitekehystenä, jonka ansiosta tutkimusaineiston monipuolinen tarkastelu on mahdollista. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta pyritään käsitteellisempään ymmärrykseen. Tavoitteena on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon ja luoda kokonaisuus, josta tutkija pystyy tekemään johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa ym. 2020.) Teemahaastattelua voidaan analysoida järjestämällä aineisto esimerkiksi teemoittain, jonka jälkeen aineistoa tarkastellaan ja tutkija pyrkii tiivistämään omin sanoin teemojen keskeisen sisällön liittäen mukaan tulkintoja ja teoriaa. (KvaliMOTV 2022.)



Kuva 1. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018).

Haastatteluissa kerätty aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen. Haastatteluiden litteroinnin jälkeen aineistoista etsittiin pelkistetyt ilmaukset, jotka listattiin haastattelujen teemojen alle. Listauksessa käytettiin eri haastateltavilla eri värejä, jotta listauksessa pystyttiin tunnistamaan, mitkä asiat ja ilmaukset olivat kenenkin haastateltavan esille tuomia. Listauksen jälkeen aineistosta alettiin etsiä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja ne ryhmiteltiin alaluokkiin. Tämän jälkeen alaluokkia yhdisteltiin muodostaen niistä pääluokkia.

5 TULOKSET

Kehittämistyön tavoitteena oli selvittää, miten Danske Bank A/S Suomen sivuliike voi vahvistaa osaltaan ekologista kestävyyttä sekä ympäristövastuutaan sen henkilöasiakkaille tarjoamiensa pankkipalveluiden kautta. Tässä kappaleessa käydään läpi haastatteluiden tuloksia. Aineiston sisällönanalyysin perusteella keskeisistä tuloksista on luotu neljä pääluokkaa ja tulokset esitellään luokittain. Kappaleen lopussa arvioidaan tehdyn tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

5.1 Vihreistä pankkipalveluista tiedon jakaminen ja kouluttaminen

Haastateltavista jokainen kertoi, että vain hyvin harvoin asiakkaat itse kysyvät vihreistä pankkipalveluista tai ottavat ne puheeksi pankin työntekijöiden kanssa. Mikäli ympäristöasiat ovat asiakkaille tärkeitä, se ei juurikaan näy tapaamisissa. Haastateltavien kokemus asiakkaiden vähäisestä kiinnostuksesta ympäristöasioista kohtaan ei kohtaa tutkimusten kanssa, joissa on todettu ympäristöasioiden olevan kuluttajille yhä tärkeämmässä roolissa (Herath 2019; Simon-Kucher & Partners 2021). Osa haastateltavista tosin arvioi, että ainakin osa asiakkaista on saattanut jo ennen yhteydenottoa pankkiin selvittää yrityksen ympäristöagendaa ja jos asian on koettu olevan riittävällä tasolla, on asiakas sitten ottanut pankkiin yhteyttä ja esimerkiksi varannut tapaamisen. Riittävä ympäristövastuun toteutuminen voi siis olla osalle asiakkaista edellytyksenä, että pankkiin ylipäättään otetaan yhteyttä.

Haastatteluaineiston perusteella asiakkailla arvioidaan olevan melko vähän tietoa vihreistä pankkipalveluista. Myös aiemmin tehdyissä tutkimuksissa on havaittu asiakkailla olevan melko niukasti tietoa pankkien tarjoamista vihreistä ratkaisuksista (Rai ym. 2019; Shantha 2019). Haastatteluiden perusteella tietoa henkilöasiakkaiden vihreistä pankkipalveluista tulisi jakaa enemmän sekä asiakkaille että henkilökunnalle ja lisätä sitä kautta kuluttajien tietämystä niistä. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että vihreitä pankkipalveluita tulisi markkinoida enemmän ja pankin tuoda ympäristövastuuasioita vahvemmin ja aktiivisemmin esille ja kasvattaa sitä kautta asiakkaiden tietoisuutta ja myös kiinnostusta aiheeseen.

Asiakkaiden tietoisuus vihreistä pankkipalveluista kasvattaa asiakkaiden aikomusta ottaa niitä myös käyttöön (Shantha 2019, 1). Lisäksi pankin asiakkaiden kanssa käymä dialogi voi edesauttaa asiakkaiden näkökantaa ja toimintaa kohti ekologisempia valintoja (Schoenmaker & Schramade 2018, 294, 311). Tiedon jakaminen aiheesta on siis tärkeää ja asiakasneuvotteluiden lisäksi pankin vihreistä palveluista ja tuotteista voisi jakaa tietoa esimerkiksi erilaisille asiakasryhmille kohdennetuilla verkkopankkiviesteillä tai televisiomainonnalla. Kuten Marshall ym. (2021) toteavat tutkimuksessaan, esimerkiksi vihreiden rahastojen suosion kasvattamiseksi niiden tulisi saada nykyistä enemmän näkyvyyttä - sijoituksia tehdään enemmän, kun aihe saa enemmän näkyvyyttä. Tästä syystä vihreät pankkipalvelut olisi hyvä huomioida vielä nykyistä laajemmin Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeen markkinoinnissa ja viestinnässä.

Kuluttajien ympäristötietoisuuden kasvaessa lisääntyy myös vihreiden tuotteiden kysyntä (Bethlendi & Póra 2021, 24), joten markkinointiin ja viestintään voisi sisällyttää tietoa vihreiden pankkipalveluiden lisäksi myös ympäristön tilasta yleisesti. Ympäristönäkökulma on nykyään pankin sijoituskeskusteluissa aina huomioitu, mutta muissa tapaamisissa aihe voisi olla aktiivisemmin esillä. Haastatteluissa nousikin esille toivomus, että yrityksessä tuotaisiin vielä aktiivisemmin vihreää puolta esiin vaihtoehtona asiakkaille tehtävissä ratkaisuisissa. Yksi haastateltavista huomautti myös, että ympäristövastuuasioista ja myös vihreistä pankkipalveluista on pankin kotisivuilla tietoa paljon, mutta pohti, moniko asiakas tutustuu aiheeseen oma-aloitteisesti. Merkittävä osa ympäristövastuuasioista on kotisivuilla viestitty englanniksi, mikä voi joillekin asiakkaille olla kynnyksysymys asiaan tutustumiseksi.

Haastatteluissa arvioitiin pankin neuvonnan olevan keskeisessä asemassa vihreiden pankkipalveluiden käytön lisäämiseksi. Sillä, miten pankin toimihenkilöt ohjaavat asiakkaita toimimaan ja mitä tuotteita tai palveluita suositellaan, on merkittävä vaikutus asiakkaiden toimintaan. Pankin neuvonnalla ja asiakkaiden ohjaamisella voi siten olla mahdollista ohjata asiakkaita käyttämään vihreitä pankkipalveluita.

Haastatteluaineistossa esiin nousi lisäksi tarve aiheeseen liittyvään koulutukseen yli tiimirajojen, jotta asiakkaille olisi mahdollista kertoa tarjolla olevista vihreistä palveluista ja tuotteista mahdollisimman laajasti. Esimerkiksi palveluneuvojien olisi hyvä tietää edes hieman pankin tarjoamista vihreistä lainoista, jotta asiakkaiden niistä kysyessä on mahdollista antaa oikeaa tietoa, ja sitä kautta mahdollisesti lisätä asiakkaiden tietämystä vihreistä pankkipalveluista ja myös kasvattaa vihreiden palveluiden käyttöä. Pankin henkilökunnan kouluttaminen ymmärtämään ympäristöriskit ja -näkökulmat ja ottamaan nämä seikat huomioon asiakastyössä ja hinnoittelussa on nähty tärkeänä tekijänä myös kirjallisuudessa (Schoenmaker & Schramade 2018, 300). Vuonna 2018 julkaistussa tutkimuksessa todetaan, kuinka vihreään rahoitukseen liittyen koulutusta ja osaamista on lisättävä ja myös kuluttajien osaamista tulee vahvistaa sekä tietoisuutta lisätä, jotta vihreiden pankkipalveluiden käyttö lisääntyy ja yksityisten sijoittajien on helpompi sijoittaa vihreisiin hankkeisiin (Noh, 2018, 25). Työntekijöiden tiedon lisääminen ja koulutus ympäristöasioista ja -riskeistä tulee olla jatkuva prosessi osana pankin henkilöstön kehittämistä (Lalon 2015, 4).

Myös vuonna 2015 toteutettu tutkimus alleviivaa asiakasrajapinnassa työskentelevien työntekijöiden kouluttamisen tarvetta ja tärkeyttä. Kanakin ym. (2015, 8) tekemässä tutkimuksessa selvisi, että vastuullisuusasiat olivat tutkituissa pankeissa ylimmän johdon hallussa, mutta mitä alemmas hierarkiassa mentiin, työntekijöiden tietotaso vastuullisuusasioista väheni. Vähiten pankkien vastuullisuusasioista tiesivät työntekijät, jotka ovat päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa. Tutkimuksessa esitetäänkin, että pankkien tulisi edistää asiakkaiden kanssa päivittäin tekemisissä olevien työntekijöiden osaamista vastuullisuudesta ja sen hyödyistä. (Kanak ym. 2015, 8.) Kyseinen tutkimus on toteutettu Intiassa, eivätkä tulokset siten ole välttämättä suoraan sovellettavissa Suomen pankkisektoriin, mutta näkökulma on hyvä huomioida ja varmistaa henkilökunnan riittävä osaaminen.

5.2 Vihreiden pankkipalveluiden konkretia

Haastatteluaineistosta yksi vahvasti esiin noussut teema oli vihreisiin pankkipalveluihin liittyvä konkretia ja erityisesti toivomus sen lisäämiseen; ei riitä,

että ympäristövastuuasioista puhutaan yrityksessä, vaan puheiden tulee todella myös ohjata tekoja ja puheiden rinnalle kaivataan lisää konkretiaa. Jotta yrityksen ympäristöagendaa ei nähdä vain viherpesuna, on tärkeää huolehtia, että asiat eivät jää puheen tasolle vaan että voidaan osoittaa myös konkreettisia hyötyjä.

Kaikissa haastatteluissa nousi esiin ajatus, että vihreiden pankkipalveluiden käyttöä ja sitä kautta pankin ympäristövastuuta sekä ekologista kestävyyttä voisi vahvistaa tarjoamalla henkilöasiakkaille konkreettisempia vihreitä pankkipalveluita. Kun vihreiden pankkipalveluiden hyöty tai edut asiakkaalle ja/tai ympäristölle olisivat konkreettisempia tai helpommin perusteltavissa, niitä olisi myös helpompi tarjota asiakkaille, mikä osaltaan kasvattaisi mahdollisesti vihreiden pankkipalveluiden käyttöä.

Haastatteluissa nousi esiin erilaisia ehdotuksia, miten vihreitä pankkipalveluita voisi kehittää niin, että niiden hyödyt ympäristölle ja/tai asiakkaille olisivat selkeämmät ja palvelut siten mahdollisesti houkuttelevampia, jolloin asiakkaiden vihreiden pankkipalveluiden käyttö voisi myös lisääntyä. Konkreettisina esimerkkeinä vihreän asuntolainan rinnalle toivottiin vihreää remonttilainaa, jolla voisi rahoittaa esimerkiksi omakotitalon lämmitysmuodon vaihdon ympäristön kannalta kestävämpään tai aurinkopaneelien asennuksen. Vihreää remonttilainaa tarjoamalla pankit voivat kannustaa asiakkaita esimerkiksi vaihtamaan asunnon energiamuodon ekologisesti kestävämpään ja tavoitteen saavuttaakseen pankki voisi lisäksi tehdä yhteistyötä esimerkiksi uutta teknologiaa tarjoavien yritysten kanssa (Noh 208, 15). On havaittu, että markkinoilla tarvitaan erityisesti vihreitä rahoitustuotteita, jotka tukevat energiatehokkuutta, ja vihreiden remonttilainojen lisääminen palveluvalikoimaan voisi tukea niin ekologista kestävyyttä yleensä kuin pankin ympäristövastuutakin (UN Environment Inquiry 2016, 5; Noh, 2018, 23).

Vihreän asuntolainan konkreettiset hyödyt ympäristölle ja asiakkaille herätti keskustelua ja ajatuksia niiden kehittämiseksi. Jos asiakas ottaa vihreän asuntolainan ostettavan asunnon täyttäessä vaadittavat kriteerit, asiakas saa asuntolainansa toimitusmaksusta 300 euron kerta-alennuksen (Danske Bank 2022e). Tähän liittyen nousi ehdotus, että pankki voisi jokaisesta vihreästä

asuntolainasta ohjata jonkin tietyn rahasumman ympäristön kannalta hyödyttävään toimintaan – vaikkapa saariston siivoamiseen tai puiden istutukseen. Sen lisäksi, että asiakas saisi asuntolainansa edullisemmin, pieni summa menisi suoraan ympäristöä konkreettisesti hyödyttävään kohteeseen. Toisena ehdotuksena nousi ajatus, että vihreän asuntolainan ottavalle asiakkaalle pankki avaisi asiakkaalle rahastosalkun ja ohjaisi pienen summan asiakkaan nimissä kestäväseen rahastoon. Näin pankki voisi kannustaa asiakkaita alkuun myös ympäristön kannalta kestävässä sijoittamisessa ja säästämässä ja sitä kautta pyrkiä edistämään niin ekologista kestävyttä kuin ympäristövastuutakin.

Kotitalouksien kulutusvalinnat ovat tärkeässä asemassa ilmastonmuutoksen vastaisessa työssä ja pienilläkin teoilla, kuten aurinkopaneelien asennuksella, voi pudottaa hiilijalanjälkeä (Halonen ym. 2017, 72–73). Tästä syystä kuluttajien kulutuskäyttäytymistä vihreiden tuotteiden ja palveluiden valitsemiseksi tulisi tukea (Borg & Joutsenvirta 2015, 244–246, 259–260). Danske Bank A/S Suomen sivuliike voisikin tukea kuluttajien valintoja kestävämpään suuntaan tarjoamalla konkreettisempia vihreitä pankkipalveluita ja sitä kautta edistää ekologista kestävyttä sekä pankin ympäristövastuuta.

Myös sijoitusratkaisuihin liittyen toivottiin lisää konkretiaa ja vaihtoehtoja asiakkaille, jotka ovat kiinnostuneita ympäristöasioista. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi rahastot, jotka sijoittavat uusiutuvia energiaratkaisuja kehittäviin yrityksiin tai yrityksiin, jotka keskittyvät kiertotalouteen. Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeen tarjoamalla rahastoille on myönnetty ESG-sertifikaatti, joten rahastot täyttävät sen mukaiset vastuullisuuden kriteerit. Ympäristötietoisille asiakkaille olisi kuitenkin hyvä olla tarjolla sijoitusratkaisuja, joilla nähdään olevan vahvasti ja konkreettisesti ympäristön kannalta positiivisia vaikutuksia.

Sen lisäksi, että haastatteluissa peräänkuulutettiin vihreiden pankkipalveluiden konkretiaa, tuotiin ilmi, että asiakkaille tarjottavien vihreiden ratkaisujen tulee olla myös selkeitä ja riittävän yksinkertaisia. Muun muassa tuotteen tai palvelun monimutkaisuus ja korkeampi hinta voivatkin olla kuluttajan esteenä valita ekologisesti kestävämpi tuote tai palvelu (Girod ym. 2014, ks. Salo & Nissinen

2017, 21–22). Vihreitä pankkipalveluita kehittäessä on siten huomioitava, että palvelut ja tuotteet ovat riittävän yksinkertaisia ja helposti ymmärrettäviä.

5.3 Eri asiakasryhmien odotuksiin vastaaminen

Kaikki haastateltavat arvioivat, että ympäristöasiat kiinnostavat enemmän nuorempia asiakkaita. Osa haastateltavista arvioi myös, että tulevaisuudessa yhä useammin pankkipalveluiden ostopäätökseen vaikuttaa mahdollisesti asiakkaiden omat arvot hinnan sijaan, joka haastateltavien mukaan on tällä hetkellä keskeinen ostopäätöksen kriteeri. Aiemmin tehdyissä tutkimuksissa on havaittu ympäristöasioiden vaikuttavan enemmän nuoremman sukupolven ostokäyttäytymiseen. Esimerkiksi Bethlendi & Póra (2021) toteavat tutkimuksessaan, kuinka ekologisilla näkökulmilla on suurempi painoarvo nuorempien, hyvin koulutettujen ja taloudellisesti hyvin toimeentulevien kuluttajien taloudellisissa päätöksissä. Koska nuoremmille kuluttajille yhä useammalle ympäristöasiat ovat tärkeä ostopäätöksen kriteeri – esimerkiksi milleniaaleista 33 % valitsee kestävän tuotteen tai palvelun, kun se on mahdollista - on tämä otettava Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä ja sen palvelutarjoamassa huomioon, jotta sen on mahdollista olla tulevaisuudessakin kilpailukykyinen vaihtoehto nuoremmalle, ympäristötietoisemmalle asiakaskunnalle (Simon-Kucher & Partners 2021).

Simon-Kucher & Partnersin (2021) globaalin tutkimuksen mukaan vastaajista 35 % olisi valmis maksamaan kestävästä rahoituspalveluista enemmän. Erityisesti nuoremmat kuluttajat - milleniaalit ja Z-sukupolvi - ovat useammin valmiita maksamaan enemmän kestävästä tuotteista ja palveluista: milleniaaleista peräti 42 % ja Z-sukupolvesta 39 % voivat maksaa enemmän kestävästä tuotteista ja palveluista. (Simon-Kucher & Partners 2021.) Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeen onkin hyvä huomioida myös jatkossa vihreiden pankkipalveluiden kehittämisessä ja markkinoinnissa erilaisten asiakasryhmien odotukset ja tarpeet. Isolle osalle asiakkaista tärkein ostopäätöksen kriteeri haastatteluiden mukaan on hinta, palvelun saatavuus ja helppous, mutta yhä enemmän on odotettavissa myös ympäristönäkökulman painottuminen ostopäätöksen kriteerinä. Vihreitä pankkipalveluita voisi pyrkiä markkinoimaan eri

asiakasryhmille eri asioita ja hyötyjä korostaen; esimerkiksi nuoremmille asiakkaille voi korostaa vihreiden pankkipalveluiden ekologisuutta, kun vanhemmalle ikäpolvelle voidaan korostaa muita hyötyjä, kuten mahdollista tuotto-odotusta tai edullisempaa hintaa.

Pankkeihin liittyvästä regulaatiosta ei kysytty haastatteluissa, mutta osa haastateltavista otti sen puheeksi. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että pankin tulisi ylittää regulaation vaatima minimitaso ympäristöasioissa, jolloin voidaan houkutella enemmän ympäristötietoisia asiakkaita. Koska erityisesti nuoremmalle sukupolvelle ekologisuus on ostopäätökseen melko usein vaikuttava tekijä, yrityksen on otettava tämä huomioon pysyäkseen kilpailukykyisenä tulevaisuudessakin. Vakiinnuttamalla asemansa vihreiden pankkiratkaisujen edelläkävijänä pankki todennäköisesti vahvistaa mainettaan, houkuttelee uusia asiakkaita, parantaa asiakastytyvyyttä, pidentää asiakassuhteitaan ja saavuttaa kilpailuetua (Kanak ym. 2015, 5, 8; Park & Kim 2020; Thompson 2021, 19–20).

5.4 Digitalisaatio ja teknologia

Vihreistä pankkipalveluista erityisesti sähköiset pankkipalvelut ja pankin tarjoama teknologia koettiin hyvinä työkaluina, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja vahvistavat ekologisuutta. Sähköisiin pankkipalveluihin ja uusiin teknologioihin panostamalla pankit voivatkin lisätä positiivisia ympäristövaikutuksia tarjoamalla asiakkaiden käyttöön kattavat mahdollisuudet pankkiasioiden hoitoon verkko- tai mobiilipankin kautta. (Kanak ym. 2015, 8.)

Sähköisten pankkipalveluiden koettiin olevan hyvällä tasolla; tapaamiset hoidetaan suurelta osin etätapaamisina, sopimukset lähetetään sähköisesti hyväksyttäväksi ja asiakkaat pystyvät pitkälti hoitamaan asiansa mobiili- ja verkkopankin kautta. Pankin työntekijät voivat edistää ekologisuuden teemoja suosittelemalla asiakkaille sähköisiä palveluita ja kertomalla vaihtoehtoisista tavoista hoitaa pankkiasiat. Haastateltavista yksi totesi, kuinka pankki voi muovata asiakkaiden käyttäytymistä sen tarjoamalla palveluilla ja kehittämällä

niitä yhä enemmän sähköiseen suuntaan ja sitä kautta mahdollisesti hiilineutraalimmaksi.

Teknologia on merkittävässä roolissa ekologisempien pankkipalveluiden kehittämisessä. Palveluiden tulee olla helppokäyttöisiä, jolloin asiakaskuntaa on helpompi ohjata käyttämään pankin luomia uusia palveluita ja tuotteita. Sähköisiä ratkaisuja voisi haastatteluiden perusteella edelleenkin kehittää niin, että niistä olisi yhä enemmän hyötyä niin asiakkaille kuin ympäristöllekin. Konkreettisenä ehdotuksena nousi esimerkiksi mobiilipankkiin toiminnallisuus, jolla asiakas voisi seurata ostostensa hiilijalanjälkeä. Tällaiset toiminallisuudet voisivat kannustaa asiakkaita vähentämään heidän hiilijalanjälkeään ja pohtimaan toimintansa ja kuluttamisensa vaikutuksia ympäristöön (Thompson 2021, 203–205).

Digitalisaatio ja automatisointi otettiin haastatteluissa esiin myös pankin työntekijöiden näkökulmasta; teknologian tulisi tukea työtä esimerkiksi automatisoinnin ja tarvittavan teknologian integroinnin kautta niin, että järjestelmät tukevat vihreiden palveluiden myyntiä. Automatisointi myös vapauttaa aikaa asiakkaiden neuvontaan, jolloin on mahdollista ohjata ja opastaa yhä useampaa asiakasta kohti vihreämpiä palveluita.

5.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja valideetti

Tieteellisen tutkimuksen luotettavuus tulee varmistaa ja luotettavuutta tarkastellaan valideetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkitaan oikeita asioita ja valideetti varmistetaan käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittauksen pysyvyyttä, eli toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset. Laadullisessa tutkimuksessa se voidaan ymmärtää tulkinnan samanlaisuutena tulkitsijasta riippumatta – kyseessä on tulkinnan ristiriidattomuudesta. (Kananen 2014, 125–126, 128, 131.)

Laadullisen tutkimuksen uskottavuutta perustellaan tutkittavan kohteen syvällisen ymmärtämisen kautta – tutkimuksen reliabiliteettiä vahvistaa, kun tutkija kuvaa tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman monipuolisesti. Laadullisen tutkimuksen laadun arvioinnissa voidaan arvioida tutkimusaineiston ja

analyysimenetelmien yhteensopivuutta käytettyyn teoriaan ja kerättyyn aineistoon nähden. Teoreettisen viitekehyksen sopivuus osoitetaan tulosten loogisuudella. (Puusa ym. 2020.)

Työn teoreettisen viitekehyksen rakentamisessa käytettiin kattavasti lähdemateriaalia varmistamaan riittävä teoreettinen laajuus ja ymmärrys aiheesta. Tutkimusmenetelmäksi valittiin haastattelut, jolloin voitiin ottaa mukaan henkilöt, joilla arvioitiin olevan tietoa käsiteltävästä aiheesta. Haastattelut pidettiin teemahaastatteluina, jotta haastatteluissa oli mahdollista tarkentaa ja syventää kysymyksiä saatuihin vastauksiin perustuen. Analyysimenetelmäksi valittiin väljänä metodisena viitekehyksenä nähtävä sisällönanalyysi, jolloin tutkimusaineistoa oli mahdollista tarkastella monipuolisesti (Puusa ym. 2020). Sisällönanalyysi arvioitiin sopivaksi analyysimenetelmäksi, koska siinä aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon niin, että tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista tehdä luotettavia, selkeitä johtopäätöksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Kun tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua, haastattelijan ja haastateltavan on tärkeää niin sanotusti puhua samaa kieltä, eli tutkijan tulisi olla perehtynyt muun muassa tutkittavaan organisaatioon, haastateltavan työnkuvaan ja lisäksi haastatteluissa käytetyn käsitteistön tulisi tarkoittaa molemmille osapuolille jokseenkin samaa. Tutkijalla tulee olla siis riittävä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Ilman näitä lähtökohtia ei voida varmistaa, että haastateltavan vastaukset aidosti liittyisivät haastattelun tarkoitettuun teemaan. (Puusa ym. 2020.) Kehittämistyön tekijällä on tutkimuksen kohteena olevasta organisaatiosta työkokemusta yli 12 vuoden ajalta, joten organisaatio, haastateltavien työtehtävät sekä haastatteluissa käytetty sanasto ovat kehittämistyön tekijälle tuttuja. Haastatteluiden alussa käytiin läpi keskeisiä termejä, jotta voitiin varmistaa haastattelijan ja haastateltavien yhteisymmärrys niihin liittyen.

Tutkimuksen tulkintoja voidaan pitää luotettavina vain, kun niihin on päästy luotettavalla ja systemaattisella analysoinnilla. Tutkijan kyky tulkita ja ymmärtää tutkimaansa ilmiötä vaikuttaa keskeisesti aineiston analyysin laatuun. Keskeistä

on käytetyn metodin kuvaaminen ja jäljitettävyyys. Tutkimuksessa tulee kuvata myös tutkijan tutkimuksen alussa olevat oletukset ja ymmärryksen muutos tutkimusprosessin aikana. (Puusa ym. 2020.) Kehittämistyön prosessi ja käytetyt metodit on pyritty kuvaamaan yksityiskohtaisesti tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi. Tutkimushaastatteluaineistojen keräämisessä tutkija käsittelee sanoja ja niiden merkityksiä, ja sanat sisältävät aina riskin tulkintaongelmista (Vilkkä 2021). Tätä riskiä ei voida täysin poissulkea tehdyssä kehittämistyössä, mutta tulkintariskiä rajannee opinnäytetyöntekijän pitkä työkokemus toimeksiantajaorganisaatiossa ja myös teemahaastatteluiden käyttö tutkimusmenetelmänä; jos jokin asia vaikutti epäselvältä haastatteluissa, asiaa pystyi heti tarkentamaan haastateltavalta.

Laadullisessa tutkimuksessa tärkein tavoite on muodostaa syvällinen ja rikas käsitys tutkittavasta ilmiöstä. Kuten Puusa (Puusa ym. 2020) toteaa, tutkijalla on tutkimusta tehdessään päässään aina tietyt ”silmälasit”; pääosa kaikesta tutkimuksesta on ainakin jossain määrin subjektiivista, sillä tutkimuksessa tehdyt ratkaisut perustuvat tutkijan subjektiivisiin valintoihin. Koska tutkimusprosessissa on mukana tutkijan subjektiiviset vaikuttimet ja valinnat, tutkijan on tunnistettava ja tunnustettava niiden vaikutus ja ilmaistava suhteensa tutkittavaan ilmiöön ja tehtyihin valintoihin. (Puusa ym. 2020.) Subjektiiviset valinnat ovat ohjanneet niin kehittämistyön aiheen, tutkimusmenetelmän, analyysimenetelmän kuin haastateltavienkin valintaa, ja myös haastatteluteemojen ja –kysymysten muodostamista. Lisäksi aineiston analyysissä vaikuttavat subjektiiviset tekijät, joten niiden merkitystä työn tuloksiin ja johtopäätöksiin ei voida rajata pois. Erityisesti haastatteluissa pyrittiin kuitenkin objektiivisuuteen, jotta haastattelijan omat näkemykset eivät ohjaisi haastateltavien vastauksia.

Toimintatutkimuksessa on vaikea hyödyntää aikaisempia tutkimustuloksia, koska tutkimuskohde on tilanteeseen sidottu. Käytännön ja teorian yhdistäminen voi myös olla haasteellista. (Ojasalo ym. 2014, 59.) Teoreettiseen viitekehykseen soveltuvaa aiempaa tutkimusmateriaalia erityisesti Euroopasta oli paikoitellen jossain määrin hankala löytää, sillä vihreisiin pankkipalveluihin liittyvä kirjallisuus koski suurelta osin yrityksiä ja iso osa aiheeseen liittyvästä tutkimuksesta oli tehty

esimerkiksi Aasiassa tai Intiassa, jolloin oli syytä arvioida, ovatko kyseiset tutkimukset käyttökelpoisia tämän työn teoreettisen viitekehyksen rakentamisessa. Toisaalta kaivatun materiaalin vähäisyys korosti tehtävän työn relevanttiutta.

6 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kehittämistyössä pyrittiin vastaamaan kysymykseen, miten Danske Bank A/S Suomen Sivuliike voi vahvistaa ympäristövastuullisuuttaan ja ekologista kestävyyttä henkilöasiakkaille tarjottavien pankkipalveluiden ja -tuotteiden kautta. Aineiston pohjalta muodostui neljä keskeistä aihealuetta vastauksena tutkimuskysymykseen: vihreisiin pankkipalveluihin liittyvä konkretia, vihreistä pankkipalveluista tiedon jakaminen ja niistä kouluttaminen, digitalisaatio ja teknologia sekä eri asiakasryhmien erilaiset odotukset ja niiden huomiointi.

Teoriaosuudessa oli tavoitteena kartoittaa, mitä ovat pankkien tarjoamat vihreät pankkipalvelut, miksi ne ovat tärkeitä ja millaisia vihreitä pankkipalveluita henkilöasiakkaille on tällä hetkellä olemassa. Teoriaosuudessa on esitelty melko laajan lähdemateriaalin pohjalta vihreitä pankkipalveluita ja niiden roolia kestävämmän yhteiskunnan rakentamisessa.

Kehittämistyössä havaittiin tarve jakaa lisää tietoa vihreistä pankkipalveluista sekä pankin työntekijöille että asiakkaille – tiedon jakamisen ja aiheesta tietämyksen vahvistaminen lisännee myös vihreiden pankkipalveluiden käyttöä, kun niitä osataan useammin tarjota asiakkaille, asiakkaat osaavat itse kysyä niistä ja niistä osataan kertoa asiakkaille myös yli tiimirajojen, eli esimerkiksi päivittäispalveluneuvoja pystyy tarvittaessa hiukan kertomaan vihreästä asuntolainasta. Vihreiden pankkipalveluiden käytön lisäämisellä voidaan saavuttaa positiivisia vaikutuksia ympäristöön ja pankki voi sitä kautta vahvistaa omaa ympäristövastuutaan.

Tuloksissa oli yllättävää, kuinka vähän asiakkaat itse ottavat vihreät pankkipalvelut tai ympäristöasiat puheeksi pankin asiantuntijoiden kanssa, ja kuinka vähän ympäristöasiat tuntuvat kiinnostavan asiakkaita pankin tapaamisissa. Tulos on ristiriidassa osittain tutkimusten kanssa, jossa on todettu ympäristöasioiden olevan kuluttajille yhä tärkeämpiä (Herath 2019; Simon-Kucher & Partners 2021). Toisaalta kuten kaksi haastateltavista totesi, asiakkaat saattavat olla kiinnostuneita ympäristöasioita ja ovat ehkä ottaneet niistä selvää jo ennen tapaamista – tämä ei vain näy pankin työntekijöille. Haastatteluista tehty

johtopäätös, että vihreät pankkipalvelut ovat asiakkaille vielä melko tuntemattomia, on linjassa tutkimusten kanssa, joihin on viitattu teoriaosuudessa (Rai ym. 2019; Shantha 2019). Tästä syystä Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeen tulisi markkinoida ja viestiä asiakkaille vihreistä pankkipalveluista ja ympäristövastuuasioista yhä aktiivisemmin muun muassa asiakastapaamisissa, verkkopankin kautta lähetettävillä viesteillä kuin perinteisellä mainonnallakin. Tämän lisäksi henkilökunnan riittävästä osaamisesta vihreisiin pankkipalveluihin ja ympäristöasioihin liittyen on aktiivisesti huolehdittava.

Haastatteluiden perusteella ympäristöasiat kiinnostavat enemmän nuorempia – keski-ikäisiä tai alle - asiakkaita ja osa haastateltavista arvioi, että tulevaisuudessa yhä useammin pankkipalveluiden ostopäätökseen vaikuttanee asiakkaiden omat arvot. Aiemmin tehdyt tutkimukset tukevat näitä havaintoja; ekologisilla näkökulmilla on nähty olevan suurempi painoarvo nuorempien, hyvin koulutettujen ja taloudellisesti hyvin toimeentulevien kuluttajien taloudellisissa päätöksissä (Bethlendi & Póra 2021). Kestävyys ja ekologisuus ovat tärkeitä ostopäätöksen kriteerejä merkittävälle osalle nuoremmista kuluttajista ja he ovat myös useammin valmiita maksamaan enemmän kestävästä tuotteista ja palveluista (Simon-Kucher & Partners 2021).

Havaintojen pohjalta Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä tulisi vihreitä pankkipalveluita kehittäessä ja markkinoidessa huomioida eri asiakasryhmien erilaiset odotukset ja sitä kautta pyrkiä lisäämään vihreiden pankkipalveluiden käyttöä. Vihreitä pankkipalveluita tulisi markkinoida ja kehittää tulevaisuudessa aktiivisesti, jotta yritys on jatkossakin kilpailukykyinen ja houkutteleva vaihtoehto yhä ympäristötietoisemmille sukupolville. Koska eri asiakasryhmillä vaikuttavat erilaiset tekijät ostopäätöksen syntymiseen, vihreiden pankkipalveluiden käyttöä voisi pyrkiä lisäämään markkinoimalla niitä eri asiakasryhmille eri asioita ja hyötyjä korostaen. Nuoremmille, ympäristötietoisemmille asiakkaille voi korostaa vihreiden pankkipalveluiden ekologisuutta, kun taas asiakkaille, joille vihreät arvot eivät ole niin tärkeitä, voidaan korostaa muita hyötyjä.

Haastateltavien mukaan vihreisiin pankkipalveluihin kaivataan lisää konkretiaa. Tarjoamalla henkilöasiakkaille konkreettisempia vihreitä pankkipalveluita niiden

käyttöä voitaisiin todennäköisesti lisätä ja pankin ympäristövastuuta sekä ekologista kestävyyttä vahvistaa sitä kautta. Kun vihreiden pankkipalveluiden hyöty tai edut asiakkaalle tai ympäristölle olisivat konkreettisempia tai helpommin perusteltavissa, niitä olisi myös helpompi tarjota asiakkaille.

Konkreettisena ideana haastatteluissa syntyi ehdotus mahdollistaa asiakkaille kompensoida heidän asumisesta tai pankkipalveluiden käytöstä syntyvän hiilijalanjälkensä. Pankki voisi tarvittaessa tehdä yhteistyötä jonkin toisen yrityksen kanssa ja esimerkiksi kehittää laskurin, joka laskee asiakkaan asumisen hiilijalanjäljen perustuen muun muassa asunnon energialuokkaan ja asuinneliöihin. Asiakkaille annettaisiin mahdollisuus kompensoida hiilijalanjälki maksamalla esimerkiksi kertaluontoinen palkkio, jonka pankki ohjaisi eteenpäin. Kompensointi tapahtuisi siis vastaavasti kuin kuluttajan on mahdollista kompensoida esimerkiksi lentomatka tai verkkokaupan postipaketti maksamalla kertaluontoinen maksu. Koska osa kuluttajista on valmiita maksamaan ekologisista tuotteista enemmän, mahdollisuutta hiilijalanjäljen kompensointiin voisi harkita yrityksessä. Mahdollisuus hiilijalanjäljen kompensointiin voisi tukea sekä ympäristön kannalta kestäväää toimintaa mutta myös asiakastyytyvää ja -sitoutumista.

Haastatteluiden perusteella vihreistä pankkipalveluista erityisesti sähköiset pankkipalvelut ja pankin tarjoama teknologia koettiin hyvinä ja keskeisinä työkaluina, jotka sekä vastaavat asiakkaiden tarpeisiin että vahvistavat ekologista kestävyyttä ja pankin ympäristövastuuta. Myös aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että sähköisiin pankkipalveluihin ja uusiin teknologioihin panostamalla pankit voivat vaikuttaa positiivisesti ympäristöön (Kanak ym. 2015, 8; Subramanian ym. 2017). Sähköisten pankkipalveluiden koettiin olevan hyvällä tasolla Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä, mutta niitä voisi haastatteluiden perusteella edelleenkin kehittää niin, että niistä olisi yhä enemmän hyötyä niin asiakkaille kuin ympäristöllekin. Esimerkiksi mobiiliratkaisuihin voisi edelleen lisätä toiminnallisuuksia, jotka sekä vähentävät asiakkaiden tarvetta matkustaa konttorille mutta myös toiminnallisuuksia, jotka voisivat kannustaa asiakkaita toimimaan ympäristön kannalta kestävämmällä tavalla. Mobiilipankkiin voisi

esimerkiksi lisätä toiminnallisuuden, jolla asiakkaan on mahdollista seurata ostotensa hiilijalanjälkeä. Se voisi kannustaa asiakkaita tarkastelemaan kuluttamisen vaikutuksia ympäristöön ja vähentämään heidän hiilijalanjälkeään (Thompson 2021, 203–205).

Kehittämistyötä varten haastateltiin neljää Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä henkilöasiakaspuolella työskentelevää henkilöä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja haastateltavat valittiin niin, että sekä laina-, sijoitus- että päivittäispalveluista oli kustakin vähintään yksi haastateltava. Haastateltavien määrän arvioitiin olevan riittävä, kun haastateltavien valinnassa huomioitiin työtehtävien lisäksi haastateltavien kokemus Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä työskentelystä. Tutkimuskysymyksen kannalta relevanttia tietoa arvioitiin olevan mahdollista saada nimenomaan asiakasrajapinnassa työskenteleviltä työntekijöiltä ja aiheen ollessa melko monitahoinen tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Haastateltavien määrää lisäämällä olisi voitu kuitenkin saada vielä lisää näkökulmia tutkittavaan aiheeseen liittyen.

Kehittämistyön tutkimuskysymyksen määrittely ja rajaaminen ei ollut aivan yksinkertaista osittain johtuen siitä, että varsinaisesti erilaisista vihreistä pankkipalveluista löytyi melko rajoitetusti materiaalia ja tutkimuksia varsinkaan Euroopasta, ja toisaalta osittain johtuen siitä, että työn keskeisille termeille kuten vihreät pankkipalvelut tai vihreä rahoitus ei ole yhtä olemassa virallista määritelmää ja eri materiaaleissa voidaan käyttää eri termejä. Kattava tutustuminen olemassa olevaan kirjallisuuteen ja tehtyihin tutkimuksiin auttoi lopulta määrittelemään tutkimuskysymyksen riittävän spesifisti.

Laadullisen tutkimuksen kohde tulisi olla rajattu, kapea ilmiö, jotta siitä on mahdollista kertoa perusteellisesti (Juuti & Puusa 2020). Kehittämistyön aihe rajattiin koskemaan ainoastaan henkilöasiakkaiden pankkipalveluita, sillä työstä olisi tullut liian laaja, mikäli olisi käsitelty myös yritysasiakkaiden pankkipalveluja. Toisaalta henkilöasiakkaiden pankkipalveluista haluttiin käsitellä niin laina-, sijoitus- kuin päivittäispalveluitakin, koska päivittäisessä työssä ja asiakkaille tehtävissä ratkaisuissa ne usein kulkevat käsi kädessä.

Onnistunut tutkimus edellyttää, että tutkija pystyy irrottautumaan aineiston yksittäistapauksista ja voi esittää niistä jotain yleisemmällä tasolla. Tulosten laatu ja niiden arvo ovat riippuvaisia siitä, miten tutkija onnistuu tarjoamaan uutta tietoa. Tutkimustuloksilla pyritään saamaan aikaan käytännön myönteisiä vaikutuksia, jolloin tutkimus tuottaa hyötyä arkielämän toimijoille. (Puusa ym. 2020.) Aineistojen pohjalta tuloksista muodostettiin neljä keskeistä aihealuetta. Tiivistämällä tulokset muutamaa keskeiseen osa-alueeseen ja niihin liittyviin kehittämissuhteisiin pyrittiin siihen, että kehittämistyön toimeksiantajalle voidaan esittää relevantteimmat johtopäätökset sekä kehitysehdotukset arvioitaviksi ja mahdollisesti toiminnan kehittämiseksi.

Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä henkilöasiakaspuolella on nähty tarve konkreettisille asioille ja toimepiteille, joiden kautta voidaan edelleen vahvistaa ja kehittää vastuullisuutta. Yrityksessä on koettu, että henkilöasiakaspuolella ympäristövastuuta on potentiaalia kasvattaa. (Danske Bank 2022b). Kehittämistyön tuloksissa esitetään konkreettisia ehdotuksia ja ideoita, miten ympäristövastuun näkökulma voisi olla mahdollista huomioida yhä vahvemmin Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeen henkilöasiakkaille tarjoamissa pankkipalveluissa.

Kehittämistyötä voidaan hyödyntää Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeessä henkilöasiakkaiden vihreiden pankkipalveluiden kehittämisessä ja niiden käytön lisäämisessä. Kehittämistyössä tuli esille joitakin konkreettisia kehittämissuhteita pankin vihreisiin palveluihin liittyen, kuten mahdollisuus laajentaa vihreiden lainojen käyttö asuntolainoista myös esimerkiksi sellaisiin remonttilainoihin, joilla rahoitetaan kiinteistön tai asunnon ekologisuutta parantavia korjauksia.

Opinnäytetyön eettisyydestä huolehdittiin huomioimalla hyvä tieteellinen käytäntö noudattamalla rehellisyyttä ja huolellisuutta sekä soveltamalla tieteellisen tutkimuksen mukaisia ja eettisesti kestäviä tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmiä. Kaikilta haastateltavilta pyydettiin suostumus osallistua tutkimukseen. Haastateltavista kerättiin kehittämistyötä varten nimet ja työtehtävät, nimien lisäksi muita henkilötietoja ei käsitelty. Jokaisen

haastateltavan kanssa sovittiin, mitä tietoja heistä kerättiin, mitä tietoja julkaistaan opinnäytetyössä ja nauhoitettujen haastatteluaineistojen tuhoamisesta opinnäytetyön valmistuttua.

Jatkossa vihreisiin pankkipalveluihin liittyen tutkimusta voisi tehdä myös asiakasnäkökulmasta, eli selvittämällä suoraan asiakkailta esimerkiksi kyselyin tai haastatteluin heidän tietämystään, toiveitaan ja pankkipalveluiden ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä ja pyrkimällä sitä kautta löytää tekijöitä ja mahdollisuuksia vihreiden pankkipalveluiden kehittämiseen. Kehittämistyön toimeksiantaja voisi hyödyntää myös benchmarking-menetelmää eli vertailuanalyysiä vihreiden pankkipalveluiden kehittämisessä ja innovoinnissa.

LÄHTEET

Bethlendi, A. & Póra, A. 2021. Household green finances: demand in focus. Public Finance Quarterly 2021/3. (p. 311-336.) Viitattu 30.11.2021. Saatavilla: https://doi.org/10.35551/PFQ_2021_3_1

Borg, P. & Joutsenvirta, M. 2015. Maapallo ja me. Porvoo: Bookwell Oy.

Danske Bank. 2019. Our Sustainable Investment Journey 2019. Viitattu 3.11.2021. Saatavilla: <https://www.danskebank.com/Documents/Publication.html?id=ec29fd2a>

Danske Bank. 2020. Danske Bank asettaa uudet vastuullisuustavoitteet. Viitattu 17.4.2022. Saatavilla: <https://danskebank.fi/sinulle/artikkelit/2020/02/danske-bank-asettaa-uudet-vastuullisuustavoitteet>

Danske Bank. 2021. Danske Bankin laina- ja sijoitussalkut hiilineutraaleiksi vuonna 2050. Viitattu 2.5.2022. Saatavilla: <https://danskebank.com/fi/uutiset/uutisarkisto/news/2021/danske-bankin-laina--ja-sijoitussalkut-hiilineutraaleiksi-vuonna-2050>

Danske Bank. 2022a. Kestävän kehityksen näkökohdat ovat luonnollinen osa sijoituksiasi. Viitattu 6.4.2022. Saatavilla: <https://danskebank.fi/sinulle/tuotteet/saastaminen-ja-sijoittaminen/vastuullinen-sijoittaminen>

Danske Bank. 2022b. Osaamisen kehittämisen päivä 15.1.2022. Koulutusmateriaali. Ei julkisesti saatavilla.

Danske Bank. 2022c. Sustainable Finance. Viitattu 17.4.2022. Saatavilla: <https://danskebank.com/sustainability/sustainable-finance>

Danske Bank. 2022d. Tietoa pankista. Viitattu 25.11.2021. Saatavilla: <https://danskebank.com/fi/tietoa-pankista>

Danske Bank. 2022e. Vihreä asuntolaina. Viitattu 17.4.2022. Saatavilla: <https://danskebank.fi/sinulle/tuotteet/asuntolaina/vihrea-asuntolaina>

Euroopan komissio. 2022a. Overview of sustainable finance. Viitattu 4.3.2022. Saatavilla: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/sustainable-finance/overview-sustainable-finance_fi

Euroopan komissio. 2022b. Urgent need to adapt to massive impacts of climate change highlighted in latest IPCC report. Viitattu 4.3.2022. Saatavilla: https://ec.europa.eu/clima/news-your-voice/news/urgent-need-adapt-massive-impacts-climate-change-highlighted-latest-ipcc-report-2022-02-28_en

Finanssiala ry. 2021. Kestävä ja vihreä rahoitus etenee – komission strategiassa liuta hyviä ehdotuksia. Viitattu 4.3.2022. Saatavilla: <https://www.finanssiala.fi/uutiset/kestava-rahoitus-etenee-komission-strategiassa-liuta-hyvia-ehdotuksia/>

Girod B.; van Vuuren, D.P. & Hertwich, E.G. 2014. Climate policy through changing consumption choices: Options and obstacles for reducing greenhouse gas emissions. *Global Environmental Change* 25, 5–15.

Halonen, T.; Korkman, S.; Lund, P. D.; Neuvonen, A.; Rohweder, L.; Sojamo, S.; Taalas, P.; Taipale, K.; Tuomioja, E. & Ahola, S. 2017. Kirjava käsikirja kestävään kehitykseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Harmaala, M. & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. E-kirja. 1. p. Helsinki: Talentum Media. Viitattu 4.5.2022.

Herath, S. 2019. Impact of Green Banking Initiatives on Customer Satisfaction: A Conceptual Model of Customer Satisfaction on Green Banking. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol. 21, No. 1, 2019, pp. 24–35. Viitattu 25.11.2021. Saatavilla: https://www.researchgate.net/publication/330713991_Impact_of_Green_Banking_Initiatives_on_Customer_Satisfaction_A_Conceptual_Model_of_Customer_Satisfaction_on_Green_Banking

Hyrskel, A., Lönnroth, M., Savilaakso, A. & Sievänen, R. 2020. Vastuullinen sijoittaja. Helsinki: Kauppakamari.

Kanak, T.; Saumya, S. & Ritesh, K. 2015. Green Banking for Environmental Management: A Paradigm Shift. Viitattu 29.10.2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.12944/CWE.10.3.36>. https://www.researchgate.net/publication/288857355_Green_Banking_for_Environmental_Management_A_Paradigm_Shift

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? E-kirja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.2.2022.

Kulmala, A-K. 2021. Uunituoreet lähestymistavat luonnon monimuotoisuuden huomioimiseen sijoituspäätöksenteossa. Viitattu 24.11.2021. Saatavilla: <https://www.sitra.fi/artikkelit/uunituoreet-lahestymistavat-luonnon-monimuotoisuuden-huomioimiseen-sijoituspäätöksenteossa/>

Koipijärvi, T. & Kuvaja, S. 2020. Yritysvastuu 2.0: Johtamisen uusi normaali. 2., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Kurittu, K. 2021. Sijoita rahasi vastuullisesti. Helsinki: Alma Talent.

KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. 2022. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.1.2022. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Lalon, R.M. 2015. Green banking: Going green. International Journal of Economics, Finance and Management Sciences. Vol. 3, No. 1, 2015, pp. 34–42. doi: 10.11648/j.ijefm.20150301.15. Viitattu 8.11.2021. Saatavilla: <https://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo.aspx?journalid=173&doi=10.11648/j.ijefm.20150301.15>

Landström, M.; Kohl, A.; Puroila, S.; Sihvonen, R. & Tamminen S. 2021. Korjausliike. Suomi kohti 1,5 asteen tavoitteen mukaisia ilmastotoimia. Sitran selvityksiä 193. Viitattu 25.11.2021. Saatavilla: <https://media.sitra.fi/2021/08/18190527/korjausliike-suomi-kohti-15-asteen-tavoitteen-mukaisia-ilmastotoimia.pdf>

Laszlo, C. 2015. Finance and Investment for Sustainability. E-kirja. Berkshire Publishing Group, Great Barrington, MA. Available Saatavilla: ProQuest Ebook Central.

Magyar Nemzeti Bank. 2021. Green finance report. Status report on the sustainability of the Hungarian financial system. Viitattu 2.4.2022. Saatavilla: <https://www.mnb.hu/en/publications/reports/green-finance-report/green-finance-report-march-2021>

Manninen, O. & Tiililä, N. 2020. Voisiko vihreällä kannustimella tukea ilmastonmuutoksen hillintää? Euro & Talous. Suomen Pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. Viitattu 1.11.2021. Saatavilla: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2020/artikkelit/voisiko-vihrealla-kannustimella-tukea-ilmastonmuutoksen-hillintaa/>

Marshall, B.R.; Nguyen, H.T.; Nguyen, N.H.; Visaltanachoti, N. & Young, M. 2021. Do climate risks matter for green investment? *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, Volume 75, 2021, 101438, ISSN 1042-4431. Viitattu 29.11.2021. Saatavilla: <https://doi.org/10.1016/j.intfin.2021.101438>

Masukujjaman, M. & Aktar, S. 2013. Green Banking in Bangladesh: A Commitment Towards the Global Initiatives. *Journal of Business and Technology (Dhaka)*, 8(1–2), 17-40. Viitattu 3.3.2022. Saatavilla: https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=IZyQvckAAAAJ&citation_for_view=IZyQvckAAAAJ:prdVHNxh-e8C

Nissinen, A. & Savolainen, H. 2019. Julkisten hankintojen ja kotitalouksien kulutuksen hiilijalanjälki ja luonnonvarojen käyttö – ENVIMAT-mallinnuksen tuloksia. Suomen ympäristökeskuksen raportteja 15/2019. Viitattu 4.5.2022. Saatavilla: <http://hdl.handle.net/10138/300737>

Noh, H.J. 2018. Financial strategy to accelerate green growth. ADBI Working Paper Series. Asian Development Bank Institute. Viitattu 10.11.2021. Saatavilla: <https://www.adb.org/publications/financial-strategy-accelerate-green-growth>

Nosratabadi, S.; & Pintér, G.; & Mosavi, A. & Semperger, S. 2020. Sustainable Banking; Evaluation of the European Business Models. *Sustainability*. Viitattu 4.5.2022. Saatavilla: <http://dx.doi.org/10.3390/su12062314>

Pantsar, M.; Peljo, J. & Hietaniemi, T. 2018. Sitran lausunto kestävästä rahoituksesta. Viitattu 24.11.2021. Saatavilla: <https://www.sitra.fi/artikkelit/sitran-lausunto-kestavasta-rahoituksesta/>

Park, H. & Kim, J.D. 2020. Transition towards green banking: role of financial regulators and financial institutions. *Asian Journal of Sustainability and Social Responsibility*, volume 5, Article number: 5 (2020). Viitattu 10.11.2021. Saatavilla: <https://doi.org/10.1186/s41180-020-00034-3>

Pohjoismaiden ministerineuvosto. 2019. Hyvä elämä kestävässä pohjolassa. Pohjoismaiden kestävä kehityksen strategia 2013–2025. Viitattu 25.11.2021. Saatavilla: <http://norden.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1292579&dswid=-7652>

Puttonen, T. & Puttonen, V. 2021. Vastuullinen sijoittaminen teoriassa ja käytännössä. Aalto-Yliopiston julkaisusarja. *Kauppa + Talous* 4/2021. Viitattu

6.4.2022. Saatavilla:

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/110203/isbn9789526405285.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 4.5.2022.

Rai, R.; Kharel, S.; Devkota, N. & Paudel, U. 2019. Customers Perception on Green Banking Practices: A Desk Review. 10. 82–95. Viitattu 4.3.2022.

Saatavilla:

https://www.researchgate.net/publication/335868085_Customers_Perception_on_Green_Banking_Practices_A_Desk_Review

Rehn, O. 2019. Kestävällä rahoituksella kohtia ilmastoneutraalia Eurooppaa. Euro & Talous. Suomen pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. Viitattu 1.11.2021. Saatavilla: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2019/kestavalla-rahoituksella-kohti-ilmastoneutraalia-eurooppaa/>

Sajalahti, H. 2019. Vastuullinen sijoittaminen eri pankkiryhmissä. Opinnäytetyö (YAMK). Liiketoiminnan kehittäminen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Viitattu 3.4.2022. Saatavilla: <https://www.theseus.fi/handle/10024/266269>

Salo, M. & Nissinen, A. 2017. Consumption choices to decrease personal carbon footprints of Finns. Reports of the Finnish Environment Institute 30 | 2017. Viitattu 25.11.2021. Saatavilla:

https://media.sitra.fi/2017/10/23144245/Consumption_choices_to_decrease_personal_carbon_footprints_of_Finns.pdf

Sandberg, M. 2020. Suomalaisten rahoitusalan pörssiyhtiöiden vastuuraporttien mukainen ympäristövastuullisuus ja vastuullinen sijoittaminen. Pro gradu – työ. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto.

Viitattu 25.11.2021. Saatavilla:

https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/23097/urn_nbn_fi_uef-20200889.pdf?sequence=-1

Schoenmaker, D. & Schramade, W. 2019. Principles of sustainable finance. First edition. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.

Shantha, A.A. 2019. Customer's Intention to Use Green Banking Products: Evidence from Sri Lanka; International Journal of Scientific and Research

Publications (IJSRP) 9(6) (ISSN: 2250-3153). Viitattu 26.11.2021. Saatavilla: <http://www.ijsrp.org/research-paper-0619.php?rp=P908664>

Shershneva, E.G. & Kondyukova, E.S. 2020. Green Banking as a Progressive Format of Financial Activity in Transition to Sustainable Economy. IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng. 753 072003. Viitattu 5.11.2021. Saatavilla: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757899X/753/7/072003/pdf>

Silvola, H. & Landau, T. 2019. Vastuullisuudesta ylituottoa sijoituksiin. 2., tarkistettu painos. Helsinki: Alma Talent.

Simon-Kucher & Partners. 2021. Global Sustainability Study 2021. Consumers are key players for a sustainable future. Viitattu 17.5.2022. Saatavilla: https://www.simon-kucher.com/sites/default/files/studies/Simon-Kucher_Global_Sustainability_Study_2021.pdf

Sinersalo, M. 2020. Komission kestävän kehityksen rahoituksen toimintasuunnitelma käynnisti ilmastopöhinän finanssisektorilla. Finanssivalvonnan blogi 14.1.2020. Viitattu 18.11.2021. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-202001291035>

Stojanović, D. 2020. Sustainable economic development through green innovative banking and financing. Economics of Sustainable Development, 4(1), 35–44. Viitattu 23.11.2021. Saatavilla: <http://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=2560-421X2001035S>

Subramanian, M.; Rajendran, S.D. & Muthu, M.V. 2017. Greening Banking – An Innovative Initiative for Sustainable Development. 10.13140/RG.2.2.13162.36806. Viitattu 4.3.2022. Saatavilla: https://www.researchgate.net/publication/331487192_GREEN_BANKING-AN_INNOVATIVE_INITIATIVE_FOR_SUSTAINABLE_DEVELOPMENT_DR_S_P_MATHIRAJ_GREEN_BANKING-AN_INNOVATIVE_INITIATIVE_FOR_SUSTAINABLE

Sundtoft, T. 2018. Pohjoismaat vihreässä murroksessa – enemmän kuin naapureita Strategisia suosituksia Pohjoismaiden vuoteen 2030 tähtäävään ympäristö- ja ilmastoyhteistyöhön. Viitattu 12.11.2021. Saatavilla: <https://www.norden.org/fi/publication/pohjoismaat-vihreassa-murroksessa-enemman-kuin-naapureita>

Suomen Pankki. 2021. Suomen kotitalouksien euromääräiset lainat ja talletukset (1). Viitattu 30.11.2021. Saatavilla:
https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/taulukot/rati-taulukot-fi/pt_kotitalouksien_lainat_ja_talletukset_fi/

Suomen YK-liitto. 2022. Yritysvastuun sanasto. Viitattu 13.2.2022. Saatavilla:
https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/yritysvastuun_sanakirja.pdf

Thompson, S. 2021. Green and sustainable finance: Principles and practice. London: Kogan Page Limited.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. E-kirja. Helsinki: Tammi. Viitattu 24.2.2021. Saatavilla:
<https://turkuamk.finna.fi/>

UNEP Inquiry. 2016. Greening the banking system. Taking Stock of G20 Green Banking Market Practice. Viitattu 17.11.2021. Saatavilla:
<https://www.unep.org/resources/report/greening-banking-system-taking-stock-g20-green-banking-market-practice-inquiry>

Valtioneuvoston kanslia. 2017. Valtioneuvoston selonteko kestävän kehityksen globaalista toimintaohjelmasta Agenda2030:sta. Kestävän kehityksen Suomi – pitkäjänteisesti, johdonmukaisesti ja osallistavasti. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 3/2017. Viitattu 23.11.2021. Saatavilla:
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79854/VNK_J0317_net.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtioneuvosto. 2020. Valtioneuvoston selonteko – Suomen kestävän kasvun ohjelma. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:35. Viitattu 8.11.2021. Saatavilla:
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162559/VN_2020_35.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilkka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 4.5.2022.

Ympäristöministeriö. 2022. Mitä on kestävä kehitys? Viitattu 19.11.2021. Saatavilla:
<https://ym.fi/mitaonkestavakehitys#Ekologinen%20kest%C3%A4vyys>

Haastattelukysymykset

Ympäristövastuu & ekologisuus Danske Bankin tarjoamissa pankkiratkaisuissa tällä hetkellä

Miten määrittelisit pankin ympäristövastuun? Millaisia asioita se sisältää?

Miten määrittelisit vihreät pankkipalvelut ja -tuotteet?

Millainen rooli ekologisella kestävyydellä ja ympäristövastuulla tällä hetkellä on Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeen toiminnassa? Entä sen tarjoamissa tuotteissa ja palveluissa? Miten se näkyy toiminnassa?

Miten Danske Bank A/S Suomen sivuliike on mielestäsi vastannut henkilöasiakkaiden ja yhteiskunnan lisääntyneeseen vaatimukseen ympäristövastuusta?

Millaisia vihreitä pankkiratkaisuja tiedät Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeen tällä hetkellä tarjoavan henkilöasiakkaille?

Miten nykyiset Danske Bank A/S Suomen sivuliikkeen henkilöasiakkaille tarjoamat pankkipalvelut mielestäsi vastaavat vaatimuksiin kiristyvistä ympäristövastuusta?

Asiakkaiden kiinnostus ja tietämys vihreistä pankkiratkaisuista

Kuinka tietoisia ja kiinnostuneita asiakkaat ovat vihreistä pankkipalveluista? Onko eroja erilaisten asiakasryhmien välillä?

Ovatko ympäristövastuuasiat asiakaskeskusteluissa esillä? Kysyvätkö asiakkaat vihreistä pankkipalveluista? Millaiset pankkipalveluihin liittyvät ympäristöasiat asiakkaita kiinnostavat?

Millaista vastaanottoa vihreät pankkipalvelut ovat asiakkailta saaneet?

Liite 1

Millaiset asiat vaikuttavat tällä hetkellä asiakkaiden ostopäätöksiin pankkipalveluissa? Onko odotettavissa, että tulevaisuudessa asiakkaiden pankkipalveluiden ostopäätöksiin vaikuttavat erilaiset asiat?

Ympäristövastuun & ekologisen kestävyuden kehittäminen Danske Bankin tarjoamissa pankkiratkaisuissa

Millaiset ovat mielestäsi pankin vaikutusmahdollisuudet edistää ekologisesti kestävämpää yhteiskuntaa sen tarjoamien tuotteiden ja palveluiden kautta, mukaan luettuna pankin tarjoama teknologia ja uudet innovaatiot?

Millainen merkitys vihreiden pankkipalveluiden käytön lisäämisessä on pankin

- tiedon jakamisella ja neuvonnalla?
- tarjoamalla teknologioilla ja uusilla innovaatioilla?

Miten arvioit, että asiakkaiden ja yhteiskunnan taholta lisääntyvä vaatimus ympäristövastuusta tulee tulevaisuudessa vaikuttamaan pankin tuotteisiin ja palveluihin?

Millaisia palveluita/tuotteita/toimintatapoja/teknologioita tarvitaan ja mitä tulisi kehittää nyt ja tulevaisuudessa vastauksena lisääntyneeseen vaatimukseen ympäristövastuusta?

Miten asiakkaiden kiinnostusta ja tietoisuutta vihreisiin pankkipalveluihin liittyen voisi lisätä?

Miten vihreiden pankkipalveluiden käyttöä voisi edistää?

Millaista koulutusta tarvitaan ja kenelle, jotta vihreiden pankkipalveluiden käyttöä voidaan lisätä?

Mitkä ovat tärkeimpiä asioita vihreissä pankkipalveluissa?