



Pankkien digitaaliset työkalut säästämisen tukena

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

Kevät 2024

Jere Korholin

Opinnäytetyön aiheena oli pankkien digitaaliset työkalut säästämisen tukena. Työn tavoitteena oli selvittää, millaisia digitaalisia työkaluja ja palveluita pankit tarjoavat asiakkailleen verkkosivuillaan sekä mobiilisovelluksissaan tukemaan asiakkaidensa säästämistä. Työn tavoitteena oli myös tutkia, miten nämä työkalut ja palvelut tukevat ja auttavat asiakkaita säästämisen parissa. Digitaalisten työkalujen sekä palveluiden osalta tutkittaviksi pankeiksi työhön valittiin Osuuspankki sekä S-Pankki.

Opinnäytetyö koostui tietoperustasta sekä tutkimusosiosta. Työn tietoperustassa käytiin läpi säästämistä, säästämisen menetelmiä sekä inflaatiota ja sen vaikutusta säästämiseen. Tietoperustassa tarkasteltiin myös digitalisaatiota ja sen vaikutuksia pankkipalveluiden digitalisoitumiseen.

Tutkimusmenetelmäksi tutkimusosioon valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä, koska kvalitatiivisen menetelmän avulla pystyttiin tutkimaan ja vertailemaan tutkimuksen kohteena ollutta ilmiötä. Tutkimusosiossa tutkittiin valikoitujen pankkien digitaalisten työkalujen ja palveluiden ominaisuuksia sekä vertailtiin näiden yhtäläisyyksiä ja eroja.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että vertailtujen pankkien asiakkailleen tarjoamat digitaaliset työkalut sekä palvelut vastasivat hyvin pitkälti toisiaan. Pankkien verkkosivuilta löytyneet laskurit olivat hyvin samankaltaisia toistensa kanssa niin käytettävyyden kuin toiminnallisuksiensa osilta. Pieniä eroja työkaluista kuitenkin löytyi. Myös pankkien mobiilisovelluksista löytyneet säästämisen palvelut vastasivat toisiaan hyvin paljon. Huomattavia eroja käytettävyydestä ei löytynyt, mutta sisällöltään palvelut erosivat toisistaan huomattavasti enemmän, kuin verkkosivujen työkalut. Pankkien tarjoamat säästämiseen ja sen tukemiseen suunnitellut työkalut ja palvelut kuitenkin rajoittuivat rahastoihin. Muihin säästämisen menetelmiin suunniteltuja työkaluja tai palveluita ei tutkittujen pankkien valikoimista löytynyt.

The topic of the thesis was banks' digital tools to support saving. The aim of the thesis was to find out what kind of digital tools and services banks offer to their customers on their websites and mobile applications to support their customers' savings. The aim of the thesis was also to study how these tools and services support and help customers in saving. In terms of digital tools and services, Osuuspankki and S-Pankki were selected as research banks for the thesis.

The thesis consisted of a theoretical base and a research section. The theoretical base of the thesis covered saving, methods of saving, and inflation and its impact on saving. The theoretical base also examined digitalization and its effects on the digitalization of banking services.

A qualitative research method was chosen as the research method because the qualitative method was able to study and compare the phenomenon being studied. The research section examined the characteristics of the digital tools and services of the selected banks and compared their similarities and differences.

The survey results showed that the digital tools and services offered by the compared banks to their customers were very much in line with each other. The calculators found on the websites of the banks were very similar to each other in terms of both usability and functionality. However, there were small differences in the tools. The savings services found in the mobile applications of the banks also matched each other very much. No significant differences in usability were found, but the content of the services differed significantly more than the tools of the websites. However, the tools and services provided by banks to save money and support saving were limited to investment funds. No tools or services designed for other methods of saving were found in the selections of banks studied.

Keywords digital banking services, digitalization, inflation, saving

Pages 34 pages and appendices 1 page

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Mitä säästäminen on?	2
2.1	Miten ja miksi säästää?	2
2.1.1	Tilisäästäminen	3
2.1.2	Rahastosäästäminen	5
2.2	Säännöllinen säästäminen ja talouden hallinta	5
3	Rahan ostovoiman vaikutus säästämiseen	7
3.1	Inflaatio	8
3.2	Deflaatio	9
3.3	Kuluttajahintaindeksi	10
4	Digitalisaatio	12
4.1	Digitaalinen asiakaskokemus	13
4.2	Digitaaliset pankkipalvelut	13
5	Tutkimuksen tavoite ja menetelmä	16
6	Tutkimustulokset	17
6.1	OP Ryhmä	17
6.1.1	Verkkosivu	17
6.1.2	Mobiilisovellus	20
6.2	S-Pankki	22
6.2.1	Verkkosivu	22
6.2.2	Mobiilisovellus	25
6.3	Vertailu	27
6.3.1	Verkkosivustot	27
6.3.2	Mobiilisovellukset	28
7	Johtopäätökset	29
8	Pohdinta	31
	Lähteet	32

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1. Kuluttajahintojen muutosprosentti. (EK, n.d.-b)	8
---	---

Kuva 2. Kuluttajahintaindeksin muutokset. (EK, n.d.-b).....	11
Kuva 3. Osuuspankin korkolaskuri. (OP, n.d.-c).....	18
Kuva 4. Osuuspankin korkolaskurin muodostama kuvaaja. (OP, n.d.-c)	19
Kuva 5. Osuuspankin korkolaskurin yhteenveto. (OP, n.d.-c).....	20
Kuva 6. OP-mobiilin sijoitusnäkyä.	21
Kuva 7. S-Pankin säästölaskuri. (S-Pankki, n.d.-c)	23
Kuva 8. S-Pankin säästölaskurin muodostama kuvaaja. (S-Pankki, n.d.-c).....	24
Kuva 9. S-Pankin säästölaskurin yhteenveto. (S-Pankki, n.d.-c).....	25
Kuva 10. S-mobiilin Säästäjä-palvelu ja säästöajan valinta palvelussa.	26

Liitteet

Liite 1.	Aineistohallintasuunnitelma
----------	-----------------------------

1 Johdanto

Ihmisten päivittäiset elinkustannukset nousevat inflaation myötä ja näin ollen käteen jäävän rahan määrä on pienempi kuin aikaisemmin. Säästäminen muuttuu hankalammaksi ja jo aiemmin hankittuja säästöjä joudutaan hyödyntämään jokapäiväisten elinkulujen kattamiseen. Monille ihmisille säästäminen ja sijoittaminen voivat tuntua vaikeilta ja vaikeasti lähestyttäviltä aiheilta. Säästämiseen ja sijoittamiseen on olemassa paljon erilaisia vaihtoehtoja ja tämä hankaloittaa entisestään ihmisten päätöksiä sen aloittamiseksi. Monilla pankeilla on erilaisia säästämiseen suunniteltuja palveluita, joiden avulla pyritään auttamaan ihmisiä säästämässä sekä pienentämään kynnystä sen aloittamiseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia säästämistä sekä sitä, miten OP Ryhmä sekä S-Pankki auttavat tavallisia ihmisiä säästämään varojaan erilaisten tarjoamiensa digitaalisten työkalujen ja palveluiden avulla. Suurin osa pankkien tarjoamista palveluista on siirtynyt digitaaliseen muotoon verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten yleistyessä ja tämän vuoksi tässä opinnäytetyössä tutkitaan juuri näiden kanavien kautta tarjottavia työkaluja säästämisen tukena. Tutkimuskohteina ovat juuri OP Ryhmä sekä S-Pankki, sillä itsellä on kokemusta molemmista pankeista niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyössä pureudutaan pääasiassa säästämiseen ja suora sijoittaminen rajataan aiheen ulkopuolelle. Rahastot kuitenkin huomioidaan tässä tutkimuksessa säästämisenä olettaen niihin kohdistuvan toiminnan olevan toistuvaa ja säännöllistä, vaikkakin rahastot voidaan luokitella myös sijoituskohteeksi.

Opinnäytetyöllä ei ole toimeksiantajaa, vaan aihe on valittu puhtaasti omasta mielenkiinnosta niin säästämistä kuin pankkipalveluiden digitalisoitumista kohtaan. Palvelut muuttuvat enemmän ja enemmän digitaaliseen muotoon ja tämän ansiosta niiden sisältö monipuolistuu jatkuvasti. Opinnäytetyön tutkimusosio suoritetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytetään laadullista tutkimusta, koska tutkimuksen tavoitteena on tutkia ja vertailla tiettyä ilmiötä, eli tässä tapauksessa kahden pankin säästämisen palveluita sekä niiden välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja. Opinnäytetyön tavoitteena on vastata seuraaviin kysymyksiin: Millaisia digitaalisia työkaluja ja palveluita valituilla pankeilla on säästämiseen? Miten pankkien digitaaliset työkalut ja palvelut auttavat ihmisiä säästämään?

2 Mitä säästäminen on?

Säästäminen ja sijoittaminen ovat taloudenhoidon osa-alueina luultavasti tutkituimmat aihepiirit, sillä niissä keskitytään selkeästi suunnitelmallisesti oman varallisuuden kasvattamiseen sekä hallintaan. Säästämisen ja sijoittamisen avulla saavutetaan yleensä myös taloudellinen hyvinvointi. Säästämisellä tarkoitetaan sitä, että rahaa ei oteta suoraan käyttöön kulutukseen, vaan se laitetaan muuhun tarkoitukseen. Säästäminen ja sijoittaminen eroavat toisistaan yleisesti siinä, mikä on tavoitteena. Säästämisen tavoitteena on yleensä valmistautua johonkin hankintaan tai esimerkiksi varautua tuleviin menoihin. Säästäminen voi olla tavoitteellista, mutta siinä ei ole aina pakko olla tavoitetta. Sijoittamisen tavoitteet voivat kuitenkin olla monipuolisemmat ja laajemmat. Säästämistäkin voidaan harjoittaa sijoitusmenetelmin, mutta sijoittamisen tavoitteena ei välttämättä aina ole varautua tiettyyn hankintaan tai tarpeeseen. (Hallipelto, 2021, Talletustilit-luku)

Erilaiset elämäntavat ja elämäntilanteet vaativat eri määrän varallisuutta. Jokaisen ihmisen rahantarve on henkilökohtainen eikä siihen voida ottaa kantaa yksiselitteisesti.

Nyrkkisääntönä voidaan kuitenkin pitää, että jokaisella olisi hyvä olla sivussa muutaman kuukauden nettopalkkaa vastaava summa pahan päivän varalle. Tällaiset hätätilannetta varten säästetyt varat olisi hyvä pitää sellaisessa muodossa, josta ne on helppo saada käyttöön tarpeen vaatiessa. Tilisäästöjä voidaan yleisesti pitää esimerkkinä tällaisesta säästämisen muodosta. Puskurirahaston ollessa kunnossa, kannattaa ylimääräiset varat säästää mahdollisesti tuottavampiin kohteisiin, esimerkiksi rahastoihin. (Aaltonen, 2023)

Säästämis päätöstä tehtäessä on hyvä pohtia muutamia seikkoja. Aina säästäminen ja sen aloittaminen ei ole selkeää ja helppoa. Ennen säästämisen aloittamista on hyvä miettiä, millä tavalla säästämisen haluaa toteuttaa. Säästämiseen löytyy monia eri vaihtoehtoja, ja kannattaa miettiä itselle omaan tilanteeseen sopiva vaihtoehto. Menetelmän valitsemisen jälkeen tulee miettiä, mihin haluaa säästää. Aina säästämiselle ei tarvita selkeää suunnitelmaa tai syytä, mutta aina kannattaa miettiä, olisiko säästämiselle jokin selkeä kohde. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään hieman säästämisen menetelmiä ja sitä, miksi säästäminen on kannattavaa.

2.1 Miten ja miksi säästää?

Säästäminen kannattaa aina. Ihmiset haluavat säästää eri syistä ja säästämisen kohteet vaihtelevat todella paljon ihmisestä ja elämäntilanteesta riippuen. Myös taloudellinen tilanne

vaikuttaa yleisesti siihen, kuinka paljon on varaa säästää ja mitkä ovat säästämisen tavoitteet sekä säästökohteet. Hyvin yleisesti ihmiset säästävät tulevaisuutta varten sekä niin sanotusti pahan päivän varalle. Toiset taas säästävät jotakin tiettyä hankintaa varten. Hyvin usein kuuleekin puhuttavan siitä, kuinka paljon jokaisella taloudella tulisi olla säästöissä rahaa yllättäviä menoja varten, kuten esimerkiksi sairastumista, työttömyyttä tai yllättäviä isompia kuluja varten. Säästövarojen suositeltu määrä vaihtelee tilanteen mukaan, mutta yleisesti voidaan sanoa, että sopiva vararahasto olisi noin kolmen kuukauden nettopalkan määrä. Tämä summa tulisi olla nostettavissa nopeasti sitä tarvittaessa. (Aaltonen, 2022)

Säästämiselle ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tapaa, vaan jokainen voi valita itsellensä ja elämäntilanteeseensa sopivimman tavan säästää. Vuosien saatossa on tullut monia erilaisia säästämisen menetelmiä, joista jokainen voi valita itselleen mieluisimman tavan. Säästämistä voidaan tehdä erilaisille tileille tai vaihtoehtoisesti voidaan säästää tuottohakisemmilla tavoilla. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään yleisimpiä ja tavallisimpia tapoja säästää.

2.1.1 Tilisäästäminen

Erilaisille talletuksille tunnusomaisia piirteitä ovat joukkosopimusluonne sekä vakioehtoisuus, eli talletuksia tarjotaan ennakolta rajoittamattomalle joukolle ja talletusten ehdot ovat samankaltaisia kaikille. Talletuksille on tarjolla erilaisia tallettajakohtaisia tilejä, joille talletukset tehdään kunkin tilimuodon perusteella. Tileillä olevat rahamäärät voivat talletusajalla vaihdella, eikä yksittäisiä talletuksia yleensä ole rajoitettu kokoluokaltaan. Poikkeuksena tästä voidaan pitää määräaikaistalletustilejä, joiden rahamäärä yleensä pysyy samana koko talletuskauden ajan. Talletukset ovat myös lainsäädännöllisesti turvallisia tapoja säilyttää rahoja, koska talletuksia suojaa talletussuoja. Kaikkien pankkien, jotka ottavat vastaan talletuksia yleisöltä, on kuuluttava talletussuojarahastoon. Tästä rahastosta maksetaan tallettajille rahat takaisin aina 100 000 euroon asti, mikäli pankki ajautuu maksuvaikeuksiin. (Kontkanen, 2015, s. 108)

Tilisäästäminen on helpoin ja yleisin säästämisen muoto. Tilisäästäminen on suosittua sen yksinkertaisuuden ja kätevyyden vuoksi, sillä tilisäästämisessä talletuksille ja nostoille on pienimmät vähimmäisvaatimukset sekä rajoitukset. Tilisäästämistä voidaan harjoittaa erilaisilla tileillä, mutta suosituimmat tilimuodot ovat käyttötili sekä säästötili. Säästötileille maksetaan yleensä korkoa, joka on suurempaa kuin käyttötileille maksettava korko. Käyttötileille maksetaan pienempää korkoa, mutta niiltä varat ovat nostettavissa heti. Säästötileille taas maksetaan käyttötiliä korkeampaa korkoa, mutta säästötilien ehdoissa

voidaan rajoittaa sieltä tehtäviä nostoja. (Hallipelto, 2021, Talletustilit-luku) Käyttötilien ja erilaisten säästötilien lisäksi suosittua on myös ASP-tilisäästäminen.

Pankit voivat itse kehittää omia talletustuotteitaan. Yleisin tilimuoto on jokapäiväiseen maksuliikenteeseen käytettävä käyttötili. Käyttötilien korko on hyvin usein matala tai jopa olematon. Tämän vuoksi käyttötilit ovat harvoin hyvä valinta tavoitteelliseen säästämiseen. Käyttötilien lisäksi on olemassa niin sanottuja säästötilejä, joiden korot ovat usein hieman käyttötilien korkoja korkeammat. Näillä tileillä on yleensä kuukausittaisia tai vuosittaisia nostorajoja, joiden ylittymisen jälkeen veloitetaan palvelumaksuja. Tällaisia tilejä ei ole tarkoitettu päivittäiseen maksuliikenteeseen ja niiden käyttöä on rajoitettu. Juuri tämän vuoksi niiden korot ovat yleisesti hieman korkeammat, kuin maksuliiketilien korot. (Kontkanen, 2015, ss. 109–110)

Yksi suomalaisten suosituimmista säästämisen muodoista on pitkään ollut määräaikaistili. Määräaikaisten talletusten suosio kuitenkin vaihtelee vallitsevat korkotason mukaisesti. Määräaikaistalletusten ominaisuutena on se, että talletettava rahamäärä on nimensä mukaisesti talletettuna määräajan. Asiakas ja pankki voivat sopia keskenään talletettavan summan sekä määräaikaistalletuksen keston. Määräaikaistilin korko vaihtelee sekä määräajan pituuden että vallitsevan korkotason mukaisesti. Korkoon vaikuttaa myös talletuksen määrä sekä asiakkaan kokonaisasiakkuuden koko. Määräaikaistilien korkoina käytetään usein pankkien omia prime-korkoja, euribor-korkoja tai kiinteää korkoa. (Kontkanen, 2015, s. 110)

Suomen valtio haluaa tukea ensiasunnon ostajia asuntosäästöpalkkiolakiin perustuvan ASP-järjestelmän avulla. ASP-tilin voi avata omassa pankissaan 15–44-vuotias henkilö, joka ei ole aikaisemmin omistanut asuntoa. Pankki voi myöntää ASP-lainan siinä vaiheessa, kun ASP-tilille on säästetty vähintään 10 prosenttia ostettavan asunnon hinnasta. ASP-tilisäästämisessä on omat etunsa verrattuna muihin asuntolainoihin, mutta siinä on myös omat vaatimuksensa. ASP-tilille saa verottoman koron lisäksi pankkien määrittämän lisäkoron, sekä ASP-korkotukilainaan saa alhaisemman koron kuin muihin pankkien myöntämiin ensiasuntolainoihin. Näiden lisäksi ASP-korkotukilainaan saa kymmeneksi vuodeksi valtion korkotuen sekä maksuttoman valtioneuvoston takauksen. ASP-tilille joutuu kuitenkin tehdä talletuksia kahdeksan eri vuosineljänneksen aikana, jotta korkotukilainan voi saada. (Valtiokonttori, 2018)

2.1.2 Rahastosäästäminen

Rahastoista puhuttaessa voidaan puhua joko rahastosijoittamisesta tai rahastosäästämisestä. Molempia termejä kuullaan käytettävän rahastoista yhtä lailla.

Rahastot tarjoavat helpon tavan säästää ja sijoittaa arvopaperimarkkinoihin.

Rahastosäästämisen helppous piilee siinä, että asiakkaan ei itse tarvitse olla perehtynyt arvopaperimarkkinoihin, vaan asiantuntijat pitävät huolta rahastojen hoitamisesta. Rahasto siis hoitaa sijoittajan rahoja ja ohjaa ne rahaston määrittämiin sijoituskohteisiin.

Rahastosäästämisen etuina tavalliseen osakesijoittamiseen ovat säästämisen helppous sekä hajauttaminen. Rahastojen sijoitukset hajautetaan eri sijoituskohteisiin, jolloin yksittäisten kohteiden arvovaihtelu ei vaikuta kokonaisuuteen niin paljoa. Rahastosäästämiseen liittyy myös ajallinen hajauttaminen. Rahastosäästäminen on yleensä pitkäkestoista ja säännöllistä säästämistä. Kuukausittain laitetaan jokin itsemääriteltä summa tiettyyn tai tiettyihin rahastoihin. Tällä tavoin tietyn ajanjakson arvovaihtelut eivät vaikuta pitkässä juoksussa niin paljoa kokonaisarvoon. (Salenius, 2023)

2.2 Säännöllinen säästäminen ja talouden hallinta

Yksi säästämisen tärkeimmistä elementeistä on budjetointi, eikä sen merkitystä säästämisen ja oman talouden hallussapidon suhteen voida korostaa liikaa. Kuukausibudjetoimalla säästämisestä ja säästämisen suunnittelusta tulee paljon yksinkertaisempaa ja helpompaa. Budjetoinnin olennaisin tarkoitus on suunnitella etukäteen, miten ja mihin esimerkiksi tulevan palkan käyttää. Tällä tavoin saa jo hyvin vahvan käsityksen siitä, kuinka paljon mahdollisesti rahaa on jäänyt säästöön seuraavan palkkapäivän koittaessa. Etukäteen budjetointi toimii yleensä huomattavasti paremmin kuin se, että ajatellaan säästettävän se summa, joka jää jäljelle menojen jälkeen ilman budjetointia. Ilman budjetointia säästöön jäävä rahamäärä on hyvin todennäköisesti pienempi kuin budjetoimalla suunniteltu säästö. Budjetoimalla saa helpoiten selvän kuvan omasta taloudellisesta tilanteesta sekä se selkeyttää käytettävissä olevan rahan määrää. Kulutuksen ja kulujen seuraaminen on muutenkin kuin budjetoinnin kannalta tärkeää ja siitä kannattaakin tehdä kuukausittainen ja säännöllinen tapa, jolloin siitä saa parhaimman mahdollisen hyödyn itselle. (Sammalisto & Asunmaa, 2021, ss. 21–22)

Säännöllinen säästäminen on hyvä ja helppo tapa aloittaa oman varallisuuden kerryttäminen ja kasvattaminen. Säästämisen aloittamisessa vaikein osuus yleensä on valita sopivin tapa säästää. Yhtä oikeaa tapaa säästämiselle ei ole, mutta itselle oikean ja omaan elämäntilanteeseen sopivimman menetelmän valinta voi silti vaikeuttaa tilannetta. Tämän vuoksi esimerkiksi pankeilla on omat oppaansa ja palvelunsa säästämisen aloittamiselle

sekä itselle oikean tavan valitsemiselle. Internetistä löytyy myös erittäin paljon tietoa säästämiseen liittyen, mutta yleisesti helpointa ihmisille voi olla aloittaa säästäminen oman päivittäiseen rahaliikenteeseen valikoituneen pankin tarjoamilla palveluilla. Säännöllisellä säästämällä voidaan pienentää esimerkiksi rahastoissa tapahtuvien arvovaihteluiden tuomaa riskiä pitkällä aikavälillä ja näin ollen mahdollisuudet saada positiivista tuottoa säästöille kasvavat. Lisäksi esimerkiksi kuukausisäästämisen palveluilla vaikka oman pankin tarjoamiin rahastoihin säästäminen tapahtuu kuin itsestään, ja säästäjä voi vain seurata omien säästöjen muutoksia ja kehitystä sivusta. (Hukari, 2023)

Oman taloudellisen tilanteen hallinta sekä budjetointi ovat tärkeässä roolissa säästämisen toteutumisessa. Oman talouden hallinta tarkoittaa tulojen ja menojen kartoittamista sekä niiden suhteuttamista elämisen rahoittamiseen. Talouden tasapainolla tarkoitetaan tilannetta, jossa menot jaetaan välttämättömyyksiin, huvituksiin sekä säästöihin. Tähän liittyen hyvänä ohjeistuksena voidaan pitää, että välttämättömyyksiin tuloista kuluu 50 %, huvituksiin 30 % ja säästöön jäisi 20 %. Tällaista tilannetta, jossa tulot ja menot voidaan suhteuttaa näin, kutsutaan talouden tasapainoksi. (OP, n.d.-a)

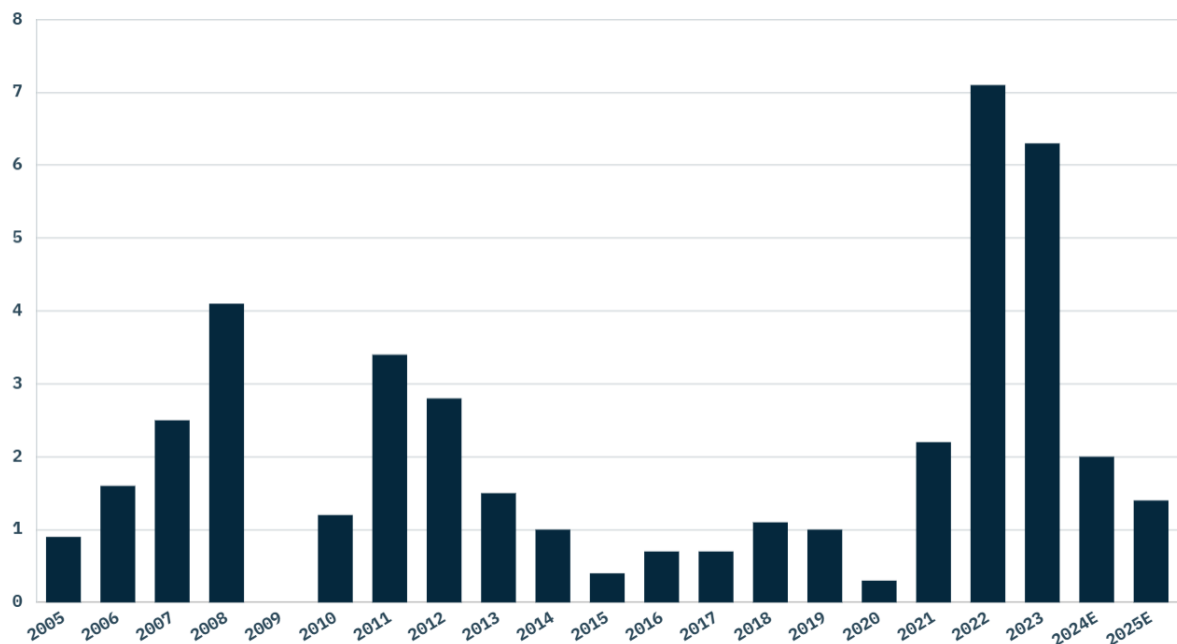
Talouden tasapainossa tutkimisessa on lähdettävä siitä, että nettotulot riittävät välttämättömiin elinkustannuksiin sekä muihin pakollisiin menoihin. Mikäli näin ei ole, talouden hallinta sekä suunnittelu muuttuvat hankaliksi. Kuukausittaisista tuloista olisi aina hyvä saada pieni osa säästöön, jolloin voisi varautua edes jollakin tasolla yllättäviin menoihin. Jos esimerkiksi omakotitalon lämmitysjärjestelmä hajoo eikä säästöjä ole, voi joutua ottamaan lainaa tai luottoja kustannusten kattamiseksi. Tämä ei ole kaikista optimaalisin tilanne, mutta välttämätöntä, mikäli vararahastoa ei ole. Tämän vuoksi talouden hallinta on tärkeää kaikille. (Heikkilä, 2011, s. 21)

3 Rahan ostovoiman vaikutus säästämiseen

Rahan ostovoiman heilahtelut vaikuttavat olennaisesti kaikkien ihmisten talouteen. Heilahtelut vaikuttavat niin käytössä olevan rahan määrään kuin yleiseen hintatasoon. Hintatasolla taas on suora vaikutus säästöön jäävän rahan määrään. Hintavakaus on suuressa roolissa talouden tutkimisessa. Sellaista tilaa, jossa yleisen hintatason muutoksia ei tarvitse huomioida tehtäessä kulutukseen liittyviä päätöksiä, kutsutaan hintavakaudeksi. Tällöin myös inflaatiota pystytään ennakoimaan ja se pysyy maltillisena. Nopea inflaatio ja deflaatio vaikeuttavat hintatason muutosten arvioimista ja ennustamista ja tämä vaikuttaa talouden kasvuun hidastavasti. Epävakaa hintakehitys myös aiheuttaa harmia säästäjille, sillä rahamääraisten säästöjen arvo muuttuu tällöin täysin sattumanvaraisesti. (Suomen Pankki, n.d.)

Inflaation vaikutus on heitellyt paljon vuosien saatossa ja juuri inflaatio on ollut viime vuosina suuressa roolissa talouden näkökulmasta. Välillä inflaatio on ollut korkeammalla ja välillä sen vaikutus on ollut huomattavasti pienempää. Erilaiset kriisitilanteet sekä konfliktit vaikuttavat inflaation muutoksiin. Vuonna 2020 koronapandemia horjutti koko maailmaa ja samalla se vaikutti myös maailmantalouteen. Koronakriisi vaikutti tuotteiden ja palveluiden hintaan alentavasti, mutta pian kriisin alun jälkeen inflaatio kääntyi kuitenkin nousuun. Koronakriisin lisäksi inflaation noususuhdanteeseen on vaikuttanut voimakkaasti Venäjän hyökkäys Ukrainaan vuonna 2022. Viimeisen kymmenen vuoden aikana inflaatio oli korkeimmillaan vuonna 2022, jolloin inflaatio oli 7,1 %. Vuoden 2022 tasosta inflaatio on lähtenyt laskuun ja vuoden 2023 inflaatio oli 6,3 %. Inflaation odotetaan hidastuvan vuosien 2024 ja 2025 aikana. (EK, n.d.-a) Kuvasta 1 voidaan nähdä kuluttajahintojen muutokset vuodesta 2005 alkaen.

Kuva 1. Kuluttajahintojen muutosprosentti. (EK, n.d.-b)



3.1 Inflaatio

Markkinataloudessa tuotteiden sekä palveluiden hinnat muuttuvat jatkuvasti. Inflaatiolla tarkoitetaan tavaroiden ja palveluiden hintojen jatkuvaa nousua. Inflaatioksi ei voida kutsua tilannetta, jossa esimerkiksi yksittäinen elinkeinonharjoittaja nostaa tietyn tuotteen hintaa nousseiden kustannusten vuoksi, vaan tavaroiden ja palveluiden hinnat nousevat kaikilla markkinatalouden osa-alueilla laaja-alaisesti. Yksinkertaistetusti inflaatio tarkoittaa siis sitä, että samalla rahamäärällä tulee tulevaisuudessa saamaan vähemmän hyödykkeitä kuin ennen. (Euroopan keskuspankki, n.d.) Yleisellä tasolla inflaatiosta puhutaan rahan arvon alenemisesta. Näin asia ei kuitenkaan varsinaisesti ole. Inflaation myötä rahan ostovoima, eli se, kuinka paljon tietyllä rahamäärällä saa ostettua, muuttuu, mutta rahan nimellinen arvo pysyy samana. Yleisen hintatason muutoksia mitataan erilaisilla indekseillä. Esimerkiksi kotitalouksien ostamien tuotteiden ja palveluiden hintakehitystä mitataan kuluttajahintaindeksillä kuukausittain. (Lindholm & Kettunen, 2016, Inflaatio-luku)

Inflaation syntyymiseen ja muutoksiin vaikuttavat monet tekijät, kuten esimerkiksi maailman tapahtumat. Inflaatioon voivat vaikuttaa monet globaalit asiat ja ilmiöt. Esimerkkejä tällaisista tapahtumista ovat muiden muassa sodat, erilaiset levottomuudet sekä maailmanlaajuiset poliittiset tapahtumat ja päätökset. Muutokset voivat aivan yhtä hyvin tapahtua myös muista syistä kuin konflikteista. Yksi yleisimmistä inflaation syistä on kysyntäinflaatio.

Kysyntäinflaatiossa on nimensä mukaisesti kyse siitä, että erilaisilla tuotteilla on enemmän kysyntää, kuin mitä niitä on tarjolla kuluttajille. Lisäämällä tuotantoa sekä työvoimaa, voidaan kysyntäinflaation kasvua hidastaa. Toinen yleinen inflaation muoto on kustannusinflaatio. Kustannusinflaatiosta on kyse silloin, kun tuotteiden hintoja joudutaan nostamaan nousseiden tuotantokustannusten takia. Tällaista inflaatiota taas pystytään säätelemään verotuksella sekä kilpailulla. Tunnetuimpana inflaation muotona voidaan pitää monetarista inflaatiota, joka tarkoittaa sitä, että rahaa on liikaa liikkeellä. Liiallinen rahan määrä johtaa sen ostovoiman pienenemiseen. Euroopan Keskuspankki, eli EKP, pyrkii säätelemään inflaatiota ohjauskorkojen avulla. Inflaation noustessa EKP nostaa ohjauskorkoa, eli Euribor-korkoa, ja tämä johtaa lainojen kallistumiseen. Tällä tavalla yritetään hillitä lainojen ottamista. (Osakesijoittaja.fi, n.d.)

Monesti kuullaan puhuttavan siitä, kuinka inflaatio syö ihmisten säästöt. Tästä puhuttaessa tarkoitetaan usein sitä, että kun inflaatio on korkeampi kuin esimerkiksi tavallisille käyttötileille maksettava korko, niin silloin säästössä olevien varojen ostovoima pienenee. Tämä johtaa siihen, että samalla rahamäärällä saa aikaisempaa vähemmän hyödykkeitä, jolloin inflaatio on niin sanotusti ”syönyt” säästössä olevia varoja. Tämän ilmiön vuoksi asiantuntijat usein suosittelevat mieluummin säästämään tai sijoittamaan ylimääräiset varat tuottavampiin kohteisiin, kuin pitämään ylimääräisiä varoja tavallisella käyttötilillä tai esimerkiksi käteisenä. (Erkkilä, 2023)

3.2 Deflaatio

Inflaation vastakohtana voidaan yleisesti pitää deflaatiota. Kun inflaation aikana yleinen hintataso nousee, niin vastaavasti deflaation aikana yleinen hintataso laskee. Inflaatiota pidetään yleisellä tasolla ikävänä asiana hintojen nousun vuoksi. Todellisuudessa deflaatiota voidaan pitää ikävämpänä ja jopa vaarallisempana ilmiönä kuin inflaatiota. Deflaation vallitessa tuotteiden ja palveluiden hinnat laskevat, mutta samalla myös ihmisten palkat laskevat samassa suhteessa. Tämä johtaa siihen, että rahan arvo nousee, jolloin velkojen takaisinmaksu kallistuu suhteessa otetun velan määrään, eli velat on otettu halvemmalla rahalla kuin millä ne pitää maksaa takaisin. Hintojen ja palkkojen pieneneminen sekä rahan arvon nouseminen voi johtaa velkakriiseihin ja vähentynyt kulutus konkurssien kasvavaan määrään. (Suomen Pankki, n.d.)

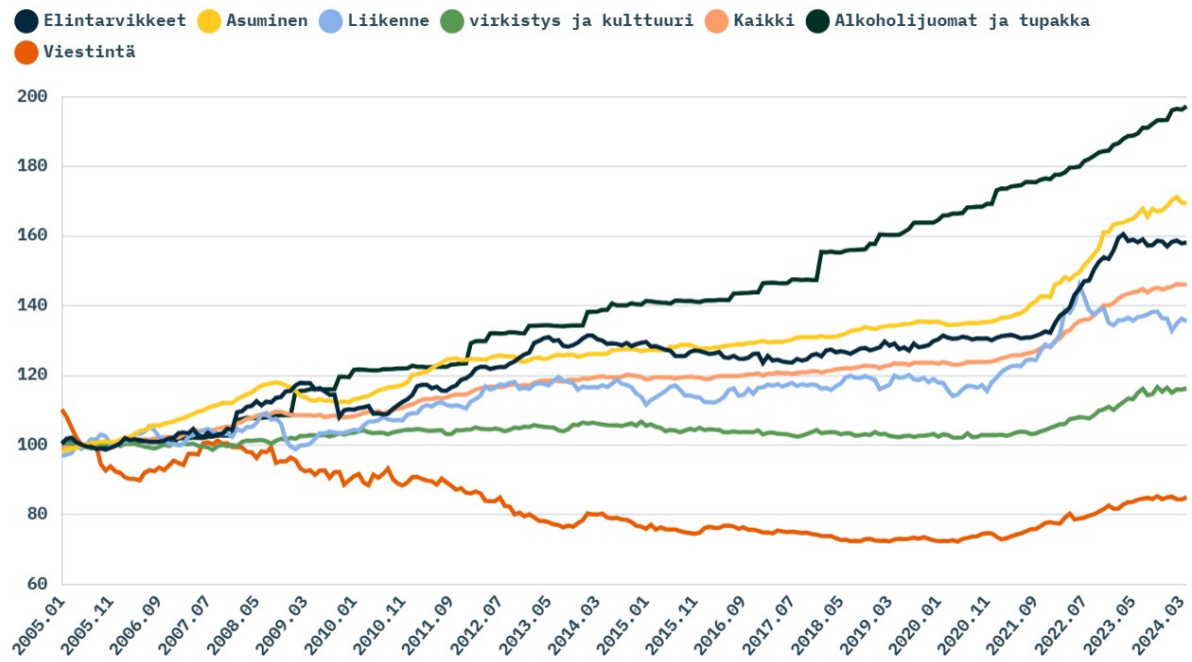
Mikäli deflaation on jatkunut markkinoilla pitkään, sen kierrettä voi joskus olla hankalaa pysäyttää. Tämä johtuu yrittäjien sekä kuluttajien odotuksista hintojen jatkuvaa laskua kohtaan, jolloin lisähankintojen tekoa lykätään. Esimerkiksi kuluttajat eivät halua ostaa

hyödykkeitä, koska he odottavat hintojen laskua, ja yritykset eivät halua tehdä lisäinvestointeja, koska tuotteiden kysyntä näyttää heikolta heikentyneen kulutuskäyttäytymisen vuoksi. Tällaisessa tilanteessa edes korkojen alentamisesta ei välttämättä olisi hyötyä. (Lindholm & Kettunen, 2016, Inflaatio-luku)

3.3 Kuluttajahintaindeksi

Kuluttajahintaindeksi on Tilastokeskuksen julkaisema mittari, joka nimensä mukaisesti mittaa kuluttajahintojen muutosta, ja se perustuu sadoista erilaisista hyödykkeistä koostuvaan kokonaisuuteen. Tätä hyödykekoriksi kutsuttavaa kokonaisuutta päivitetään kulutuksessa tapahtuvien muutosten mukaan vuosittain. Korissa olevat hyödykkeet muuttuvat aina senhetkisen kulutuskäyttäytymisen mukaan. Jotta jokin tuote voidaan lisätä tähän koriin, on sen osuuden kokonaiskulutuksesta oltava vähintään yksi promille. Mikäli jonkin tuotteen arvo-osuus putoaa alle yhden promille, se poistetaan hyödykekorista, ja näin ollen sitä ei enää huomioida kuluttajahintaindeksissä. Eri maiden omat kuluttajahintaindeksit saatetaan laskea eri tavoin, jolloin niiden käyttäminen maiden keskinäisessä vertailussa ei ole kannattavaa. Tämän vuoksi Euroopan unioniin kuuluvat maat julkaisevat yhdenmukaistettua kuluttajahintaindeksiä. Yhdenmukaistetun kuluttajahintaindeksin laskentaa ohjaavat yhteiset säännöt, joten nämä indeksit ovat vertailukelpoisia EU-maiden väliseen inflaatiovertailuun. Euroopan keskuspankki käyttääkin näitä indeksejä inflaation mittareina. Tilastokeskuksen ylläpitämä kuluttajahintaindeksi perustuu pitkälti samoihin hintatietoihin kuin Suomen EU:n yhdenmukaistettu indeksi, muuta se on kuitenkin kattavuudeltaan suppeampi ja hyödykevalikoimaltaan erilainen. Tämän vuoksi yhdenmukaistetun kuluttajahintaindeksin kehittyminen saattaa olla hieman erilaista kuin kansallisen Tilastokeskuksen ylläpitämän indeksin. (Pohjola, 2019, ss. 197–199) Kuvasta 2 voidaan nähdä kuluttajahintaindeksiin kuuluvien tuotteiden ja palveluiden muutoksia vuodesta 2005 alkaen

Kuva 2. Kuluttajahintaindeksin muutokset. (EK, n.d.-b)



4 Digitalisaatio

Digitalisaatio terminä on ollut näkyvästi esillä viimeisen kymmenen vuoden aikana, vaikka digitalisaatio on vaikuttanut jo useamman vuosikymmenen ajan. Vaikka digitalisaatio onkin ollut pinnalla, sen tarkoitusta ja merkitystä ei välttämättä silti tule arkielämässä mietittyä sen tarkemmin. Miten digitalisaatio sitten vaikuttaa yhteiskunnassa niin tavallisten ihmisten elämään kuin yritysten toimintaan? Digitalisaatio vaikuttaa lähes kaikkien ihmisten elämään ja arkipäiväisiin toimiin. Digitalisaatio muuttaa ihmisten kuluttamista, tiedonhankintaa, vuorovaikuttamista sekä jopa omien henkilökohtaisten asioiden hoitoa. Tiivistettynä digitalisaatiolla tarkoitetaan sitä, että tietotekniikka on joka päivä entistä enemmän läsnä ihmisten toiminnassa (Digitaalinen Helsinki, n.d.). Sen lisäksi, että digitalisaatiolla on vaikutuksia ihan tavallisten ihmisten elämään, sen vaikutukset ulottuvat myös yritystoimintaan sekä liike-elämään. Digitalisaation avulla perinteiset liiketoiminnan toimialarajat muuttuvat ja kilpailu kaikilla markkinatalouden aloilla kiristyy. Toimintatapojen muutokset ja uudistumiset pakottavat yrityksiä kehittämään toimintaansa ja osaamistaan digitaalisempaan suuntaan. Digitalisaation tuomat muutokset vaikuttavat kaikkiin yrityksiin toimialasta riippumatta. (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 13)

Digitalisaation taustalla toimii digitalisoituminen. Digitalisoitumisella tarkoitetaan esimerkiksi palvelujen, asioiden tai vaikka prosessien muuttumista digitaaliseen muotoon joko osittain tai kokonaan. Digitalisoinnissa analoginen, eli mekaaninen, muuttuu tai muutetaan digitaalseksi. Esimerkkeinä digitalisoinnista ovat esimerkiksi perinteisen paperisen kirjan muuttaminen e-kirjaksi tai tavaratalon muuttuminen verkkokaupaksi. Digitalisointi ulottuu usein vahvasti myös liike-elämän puolelle. Erilaisia yritystoiminnan tehtäviä ja toimintoja digitalisoidaan jatkuvasti. Hyvänä esimerkkinä tästä voidaan pitää pankkipalveluita. Aiemmin erilaiset lainahakemukset tehtiin paperilomakkeella, mutta nykyään on yleistynyt käytäntö, jossa lainahakemukset tehdään pankkien digitaalisissa kanavissa sähköisesti. Tämä usein nopeuttaa hakemusten käsittelyä, sillä palvelun digitalisoinnin myötä hakemus voidaan käydä läpi jopa automaattisen hyväksynnän kautta. Vaikka digitalisoituminen onkin suuressa roolissa digitalisaation takana, se ei kuitenkaan yksin riitä digitalisaatioon. Digitalisoituminen antaa digitalisaation syntymiselle mahdollisuuden uusien digitaalisten toimintatapojen kautta. Digitalisaatio siis vaatii ihmisten ja yritysten toimintaa digitaalisuutta kohti, jotta voidaan puhua digitalisaation syntymisestä. (Ilmarinen & Koskela, 2015, ss. 22–23)

4.1 Digitaalinen asiakaskokemus

Asiakaskokemus on monen eri tekijän summa. Yleisesti asiakaskokemus muodostuu kohtaamisista yrityksen kanssa missä tahansa tilanteessa ja kanavassa, jossa asiakas asioi yrityksen kanssa. Kohtaamisten lisäksi asiakaskokemukseen vaikuttaa mielikuvat ja tunteet, jotka muodostuvat yrityksestä missä tahansa yhteydessä, jossa asiakas on ollut joko suoraan tai välillisesti tekemisissä kyseisen yrityksen kanssa. Tunteet ja mielikuvat voivat syntyä kohtaamisten perusteella tai hyvin yleisesti myös yrityksen markkinoinnin ja imagon perusteella. Asiakaskokemus ei aina ole asiakkaan itsensä tekemä päätös kokemuksestaan, vaan asiakaskokemukseen vaikuttavat ajatukset ja tulkinnat, jotka ovat voineet muodostua alitajuntaisesti yksittäisten tulkintojen summana. Tästä syystä aina ei pystytä vaikuttamaan siihen, minkälaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa, mutta siihen yritykset pystyvät vaikuttaa, minkälaisen kokemuksen he haluavat asiakkailleen tuottaa. (Löytänä & Korteso, 2011, Asiakaskokemuksen määritelmä -luku)

Asiakaskokemus on siis aina yksilöllinen ja henkilökohtainen. Asiakas tulkitsee tapahtumat ja tilanteet omasta näkökulmastaan, jolloin tunteet ja mielikuvat ovat yksilön omia kokemuksia ja täten henkilökohtaisia. Hyvin usein asiakaskokemukseen vaikuttaa asiakkaan oma osaaminen ja tietoisuus kyseiseen palveluun tai tuotteeseen liittyen. Hyvänä esimerkkinä on digitaaliset palvelut, joiden käyttäminen hyvin usein vaatii taitoa käyttää teknisiä laitteita. Tällaisissa digitaalisissa palveluissa omat taidot vaikuttavat vahvasti asiakaskokemukseen, vaikka vika ei suoranaisesti olisikaan palvelua tarjoavassa yrityksessä. Digitaalinen asiakaskokemus syntyy silloin, kun asiakas asioi digitaalisesti tuotetussa palvelussa millä tahansa teknisellä laitteella. Digitaaliseen asiakaskokemukseen vaikuttavat niin verkkosivun tai palvelun ulkonäkö kuin palvelun käytettävyys. Digitaalisten palveluiden toimivuus ja käytettävyys ovat isoimmassa roolissa asiakaskokemuksen suhteen, kun kyseessä on digitaalinen palvelu. Digitaalinen asiakaskokemus voidaan luokitella positiiviseksi, jos asiakkaan tarve on ymmärretty oikein, eri prosessit ja toiminnot tukevat tarpeen toteuttamista ja digitaalisen palvelun käytettävyys on mielekästä sekä se vastaa asiakkaan tarvetta. (Filenius, 2015, Mistä asiakaskokemus muodostuu -luku)

4.2 Digitaaliset pankkipalvelut

Palvelulla tarkoitetaan tuotannollista toimintaa, jolla pyritään lisäämään esimerkiksi tuotteiden tai varojen vaihdantaa (Stat, n.d.). Digitaalisen palvelun avulla taas edistetään digitaalisessa muodossa olevan palvelun tai datan luomista, jakamista tai käyttämistä. Digitaalisia

palveluita ovat esimerkiksi sosiaalisen median alustat, joilla pystytään jakamaan tietoa muille palvelun käyttäjille, tai tietokoneohjelmat ja sovellukset, joiden avulla pystytään helpottamaan palveluiden hyödyntämistä sekä saatavuutta. (KVV, n.d.)

Digitalisaation vaikutukset näkyvät vahvasti myös pankkipalveluiden kehityksessä. Käteinen raha on menettänyt suosiotaan vuosi vuodelta, eikä paperisia dokumentteja käytetä enää entiseen tapaan. Pankkipalveluihin erikoistuneet sovellukset ovat saaneet suuren suosion päivittäisten pankkiasioiden hoidossa. Myös pankkien verkkosivustot ovat helpottaneet pankin asiakkaiden asioinnin sujuvuutta sekä nopeutta. Pankkitoimintojen digitalisoituminen kiinnostaa myös teknologiajättejä. Esimerkiksi Apple ja Google ovat kantaneet omat kortensa kekoon digitaalisten maksutapojen osalta suunnitellen ja kehittäen omia digitaalisia lompakkojaan sekä maksutapojaan. (Hallipelto, 2021, Digitalisaation vaikutus -luku)

Mitä on digitaalinen rahoitus? Digitaalisen rahoituksen tarkoituksena on soveltaa digiteknologiaa rahoitustoimintaan. Nykypäivänä käytetään entistä enemmän erilaisia digitaalisia palveluita elämän eri osa-alueilla. Pankkipalvelut eivät ole tässä kohtaa poikkeus. (Eurooppa-neuvosto, n.d.) Digitaalisten pankkipalveluiden avulla pyritään tuomaan sekä kuluttajille että yrityksille konkreettista hyötyä. Esimerkkejä digitaalisten palveluiden tuomista hyödyistä ovat muiden muassa palveluiden saatavuuden lisääntyminen, helppokäyttöisyyden, nopeuden, turvallisuuden ja ajankohtaisuuden paraneminen sekä myös asiakkaille tarjottavien räätälöityjen palveluiden tarjoaminen. Digitaalisten kanavien, eli internetin sekä älypuhelimien, kautta voidaan tarjota asiakkaille paljon erilaisia palveluita. Esimerkiksi säästäminen ja sijoittaminen on muuttunut asiakkaille helpommaksi pankkien tarjoaminen erilaisten digitaalisten työkalujen ansiosta. (Hallipelto, 2021, Digitaaliset rahoituspalvelut -luku)

Digitaalisilla pankkipalveluilla tarkoitetaan yleisesti pankkien asiakkailleen tarjoamia verkkosivustoja sekä mobiilisovelluksia. Verkkopankkia pääsee käyttämään laitteilla, joilla pääsee nettiselaimen. Mobiilipankkia taas pääsee käyttämään mobiililaitteilla, eli älypuhelimilla tai tableteilla. Verkkopankissa sekä mobiilipankissa pankkien asiakkaat voivat hoitaa pankkiasiointiaan samalla tavalla kuin pankkien konttoreissakin. Asiakkaat voivat esimerkiksi maksaa laskuja, tehdä tilisiirtoja tai hakea lainaa näissä palveluissa. Myös säästämisen ja sijoittamisen aloittaminen onnistuu helposti. Digitaaliset pankkipalvelut helpottavat ja nopeuttavat sekä pankkien että asiakkaiden pankkiasioiden hoitamista. Tilisiirtojen ja muiden pankkiasioiden helppouden lisäksi asiakkaat saavat näiden digitaalisten palveluiden avulla paremman kuvan omasta pankkiasioinnistaan sekä taloudellisesta tilanteestaan. Asiakkaat pääsevät tarkastelemaan omia tilejään sekä

maksujaan. Usein asiakkaat pääsevät tarkastelemaan kaikkien pankkiensa palveluita yhden pankin digipalveluiden kautta, jolloin asiakkaat saavat paremman kokonaiskuvan kaikista pankkipalveluistaan. (Nordea, 2022) Digitaalisten pankkipalveluiden suosiota selittää niiden käyttämisen kätevyys. Palvelut ovat käytössä ympäri vuorokauden, jonka ansiosta asiakkaat voivat hoitaa pankkiasioitaan, vaikka keskellä yötä. Digitaalisten pankkipalveluiden myötä pankkiasiointia ei ole ajan lisäksi rajattu myöskään paikkaan. Pankkiasioita voi hoitaa missä tahansa, kunhan on siihen sopiva laite sekä verkkoyhteys.

Pankkien mobiilisovellukset helpottavat pankkiasiointia entisestään verkkopankkiin verrattuna. Pankit kehittävät mobiilisovelluksiaan jatkuvasti. Pankin palveluihin kirjautumista on kehitetty ja helpotettu jatkuvasti. Useat mobiilipankit hyväksyvät kirjautumiseen laitteen mukaan joko mobiiliavaimen, sormenjäljen tai kasvojentunnistuksen. (Finanssialalle, n.d.) Myös säästäminen ja sen aloittaminen ovat helpottuneet mobiilipankkien myötä. Monilla pankeilla on omia säästämiseen suunniteltuja palveluita mobiilisovelluksiansa sisällä. Esimerkiksi S-Pankki on suunnitellut oman Säästäjä-palvelunsa S-mobiiliin sisään. Palvelu opastaa asiakkaita säästämisessä alkuun ja ehdottaa säästösuunnitelmaa asiakkaan antamien vastausten perusteella Säästäjän kartoitusosiossa. (S-Pankki, n.d.-a)

Käyttäjäkokemus ja käytettävyys ovat kriittisessä roolissa digitaalisista pankkipalveluista puhuttaessa. Käytettävyys vaikuttaa olennaisesti asiakastyytyvyyteen, joka taas vaikuttaa osaltaan mielipiteeseen yrityksestä. Käytettävyys on myös olennainen osa käyttäjäkokemusta. Tiivistettynä voidaan sanoa käytettävyyden tarkoittavan tuotteen tai palvelun käytettävyyden helppoutta sekä sujuvuutta. Käytettävyyteen vaikuttavat asiakkaan osalta tulokseen pääseminen ja se, kuinka helposti haluttuun päämäärään päästään sekä käytön miellyttävyys. Käytettävyyttä voidaan tutkia käytettävyytutkimuksen avulla. Käytettävyytutkimuksen tarkoituksena on löytää palveluiden ja tuotteiden käytettävyydestä ongelmia sekä löytää niihin ratkaisuja. Käytettävyyttä voidaan tutkia eri menetelmin ja usein menetelmä valitaankin tutkittavan ongelman mukaan. Käytettävyytutkimusta voidaan tehdä niin laadullisena kuin määrällisenä tutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa havainnoidaan sekä haastatellaan tutkittavia henkilöitä ja näin saadaan tarvittavia tutkimustuloksia. Määrällisessä tutkimuksessa taas halutaan saada tilastoja. Tutkittavina asioina voidaan hyödyntää esimerkiksi tiettyyn toimintaan käytettyä aikaa tai hiiren painallusten määrää. (Niemelä, n.d.)

5 Tutkimuksen tavoite ja menetelmä

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää ja vertailla OP Ryhmän sekä S-Pankin tarjoamia säästämisen työkaluja ja palveluita sekä niiden yhtäläisyyksiä ja eroja. Tutkimuksessa näitä työkaluja tutkitaan niin käytettävyyden kuin sisällön osalta. Tutkittavia kohteita ovat pankkien verkkosivustojen tarjoamat laskurit ja pankkien verkkosivustojen sekä mobiilisovellusten tarjoamat muut säästämiseen suunnitellut työkalut sekä palvelut. Näitä edellä mainittuja kohteita tutkitaan käyttäjän näkökulmasta toiminnan, käytettävyyden, helppouden sekä selkeyden suhteen. Tutkimisen lisäksi OP Ryhmän sekä S-Pankin tarjoamia säästämisen palveluita vertaillaan keskenään toiminnan, ominaisuuksien ja yleisen käytettävyyden näkökulmista. Työkalujen ja palveluiden ominaisuuksien yhtäläisyyksien ja erojen vertailun lisäksi tavoitteena on löytää mahdollisia kehityskohteita tai paranneltavia asioita tutkittavien aiheiden osalta. Tutkimus perustuu pankkien verkkosivuilta yleisesti saatavaan tietoon sekä materiaaliin. Verkkosivujen lisäksi tutkimuksen kohteena olevia palveluita sekä materiaalia löytyy pankkien mobiilisovelluksista kirjautumismuurin takaa. Kirjautumisen takaa löytyvät palvelut sekä materiaalit ovat myös yleisesti saatavilla pankkien asiakkaille.

Opinnäytetyön tutkimusosio suoritetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen menetelmä, koska tutkimuksen tarkoituksena on tutkia ja vertailla tiettyä asiaa tai ilmiötä tapauskohtaisesti, jolloin määrällisen tutkimuksen ominaisuudet eivät toimisi ilmiön tutkimisessa. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on saada ymmärrystä kohteena olevasta ilmiöstä esimerkiksi aineistonkeruumenetelmin tai analyysien avulla (Eskola & Suoranta, 1998, Laadullisen tutkimuksen määrittelyä -luku). Laadullista tutkimusta voidaan tehdä eri tavoin. Yleisimpänä laadullisen tiedon keruumenetelmänä pidetään haastatteluja. Tutkimusaineistoa voidaan kerätä myös havainnoimalla. Havainnointia voidaan tehdä niin ihmisistä ja heidän toiminnastaan kuin ihmisten luomista tuotteista, kuten esineistä tai kirjoitetusta materiaalista. (Vilkkä, 2021, Osallistuva havainnointi ja tarkkailu -luku) Tässä opinnäytetyössä laadullisen tutkimuksen tavoitteena on siis tutkia ja havainnoida sekä vertailla valikoitujen pankkien tarjoamia työkaluja sekä palveluita säästämisen tukemiseksi.

6 Tutkimustulokset

Tässä osiossa lähdetään tutkimaan ja vertailemaan OP Ryhmän sekä S-Pankin tarjoamia digitaalisia työkaluja ja palveluita säästämiseen. Tutkimusaineistona käytetään pankkien verkkosivuilta ja mobiilisovelluksista löytyviä työkaluja sekä palveluita. Työkaluja ja palveluita kokeillaan käytännössä ja näiden kokemusten pohjalta analysoidaan käytettävyyttä sekä toimintaa. Analyysien perusteella näiden kahden pankin työkaluja ja palveluita vertaillaan osion lopussa toisiinsa analysoitujen ominaisuuksien perusteella.

6.1 OP Ryhmä

OP Ryhmä, yleisesti Osuuspankki tai OP, on suomalainen asiakkaidensa omistama finanssialan palveluita tuottava yritys. OP Ryhmä tuottaa pankkipalveluita niin henkilöasiakkaille kuin yritysasiakkaille. Pankkipalveluiden lisäksi OP Ryhmään kuuluu vakuutuksia tarjoava Pohjola Vakuutus. OP Ryhmä tarjoaa asiakkailleen monipuoliset pankkipalvelut. (OP, n.d.-b) Seuraavissa alaluvuissa käsitellään OP Ryhmän verkkosivujen ja mobiilisovelluksen tarjoamia työkaluja ja palveluita säästämisen tueksi.

6.1.1 Verkkosivu

Osuuspankin verkkosivujen kautta säästämisestä ja sijoittamisesta kiinnostuneet henkilöt voivat löytää paljon tärkeää ja ajankohtaista informaatiota. Verkkosivujen kautta löytyy paljon tietoa erilaisista OP:n tarjoamista säästämisen ja sijoittamisen vaihtoehtoista, sekä siitä, miten näissä pääsee helposti alkuun.

Säästöt ja sijoitukset -välilehden kautta päästään korkoa korolle -laskurin (Kuva 3) luokse. Korkoa korolle -laskurilla pystytään helposti osoittamaan koron vaikutus säästöjen kasvussa. Laskurin avulla pystytään selvittämään, miten eri muuttujat vaikuttavat ajan kuluessa pääoman määrään. Laskuriin tulee valita säästettävä summa kuukausittain, alkusijoituksen määrä, säästöaika nollasta kolmeenkymmeneen vuoteen sekä tavoiteltu vuotuinen tuotto prosentti. Laskuria kokeiltiin 50 euron kuukausittaisella säästösummalla, nollan euron alkusijoituksella sekä 15 vuoden säästöajalla. Näiden tietojen pohjalta laskuri muodostaa kuvaajan (Kuva 4), jonka avulla voidaan arvioida tuoton määrä suhteessa säästettyyn pääomaan vuositasolla. Kuvaajasta selviää säästetyn pääoman määrä sekä säästöillä saavutettu arvioitu tuotto. Näiden lisäksi kuvaaja kertoo kertyneiden OP-bonusten määrän, mikäli asiakas on Osuuspankin omistaja-asiakkaana. Tästä myös saadaan selville korkoa

korolle -ilmiö. Korkoa korolle -ilmiöllä tarkoitetaan siis sitä, että alkuperäisen pääoman lisäksi myös säästöjen ja sijoitusten tuotot kasvavat korkoa. Tällöin vuosien kuluessa koron määrä kasvaa, koska korko lasketaan alkuperäisen pääoman lisäksi tuotolle, joka on saatu aikaan korolla. Esimerkiksi 1000 euron sijoituksella 10 prosentin tuotolla vuoden kuluttua pääoman suuruus olisi 1100 euroa. Ensimmäisenä vuotena tuotto lasketaan 1000 sijoitukselle, mutta toisena vuotena tuotto lasketaan 1100 eurolle, eli alkuperäisen pääoman lisäksi myös sille kertyneelle tuotolle. (Sijoittaja, 2024)

Kuva 3. Osuuspankin korkolaskuri. (OP, n.d.-c)

Kokeile korkoa korolle -laskuria

Katso korkoa korolle -laskurilla, mikä on juuri sinulle sopivin rahasto kuukausisäästämiseen.

Paljonko voisit säästää
kuukaudessa?

—

50 €/kk

+

Alkusijoitus

—

0 €

+

Säästöaika (0-30 vuotta)

—

15 v

+

Paljonko tuottoa tavoittelet? (% vuodessa) ?

0

1

2

3

4

5

6

7

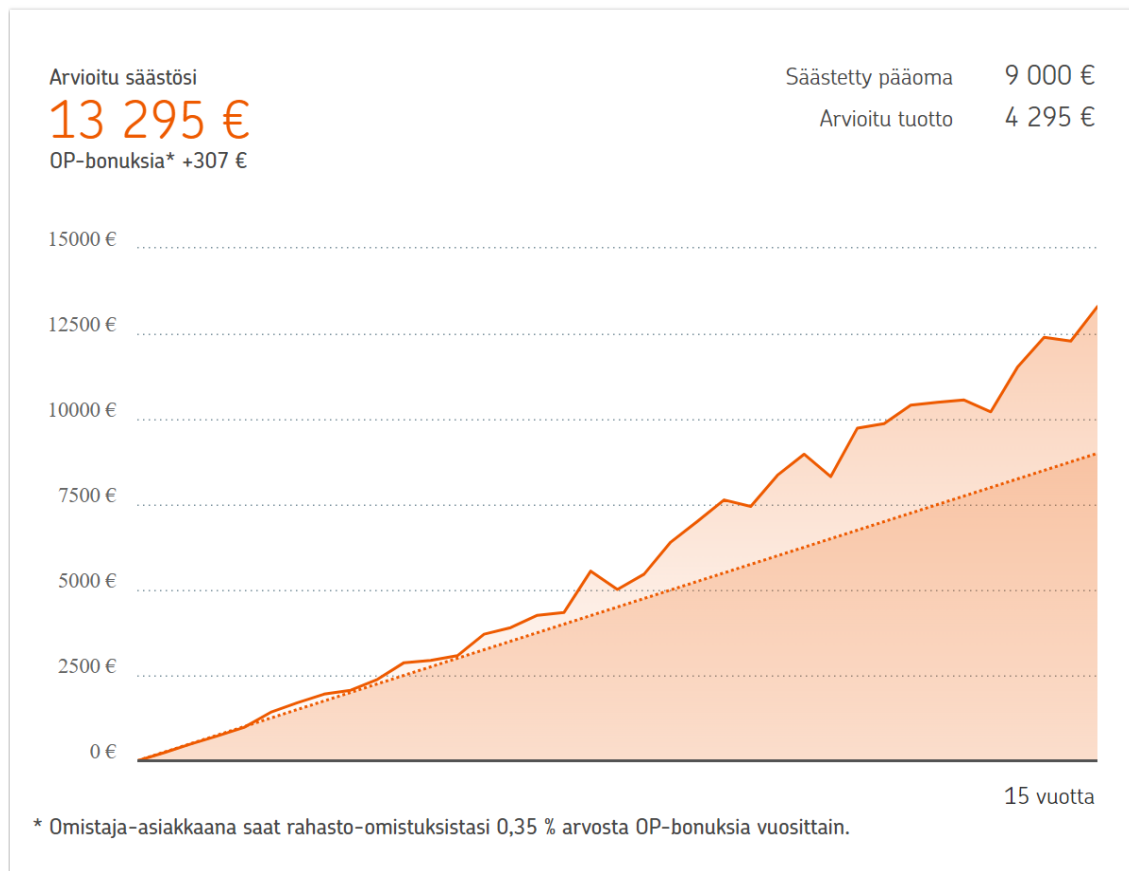
8

9

10

Katso arvio säästöistäsi ^

Kuva 4. Osuuspankin korkolaskurin muodostama kuvaaja. (OP, n.d.-c)



Kuva 5 havainnollistaa laskuriin syötettyjen tietojen avulla muodostetun yhteenvedon. Laskurin tietojen perusteella sivusto esittelee erilaisia tuotto-odotukseen sopivia rahastovaihtoehtoja. Tässä tulee kuitenkin huomata, että esille tulleet rahastovaihtoehdot eivät ole sijoitussuositus tai -neuvo. Tästä tuleekin huomautus laskurin lopussa. Laskurin löytäminen verkkosivulta on helppoa ja se tuleekin vastaan heti siirryttyä säästöt ja sijoitukset -välilehdelle. Laskurin käyttäminen on helppoa ja lukujen sekä muuttujien muokkaaminen onnistuu helposti. Kokemattomalle säästäjälle tuotto-odotuksen valinta voi olla haasteellista vähäisen tietotaidon vuoksi, mutta laskurin on tarkoitus ainoastaan antaa perspektiiviä säästämisen ja sijoittamisen mahdollisuuksista.

Kuva 5. Osuuspankin korkolaskurin yhteenveto. (OP, n.d.-c)

Hakemaasi tuotto-odotukseen sopivia rahastovaihtoehtoja

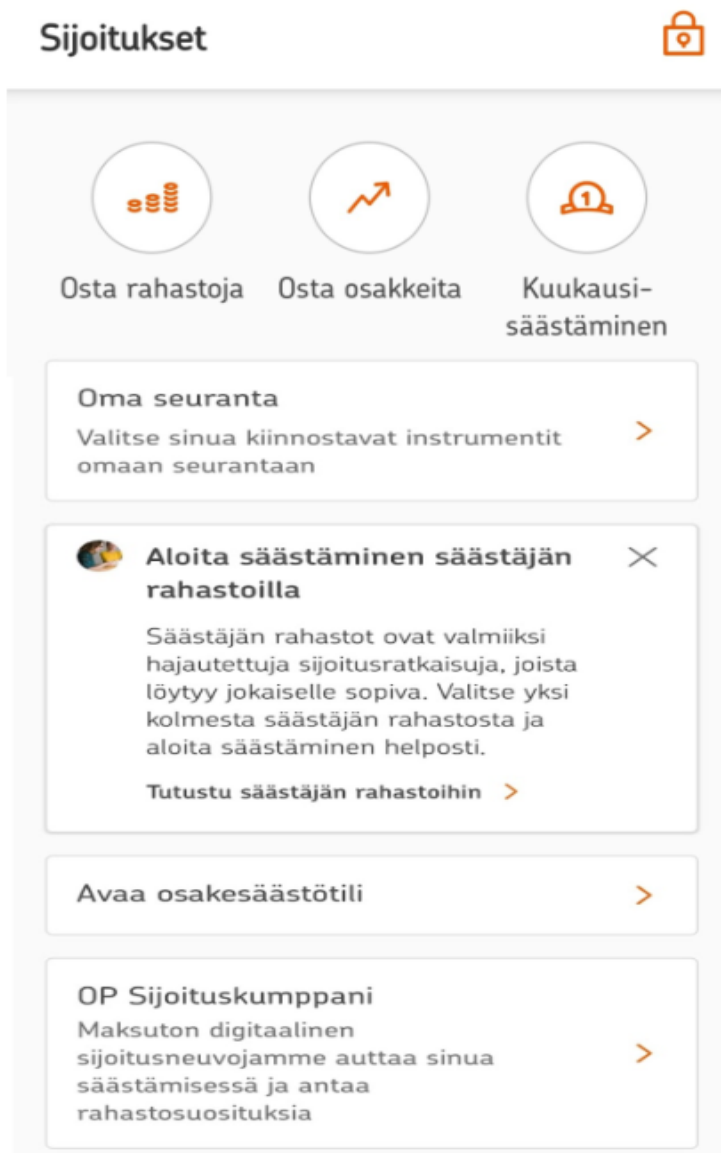


6.1.2 Mobiilisovellus

Osuuspankin omasta mobiilisovelluksesta OP-mobiilista löytyy oma osionsa säästämistä ja sijoittamista varten. Kuvasta 6 nähdään mobiilisovelluksen Sijoitukset-osio. Tästä osiosta löytyy OP Sijoituskumppani -palvelu, joka auttaa säästämisen aloittamisessa sekä kohteiden valinnassa. Lisäksi osiosta pääsee tutustumaan omiin säästöihin sekä tarjolla oleviin rahastoihin. OP Sijoituskumppani on maksuton digitaalinen sijoitusneuvoja, joka auttaa säästämässä sekä antaa rahastosuosituksia, ja se on käytettävissä ainoastaan OP-mobiilissa. Palvelussa kartoitetaan asiakkaan lähtötilanne sekä tarjotaan rahastosuosituksia asiakkaan antamien vastausten perusteella. Alkuun palvelussa kartoitetaan korkolaskurin tapaan alkusijoitussumma, kuukausittainen säästösumma sekä haluttu tavoiteajankohta, jolloin tavoite olisi valmis. Seuraavaksi kartoitetaan tietoa riskien ottamisesta säästämässä sekä mieltymyksistä kestäväan kehitykseen. Viimeisimpänä vaiheena kartoitetaan

taloudellista tilannetta. Näiden vastausten pohjalta annettiin rahastosuositus, joka pohjautuu asiakkaan antamiin tietoihin.

Kuva 6. OP-mobiilin sijoitusnäky.



Palvelun löytäminen ei tuota tuskaa, sillä OP-mobiilissa on alhaalla navigointipalkki, josta Sijoitukset-osio on heti nähtävillä. Sijoituskumppani-palvelun löytää sieltä helposti, mutta se jää hieman huomaamattomaksi muiden säästämisen ja sijoittamisen palveluiden joukossa. Palvelun käyttäminen onnistuu helposti ja eteneminen on pääosin sujuvaa. Toisinaan palvelun ulkomuoto muuttuu, jolloin sen käyttäminen muuttuu vaikeaksi ja käyttökokemus on huono. Useimmiten käyttö onnistuu jouhevasti, mutta toisinaan palvelu ei toimi kunnolla. Tämä voi tietysti johtua käytettävästä laitteesta tai vanhasta sovellusversiosta, mutta se

vaikuttaa silti käyttäjäkokemukseen. Jokaisessa osiossa on ohjeistukset, jolloin asiakkaalla on selvä kuva palvelussa etenemisestä. Kysymyksiä on paljon, mutta kaikkiin kysymyksiin ei ole pakko vastata. Kartoituksen lopussa tarjotaan tiettyä vastauksiin perustuvaa rahastoa, mutta vaihtoehtoja ei ole tarjolla.

Osuuspankin mobiilisovelluksesta sekä myös verkkosivulta löytyy Säästölipas-palvelu, jota markkinoidaan sähköisenä säästöpossuna. Säästölippaan avulla asiakkaat pääsevät helpolla tavalla säästämiseen alkuun. Sen avulla voi siirtää rahaa erilliselle tilille säästöön joko erillisinä siirtoina tai pieninä summina korttimaksamisen yhteydessä. Säästölippaaseen asiakas voi asettaa tavoitteen säästökohteensa mukaan ja tavoitteen edistymistä voi seurata verkkopalvelusta tai mobiilisovelluksesta. Säästölipas on hyvä palvelu aloittelevalle säästäjälle. Säästölippaan avulla säästöjä voi tehdä joko erilliselle tilille tai rahastoihin. Säästölipas-palvelu löytyy verkkosivulta sekä mobiilisovelluksesta tilit-osioista, eikä säästämisen alta. Kyseessä on kuitenkin säästämiseen suunniteltu palvelu, jolloin voisi olettaa sen löytyvän säästämisen palveluiden yhteydestä. (OP, n.d.-d)

6.2 S-Pankki

S-Pankki on täysin kotimainen S-ryhmään kuuluva pankki, joka on myös OP-Ryhmän tapaan asiakkaidensa omistama pankki. S-Pankki tarjoaa henkilöasiakkaille pankkipalveluita päivittäisten raha-asioiden hoitoon sekä rahoituspalveluita ja säästämisen palveluita. S-Pankissa asiakkaat voivat hoitaa pankkipalveluitaan verkkosivustolla sekä mobiilisovelluksessa. (S-Pankki, n.d.-b) Seuraavissa alaluvuissa käsitellään S-Pankin tarjoamia työkaluja ja palveluita säästämisen tukena verkkosivustolla sekä mobiilisovelluksessa.

6.2.1 Verkkosivu

S-Pankin verkkosivuilta löytää helposti tietoa säästämisestä. Säästämisen ja sijoittamisen välilehdeltä löytyy tietoa sekä opastusta säästämisen aloittamisesta, pankin tarjoamista säästämisen palveluista sekä linkkejä S-Pankin säästämistä koskeviin webinaareihin ja podcasteihin.

S-Pankin verkkosivuilta löytyy S-Pankin oma säästölaskuri (Kuva 7). Laskurilla pystytään selvittämään millä tavalla eri muuttujat vaikuttavat laskurin antamaan lopputulokseen. Alkusijoituksen määrällä, kuukausittaisella säästösummalla, säästöajalla sekä

tuottotavoitteella saadaan selville, kuinka paljon tuottoa säästöille voisi vuosien saatossa saada. Näiden annettujen tietojen pohjalta laskuri muodostaa kuvan 8 mukaisen kuvaajan, josta saadaan selville säästöjen odotettu tuotto suhteessa säästettyyn pääomaan. Korkoa korolle -ilmiön lisäksi laskurilla pystytään laskemaan kuukausittaisen säästösumman määrä, kun laskuriin asetetaan tavoiteltu säästösumma, säästöaika sekä tuottotavoite. Samaan tapaan voidaan myös laskea säästöaika, kun asetetaan kuukausittainen säästösumma, tavoiteltu kokonaissumma sekä tuottotavoite. Säästölaskurilla voidaan arvioida muitakin tapauksia, kuin koron määrää suhteessa säästettyyn pääomaan.

Kuva 7. S-Pankin säästölaskuri. (S-Pankki, n.d.-c)

Haluan tietää:

☒ Säästöjen kokonaissumman
☐ Kuukausittaisen säästösumman
☐ Säästöajan

Alkusijoitus

0
€

Kuukausittainen säästösumma

0
200
400
600
800
1000

50
€ / kk

Säästöaika

0
5
10
15
20
25
30
35
40

15
vuotta

Tuottotavoite - tuotto ja riski kulkevat käsi kädessä

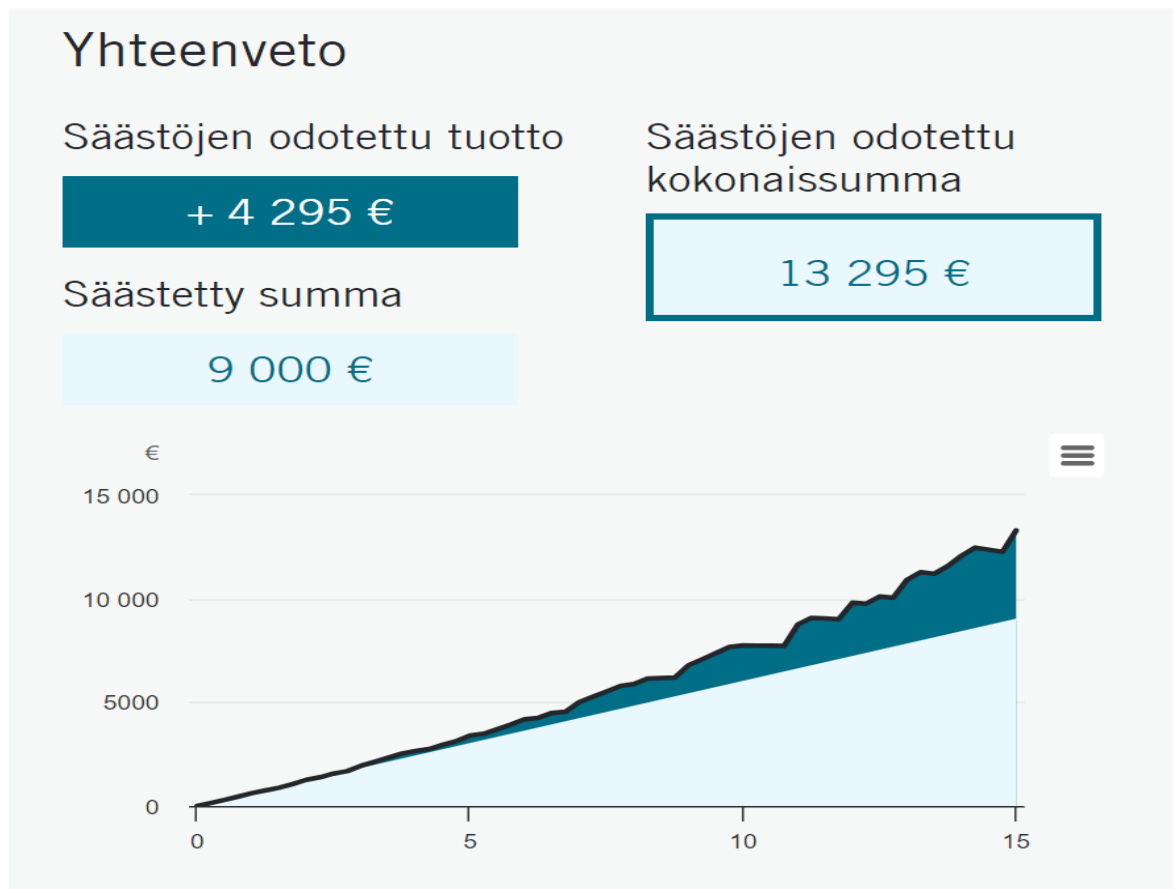
0%
Vähemmän riskiä

8%
Enemmän riskiä

5
%

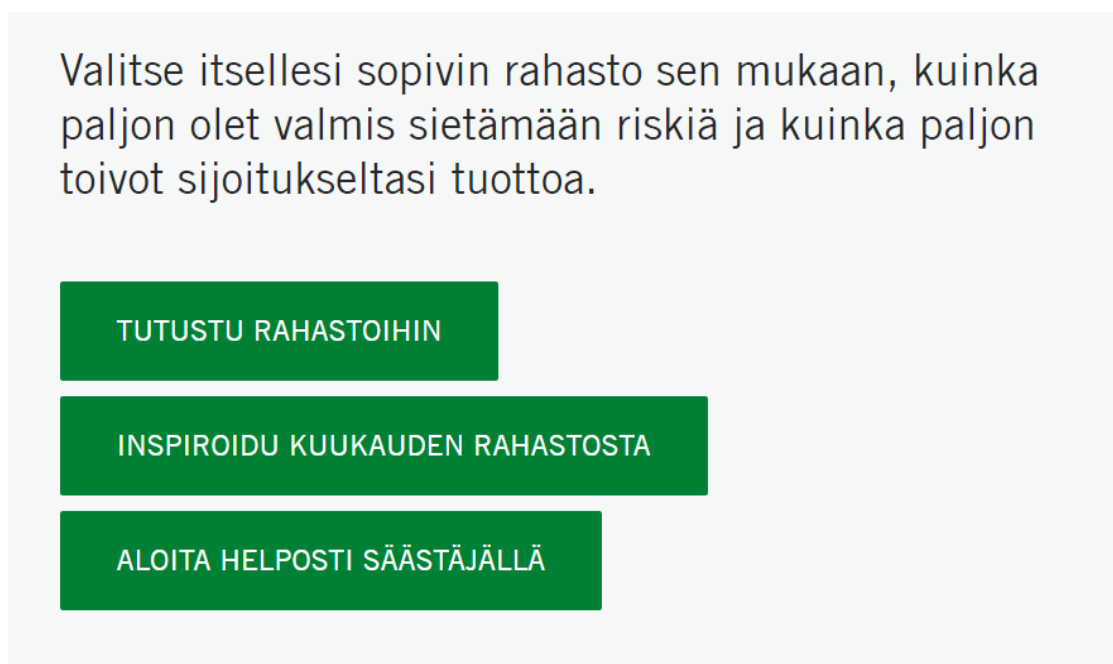
?

Kuva 8. S-Pankin säästölaskurin muodostama kuvaaja. (S-Pankki, n.d.-c)



Kuvassa 9 nähdään säästölaskurin luoma yhteenveto. Yhteenvedossa ei suoraan esitellä tai tarjota rahastovaihtoehtoja, vaan siinä kehoitetaan asiakasta tutustumaan S-Pankin tarjoamiin rahastoihin ja valitsemaan niistä itselleen ja omaan riskinsietokykyyn sopivan vaihtoehdon. Yhteenvedossa mainitaan myös Säästäjä-palvelu, josta kerrotaan myöhemmin lisää.

Kuva 9. S-Pankin säästölaskurin yhteenveto. (S-Pankki, n.d.-c)



6.2.2 Mobiilisovellus


S-mobiili on S-ryhmän ja S-Pankin mobiilisovellus, joka yhdistää S-ryhmän kaupan sekä S-Pankin palvelut yhteen. S-mobiili ei ole pelkkä mobiilipankki, minkä takia sovelluksesta löytyy oma pankkiosio. Tästä osiosta löytyy S-Pankin Säästäjä-palvelu. Säästäjä-palvelu on käytettävissä ainoastaan S-mobiilissa eikä sen käyttö ole mahdollista verkkopankissa. Säästäjä on suunniteltu auttamaan asiakkaita säästämisen aloittamisessa. Kuvassa 10 nähdään palvelun aloitussivu sekä valikko, josta päästään asettamaan esimerkiksi haluttu säästöaika. Alkuun voidaan asettaa kuukausittainen säästösumma, säästöaika, alkusijoituksen määrä sekä tavoitesumma. Asetetut määrät vaikuttavat palvelun näyttämiin kuvaajiin sekä tuotto-odotuksiin palvelussa edetessä. Tavoitteiden asettamisen jälkeen palvelussa kartoitetaan asiakkaan ammatti, koulutustaso, siviilisääty sekä talouden koko. Henkilökohtaisten tietojen jälkeen kartoitetaan säästötavoite tai säästökohde sekä säästöaika. Näiden jälkeen kartoitetaan asiakkaan taloudellinen tilanne melko tarkkaan, mutta näihin kaikkiin kysymyksiin ei ole pakko vastata. Lopuksi vielä tarkastellaan asiakkaan kokemusta säästämisestä ja sijoittamisesta sekä kartoitetaan halukkuutta ottaa riskejä sijoittamisessa. Henkilökohtaisten tietojen jälkeen kartoitetaan kestävyysmieltymyksiä sekä sitä, kuinka paljon asiakas haluaa kestävyysnäkyvän sijoituksissaan. Kaikkien tietojen perusteella palvelu tarjoaa vastausten perusteella asiakkaalle sopivaa rahastovaihtoehtoa.

Säästäjä-palvelun löytää helposti mobiilisovelluksen Pankki-välilehden alta, ilman että sitä joutuu erikseen etsimään. Käyttö on helppoa sekä sujuvaa ja ohjeistukset ovat riittävät palvelun käyttöä varten. Asiakkaan tilanteen kartoittamista varten kysymyksiä on erittäin paljon, mutta kaikkiin ei tarvitse vastata päästäkseen palvelussa eteenpäin. Vastausten perusteella palvelu suosittelee asiakkaalle muutamaa eri rahastovaihtoehtoa. Rahastojen lisäksi palvelussa voi myös ohjata kertyneet S-ryhmän bonukset tai pienen summan korttistoista rahastoihin. Säästäminen voi olla kuukausittaista, tai asiakas voi halutessaan tehdä itse siirtoja tavoitteen toteutumiseksi.

Kuva 10. S-mobiiliin Säästäjä-palvelu ja säästöajan valinta palvelussa.

<

Keskeytä



Aseta tavoite

Kuukausisäästäminen >

Säästöaika >

Alkusijoitus >

Tavoitesumma >

Mikrosäästäminen Ei käytössä >

Tavoitteen nimi Oma tavoitteeni >

Seuraava

<

Kuinka monta vuotta haluat säästää?

15

12

13

14

15

16

17

18

Aika on säästäjän puolella. Mitä pidempään säästät, sitä enemmän hyödyt korkoa korolle -ilmiöstä. Kun valitset säästöaikasi, laskemme kuinka suureksi säästöpotitisi voi kasvaa.

Ok

6.3 Vertailu

Tässä osiossa vertaillaan Osuuspankin sekä S-Pankin tutkittuja säästämisen palveluita. Verkkosivustojen laskureita vertaillaan toisiinsa niiden käytettävyyden sekä ominaisuuksien pohjalta. Myös pankkien mobiilisovelluksissa tarjolla olevia palveluita vertaillaan niiden käytettävyyden sekä toiminnallisuuksien osalta.

6.3.1 Verkkosivustot

Aluksi vertailuun otetaan molempien pankkien verkkosivuilta löytyvät laskurit. Molempien laskureiden käyttämisen kokeileminen suoritettiin tietokoneella. Kummankin laskurin perusidea on sama eli osoittaa koron ja ajan vaikutus säästöjen kasvuun. Laskureihin valitaan alkusijoituksen määrä, kuukausittainen säästösumma, säästöaika sekä tavoiteltu tuoton määrä. Kumpaankin laskuriin asetettiin samat luvut vertailukelpoisten tulosten vuoksi. Summien valitseminen molemmissa laskureissa onnistui hyvin, vaikka käyttäminen oli hieman erilaista. Tietokoneella käytettynä summat oli helppo kirjoittaa sekä myös asettaa laskureiden omilla valintapainikkeilla. Molempien laskureiden käyttäminen oli helppoa ja miellyttävää. Laskureiden visuaalinen ilme oli myös onnistunut. Käyttäjän näkökulmasta kumpikaan laskuri ei perustoimintojensa osalta ollut toista huonompi. S-Pankin säästölaskurissa oli muutama ominaisuus enemmän kuin Osuuspankin vastaavassa laskurissa. Itse pidin S-Pankin laskurissa siitä, että sen avulla pystyi selvittämään muutakin, kuin korkoa korolle -ilmiötä. Vaikka molempien laskureiden perusidea on sama, niin mielestäni pienistä lisäominaisuuksista tässä tapauksessa ei ole mitään haittaa.

Yhteenvedossa molempien laskureiden tiedoilla muodostui kuvaaja säästöjen tuotto-odotukseen liittyen. Kuvaajien idea molemmissa oli sama. Yhteenvedosta selviää säästetyn pääoman määrä, arvioitu tuotto sekä arvioitu kokonaissumma säästöajan päättyessä. Kuvaajat ovat hyvin samankaltaiset laskureihin asetettujen yhtäläisten lukujen vuoksi, ja niistä saa riittävän kuvan korkoa korolle -ilmiön vaikutuksista. Yhteenvedon lopussa Osuuspankin laskurissa tulee esille tuotto-odotukseen sopivia rahastovaihtoehtoja. Rahastovaihtoehtojen tarjoaminen on mielestäni kiva lisäys ja se tuo heti asiakkaille vaihtoehtoja esille, jolloin asiakkaalle saattaa jäädä positiivinen kuva laskurin käyttämisestä, vaikka kyseiset rahastot eivät olekaan sijoitusneuvoja. S-Pankin laskurin yhteenvedossa ei esitellä mitään rahastoja, vaan asiakasta suositellaan tutustumaan itse pankin. Tämä voi jättää asiakkaan niin sanotusti tyhjän päälle ja asiakas jää pohtimaan asiaa itsekseen ja asia saattaa unohtua asiakkaalta.

6.3.2 Mobiilisovellukset

Osuuspankin sekä S-Pankin mobiilisovelluksista molemmista löytyy samankaltaiset säästämiseen suunnitellut palvelut. Molempien palveluiden tavoite on sama. Tavoite on helpottaa asiakkaiden säästämisen aloittamista sekä opastaa asiakkaitaan säästämään. Mobiilisovellusten palveluiden kokeilu suoritettiin älypuhelimella. OP-mobiilista OP-Sijoituskumppani-palvelu löytyy sovelluksen sijoitukset-osiosta. Tästä osiosta löytyy myös kaikki muut sijoituksiin liittyvät tiedot, minkä vuoksi palvelu jää siellä hieman pimentoon. S-mobiilin pankkivälilehdeltä löytyvät kaikki S-Pankin pankkipalvelut. Tässä osiossa Säästäjä-palvelulla on oma kuvakkeensa ja palvelu nousee sen takia hyvin näkyville. Molempien palveluiden alussa kartoitetaan asiakkaan ja asiakkuuden tiedot hyvin. Asiakkaan tietojen kartoittamisessa on hieman palvelukohtaisia eroja. Kummassakin palvelussa kartoitetaan asiakkaan taloudellista kokonaistilannetta säästöjen, tulojen, menojen ja lainojen osalta. Taloudellisen tilanteen lisäksi molemmissa palveluissa kartoitetaan sekä riskinsietokykyä sijoittamisessa sekä kestävyuden merkitystä sijoituskohteissa. S-mobiilin Säästäjä-palvelussa kartoitetaan asiakkaan perustietoja tarkemmin kuin OP-Sijoituskumppanissa. Säästäjän kartoituksessa kysytään muiden muassa vastaajan ammattia, siviilisäätyä ja koulutustasoa. Kummankin pankin palvelussa kysytään lisäksi talouden kokoa. Kummankin palvelun kartoitusosio on laaja ja kysymyksiä on paljon, mutta kaikkiin kysymyksiin ei kuitenkaan ole pakko vastata, eikä kaikkien kysymysten vastaukset vaikuta palvelun kulkuun tai lopputulokseen. OP-Sijoituskumppanin yhteenvedossa palvelu tarjoaa vastausten perusteella tiettyä rahastoa, mutta S-mobiilin Säästäjä-palvelun yhteenvedossa oli muutama rahastovaihtoehto. Palveluiden käyttäminen on helppoa. Kummassakin palvelussa asiakasta ohjeistetaan, eikä asiakkaalla tarvitse olla aikaisempaa kokemusta onnistuakseen palvelun käyttämisessä. Palvelut ovat tyyliältään hyvin samankaltaiset, eikä suuria eroavaisuuksia niistä löydy.

Osuuspankilta löytyy edellä mainittujen palveluiden lisäksi Säästölipas-palvelu, joka löytyy verkkosivustolta ja mobiilisovelluksesta. Palvelussa voi siirtää pieniä summia korttiosojen yhteydessä sivuun erilliselle tilille tai erillisinä tilisiirtoina. S-Pankilta vastaavaa palvelua ei suoraan löydy, mutta Säästäjä-palvelussa on lisänä mikrosäästämisen palvelu, jolla voi samalla tavalla siirtää rahaa säästöön korttiosojen yhteydessä. Erillistä tiliä ei S-Pankin palvelussa ole, vaan säästöt ohjataan suoraan asiakkaan valitsemaan rahastoon.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä.

Kvalitatiivinen menetelmä mahdollisti valittujen ilmiöiden tutkimisen ja keskinäisen vertailun.

Tutkimusosion tavoitteena oli vastata tutkimuskysymyksiin millaisia digitaalisia työkaluja ja palveluita valituilla pankeilla on säästämiseen, sekä miten nämä työkalut ja palvelut auttavat ihmisiä säästämään. Tutkimusosiossa selvitettiin Osuuspankin sekä S-Pankin verkkosivuilta sekä mobiilisovelluksista löytyviä työkaluja ja palveluita, jotka auttavat ihmisiä säästämässä. Tutkimuksessa tutkittiin pankkien työkalujen ja palveluiden ominaisuuksia, käytettävyyttä sekä toimintaa. Työkaluja ja palveluita kokeiltiin käytännössä, jotta saataisiin paras mahdollinen kuva niiden toiminnasta sekä toiminnallisuudesta, käyttämisen helppoudesta ja ominaisuuksista. Tutkimisen ja kokeilemisen jälkeen pankkien työkaluja ja palveluita vertailtiin keskenään tutkittujen ominaisuuksien osalta.

Tutkimusosiossa selvisi, minkälaisia digitaalisia työkaluja sekä palveluita kummaltakin pankilta löytyy verkkosivuilta sekä mobiilisovelluksista säästämistä varten. Molempien pankkien verkkosivuilta löytyi laskurit, joiden avulla pystyy arvioimaan säästämisen tuomia tuloksia säännöllisesti toteutettuna. S-Pankin tarjoamassa laskurissa oli hiukan monipuolisemmat ominaisuudet, minkä vuoksi asiakas saa siitä enemmän irti. Molemmat laskurit toimivat odotetulla tavalla, eikä niiden toiminnassa ole moitittavaa. Molempien pankkien mobiilisovelluksista löytyi palvelut, joiden avulla asiakkaalle tarjotaan asiakkaan omaan tilanteeseen sopivaa rahastovaihtoehtoa. Molempien pankkien palveluissa asiakkaan tilanne kartoitettiin laajasti ja asiakkaiden antamien vastausten perusteella palvelu esitteli rahastovaihtoehdon pankin tarjoamista rahastoista, mikä sopisi asiakkaalle. Molemmat palvelut olivat helppokäyttöisiä ja niissä oli selkeät ohjeet etenemiselle. Sekä verkkosivustojen että mobiilisovellusten tarjoamat työkalut ja palvelut on suunniteltu auttamaan asiakkaita säästämisen aloittamisessa. Palvelut helpottavat rahastojen lähestymistä kartoittamalla asiakkaan kokemusta sekä tuntemusta niistä. Lisäksi palvelut ohjaavat asiakkaita suoraan säästämään rahastoihin. Monet asiakkaat saattavat kokea rahastosäästämisen vaikeana ja kaukaisena ajatuksena, mutta näiden palveluiden avulla rahastot saadaan helposti asiakkaiden ulottuville.

Tutkimuksen perusteella suurin osa pankkien tarjoamista työkaluista sekä palveluista on suunniteltu juuri rahastosäästämistä varten. Muille säästämisen menetelmille ei tutkimuksen pankeilla ollut vastaavia työkaluja tai palveluita. Rahastot ovatkin kasvattaneet suosiotaan säästäjien keskuudessa, mikä saattaa selittää palveluiden vähyyden muiden säästämisen menetelmien kohdalla (Suomen Pankki, 2023). Suuria kehitysehdotuksia työkaluja ja

palveluita käyttäessä ja kokeiltaessa ei syntynyt. Kuitenkin vastaavanlaisia työkaluja ja palveluita voisi olla muillekin säästämisen menetelmille, sillä luultavasti kaikki ihmiset eivät halua säästää rahastoihin. Lisäksi tutkitut työkalut ja palvelut tulisi löytyä kaikista pankkien digitaalisista kanavista. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä käytä pankkien tarjoamia mobiilisovelluksia tai verkkosivuja, jolloin heidän ulottumattomiin jää palveluita, jotka eivät ole tarjolla heidän käyttämässään digikanavassa. Lisäksi molempien pankkien mobiilisovellusten palveluiden yhteenvedossa voisi tarjota asiakkaalle useamman rahastovaihtoehdon, joista asiakas voisi valita mieleisen tai mieleiset vaihtoehdot itselleen, eikä tarvitsisi valita ainoastaan yhtä palvelun ehdottamaa rahastoa.

8 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessi alkoi helmikuussa 2024. Alustava aihe oli kuitenkin jo selvillä tätä ennen. Opinnäytetyöprosessi alkoi helmikuussa alustavan aiheen tarkemmalla pohdinnalla, sillä en ollut silloin täysin varma, haluaisinko tehdä opinnäytetyöni juuri kyseisestä aiheesta suunnitellulla tavalla. Keskustelimme aiheestani yhdessä ohjaajani kanssa ja mietimme vaihtoehtoisia aiheita sekä tutkimusmenetelmiä prosessille. Lopullinen aihe muodostui alustavan aiheen pohjalta, ja sitä muokattiin omien mielenkiinnonkohteiden mukaiseksi tutkimukseksi. Aihe muodostui yhteisten keskustelujen pohjalta ohjaajan kanssa, kun pohdimme, miten alustavaa aihetta voisi hyödyntää uuden aiheen kanssa.

Opinnäytetyön työstäminen alkoi aiheen rajaamisella sekä tietoperustan ja teorian suunnittelulla. Varsinainen työstäminen alkoi tietoperustan suunnittelulla ja kirjoittamisella sekä opinnäytetyön rakenteen suunnittelulla. Kirjoittamisen edetessä suunniteltiin myös tutkimusosion rakennetta ja toteutusta. Tutkimusosiota kirjoitettiin alustavasti hieman auki, mutta alussa kirjoittamisen pääpaino oli tietoperustan ja teoriaosion kirjoittamisessa. Kun tietoperustaa ja tutkimusosiota oli jo hieman saatu avattua työhön, osallistuin väliseminaariin. Väliseminaarista sain hyviä vinkkejä tietoperustaan ja tutkimusosioon. Parhaimmat vinkit sain työn rakenteeseen liittyen. Näiden vinkkien pohjalta lähdin hieman muuttamaan työni rakennetta selkeämmäksi ja sujuvammaksi. Väliseminaarin jälkeen kirjoitin tietoperustan valmiiksi ja aloin keskittyä tutkimusosion kirjoittamiseen.

Itse koin opinnäytetyön prosessin aloittamisen haastavaksi. Jo opintojen alussa opinnäytetyö tuntui itsestä pelottavalta prosessilta. Aiheen suunnittelu ja muokkaaminen oli mielenkiintoista, mutta työn kirjoittamisen aloittaminen tuntui alkuun ylitsepääsemättömän vaivalloiselta. Kuitenkin kirjoittamisen aloittamisen jälkeen työn tekeminen lähti sujumaan ja tuloksia alkoi syntyä. Prosessissa eniten aikaa kului tietoperustan kirjoittamiseen sekä sopivien lähteiden löytämiseen. Sopivien lähteiden löydyttyä kirjoittaminen sujui jouhevasti. Tutkimusosion kirjoittaminen sujui hyvin, koska tutkimusosion rakenne ja sisältö oli suunniteltu hyvin. Oli myös mielenkiintoista tehdä tutkimusta ja analysoida tutkittuja palveluita. Prosessin edetessä oli mukava huomata oma kehitys kirjoittamisessa ja lähteiden etsimisessä sekä opiskeltavan alan ymmärtämisessä. Opinnäytetyön tekeminen auttoi myös kehittymään työntekijänä pankkialalla sekä vahvisti omaa osaamistani työelämän tarpeisiin. Alun haasteiden jälkeen koen onnistuneeni tutkimuksen tavoitteisiin pääsyssä sekä opinnäytetyöprosessissa kokonaisuutena.

Lähteet

- Aaltonen, L. (28.4.2022). *Kuinka monen kuukauden palkka olisi hyvä olla säästössä – ja kuinka summa kannattaa kerryttää?* OP Media <https://www.op-media.fi/saastaminen/saastovinkit/kuinka-monen-kuukauden-palkka-olisi-hyva-olla-saastossa--ja-kuinka-summa-kannattaa-kerryttaa/>
- Aaltonen, L. (25.9.2023). *Viisi oman talouden nyrkkisääntöä, jotka jokaisella tulisi olla hallussa.* OP Media <https://www.op-media.fi/omat-rahat/viisi-oman-talouden-nyrkkisaantoa-jotka-jokaisella-tulisi-olla-hallussa/>
- Digitaalinen Helsinki. (n.d.). *Mitä digitalisaatio tarkoittaa?* <https://digi.hel.fi/esittely/mika-digi/>
- EK. (n.d.-a) *Hinnat*. Elinkeinoelämän keskusliitto. <https://ek.fi/tutkittua-tietoa/tietoa-suomen-taloudesta/hinnat/>
- EK. (n.d.-b) *Hinnat* [kuva]. Elinkeinoelämän keskusliitto. <https://ek.fi/tutkittua-tietoa/tietoa-suomen-taloudesta/hinnat/>
- Erkkilä, J. (28.6.2023). *Ekonomistin tyly laskelma: Näin rajusti inflaatio nakertaa 10 000 euron säästöjä.* SalkunRakentaja. <https://www.salkunrakentaja.fi/2023/06/tyly-laskelma-inflaatio/>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685047/preview>
- Euroopan keskuspankki. (n.d.). *Mitä on inflaatio?* https://www.ecb.europa.eu/ecb-and-you/explainers/tell-me-more/html/what_is_inflation.fi.html
- Eurooppa-neuvosto. (n.d.). *Digitaalinen rahoitus*. <https://www.consilium.europa.eu/fi/policies/digital-finance/>
- Filenius, M. (2015). *Digitaalinen asiakaskokemus*. Docendo Oy. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789522911520/preview>
- Finanssialalle. (n.d.). *Mobiilipankki- Pankki aina mukana*. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/mobiilipankki-pankki-aina-mukana.html>
- Hallipelto, A. (2021). *Talousosaaminen 2020-luvulla*. Tietosanoma. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789518854824>
- Heikkilä, T. (2011). *Talous hallintaan*. Mediapinta
- Hukari, M. (1.3.2023). *Viisi vinkkiä rahastosäästäjälle, kun pörssikurssit heilahtelevat*. Nordea Funds. <https://www.nordeafunds.com/fi/artikkelit/viisi-vinkkia-rahastosaastajalle-kun-porssikurssit-heiluvat>
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. (2015). *Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja*. Alma Talent Oy [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/IACBGXCTEB#/kohta:1\(\(20\)Johdanto/piste:ta](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/IACBGXCTEB#/kohta:1((20)Johdanto/piste:ta)

- Kontkanen, E. (2015). *Pankkitoiminnan käsikirja*. Finva.
- KVV. (n.d.). *Digitaaliset sisällöt ja palvelut*. Kilpailu- ja kuluttajavirasto.
<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavaroiden-ja-palveluiden-virheet/digitaaliset-sisallot-ja-palvelut/>
- Lindholm, T. & Kettunen, J. (2016). *Globaali kansantalous*. Edita.
<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513770563>
- Löytänä, J. & Kortesus, K. (2011). *Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen*. Talentum Media Oy.
<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521416866/preview>
- Niemelä, A. (n.d.) *Miten ja miksi käytettävyyttä tutkitaan? Johdanto käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkimiseen*. Fraktio. <https://www.fraktio.fi/blogi/miten-ja-miksi-kayttavyytta-tutkitaan-johdanto-kayttavyyden-ja-kayttajakokemuksen-tutkimiseen>
- Nordea. (12.12.2022). *Mitä digitaaliset pankkipalvelut ovat?*
<https://www.nordea.com/fi/uutiset/mita-digitaaliset-pankkipalvelut-ovat>
- OP. (n.d.-a). *Talouden tasapaino*. <https://www.op.fi/verkkopalveluiden-kaytto/op-mobiili/talouden-tasapaino>
- OP. (n.d.-b). *OP Ryhmä lyhyesti*. <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti>
- OP. (n.d.-c). *Korkoa korolle -laskuri* [kuva]. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/tyokalut/saastolaskuri>
- OP. (n.d.-d). *Säästölipas*. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/saastolipas>
- Osakesijoittaja.fi. (n.d.) *Inflaatio ja sijoittaminen 2024*. Haettu 10.5.2024 osoitteesta
<https://osakesijoittaja.fi/inflaatio/>
- Pohjola, M. (2019). *Taloustieteen oppikirja*. Sanoma Pro Oy
- S-Pankki. (n.d.-a) *Säästäjä – helppoa mikrosäästämistä*. <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/saastaja/>
- S-Pankki. (n.d.-b). *Tämä on S-Pankki*. <https://www.s-pankki.fi/fi/s-pankki-yrityksena/Tama-on-s-pankki/>
- S-Pankki. (n.d.-c) *Säästölaskuri* [kuva]. <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/saastolaskuri/>
- Salenius. (12.6.2023). *Mitä on rahastosäästäminen?* Nordea Funds.
<https://www.nordeafunds.com/fi/artikkelit/mita-on-rahastosaastaminen>
- Sammalisto, S. & Asunmaa, A. (2021). *Viisas pääsee vähemmällä taloudessakin*. Kauppakamari. [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/viisas-paasee-vahemmalla-taloudessakin-2021#kohta:Viisas\(\(20\)p\(\(e4\)\)\(e4\)see\(\(20\)v\(\(e4\)hem\(\(ad\)m\(\(e4\)l\(\(e4\)\)\(\(20\)taloude\(\(ad\)sakin](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/viisas-paasee-vahemmalla-taloudessakin-2021#kohta:Viisas((20)p((e4))(e4)see((20)v((e4)hem((ad)m((e4)l((e4))((20)taloude((ad)sakin)

Sijoittaja. (25.3.2024). *10 vuoden säästämällä 40 vuoden eläkesäästöt?* Sijoittaja.fi.

<https://www.sijoittaja.fi/53597/korkoa-korolle/>

Suomen Pankki. (9.11.2023). *Korkorahastojen suosio on kasvanut.* Haettu 30.5.2024 osoitteesta

https://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot2/tilastotiedotteet_fi/historia/2023/korkorahastojen-suosio-on-kasvanut/

Suomen Pankki. (n.d.). *Hintavakaus.*

<https://www.suomenpankki.fi/fi/rahaolitiikka/hintavakaus/>

Stat. (n.d.) *Palvelut.* Tilastokeskus. <https://stat.fi/meta/kas/palvelut.html>

Valtiokonttori. (20.6.2018). *ASP-säästäminen ja ASP-laina.* Haettu 25.5.2024 osoitteesta

<https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/rahoitus-ja-lainapalvelut/asp-saastaminen-ja-asp-laina/#asp-saastaminen>

Vilkka, H. (2021). *Tutki ja kehitä.* PS-kustannus.

<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731>

Liite 1. Aineistohallintasuunnitelma

Opinnäytetyö ja siihen liittyvät aineistot säilytetään tekijän henkilökohtaisella kovalevyllä sekä tekijän henkilökohtaisessa OneDrive-pilvipalvelussa. Opinnäytetyö ei sisällä arkaluontoisia henkilötietoja, jotka edellyttäisivät erityistoimia. Tekijänoikeudet sekä omistusoikeus kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Tutkimusaineistoa ei jatkokäytetä. Opinnäytetyön tekijä säilyttää aineiston tietoturvallisesti vuoden ajan opinnäytetyön hyväksymispäivästä ja hävittää tämän jälkeen aineiston tietoturvallisesti.