



## **Pankkipalvelut Suomessa ja niiden vertailu**

Kertu Martinson-Harri

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Opinnäytetyö

2025

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Kertu Martinson-Harri
<b>Tutkinto</b> Tradenomi.
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Pankkipalvelut Suomessa ja niiden vertailu.
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 44 + 8
<p>Suomessa toimivien pankkien tarjoamat palvelut ja niiden hinnoittelu on finanssialan keskeinen osa. Palveluiden ja hintojen vaikutus asiakaskokemukseen on merkittävä.</p> <p>Tämä opinnäytetyö tarkastelee Danske Bankin, Nordean, Osuuspankin ja S-Pankin hinnoittelua ja palvelutarjontaa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten nämä pankit eroavat toisistaan palveluiden saavutettavuuden ja hinnan näkökulmista.</p> <p>Tämän lisäksi tarkoituksena on tutkia pankkien asiakkaiden asiakaskokemus ja heidän näkemyksiään palveluiden laadusta sekä hinnoittelun vaikutuksesta pankkiasiointiin.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee pankkitoimintaa Suomessa, hinnoittelun vaikutusta asiakkaiden päätöksiin, sekä asiakaskokemuksen muodostumista. Tämä tutkimus selvittää, miten asiakkaan kokemus muodostuu eri pankkipalveluissa ja miten pankkien hinnat vaikuttavat siihen, kuinka tyytyväinen asiakas on.</p> <p>Pankkien palvelutarjonnan ja hinnoittelun vertailussa tehtiin dokumenttianalyysi, jossa tarkasteltiin kirjallista aineistoa, kuten verkkosivuja, näin saatiin lisätietoa tutkittavasta aiheesta. Tutkimuksessa käytettiin sisällönanalyysiä, joka eteni niin, että ensin aineisto valmisteltiin ja lopuksi tehtiin johtopäätökset.</p> <p>Pankkien asiakkaiden asiakaskokemus ja hinnoittelu tutkimus toteutettiin määrällisenä kyselytutkimuksena, jossa aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kyselyyn osallistui Haaga-Helian opiskelijoita ja sosiaalisen median käyttäjiä, jotka arvioivat omia kokemuksiaan ja näkemyksiään pankkipalveluista. Kyselyssä kartoitettiin muun muassa pääasialliset käytössä olevat pankit, kokemukset palveluiden laadusta sekä hinnoittelusta.</p> <p>Pankkien asiakkaiden asiakaskokemus ja hinnoittelun tutkimustulokset osoittavat, että hinnoittelu vaikuttaa merkittävästi asiakkaiden pankkivalintoihin ja tyytyväisyyteen.</p> <p>Pankkien palveluissa ja hinnoissa on suuria eroja. Myös asiakkaille tarjottavat edut vaihtelevat. Lisäksi digitaaliset palvelut ja niiden hinnat eivät ole samanlaisia kaikissa pankeissa.</p> <p>Tutkimustuloksista on hyötyä pankeille ja asiakkaille. Pankit voivat hyödyntää tuloksia kehittäessään hinnoittelumalleja ja palvelupaketteja, jotka vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaat saavat tietoa tutkimuksesta pankkipalveluiden eroista, mikä helpottaa päätöksentekoa pankkipalveluiden valinnassa. Tutkimus tarjoaa myös arvokasta tietoa finanssialan tutkijoille ja ammattilaisille pankkipalveluiden kehittämisestä ja kuluttajakäyttäytymisestä finanssialalla.</p>
<b>Asiasanat</b> pankkipalvelut, asiakaskokemus, hinnoittelu, finanssiala, asiakastyytyväisyys.

## Sisällys

1	Johdanto .....	3
1.1	Tutkimuksen merkitys.....	4
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset .....	4
1.3	Tutkimuksen haasteet ja odotukset .....	6
2	Pankkitoiminta.....	7
2.1	Pankkien tehtävät.....	7
2.2	Pankkien kehitys Suomessa.....	8
2.3	Pankkipalveluiden saavutettavuus ja asiakaskokemukset .....	8
2.4	Pankkien hinnoittelu ja markkinamuutokset.....	9
3	Asiakaskokemus .....	11
3.1	Mitä on asiakaskokemus .....	11
3.2	Asiakaskokemus finanssialalla .....	12
4	Pankin päivittäispalvelut, asiakaspaketit ja hinnoittelu .....	13
4.1	Danske Bank.....	13
4.2	Danske Bankin päivittäispalvelut henkilöasiakkaille ja hinnastot.....	13
4.3	Nordea .....	15
4.4	Nordean päivittäispalvelut henkilöasiakkaille ja hinnastot .....	15
4.5	Osuuspankki .....	18
4.6	Osuuspankin päivittäispalvelut henkilöasiakkaille ja hinnastot.....	18
4.7	S-Pankki.....	22
4.8	S-Pankin päivittäispalvelut henkilöasiakkaille ja hinnastot .....	22
5	Tutkimuksen toteutus .....	25
5.1	Tutkimusmenetelmä .....	25
5.2	Aineiston kerääminen.....	25
5.3	Tutkimuksen toteutus ja analysointimenetelmät .....	26
6	Tutkimuksen tulokset.....	28
6.1	Pankkien palveluiden ja hinnoittelun vertailu .....	28
6.2	Pankkien palveluiden ja hinnoittelun vertailun tutkimuksen tulokset .....	28
6.3	Kyselytutkimuksen tulokset .....	30
6.4	Kyselytutkimuksen alkutiedot. ....	30
6.5	Kyselytutkimuksen asiakastyytyväisyys pankkipalveluiden hinnoitteluun ja laatuun .....	32
7	Pohdinta.....	38
7.1	Loppupäätelmät pankkien hinnoittelun vertailuun .....	38
7.2	Loppupäätelmät kyselytutkimukseen.....	39
7.3	Jatkotutkimuksen suuntaviivat pankkien hinnoittelun vertailuun .....	41

7.4	Jatkotutkimuksen suuntaviivat kyselytutkimukseen .....	41
7.5	Tutkimuksen eettiset pohdinnat ja luetettavuus .....	42
7.6	Projektin ja oppimisprosessin itsearviointi .....	43
Lähteet	.....	45
Liitteet	.....	49
Liite 1. Saatekirje	.....	49
Liite 2. Kyselylomake	.....	50

# 1 Johdanto

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, Suomessa toimivien pankkien (Osuuspankki, Danske Bank, Nordea ja S-Pankki) tarjoamia palveluita ja analysoimaan niiden eroja. Lisäksi tarkoituksena on selvittää pankkien asiakkaiden asiakaskokemus.

Työssä hyödynnetään määrällistä kyselytutkimusta, joka toteutetaan Haaga-Helian opiskelijoille. Kyselyssä kartoitetaan asiakkaiden pääasialliset pankit, kokemukset palveluiden laadusta sekä asiakkaiden tarpeet ja toiveet pankkipalveluissa.

Tavoitteena on luoda kattava vertailu suomalaisten pankkien tarjoamista palveluista, hinnoittelusta sekä tunnistaa kehityskohteita, joita voidaan hyödyntää palveluiden parantamiseen. Kyselyssä kartoitetaan asiakkaiden pääasialliset pankit, kokemukset palveluiden laadusta sekä asiakkaiden tarpeet pankkipalveluissa.

Työn alaongelmat keskittyvät asiakastarpeisiin, pankkipalveluiden arviointiin ja hinnoittelun vaikutuksiin. Lopputuloksena syntyy raportti, joka sisältää yksityiskohtaisen analyysin Suomessa toimivien pankkien tarjoamista palveluista, niiden hinnoittelusta sekä asiakaskokemuksesta.

Työn johtopäätöksissä esitetään selkeästi, miten pankit eroavat toisistaan ja miten ne voivat vastata paremmin asiakkaidensa tarpeisiin. Pankit saavat konkreettisia kehitysehdotuksia palveluidensa parantamiseksi, ja asiakkaat voivat löytää itselleen parhaiten sopivat pankkipalvelut. Työ antaa tietoa siitä, millainen Suomen pankkisektori on nyt, ja tarjoaa hyödyllisiä ajatuksia siitä, miten pankit ja asiakkaat voivat ymmärtää toisiaan paremmin ja parantaa yhteistyötään.

Rahoituspalveluiden tarjonta on monipuolistunut rahoitusmarkkinoilla ja palveluntarjoajia on runsaasti. Selkeänä kilpailukeinona pidetään hintaa, laatua ja tuotevalikoimaa. Asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet ja rahoituspalvelujen kysyntä lisääntynyt. (Kontkanen 2013, luku 7.)

On tiedossa, että asiakaskokemus ei ole rationaalinen päätös vaan kokemus, mikä on ihmisen tekemien yksittäisten tulkintojen summa. Asiakaskokemukseen vaikuttaa vahvasti tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat.

Yritykset voivat valita millaisia kokemuksia ne pyrkivät luomaan, vaikka eivät täysin pystyisikään vaikuttamaan siihen, millaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa. (Löytänä & Korttesuo, 2011, luku 1.1).

## 1.1 Tutkimuksen merkitys

Opinnäytetyön tulokset hyödyttävät pankkeja, asiakkaita ja tutkijoita. Pankit voivat hyödyntää tuloksia kehittäessään palveluitaan asiakaslähtöisemmiksi ja kilpailukykyisemmiksi. Asiakkaat saavat tietoa eri pankkien palveluista ja voivat tehdä parempia päätöksiä pankkipalveluiden valinnassa. Työ tarjoaa myös arvokasta tietoa jatkotutkimuksiin ja rahoitusalan opetukseen. Valmiiden tulosten käytön hyödyt: Pankit saavat kehitysehdotuksia palveluiden parantamiseen.

Asiakkaat löytävät tarpeisiinsa parhaiten sopivat pankkipalvelut. Ihmisten ymmärtäessä paremmin pankkipalveluita, voivat he olla tyytyväisempiä asiakkaita ja pysyä pankin asiakkaina pitkään.

Tutkimus voi siis lisätä luottamusta pankkeihin. Korkeakoulut voivat käyttää opinnäytetyössä olevia tutkimuksen tuloksia opettaessa opiskelijoille pankkitoiminnoista.

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Työn alaongelmat keskittyvät asiakastarpeisiin, palveluiden arviointiin ja keskeisten palveluiden tunnistamiseen.

Mitkä ovat asiakkaiden tarpeet? Mitkä ovat keskeiset pankkipalvelut? Miten vertailemme eri pankkipalveluita, hinnoittelu, laatu, tuotevalikoima?

Alaongelmat rajataan seuraavalla tavalla.

Asiakastarpeet: Keskitymme asiakkaiden tarpeisiin, jotka liittyvät asiakaskokemukseen, pankkipalveluidenkäytettävyyteen ja saavutettavuuteen. Selvitetään asiakkaiden odotukset, hinnoittelussa, laadussa ja tuotevalikoimasta. Rajataan alaongelma henkilöasiakkaisiin ja jätetään ulkopuolelle yritysasiakkaat ja private banking asiakkaat.

Palveluiden arviointi: Pankkipalveluiden vertailussa tarkastellaan palvelun laatua, hinnoittelua ja tuotevalikoimaa. Rajataan alaongelma niin, että jätetään ulkopuolelle harvinaiset palvelut ja yritysasiakkaiden palvelut ja private banking asiakkaat. Jätetään ulkopuolelle ulkomailla olevat pankit.

Keskeisten palveluiden tunnistaminen: Pankin päivittäispalvelut, lainapalvelut ja säästäminen ja sijoittaminen kuuluvat rajaukseen. Rajauksen ulkopuolelle kuuluvat yritys pankkipalvelut, sillä ne eivät kuulu henkilöasiakkaan palveluihin. Jätetään myös private banking palvelut rajauksen ulkopuolelle.

Tavoitteet vastuullisuuden näkökulmasta on läpinäkyvä hinnoittelu. Vertailu pankkien palveluhinnoissa tuo esiin eroja ja samalla huomataan vaikutus asiakkaisiin.

Palveluiden vertailu näyttää, miten helppoja pankkipalvelut ovat käyttää ja kuinka hyvin niitä voi käyttää digitaalisesti. Asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää, että palvelut ovat selkeitä ja sopivat eri ihmisten tarpeisiin. Tutkimus rohkaisee pankkeja tarjoamaan palveluita, jotka tukevat kestävästä kehitystä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi digipalveluiden käyttöä tai ympäristöystävällisiä sijoituksia. Näin pankit voivat auttaa asiakkaita ja samalla suojella ympäristöä.

Opinnäytetyö tarjoaa tietoa, jonka avulla pankit voivat kehittää palveluita, joten työ tukee vastuullisuutta.

Pääongelma tutkimuksessasi on seuraava: Miten Suomessa toimivat pankit eroavat toisistaan palvelutarjonnassaan ja hinnoittelussaan, ja miten päivittäispalveluiden hinnoittelu vaikuttaa asiakaskokemukseen?

Opinnäytetyöni alaongelmat, jotka auttavat pääongelman ratkaisemisessa, ovat:

1. Miten eri pankit (Osuuspankki, Danske Bank, Nordea ja S-Pankki) eroavat palveluiden tarjonnassa?
2. Millainen on kunkin pankin hinnoittelurakenne ja miten se vaikuttaa asiakastyytyvyyteen?
3. Miksi hinta ja ehdot ovat tärkeitä valitessa pankkipalveluita ja millaisia palveluita tietyillä hinnoilla saa?
4. Miten pankkien hinnoittelun läpinäkyvyys vaikuttaa asiakastyytyvyyteen?

Peittomatriisi on selkeä ja jäsenneilty taulukko, jonka avulla esitetään tutkimuksen alaongelmat sekä niiden yhteydet tietoperustan ja tulososion lukuihin sekä kyselylomakkeen kysymyksiin (Taulukko 1.).

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Kyselylomakkeen kysymykset
Miten eri pankit (Osuuspankki, Danske Bank, Nordea ja S-Pankki) eroavat palveluiden tarjonnassa?	4.1., 4.2., 4.3., 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8	6.1, 6.2	8,11,13

Millainen on kunkin pankin hinnoittelurakenne ja miten se vaikuttaa asiakastyytyvyyteen?	3.1,3.2 ,4.1., 4.2., 4.3., 4.4.	6.5	15,16
Miksi hinta ja ehdot ovat tärkeitä valitessa pankkipalveluita ja millaisia palveluita tiettyillä hinnoilla saa?	4.2, 4.4, 4.6, 4.8	6.2,6.3, 6.4, 6.5	6,7
Miten pankkien hinnoittelun läpinäkyvyys vaikuttaa asiakastyytyvyyteen?	3.2	6.5	9,14

### 1.3 Tutkimuksen haasteet ja odotukset

Yksi tutkimuksen haasteista oli saada tarpeeksi paljon vastauksia sosiaalisen median käyttäjiltä ja Haaga-Helian opiskelijoilta. Luotettavia ja vertailukelpoisia tuloksia ei voi saada ellei ole tarpeeksi vastauksia, siksi kyselytutkimuksen luotettavuus oli tärkeä asia.

Kyselylomakkeen tulee olla selkeä ja sellainen, että se mittaa hyvin pankkien hinnoittelua ja asiakastyytyvyyttä. Oli myös tärkeää muistaa, että vastaajien omat mielipiteet ja kokemukset voivat vaikuttaa siihen, miten vastauksia tulkitaan.

Tutkimukselta odotettiin, että se antaa hyödyllistä tietoa pankkien palveluiden eroista ja siitä, millainen asiakaskokemus eri pankeissa on. Tuloksista nähdään, mitä asiakkaat ajattelevat pankkien hinnoittelusta ja palveluista. Näiden tietojen avulla voidaan pohtia, mitä asioita pankeissa voisi kehittää.

Nämä haasteet ja odotukset auttoivat suunnittelemaan tutkimusta realistisesti ja varmistamaan, että tutkimus onnistuu.

## 2 Pankkitoiminta

Tässä osuudessa käydään läpi mitä on pankkien päätehtävät ja miten pankkitoiminta on kehittynyt Suomessa. Käydään läpi pankin palveluita ja hinnoitteluperiaatteita, sekä palveluiden saavutettavuutta ja asiakaskokemusta.

### 2.1 Pankkien tehtävät

Talletusten vastaanottaminen, sekä luottojen myöntäminen niin henkilö- kuin yritysasiakkaille ovat pankkien keskeisiä tehtäviä. Pankit tarjoavat myös sijoitus- ja varallisuudenhoitopalveluja, maksuliikennepalveluita.

Talletuspankit, joilla on oikeus ottaa vastaan yleisön talletuksia, kuuluvat talletussuojarahastoon. Asuntorahoituksessa pankkien rooli Suomessa on merkittävä, ja asuntolainoja myönnetään kotitalouksille ja asunto-osakeyhtiöille. Asuntojen rahoitus muissa maissa tapahtuu useammin joukkovelkakirjamarkkinoilta kerätyllä varainhankinnalla. Tärkein tulonlähde on korkokate, joka syntyy korkotuottojen ja korkokulujen erosta. Korkokate vaikuttaa korkomarginaalista, eli luotto- ja talletuskorkojen välisestä erosta. Tuottoja tulee myös toimitusmaksujen, arvopaperikaupan, maksuliikenteen ja takaustoiminnan palkkioista.

Pankkitoiminta jaetaan vähittäis- ja tukkupankkitoimintaan. Vähittäispankkitoiminta hoitaa kotitalouksien ja pienten yritysten talletus-, maksu-, säilytys ja luottotarpeet. Tukkupankkitoiminta käsittelee kaupankäynnin arvopaperi- ja rahamarkkinoilla, pankkien väliset rahoitusvaateet, yrityskauppojen rahoituksen ja arvopapereiden liikkeeseenlaskun (Finanssialalle 2025.)



Kuva 1. Jakautuminen tukkupankkitoimintaan ja vähittäispankkitoimintaan (Finanssialalle s.a.)

Talletuksia eivät saa vastaanottaa muut luottolaitokset, kuten luottoyhteisöt ja sähkörahayhteisöt. Sana "pankki" on oltava talletuspankin toiminimessä ja sen yhtiömuoto voi olla osuuskunta,

säästöpankki tai osakeyhtiö. Talletuspankit saavat harjoittaa rahoitustoimintaa, luotonantoa, maksujen perimistä, valuutanvaihtoa, arvopaperikauppaa, sähköisen rahan liikkeelle laskua ja takaustoimintaa. Oikeus pankkipalveluihin on kaikilla talletuspankki voi kieltäytyä tilin avaamisesta vain painavasta syystä (Minilex s.a.).

## **2.2 Pankkien kehitys Suomessa**

Suomessa ja muissa EU maissa on otettu käyttöön universali pankin periaate. Se sallii pankkien toiminnan kaikilla perinteisten pankkitoiminnan aloilla, mm koko arvopaperitoiminnan.

Pankkitoiminta käsittää kolme päätehtävääluetta: rahoituksen välitys ja palvelut, jotka siihen liittyy maksuliike, sekä riskienhallintaan liittyvät palvelut.

Pankkitoiminnan ydin on rahoituksen välitys; kotitalouksien tulot eivät aina riitä kattamaan menoja, jolloin he voivat tarvita luottoa tai säästämistä, sekä yritykset tarvitsevat vierasta pääomaa investointeihin.

1820-luvulla alkoi pankkitoiminta Suomessa, kun ensimmäiset säästöpankit perustettiin. Yksi maailman vanhimmista keskuspankeista on perustettu Turkuun jo vuonna 1811. Suomen Hypoteekkiyhdistys oli ensimmäinen kiinnitysluottolaitos ja se perustettiin vuonna 1862. Myös ensimmäinen liikepankki Suomen Yhdyspankki perustettiin samana vuonna. Kansallis-Osake-Pankki taas vuonna 1889 ja 1887 valtion omistama Postisäästöpankki. Ensimmäisten osuuskassojen ja Keskuslainarahoituksen (OKO) myötä osuuskassakunta alkoi vuonna 1902 ja vuonna 1970 nämä muuttuivat osuuspankeiksi.

Suomeen tuli uusia toimijoita 1980-luvulla rahoitusmarkkinoiden vapautuessa, kuten ulkomaalaisia pankkeja. Aika johti pankkikriisiin, jonka seurauksena 1990-luvun alussa pankkirakenne muuttui kovasti. konttorien ja henkilöstön määrä väheni. 1990-luvulla tapahtui myös suuria yhdistymisiä, kuten Suomen Yhdyspankin ja Kansallis-Osake-Pankin fuusio vuonna 1995, mikä edesauttoi pohjoismaisten pankkikonsernien syntyä. Viime vuosina pankkitoimintaan vaikuttanut kansainvälistyminen, tietotekniikan kehitys, fuusiot, kilpailun lisääntyminen, vakavaraisuusvaatimusten uudistaminen, asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutos, sekä riskienhallinnan kehittyminen. (Kontkanen 2013, Luku 1.1 ja 1.2).

## **2.3 Pankkipalveluiden saavutettavuus ja asiakaskokemukset**

Pankkipalveluiden tarjonta on muuttunut huomattavasti, ja niiden saatavuutta seurataan säännöllisesti Finanssivalvonnan (Fiva) ja Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) toimesta. Kuluttajien kokemukset vaihtelevat, vaikka pankkipalvelut, kuten pankkitilit, luotot ja maksukortit, ovat Suomessa

Euroopan kärkeä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvitti tutkimuksessa, miten kuluttajat hoitavat pankkiasioitaan, heidän näkemyksiään eri asiointikanavien palveluiden hinnoittelusta ja tyytyväisyydestä. Pankki kyselyyn vastasi 242 pankkia ja kuluttajakyselyyn vastasi 1000 henkilöä. Vaikka kaikilla vastaajilla oli pankkitili, 98 % käytti maksukorttia ja 91 % verkkopankkia, mutta iäkkäillä, matalasti koulutetuilla ja pienituloisilla verkkopankin käyttö oli vähäisempää. Tyytyväisyys pankkipalveluihin oli korkea, mutta konttorien ja käteisautomaattien vähentyminen koettiin ongelmana, erityisesti niille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digipalveluita. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016, 3-23.)

Pankkipalvelut ovat välttämättömiä, ja ihmisten riippuvuus niistä on kasvanut, kun käteismaksujen mahdollisuudet ovat vähentyneet. 1990-luvulla heräsi huoli syrjäytymisestä, minkä seurauksena säädettiin luottolaitoslain 50 a §, joka turvaa oikeuden pankkitiliin tietyin ehdoin. Pankit voivat kieltäytyä tilin avaamisesta vain painavasta syystä. SPY muutti hyvän pankkitavan ohjeita vuonna 2001 varmistaakseen tilin avaamisen, mutta pankit voivat silti evätä palvelun esimerkiksi väärinkäyttöepäilyjen vuoksi yhtenäistä (Wuolijoki 2003, 74-78). Asiakkaan tulee saada pankilta tietoa myös sen tarjoamista luotto-, säästämis- ja sijoituspalveluista. Asiakassuhteen tulee aina perustua molemminpuoliseen rehellisyyteen ja pankkien on liiketoiminnassaan aina otettava huomioon asiakkaan etu (Minilex s.a.). Kuluttaja-asianmies on toivonut yhtenäistä ohjeistusta kieltäytymisen perusteista ohjeistus voisi jatkossa vaikuttaa myös hyvän pankkitavan ohjeisiin. (Wuolijoki 2003, 74-78.)

Suomen Pankin e-kirjansen mukaan digitalisaatio tuo haasteita, kuten kuluttajakyselyssäkin on havaittu. Pankkipalvelut ovat muuttuneet merkittävästi digitalisaation myötä, ja henkilökohtaisia palveluita on korvattu itsepalvelulla. Iäkkäiden ja heikommassa asemassa olevien kuluttajien pankkiasiointia on vaikeuttanut digitaalinen kehitys. Digitaalinen kuilu on syntynyt pankkipalveluiden teknisyydessä, jossa osa ihmisistä jää vaille riittäviä mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluita. Pankkien yksipuolista hinnoittelua ollaan kritisoitu. Kuluttajaliitossa ja vaadittu kohtuullisempia palvelumaksuja, sillä palvelumaksujen korotukset vaikuttavat eniten pienituloisiin. Kaikki asiakasryhmät tulisi huomioida palveluiden kehityksessä. Pankkipalveluiden käyttöä voisi helpottaa asiakaslähtöinen suunnittelu ja henkilökohtainen opastus. (Suomen Pankki, 23-26).

## **2.4 Pankkien hinnoittelu ja markkinamuutokset**

Pankkien tuotevalikoima on laaja, kattaen kaiken monimutkaisemmat rahoitusjärjestelyt ja perinteiset tilipalvelut, sekä finanssi-innovaatiot. Pankkipalveluiden kokonaishintaan voivat vaikuttaa useammat eri tekijät, joten hinnat eivät ole aina selkeitä, sillä ne voivat olla kytköksissä toisiinsa. Esimerkiksi luottojen hinnoittelu perustuu asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen ja pankin kustannuksiin. Hinnoitteluperiaatteet on tärkeä osa liiketoiminnan suunnittelua ja ne sopeutuvat markkinoiden

kysynnän ja tarjonnan vaihteluihin. Hinnoittelu on olennainen tekijä markkinataloudessa ja keskeinen osa yritysten kilpailustrategiaa. Kysynnän hintajousto ja markkinamuutokset ovat lisänneet hinnoittelun strategista merkitystä (Kontkanen, luvut 7.1- 7.4.)

1950-luvulla kulutustutkimuksessa havaittiin, pelkkä hinnan ja hyödyn välinen suhde ei yksinään riitä antamaan kokonaisvaltaista selitystä kuluttajien ostokäyttäytymiselle. Taloustieteen perinteistä käsitystä haastettiin, kun havaittiin, että kuluttajien ostopäätöksiin vaikuttavat ensisijaisesti tuotteiden ja palveluiden koetut arvot ja merkitykset, eivätkä pelkästään niiden hinta ja objektiivinen hyöty (Löytänä & Korteso, luku 2.1.)

Rahoitusmarkkinoiden globalisoituminen on tiivistänyt kilpailua erityisesti hinnan, laadun ja tuotevalikoiman osalta. Asiakasvaatimukset ovat kasvaneet, mikä on johtanut rahoituspalveluiden tarjonnan monipuolistumiseen. Aiemmin kotimaisilla markkinoilla hallitsevat pankit kohtaavat nyt useita vaihtoehtoisia palvelutarjoajia ja kansainvälistä kilpailua. Finanssialaan kuuluvat pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluja tarjoavat yritykset sekä vakuutusyhtiöt, jotka hoitavat lakisääteisiä sosiaaliturva- vakuutuksia. Finanssikonsernit tarjoavat laajan kirjon erityyppisiä palveluja saman konsernin sisältä (Kontkanen, luku 1.4.)

Pankkien palvelumaksut ovat nousseet viime vuosina. Ylen artikkeli vuodelta 2021 tuo ilmi, että viime vuosina pankkien palvelumaksujen korotukset ovat johtuneet sisäisten kustannusten kasvusta, johon merkittävästi vaikuttanut uusi sääntely. Esimerkiksi PSD2-maksupalveludirektiivi ja EU:n tilidirektiivi ovat tuoneet merkittäviä muutoksia pankkien toimintaan, laajentaen niiden viestintäpalveluita ja mahdollistamalla asiakas- ja maksurajapintojen avaamisen kolmansille osapuolille. Tämä on aiheuttanut paineita korottaa hintoja. Kuluttajaliitto korostaa, että peruspankkipalveluiden hinnoittelun tulisi pysyä kohtuullisena, erityisesti niiden asiakkaiden osalta, joilla ei ole mahdollisuutta hoitaa asioitaan sähköisesti. (Pitkäranta, 2021).

### 3 Asiakaskokemus

Tässä osiossa käsittelemme asiakaskokemusta mitä se tarkoittaa ja miten se vaikuttaa finanssipalveluihin.

#### 3.1 Mitä on asiakaskokemus

Customer experience eli asiakaskokemus käsite alkoi yleistyä 2000-luvun alussa businesskielessä. Se on määritelty kokemukseksi, joka koostuu yrityksen toiminnasta muodostuneista mielikuvista, kohtaamisista ja tunteista. Asiakaskokemus on yksilöllisten tulkintojen summa, johon vaikuttavat sekä tunteet että alitajuiset päätökset, eikä sitä voi täysin hallita. Yritykset voivat kuitenkin pyrkiä luomaan tietynlaisia kokemuksia (Löytänä & Korteso, luku 1.1.)

Asiakaskokemus muodostuu neljästä keskeisestä näkökulmasta: minäkuvan tukemisesta, yllättämisen ja elämyksien luomisesta, muistijälkien jättämisestä ja asiakkaan haluamisen lisäämisestä. Asiakaskokemus muodostuu kohtaamisista, mielikuvista ja tunteista, jotka yrityksen toiminta herättää asiakkaassa. Elämyksellinen ja yllättävä kokemus voi voimakkaasti positiivisesti vahvistaa asiakaskokemusta, kun taas huono palvelu voi loukata asiakkaan identiteettiä ja aiheuttaa pysyvän kolhun itsetunnossa. Yllättävyys on kulttuurisidonnaista ja voi vaihdella suuresti eri asiakkaiden kesken. On tärkeää ymmärtää, miten luoda positiivisia muistijälkiä asiakaskokemuksen luomisessa, jotka jäävät asiakkaan mieleen ja houkuttelevat hänet palaamaan (Löytänä & Korteso, luvut 2.1 ja 2.2.)

Asiakaskokemus on moniulotteinen "polku", jota asiakas kulkee harkitessaan, ostaessaan ja käyttäessään organisaation tuotteita ja palveluja. Tämä polku sisältää paitsi asiakkaan odotukset, myös erilaiset sosiaaliset ja sensoriset tekijät, oli kyse sitten B2C- tai B2B-asiakaskokemuksesta. Tämän päivän markkina määrittyy moniulotteisen asiakaspolun kautta, jolloin ainoa todellinen markkina on asiakaskokemus. Näin ollen asiakaskokemus on keskeinen organisaatioiden menestymiselle ja olemassaolon oikeutukselle (Saarijärvi & Renvall s.a.)

Yritysten rooli on antaa arvolupaus ja lunastaa se asiakkaille. Innovointi finanssialalla ei tarkoita pelkästään uusien tuotteiden kehittämistä, vaan asiakaslähtöisten palvelujärjestelmien rakentamista, joissa yrityksen ja asiakkaiden resurssit yhdistyvät. Vain, jos asiakkaan kokemat hyödyt ylittävät koetut uhraukset arvo realisoituu (Puustinen, luku 8).

### 3.2 Asiakaskokemus finanssialalla

Arvo finanssipalveluissa syntyy ei pelkästään yrityksen tarjoamista tuotteista, vaan asiakkaiden omista prosesseista. Perinteinen transaktiokeskeinen malli on riittämätön, koska asiakkaat eivät enää vain osta tuotteita; he osallistuvat aktiivisesti arvonluontiin ja odottavat merkityksellisiä kokemuksia. (Puustinen, luku 8.1.)

Monikanavainen vuoropuhelu on tärkeää finanssipalvelualalla, sillä selkeät ja helppokäyttöiset verkkopalvelut parantavat asiakaskokemusta. Pankki-, vakuutus- ja finanssialan yritysten on tarjottava saumattomia digitaalisia palveluita. Laadukkaat verkkopalvelut ovat välttämättömiä, sillä ne parantavat palveluiden käyttökokemusta ja luovat mielikuvan luotettavuudesta. Lisäksi ne auttavat yrityksiä kasvattamaan asiakkuuksiaan tarjoamalla asiakkaille helpon ja nopean ostopolun. Asiakaskokemus ei voi perustua pelkästään dokumentteihin ja lomakkeisiin, vaan asiakkaiden tulee voida hoitaa asioitaan itselleen sopivassa kanavassa ja ajankohtana. Verkkopalveluiden on ohjattava asiakkaat nopeasti oikeiden sisältöjen pariin ja tunnistettava heidät tehokkaasti. Tämä asettaa uusia vaatimuksia datan käsittelylle, sillä asiakasdataa kertyy jatkuvasti lisää. (Hiltunen 2023.)

Pohjoismaat ovat edistyneet digitalisaatiossa, mikä näkyy myös pankkialalla. Digitalisaatio ei ainoastaan paranna asiakaskokemusta, vaan myös mahdollistaa uudenlaisten palvelumallien luomisen, joissa asiakkaat voivat itse vaikuttaa palveluiden sisältöön ja toteutukseen. Pankkien on navigoitava huolellisesti, jotta ne voivat turvata sekä asiakkaiden että omaa liiketoimintaansa. (Grym, A. Koskinen. K ja Manninen, O.)

Pankkialan toimijat pyrkivät yhdistämään digitaaliset innovaatiot ja henkilökohtaisen palvelun tasapainoisella tavalla, jotta asiakaskokemus pysyy korkealla tasolla kaikissa palvelukanavissa. Asiakastyytyväisyys on olennainen kilpailuetu, ja pankit, jotka kykenevät jatkuvasti kehittämään palvelujaan, erottuvat edukseen. Tekoäly ja data-analytiikka voivat tarjota personoituja neuvoja oikeaan aikaan, mikä voi merkittävästi parantaa asiakaskokemusta, kunhan ne on suunniteltu asiakaslähteisesti. Tulevaisuudessa haasteena on löytää oikea tasapaino tekoälyn tehokkuuden ja inhimillisen kosketuksen välillä, jotta asiakaskokemus vastaa henkilökohtaisen ja empaattisen palvelun odotuksia. (ESP rating.2024).

## 4 Pankin päivittäispalvelut, asiakaspaketit ja hinnoittelu

Tässä osiossa käydään läpi 4 eri pankin päivittäispalveluita, asiakaspaketteja ja hinnoittelua. Tutkimme Danske Bankin, Nordea, Osuuspankin ja S-Pankin palveluita ja hinnoittelua päivittäispalveluissa, lainoissa ja sijoituksissa. Aluksi käymme läpi pankin historiaa ja perustietoja ja sitten henkilöasiakkaiden palveluita ja hinnoittelua. Lopuksi on tarkoitus analysoida kaikkien pankkien palveluita ja hintoja ja tehdä johtopäätökset.

### 4.1 Danske Bank

Danske Bank on asiantuntemuksellaan, neuvontapalvelullaan ja rahoitus ratkaisuilleen tukenut yhteiskuntaa yli 150 vuoden ajan. Pankille on sitoutunut pitkäjänteiseen kestäväan kehitykseen asiakkaidensa, työntekijöidensä ja yhteiskunnan hyväksi. Danske Bankilla pitää vahvaa asemaa pohjoismaassa. Danske Bank harjoittaa vastuullista liiketoimintaa ja edistää vähähiilistä taloutta yhteistyössä asiakkaidensa ja kumppaniensa kanssa. Pankki panostaa henkilöstönsä osaamiseen ja hyvinvointiin, tarjoten monimuotoisen ja turvallisen työympäristön.

Danske Bank on Suomen kolmanneksi suurin pankki. Pankki aloitti Postisäästöpankkina, mikä perustettiin vuonna 1887. Tällöin suomalaisille tarjottiin maailman ensimmäinen puhelinpankkipalvelu.

Tanskassa Danske Bank on maan johtava pankkitoimija ja se perustettiin vuonna 1871. Ruotsin taas se on viidenneksi suurin pankki, mikä perustettiin 1837 ja laajentui 1997 useiden pankkien fuusion myötä.

Danske Bankilla on myös pitkä historia Norjassa vuodesta 1859 lähtien, Norjassa keskitytään erityisesti yritysasiakkaisiin. Danske Bank harjoittaa vastuullista liiketoimintaa ja edistää vähähiilistä taloutta yhteistyössä asiakkaidensa ja kumppaniensa kanssa. Pankki panostaa henkilöstönsä osaamiseen ja hyvinvointiin, tarjoten monimuotoisen ja turvallisen työympäristön (Danske Bank s.a.).

### 4.2 Danske Bankin päivittäispalvelut henkilöasiakkaille ja hinnastot

Asiakkaaksi pääsee helposti olemalla yhteydessä Danske Bankin asiakaspalveluun. Danske Bankissa on käytössä etuohjelma asiakkaille.

Danske Bankin etuohjelmaan kolme palvelupakettia Danske Silver, Danske Gold ja Danske Platinum Plus. Etuohjelmilla on neljä etutasoa (1–4). Etutasot perustuvat asioinnin laajuuteen, kuten tilien, sijoitusten ja lainojen yhteismäärään. Mitä enemmän asiointia sitä korkeampi etutaso. Etutaso 1: Perustaso kaikille asiakkaille. Etutaso 2: Asioinnin laajuus vähintään 10 000 €. Etutaso 3: Vähintään 50 000 €. Etutaso 4: Yli 150 000 €.

Päivittäispakettien sisältö ja hinnat eri etutasolla oleville asiakkaille: Silver: Yksi Danske-tili, verkkopankkitunnukset, Mastercard Debit. Hinnat: Etutaso 1: 7,80 €, Etutaso 2: 5,80 €, Etutaso 3: 2,80 €, Etutaso 4: 2,50 €. Gold: Kaksi Danske-tiliä, säästötili, tekstiviestipalvelut. Hinnat: Etutaso 1: 8,20 €, Etutaso 2: 7,20 €, Etutaso 3: 3,80 €, Etutaso 4: 3,50 €. Platinum Plus: Tilit ilman kappalerajoitusta, reaaliaikapalvelu, paperinen tiliote. Hinnat: Etutaso 1: 9,00 €, Etutaso 2: 13,00 €, Etutaso 3: 4,90 €, Etutaso 4: 4,50 € (Danske Bank s.a.).

Henkilöasiakkaat voivat myös hakea luottokorttia, joko Mastercard Gold tai Platinum. Mastercard Gold: Luottoraja 2 000–10 000 €, kattava matkavakuutus ja mahdollisuus käyttää Apple Pay:ta ja Google Pay:ta. Mastercard Platinum: Yksilöllinen luottoraja ja 0,5 % maksutapaetu suoraan tilille. Molemmissa korteissa on korotonta maksuaikaa keskimäärin 43 päivää ja mahdollisuuden liittää K-Plussa-ominaisuuden ( Danske Bank s.a.).

Danske Bankilla on erilaisia sijoitus ja säästämispalveluita. Heillä on sijoitusneuvontaa, jossa asiantuntijat auttavat löytämään sopivat sijoituskohteet. Varainhoito, jossa ammattilaiset hoitavat sijoituksia asiakkaan puolesta. Kuukausisäästäminen, jossa säännöllinen säästäminen rahastoihin pienilläkin summilla. Löytyy myös rahastot, jossa on laaja valikoima Danske Invest -rahastoja eri riskitasoihin. Sekä kaupankäyntipalvelut, jossa on mahdollisuus sijoittaa itsenäisesti verkkopalvelussa. Danske Bank painottaa vastuullisuutta ja tukee asiakkaita kattavilla sijoittajapalveluilla.

Tarkastellaan hieman hintoja: Sijoitusneuvonta: 0,56–0,99 % vuodessa (min. 200 €/kk yksilöllinen, 20,60 €/kk laaja). Varainhoito: 0,81–1,24 % vuodessa, minimipalkkio: yksilöllinen 200 €/kk, laaja 20,60 €/kk. Kompassi-rahastot: Rahastosalkut eri riskitasoilla (Kompassi 25, 50, 75). Analyysipalvelu: 8,95 €/kk (Danske Bank s.a.).

Danske Bankilla on myös kattavat lainapalvelut. On asuntolainaa, ASP-lainaa, kertalainaa, haavelainaa, käyttölainaa ja opintolainaa. Suurimpana asuntolainana, joiden hinnastoa tarkastelemme tarkemmin (Danske Bank s.a.)

Asuntolainat: Toimitusmaksu 0,60 % (min. 300 €), muutospalkkiot 100–200 €, velkakirjan siirto 250 €. Akava-jäsenten edut: Pienempi marginaali, ilmaiset lyhennysvapaat (4–12 kk), jopa 50 % edullisemmat pankkiasioinnit. Mahdollisuus saada lainaturva lainalle: Vakuutus kuoleman, tapaturman tai vakavan sairauden varalta. Asuntolainoihin on erilaisia lainatyyppejä. Perus: Ei maksuttomia lyhennysvapaita. Vakaa: 12 kk lyhennysvapaa, 2 maksutonta lainamuutosta. Vakaa Plus: 24 kk lyhennysvapaa, 4 maksutonta lainamuutosta (Danske Bank s.a.).

### 4.3 Nordea

Nordea on kasvanut pohjoismaiden johtavaksi rahoituslaitokseksi ja sen juuret ulottuvat 1820-luvun Kööpenhaminaan. Pankki on hyvin tunnettu digipalvelujen tarjoajana ja toiminta perustuu vastuullisuuteen. Nordea palvelee neljässä pohjoismaassa. Nordea on sitoutunut tukemaan pohjoismaiden yhteiskunnan kehitystä, sekä auttamaan toteuttamaan asiakkaiden unelmia ja arjen toiveita. 'Nordic' ja 'idea' eli nimi Nordea heijastaa heidän arvoja. Nordean arvoja on vastuullisuus, yhteistyökykyisyys, asiakaspalvelun into ja oikea toiminta. Nordea tarjoaa työkaluja sekä ratkaisuja asiakkaidensa unelmien ja ideoiden tukemiseen ja haluaa olla mukana rakentamassa pohjoismaista tulevaisuutta (Nordea s.a.).

### 4.4 Nordean päivittäispalvelut henkilöasiakkaille ja hinnastot

Nordean asiakkaaksi pääsee helposti verkon kautta. Nordealla on erilaisia asiakkaita, kuten ihan perus asiakas, asuntolaina-asiakas, opiskelija-asiakas, nuorisoasiakas ja premium-asiakas. Kaikilla on eri hinnat ja edut. Päivittäisasiointiin asiakkaille tarjotaan turvallista ja helppoa asiointia jokapäiväiseen käyttöön. Kaikki pankkiasiat voi hoitaa kätevästi mobiili- ja verkkopankin kautta. Nordea tarjoaa myös vastuullisia rahoitusvaihtoehtoja, jotka sopivat sekä pieniin että suuriin hankintoihin (Nordea s.a.)

Nordean asuntolaina-asiakkaille tarjotaan erilaisia joustavia etuja. Maksuton ja automaattinen lyhennysjousto, mahdollistaa lyhennysten suurentamisen ja pienentämisen lainalle niin mobiili kuin verkkopankissa. Joustoa voi käyttää 1-2 vuoden ajan yhtäjaksoisesti ja se on 5-10 % lainan määrästä. Mylife vakuutus, jossa etuna on 15 % jatkuva alennus uusista vakuutuksista, sekä 25 % korotus henkivakuutuksen korvaussummaan. 50 % alennus ensimmäiset kuusi kuukautta henkivakuutuksesta, jos vakuutus otetaan 30.4. mennessä. If-kotivakuutuksesta saa 25 % alennus ensimmäisestä vakuutuskaudesta (Nordea s.a.)

Sijoitusneuvonta ja rahastojen kaupankäynti mobiili- ja verkkopankissa maksuttomana. Tulisi tehdä vähintään yksi kauppa vuosineljänneksen aikana, niin arvo-osuustilin hoitomaksu 0 euroa. Kortti ja tili maksutta mobiilipankin käyttäjälle. Korkomarginaali 5,9 % (normaalihinta 8,9 %) joustoluotolle. Edut tukevat asuntolaina-asiakaan taloudellista joustavuutta ja tuovat taloudellista turvaa (Nordea s.a.)

Nordean nuorisoasiakkaana (19-25-vuotias) saa erilaisia etuja. Mobiili Plus -paketti on nuorisoasiakkaalle täysin maksuton ja se sisältää käyttötilin, 1-2 korttia (Nordea Debit, Nordea Credit tai Nordea Gold), pankkitunnukset sekä mobiili- ja verkkopankin. Nordea ID -sovellus on myös nuorisoasiakkaalle maksuton. Nuorisoasiakkaana saa Nordea Mobilen eli mobiilipankin käyttöönsä, jossa voi hoi-ttaa pankkiasiointia milloin vain. Nuorisoasiakkaalle kuuluu myös siirtosovellus, mikä

mahdollistaa reaaliaikaiset maksut puhelinnumeron avulla. Käytössä on myös Apple Pay ja Google Pay mobiilimaksamiseen. Ja tietenkin asiakaspalvelu, vuoden jokaisena päivänä chatissa, somessa ja puhelimesta (Nordea s.a.)

Nordean Premium-asiakkaana saa monipuolisia palveluita ja etuja. Edut kattavat sekä pankkipalvelut että sijoitustoiminnot. Premium-asiakkuuden voi saada, mikäli on säästöjä tai sijoituksia vähintään 80 000 euroa tai lainaa vähintään 350 000 euroa Nordeassa.

Premium-asiakkaille mobiili Plus paketti maksuttomana, säästö 55,80 euroa per henkilö vuodessa. Ensimmäiset kuusi kuukautta ilman vuosimaksua Premium Mastercardille, minkä jälkeen 90 euroa vuodessa. Alennettu marginaali joustoluottoon, tästä vuotuinen säästö 1 590 euroa. Autoleasingissa ensimmäinen kuukausi on maksutta, normaali kuukausimaksu on 1 111 euroa. Asuntokaupan kaupantekomaksusta saa 50% alennuksen. MyLife-vakuutuksista saa 20% alennuksen esimerkiksi henkivakuutus tuottaa säästöä 614,40 euroa. Rahastojen kaupankäyntikulut 0 euroa digikanavissa. Mikäli tekee vähintään yhden kaupan neljänneksessä, arvo-osuustilin ja osakesäästötilin säilytysmaksut on 0 euroa. Pörssikaupan välityspalkkio on korkeintaan 1%. Premium-asiakkaalla myös maksuton sijoitusneuvonta ja sijoitussuunnitelma (Nordea s.a.)

Ja viimeisimpänä Nordean opiskelija-asiakkaat. Heille on monipuolisia etuja. Opiskelija-asiakkaalle mobiili Plus -paketti, mikä sisältää käyttötilin, Nordea Visa Debitin tai Gold Mastercardin sekä mobiilipankin. Nordea Gold -kortti kortti ilman kuukausimaksua, sisältää matkavakuutuksen ja tuote- ja turva-vakuutuksen. Opintolainan valtion takaamana, ilman vakuuksia ja mahdollisuus opintolainahyvitykseen. Rahastojen kaupankäynti ilman palkkioita ja maksuton osakesäästötili alle 30-vuotiaille (Nordea s.a.)

Nordealla on mahdollista valita kahdesta paketista, joko Mobiili Plus tai Peruspaketti. Mobiili Plus- ja Peruspaketit sisältävät edulliseen hintaan olennaiset pankkipalvelut, sisältäen tilit, pankkitunnukset ja kortit. Tietyille asiakasryhmille mobiili Plus -paketti on maksuton, mikäli käytössä on tili, kortti ja mobiilipankki, paketti sisältää myös verkkopankin käytön. Edullisempi vaihtoehto on peruspaketti heille, jotka käyttävät pääasiassa verkkopankkia.

Mobiili Plus-paketin hinnat on premium-, asuntolaina- ja korkeakouluopiskelija-asiakkaille 0,00 €/kk Nuorisoasiakkaille (19-25-vuotiaat) myös 0,00 €/kk. Normaali hinta olisi 4,65 €/kk. Peruspaketin hinnat kaikille asiakasryhmille 4,65 €/kk ja normaali hinta on 7,90 €/kk. Palvelukohtaisia hintoja sovelletaan niille kelle ei ole pakettien edellyttämiä palveluita käytössä. Esimerkiksi kortit maksavat 2,50 €/kk, yksittäiset tilit maksavat 2,40 €/kk ja pankkitunnukset 3,00 €/kk. Paketit sisältävät 1-2 korttia valikoimasta (, Nordea Debit, Nordea Gold, Nordea Credit), ja pakettien palveluiden aktiivinen käyttö on edellytys (Nordea s.a.)

Asiakkaat voivat hakea myös luottokorttia Nordeasta, kuten heidän sivuilla mainitaan. Eri luottokorteilla on eri etuja. Nordea Gold luottokortin luottoraja voi olla 1 500 - 10 000 euroa. Kortilla on kattava matkavakuutus ulkomaille ja tuoteturva-vakuutus. Kortilla on korotonta maksuaikaa 30 päivää. Nordea Gold luottokortti opiskelijalle, jossa luottoraja on 2 000 euroa. Tälläkin kortilla on matkavakuutus ja tuoteturva-vakuutus. Kortilla on korotonta maksuaikaa 30 päivää. Kortin saamisen edellytys on opiskelupaikka korkeakoulussa.

Nordea Premium luottokortilla pääsee loungeen lentoasemalla, kun lähtee lomalle ja kattava matkavakuutus ja tuoteturva-vakuutus.

Stockmann Mastercardilla voi hyödyntää Stockmannin kanta-asiakasohjelman etuja. Tuohi Mastercardilla luottoraja voi olla 2 000 - 10 000 euroa. Korttia voi hakea Nordea Rahoituksen verkkohakemuksella tai yhteistyökumppaneiden myymälöissä.

Kaikille Nordean Mastercard-luottokorteilla on 30 päivän koroton maksuaika ja mahdollisuus joustavaan maksamiseen luotolla tai suoraan tililtä (Nordea s.a.)

Nordealla on tarjolla useampaa lainaa, kuten asuntolaina, ASP-laina, remonttilaina, vakuudellinen laina, kotijousto, kulutusluotto, joustoluotto, lainojen yhdistäminen, autolaina ja opintolaina. Tarkastelemme tästä suurinta eli asuntolainaa (Nordea s.a.)

Nordean asuntolainassa on lyhennys jousto eli mahdollisuus muokata mobiili- ja verkkopankissa asuntolainan kuukausierää. Laina-aika asuntolainalle on joustava eli valittavissa jopa 30 vuoden takaisinmaksuaika. Työkalu laina-aikojen ja kuukausierien vaikutusten arviointiin asuntolaskurin avulla. Järjestelypalkkio lainalle on 0,4 % lainasummasta, mutta kuitenkin vähintään 300 €.

Lainalle on mahdollista hakea lyhennysvapaata erityistilanteissa, esimerkiksi perhevapaiden aikana. Lainalle voi hakea maksuohjelman muutosta verkko- tai mobiilipankissa hintaan 150 € ja henkilötyönä 250 €. Verkko- tai mobiilipankissa on maksuton eräpäivän muutos ja henkilötyönä 50 €. Verkko- tai mobiilipankissa koron muutos on 250 € ja henkilötyönä 300 €. Marginaalin muutos lainalle on taas 250 € henkilötyönä. Nordean asuntolainan kustannukset riippuvat valituista palveluista ja lainaehdoista (Nordea s.a.)

Sijoittamiseen ja säästämiseen Nordea tarjoaa monipuolisia vaihtoehtoja, jotka sopivat erilaisiin sijoitusprofiileihin ja tarpeisiin. Rahastot sopivat niille, jotka haluavat sitoutua pitkäaikaiseen säästämiseen ja sijoittamiseen. Rahastot sopivat sekä aloittelijoille, että kokeneille sijoittajille ja rahastovalikoima on laaja.

Osakkeet on pitkän aikavälin sijoituksia. Osakkeet voivat tarjota hyvää tuottoa, mutta niihin liittyy myös korkea riski. Tilisäästämisen mahdollisuus on lyhytaikaiseen säästämiseen sopiva vaihtoehto, yllättävien menojen varalta. Osakesäästötili taas mahdollistaa kotimaisten ja ulkomaisten pörssiosakkeiden kaupankäynnin. Tämä soveltuu kokeneelle sijoittajalle. Arvo-osuustili vaihtoehto on sähköinen säilytyspaikka erilaisille arvopapereille, kuten osakkeille ja joukkovelkakirjoille.

Pitkäaikaisen säästämisen etuja tarjoavat sijoitusvakuutukset. Nämä soveltuvat sekä aloittelijalle, että aktiiviselle sijoittajalle. Nordealla on myös Rahastot Nyt palvelu, josta löytyy kattava rahastovalikoima ja tietoa eri rahastoista. Ja viimeisimpänä digitaalinen sijoitusneuvoja Nora, mikä tarjoaa henkilökohtaisen sijoitussuunnitelman vastaamaan asiakkaan profiilia (Nordea s.a.)

Kuukausisäästäminen Nordean rahastoon tarjoaa edullisen ja helpon tavan aloittaa sijoittaminen. Säästämisen voi aloittaa jo 10 eurolla kuukaudessa. Merkintä- ja lunastuspalkkiot ovat 0 euroa Rahastoille digikanavissa. Säästämiseen voi pitää taukoja ja säästösummaa voi muuttaa. Digitaalinen sijoitusneuvoja Nora luo sijoitussuunnitelman maksutta. Rahastovalitsin luo hajautetun rahastosalkun tunnistamalla sopivat rahastot sijoitusprofiiliin (Nordea s.a.).

#### **4.5 Osuuspankki**

Yli 120 vuotta OP Ryhmä on ollut keskeinen toimija Suomen taloudessa ja yhteiskunnallisessa kehityksessä. Osuuskassojen keskusrahasto perustettiin 1902, joten Op Ryhmän juuret ulottuvat siihen asti. Vuonna 2005 ryhmä laajentui merkittävästi ostamalla vakuutusyhtiö Pohjolan, jonka historia alkoi jo vuonna 1891. 1900-luvulla OP oli tärkeänä rahoittajana maaseudulla ja 1950-luvulla se siirtyi myös kaupunkeihin tarjoamaan asuntoluottoja. Monipuoliseksi finanssiryhmäksi Op ryhmä on kehittynyt 2000-luvulla ja se tarjoaa laajan kirjon pankki ja vakuuspalveluita. Op Ryhmä on säilyttänyt vahvan asemansa suomalaisessa yhteiskunnassa ja on tunnettu asiakaslähtöisyydestään, sekä luotettavuudestaan (Osuuspankki s.a.)

102 Osuuspankin ja niiden omistaman OP Osuuskunnan muodostama yhteisö on Suomen suurin finanssiryhmä. OP Ryhmä on asiakkaidensa omistama; yli 2,1 miljoonaa omistaja-asiakasta omistavat osuuspankit ja siten koko ryhmän (Osuuspankki s.a.).

#### **4.6 Osuuspankin päivittäispalvelut henkilöasiakkaille ja hinnastot**

Pankin päivittäispalvelut ovat tarjoilla kaikenikäisille, sisältäen kortin tilin ja digipalvelut. Päivittäispalvelut saa ilman kuukausimaksua ollessaan alle 26-vuotias. Henkilöasiakkaan päivittäispalvelut ovat myös omistaja-asiakkaalle maksuttomia.

Osuuspankilla on eri elämänvaiheisiin eri palvelupaketteja: aikuisten paketit, mitkä räätälöidään tarpeen mukaan, alle 7-vuotiaiden palvelut vaikka viikkorahoille, 15–17-vuotiaiden taloudenhallintaa ja senioreille suunnattu erityispalveluita talouden hoitoon (Osuuspankki s.a.)

Aikuisten palvelupaketti sisältää käyttötilin, valitun kortin, OP:n tunnukset ja digipalvelut ilmaiseksi vuoden 2025 loppuun asti, mikäli on omistaja-asiakas. Muuten yksittäisten tuotteiden normaalihinnat alkavat 3,95 €/kk.

Aikuistenpakettiin voi valita erilaisia kortteja, kuten esimerkiksi OP Gold -kortti, jossa luottoraja 2 000- 20 000 €, kortti sisältää ostoturvan, 365 päivän tuoteturvavakuutuksen ja matkavakuutuksen. Normaali-hinta kuukaudessa on 8 €, mutta omistaja-asiakkaan hinta on 0 €/kk. Toisena vaihtoehtona on OP Classic -kortti, jossa luottoraja 2 000- 20 000 €, tämäkin sisältää ostoturvan ja lisäksi 180 päivän tuoteturvavakuutuksen. Normaali-hinta 3,95 € kuukaudessa, mutta omistaja-asiakkaan hinta on 0 €/kk.

Vauhtiehtona on myös pelkkä pankkikortti eli OP Debit -kortti. Kortti sopii hyvin esimerkiksi yli 15-vuotiaille. Tässäkin normaalihinta 3,95 € kuukaudessa, mutta omistaja-asiakkaalle hinta on 0 €/kk.

Viimeisimpänä OP Duo -kortti, mikä yhdistää luotto- ja debit-kortin ominaisuudet, tämäkin sisältää ostoturvan ja tässä on 365 päivän tuoteturvavakuutus tämän kaiken lisäksi myös hintatakuun ja identiteettiturvan tuen. Normaali-hinta 2 € kuukaudessa, mutta omistaja-asiakkaalle hinta 0€/kk. Paketti tarjoaa Säästölippaan ja digitaaliset työkalut menojen seurantaan OP-mobiilissa taloudenhallintaan (Osuuspankki s.a.)

Nuorille iältään 15-17 vuotta OP tarjoaa maksuttomat päivittäispalvelut, joihin sisältyy käyttötili, pankkikortti ja OP: n tunnukset digitaalisten palveluiden käyttöön. Tiliä ja turvarajoja nuori voi itse hallita OP: n mobiili- ja verkkopankissa, ja tunnukset mahdollistavat turvallisen asiakirjautumisen eri palveluihin. Apple Pay:hin voidaan liittää kortti 13-vuotiaana ja muihin saman kaltaisiin palveluihin 16-vuotiaana. Palveluiden hakeminen onnistuu vanhempien hakemuksella (Osuuspankki s.a.)

Maksuttomat pankkipalvelut 7–14-vuotiaille lapsille, jotka sisältävät käyttötilin, OP Basic -pankkikortin ja OP: n tunnukset. Lapsi voi myös seurata tilinsä tapahtumia OP-mobiilissa ja tehdä verkko-ostoksia. Kortille ja tilille voi asettaa turvarajoja, ja vähintään 13-vuotiaiden kortit voidaan liittää Apple Pay: hin. Palveluiden hakeminen onnistuu vanhempien hakemuksella (Osuuspankki s.a.)

OP tarjoaa pankkipalveluita myös alle 7-vuotiaille lapille, käyttötili tarjoaa mahdollisuuden opetella rahankäyttöä ja säästämistä. Omistaja-asiakkaan lapsen tili kerryttää 0,25 % korkoa. Tili on hyvä väline rahankäytön perusteiden oppimiseen yhdessä vanhempien kanssa (Osuuspankki s.a.)

Senioreille ja erityistä tukea tarvitseville on suunnattu omat palvelut. Palvelut tarjoavat tietoa ja tukea sujuvaan raha-asioiden hoitoon, mahdollistaen asiointia sekä itsenäisesti tietokoneella tai älypuhelimella että ilman näitä laitteita. Puhelinpalvelu on avoinna arkisin, ja siitä veloitetaan paikallisverkko-maksu tai matkapuhelinmaksu. Op tarjoaa myös vakuutuspalveluja ja ajankohtaisia turvallisuusvinkkejä, jotka auttavat pankkiasioinnissa (Osuuspankki s.a.).

Omistaja-asiakkaana saa alennuksia pankki- ja vakuutuspalveluista ja monipuolisia etuja pankkipalvelut ilman kuukausimaksuja, sisältää käyttötilin, pankki- ja luottokortit, sekä OP:n digipalvelu on voimassa 31.12.2025 saakka.

Käyttötilin saa ilman kuukausimaksua. Pankki- ja luottokortit esimerkiksi OP Gold ilman kuukausimaksua, jossa normaalihinta 8 €/kk, muille, jotka eivät ole omistaja-asiakkaita 13,25 €/kk. OP:n tunnus ja digipalveluissa ei lisäkustannuksia. OP Tiliviesti on ilmainen alkaen 1.1.2025. Omistaja-asiakkaat saavat 40% lisää OP-bonuksia verrattuna vuoden 2022 tasoon. Bonuksia voi käyttää pankkipalveluihin, vakuutusmaksuihin ja muihin palveluihin. Omistaja-asiakkaaksi pääsee liittymällä ja maksamalla 100 €, joka on kertamaksu eikä muita liittymismaksuja ole.

Kortteihin on etuja hinnoissa. OP Gold on omistaja-asiakkaalle 0 €/kk vuoden 2025 loppuun (normaalihinta 8 €/kk, muille, kuin omistaja-asiakkaille 13,25 €/kk). OP Classic on omistaja-asiakkaalle 0 €/kk vuoden 2025 loppuun (normaalihinta 3,95 €/kk, muille, kuin omistaja-asiakkaille 8,45 €/kk). OP Debit on omistaja-asiakkaalle 0 €/kk vuoden 2025 loppuun (normaalihinta 3,95 €/kk, muille kuin omistaja-asiakkaille 8,25 €/kk). Viimeisimpänä OP Duo, jossa molemmat luotto- ja debit ominaisuudet on omistaja-asiakkaalle 0 €/kk (normaalihinta 2 €/kk, muille 4 €/kk) (Osuuspankki s.a.)

Osuuspankilla on olemassa useampaa lainaa. On autolaina, remonttilaina, energiaremonttilaina, asuntolaina, rakennuslaina ja opintolaina. Tarkastelemme näistä asuntolainaa tarkemmin (Osuuspankki s.a.)

Asuntolainaa hakevat voivat saada rahoitusta oman kodin ostamiseen, olemassa olevan lainan maksuun, taloyhtiölainan maksuun tai kilpailuttamiseen. Hakeminen on mahdollista myös muiden pankkien tunnuksilla. Omistaja-asiakkaat, jolla asuntolaina kerryttävät OP-bonuksia, jotka voidaan käyttää pankki- ja vakuutusmaksuihin.

Asuntolainan omaavalle asiakkaalle on olemassa erilaisia korkosuojauksia ja vakuutuksia, jotka tuovat taloudellista turvaa. Asuntolainasta ei synny kuluja ennen kuin laina nostetaan ja lainatarjous on maksuton. Asuntolainan marginaali alkaen 0,7 %. Arvioitu todellinen vuosikorko esimerkiksi 170 000 euron lainalle 20 vuoden maksuajalla on 3,3 %. Lainanhoitomaksu 2,50 euroa kuukaudessa. Kertaluontoinen toimitusmaksu 680 euroa lainan nostossa. Lainan kokonaiskustannus

esimerkissä on 231 151,05 euroa. Korkeintaan 70% ostettavan asunnon arvosta voidaan hyväksyä vakuudeksi. Tarvittaessa pankki vaatii lisävakuuksia (Osuuspankki s.a.)

Hieman asuntolainan hinnastoa Osuuspankissa. Toimitusmaksu on 0,40 % luoton määrästä, vähintään 300,00 €. Toimitusmaksun korotus vieraan vakuuden tai takauksen yhteydessä 100,00 €. Mikäli haluaa nostaa usean erän 30,00 € kustakin nostosta toisesta alkaen. Automaattinen veloitus 2,50 € per maksuerä. Erilaiset ilmoituskirjeet 5,00 € per kirje. Maksumuistutus 5,00 € per muistutus. Vuotuinen todistus velasta ja koroista on maksuton. Ylimääräinen todistus on 10,00 €. Tiedustelut takaajilta ja vakuuden antajilta on vähintään 20,00 €. Postikulut asiakkaan pyynnöstä alkaen 5,00 €. Toiseen Osuuspankkiin asiakirjojen lähettäminen 40,00 €. Mikäli haluaa muuttaa maksusuunnitelmaa muutos on 150,00 €. Viitekoron tai marginaalin muutos on 200,00 €. Pienet muutokset, kuten eräpäivän muutos on 50,00 €. Suostumuspalkkio vakuuden tai takauksen muutoksiin on 35,00 €. Kiinteäkorkoisen lainan ennaikainen takaisinmaksusta korvaus kuluttajansuojalain mukaisesti. Muuten ennen-aikainen takaisinmaksu on maksuton. Kyseiset hinnat ja maksut koskevat eri osa-alueita asuntolainan hakuprosessissa ja hallinnoinnissa (Osuuspankki s.a.).

Käydään läpi Osuuspankin säästämisen ja sijoittamisen palveluita seuraavaksi. Näitä on useampaa vaihtoehtoa ja asiakas voi valita itselleen mieluisamman vaihtoehdon.

OP Enssijoitus on lahja jokaiselle vuonna 2025 syntyvälle vauvalle, 100 euroa OP-Maailma Indeksijohdettu sijoitusrahastoon. Osuuspankilla on kuukausisäästämistä rahastoon, mikä on aloitettavissa jo 10 €/kk. Op mahdollistaa pitkäaikaisen säästämisen ja hyödyntää korkoa korolle -ilmiötä.

Markkinakatsauksissa näkee ajankohtaiset näkemykset ja tiedot pörssistä ja sijoitusmarkkinoista.

Tapoja sijoittaa Osuuspankissa on, osakesijoittaminen missä aloitus mahdollista 100 €/kk. Sijoittaminen tapahtuu osakesäästötilin tai arvo-osuustilin kautta. Vaihtoehtona myös rahastosijoittaminen, jossa yli 60 erilaista rahastoa tarjolla, aloitus joko kuukausisäästämisenä tai kertasijoituksena. Sijoitusasiakkaille maksuton digitaalinen sijoitusneuvoja, OP Sijoituskumppani, tarjoaa suosituksia.

Omistaja-asiakkaalle rahastojen ostot ja myynnit ilman kuluja. OP-bonukset säästöistä ja sijoituksista, jotka voi käyttää pankki- ja vakuutusmaksuihin. Välityspalkkiot maksimissaan 1% kotimaisten osakkeiden kaupoista arvo-osuustilin kautta.

Muita palveluita on vakuutusäästäminen, jossa on mahdollisuus valita useita sijoituskohteita yhden vakuutus sopimuksen alle. Maksuton sijoitusneuvonta saatavilla OP-mobiilista, op.fi-palvelusta tai asiakaspalvelusta. Sijoitus ja säästämis palvelut on suunnattu erilaisille säästäjille ja sijoittajille, riippuen heidän taloudellisista tavoitteistaan ja tarpeistaan (Osuuspankki s.a.)

Käydään läpi Osuuspankin sijoittamisen ja säästämisen palvelupaketteja sekä niiden hintoja. Säästämisen ja sijoittamisen palvelupaketit arvo-osuustilille. Säästäjän palvelupaketin hinta on normaalisti 2,99 €/kk (sis. ALV), mutta omistaja-asiakkaalle se on maksuton.

Sijoittajan palvelupaketin Hinta on 5,39 €/kk (sis. ALV), mutta omistaja-asiakkaalle se on maksuton. Alle 26-vuotiaalle paketti on maksuton. Paketti edellyttää, että osakevälityksen palkkiot ylittävät 500 € edellisessä kalenterineljänneksessä. Ajantasainen kurssi-informaatio (5 tarjoustasoa) ja uutisinformaatio hinnat molemmille 5,00 €/kk (sis. ALV), mutta palvelu on maksuton, jos osakevälityksen palkkiot ylittävät 500 € edellisessä kalenterineljänneksessä.

Kotimaisten toimeksiantojen välityspalkkiot säästäjän palvelupaketilla 0,15 %, minimi 5,00 € Ja sijoittajan palvelupaketilla 0,08 %, minimi 3,00 €. Säästäjän palvelupaketti on omistaja-asiakkaalle: 0,00 €/kk muille: 2,99 €/kk. Sijoittajan palvelupaketti on omistaja-asiakkaalle: 9,99 €/kk ja muille: 14,99 €/kk. Osakesäästötilin siirto toiselle palveluntarjoajalle on 81,00 € sis. ALV, lisäksi lajikohtainen mak-su. Osakesäästötilin lopetus on 51,00 € sis. ALV. Näistä hinnoista saa kattavan kuvan Osuuspankin sijoittamiseen liittyvistä palvelupaketeista ja niiden kustannuksista, mukaan lukien mahdolliset alennukset omistaja-asiakkaille (Osuuspankki s.a.).

#### **4.7 S-Pankki**

Osana S-ryhmää S-Pankki tarjoaa monipuolisia pankkipalveluita. S-Pankki on kokonaan kotimainen pankki ja on omistettu SOK:lle ja S-ryhmän alueosuuskaupoille. S-ryhmän arvoja heijastaen S-Pankki on luotettava ja tarjoaa päivittäiset pankkipalvelut ja rahoituksen asiakkailleen.

S-Pankilla oli vuoden 2024 loppuun mennessä miljoonia asiakkaita, verkkopankkitunnuksia, kansainvälisiä maksukortteja ja miljardeja euroja talletuksina ja luottokantana. S-Pankki on valittu vastuullisimmaksi pankkibrändiksi Suomessa. Konsernirakenne koostuu S-Pankki Oyj:stä ja sen tytäryhtiöistä (S-Pankki s.a.)

S-Pankki, suomalainen osa S-ryhmää, palvelee yli 3,1 miljoonaa asiakasta. Joulukuussa 2024 S-Pankki yhdistyi Handelsbankenin kanssa. Pankki yhdistää arjen talousasiat ja kauppareissut, tavoitteenaan tehdä asiakkaidensa elämästä sujuvampaa (S-Pankki s.a.).

#### **4.8 S-Pankin päivittäispalvelut henkilöasiakkaille ja hinnastot**

Liittymällä S-Pankin asiakasomistajaksi saa jopa 5€ Bonusta ostoksista ja 0,5% maksutapaetua S-Etukortti Visalla. Bonusta kertyy myös monista muista palveluista, kuten kosmetiikasta, muodista, ja ravintoloista. Asiakasomistajalle on maksuttomat pankkipalvelut, kuten tili, kortti ja verkkopankki-tunnukset. Lisäksi asiakasomistaja saa vaihtuvia S-Etutuotteita alennuksia hotelleista ja

päivittäistavaroista. S-mobiili-sovelluksessa voi hallinnoida etuja, sovellus sisältää S-Etukortin, tilit ja ajankohtaiset etukupongit (S-Pankki s.a.)

S-Tili, verkkopankki ja S-Etukortti Visa ovat maksuttomia kaikille osuuskauppojen asiakasomistajille ja asiakasomistajatalouksiin kuuluville. S-Tuottotilillä kuukausimaksu on maksuton. Korkopor-  
taat vaihtelevat S-Prime -2 %:sta S-Prime -0.25 %:iin talletusmäärän mukaan.

Asiakkailla on myös mahdollista saada S-Lainaa. S-Lainan avauspalkkio on maksuton. Viitekorko: 3 kk:n Euribor. Marginaali 4.50 %–14.99 % asiakaskohtaisesti. Mahdollista on avata S-Määräi-  
kaistili, jossa lopettaminen/irtisanominen ennen eräpäivää maksaa 2 % pääomasta, vähintään 50 € (S-Pankki s.a.).

S-Pankki tarjoaa useampaa korttia, jota asiakasomistaja voi valita itselleen. Korteissa on eri omi-  
naisuuksia. S-Etukortti Visa Debit on kuukausimaksuton pankkikortti. Kortti kerryttää Bonusta ja  
maksu-tapaetua S-ryhmän ostoista. Kortti tarjoaa turvarajoja, lähimaksuominaisuuden sekä mobiili-  
maksu-vaihtoehtot Apple Pay: n ja Google Pay: n kautta. Korttiasetuksia voi hallinnoida S-Pankin  
verkkopalvelussa tai S-mobiilissa (S-Pankki s.a.)

S-Etukortti Visa Credit on kuukausi- ja vuosimaksuton luottokortti. Kortti kerryttää Bonusta ja 0,5 %  
maksutapaetua S-ryhmän ostoista. Luottoraja vaihtelee 800–10 000 euroa. Luottokortilla on keski-  
määrin 30 vuorokautta korotonta maksuaikaa ja mahdollisuuden pitää kaksi maksuvapaata kuu-  
kautta vuodessa. Kortilla voi nostaa käteistä automaateista globaalisti ja maksaa puhelimella käyt-  
täten Apple Pay:tä tai Google Pay:tä. Lisäksi, kun maksaa luotolla, ostokset on ne kuluttajasuoja-  
lain mukaisesti turvattu ostoturvalla (S-Pankki s.a.).

S-Etukortti Visa Credit/Debit on yhdistelmäkortti, joka tarjoaa sekä pankki- että luotto-ominaisuudet  
samassa kortissa, ja on kuukausi- ja vuosimaksuton osuuskaupan asiakasomistajille. Kortilla pys-  
tyy maksamaan ostokset, joko suoraan pankkitililtä tai luotolla, jolloin saa keskimäärin 30 vuoro-  
kautta korotonta maksuaikaa. Kortilla maksaessa kerryttää Bonusta ja 0,5 % maksutapaetua S-  
ryhmän ostoista.

Kortin luottoraja on 800–10 000 euroa ja voit itse päättää, maksatko kuukausittain vähimmäis-  
lyhennyserän vai koko summan. Kortissa on mahdollisuus pitää kaksi maksuvapaata kuukautta  
vuodessa. Kortilla voi myös maksaa mobiilisti käyttäen Apple Pay:tä tai Google Pay:tä ja hyödyn-  
tää ostoturvaa, joka suojaaa luotolla tehdyt ostokset (S-Pankki s.a.).

S-Pankki tarjoaa asuntolainaa ensiasunnon ostajille, asunnonvaihtajille sekä nykyisen lainan siirtä-  
miseen. Asuntolainahakemuksen tekeminen ei sido vielä lainan ottamiseen ja asuntolainahake-  
muksen voi täyttää verkossa tai S-mobiilissa. Hakemuksen voi jättää myös ennen, kun kohde on  
löytynyt. Asuntolainan yhteydessä on saatavilla lisäpalveluita, kuten lainaturva ja kiinteä korko.

Lisäksi lyhennysvapaat antavat joustavuutta talouden hallintaan, ja asunto- sekä lainakaupat voidaan hoitaa digitaalisesti (S-Pankki s.a.)

Asuntolainan noston toimitusmaksu on 2% lainan määrästä ja se on vähintään 500 € yhdellä vakuudella ja 700 € useammalla vakuudella. Asuntolainan muutos eräpäivään tai muut pienet muutokset ovat maksuttomia verkkopankissa, mutta 50 € toimipaikassa tai puhelimitse. Vakuuden vaihto taas on 200 € ja viitekoron muutos korontarkistuspäivänä: 200 €. Korkomarginaalin muutos on 150 € ja vakuusasiakirjojen luovutus- ja säilytys sitoumus on 100 €.

Vakuuden vapauttaminen kesken laina-ajan on 100 € ja omistusoikeuden rekisteröinti osakehuoneistorekisteriin on 150 € (sis. ALV 25,5%). Sähköiseksi muutetun osakekirjan rekisteröinti uudelle omistajalle taas on 50 € (sis. ALV 25,5%) ja panttausrekisteröinti on 100 € (sis. ALV 25,5%) panttausmerkinnän poisto: 50 € (sis. ALV 25,5%). Osakekirjan kuolettaminen on 300 € (sis. ALV 25,5%) ja kiinnityksen hakeminen, vahvistaminen tai purkaminen: 270 € (sis. ALV 25,5%).

Nämä hinnat kattavat S-Pankin asuntolainan nostoon, hallinnointiin ja asuntokauppaan liittyvät kulut, mukaan lukien osakkeiden ja kiinteistöjen rekisteröinnit sekä kiinnitykset. Lisäksi hinnat sisältävät viranomaismaksut, mikäli niitä veloitetaan (S-Pankki s.a.).

S-Pankki tekee säästämistä ja sijoittamisesta helppoa ja saavutettavaa. Palveluvalikoimaan kuuluu erilaisia säästämisen ja sijoittamisen muotoja, jotka sopivat sekä varovaisille että rohkeille sijoittajille.

S-Pankin rahastot tarjoavat laajan valikoiman rahastoja, jotka vaihtelevat riskinsietokyvyn ja tuottohakuisuuden mukaan. Suomen ensimmäinen mikrosäästämisen palvelu on nimeltään Säästäjä, joka löytyy S-mobiili-sovelluksesta. Säästäjän avulla voi automaattisesti sijoittaa pieniä summia rahastoon jokaisen korttiosoksen yhteydessä, esimerkiksi 0,50–5 euroa per tapahtuma.

Kuukausisäästämässä voi aloittaa säännöllisen säästämisen rahastoon jo 10 eurolla kuukaudessa. Tämä sopii, jos haluaa säästää pitkäaikaisesti ja summaa, säästöpäivää on helppo muuttaa verkkopankissa. Rahastosäästäminen vaihtoehtona, kun sijoitat rahastoihin ja rahasi sijoitetaan useisiin eri kohteisiin, mikä auttaa hajauttamaan sijoitusriskejä. Rahastosijoituksista maksetaan veroa vasta, kun myy osuuksia ja tämä mahdollistaa tehokkaamman korkoa korolle -ilmiön hyödyntämisen.

Jos kaipaat henkilökohtaista neuvontaa ja haluat suunnitella säästöjäsi asiantuntijan kanssa, S-Pankki tarjoaa mahdollisuuden varata ajan sijoitusneuvontaan. Lisäksi voit kokeilla S-Pankin säästölaskuria nähdäksesi, kuinka säästösi voivat kasvaa ajan myötä (S-Pankki s.a.).

## 5 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, miten Osuuspankki, Danske Bank, Nordea ja S-Pankki eroavat toisistaan tarjoamiensa palveluiden ja hinnoittelun osalta. Analysoidaan ja vertaillaan Osuuspankin, Danske Bankin, Nordean ja S-Pankin päivittäispalveluita sekä niiden hinnoittelua keskenään.

Tämän lisäksi on tarkoitus arvioida asiakkaiden kokemuksia pankin päivittäispalveluista ja hinnoittelusta. Tutkimusmenetelmänä käytetään määrällistä kyselytutkimusta. Kyselytutkimuksessa kartoitetaan Haaga-Helian opiskelijoiden ja sosiaalisessa mediassa olevien henkilöiden pääasialliset pankit, heidän kokemuksensa palveluiden laadusta ja siitä miten palveluiden hinta vaikuttaa asiointiin. Tutkimuksen lopputuloksena tuotetaan raportti, joka sisältää yksityiskohtaisen analyysin kunkin pankin tarjoamista palveluista, hinnoittelusta ja asiakaskokemuksista.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Määrällinen tutkimus on kvantitatiivinen menetelmä, jossa tutkittavia ilmiöitä mitataan ja esitetään numeerisesti. Se vastaa kysymyksiin, kuinka paljon ja kuinka usein. Tutkimuksessa hyödynnetään selkeästi määriteltyjä muuttujia, jotka standardoidaan aineistonkeruun yhteydessä. Tiedonkeruumenetelminä käytetään strukturoituja menetelmiä, kuten kyselyitä ja havainnointilomakkeita. Objektivisuus on keskeistä määrällisessä tutkimuksessa, mikä tarkoittaa, että tutkijan vaikutus tuloksiin on minimoitu. Suurta vastaajamäärää suositellaan luotettavien johtopäätösten tekemiseksi. Aineisto analysoidaan tilastollisin menetelmin. Strukturointi varmistaa, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla, mikä mahdollistaa vertailtavuuden ja toistettavuuden (Vilkkä 2007, 13-17).

Dokumenttianalyysi on menetelmä, jossa kirjallista aineistoa, kuten verkkosivuja, raportteja ja artikkeleita, analysoidaan systemaattisesti ilmiön ymmärtämiseksi. Sen avulla saadaan taustatietoa ja lisänäkökulmia tutkittavaan aiheeseen. Dokumenttianalyysissä käytetään sisällönanalyysia ja sisällönerittelyä, ja analyysi perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan. Prosessi etenee aineiston valmistelusta analyysiin, pelkistämiseen ja lopulta tulkintaan sekä johtopäätöksiin (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti, 2015).

### 5.2 Aineiston kerääminen

Määrällisessä tutkimuksessa aineisto kerätään kyselylomakkeilla, systemaattisella havainnoinnilla tai rekisteri- ja tilastotiedoilla. Yleisin tapa on kyselylomake, joka voi olla postitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti toteutettu (Vilkkä, luku 4.) Kysymysten on oltava säännöllisesti oikeita ja tilastollisesti mielekkäitä, sillä lomakkeen täyttämisen jälkeen muutoksia ei voi tehdä. Hyvä kyselylomake

on kokonaisuus, jossa yhdistyvät sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat (Vehkalahti 2019, 20.) Standardointi ja vakiointi varmistavat, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Kyselylomakkeessa vastaajat vastaavat kirjallisesti, mikä mahdollistaa laajojen aineistojen keräämisen. Etuna on anonymiteetti, mutta haasteena voi olla alhainen vastausprosentti. Sähköpostikyselyt ovat kustannustehokkaita, mutta edellyttävät, että kohderyhmä hallitsee sähköisen asiainnin (Vilkkä, luku 4.) Lomakkeen tulee perustua tarkasti määriteltyyn tutkimusongelmaan ja kirjallisuuteen. Vastaajan kiinnostus ja mahdollisuus vastata kyselyyn on varmistettava, ja kysymysten tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä. Hyvin laadittu saatekirje motivoi vastaajia, ja sen tyyli ja sisältö vaikuttavat vastausprosenttiin. Ohjeiden selkeys takaa sujuvan vastaamisen ilman epäselvyyksiä (Vilkkä 2007, 63-66).

### **5.3 Tutkimuksen toteutus ja analysointimenetelmät**

Määrällinen tutkimus perustuu tilasto-ohjelmilla tehtyyn numeeriseen analyysiin, jossa mittaaminen ja kokeellinen lähestymistapa mahdollistavat yksilöistä riippumattoman tiedon. Määrällinen tutkimus selittää ja ymmärtää ihmisten kokemuksia ja käsityksiä sekä niiden jakautumista. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka paljon tai usein jokin ilmiö esiintyy ja miksi ilmiöt ilmenevät tietyllä tavalla. Menetelmä auttaa selittämään, kartoittamaan, kuvaamaan, vertailemaan tai ennustamaan ihmisiin liittyviä ilmiöitä (Vilkkä 2021).

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää henkilöiden käsityksiä ja kokemuksia pankkipalveluista sekä niiden hinnoittelusta. Tutkimus auttaa selvittämään, mitä pankkipalvelut ja niiden hinnoittelu merkitsevät asiakkaille.

Kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin vastaamaan tutkimuksen pää- ja alaongelmiin. Kysely toteutettiin Webropol-työkalulla, kysymykset olivat loogisessa järjestyksessä ja helposti luettavia. Kyselyn visuaalinen puoli on otettu huomioon kyselyä tehdessä. Kysely oli avoinna 3.–31.03.2025, ja siihen saatiin 99 vastausta.

Analyysimenetelmä valitaan tutkimusongelman ja kysymysten mukaan. Tunnuslukujen avulla voidaan esittää numeerista tietoa, kuten asiakkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä. Tilasto-ohjelmat helpottavat analyysia, ja tutkimus mahdollistaa ilmiöiden kuvaamisen, vertaamisen ja selittämisen (Vilkkä 2007, 119-120).

Analysoinnissa hyödynnettiin Webropol-työkalun ominaisuuksia sekä Exceliä. Diagrammit tuotettiin pääosin Webropol:issa, mutta osa luotiin Excelin avulla. Tutkimustulokset esitettiin selkeästi ja ne jaoteltiin kyselylomakkeen aiheiden mukaisesti. Tämä teki tulosten esittämisestä loogista ja helpotti yhteyden säilyttämistä alkuperäisiin kysymyksiin.

Tulokset esitettiin prosenttiosuuksina, mikä teki niiden tulkinnasta selkeää ja ymmärrettävää. Prosenttilukujen avulla pystyttiin havainnollistamaan vastausten jakautumista eri kysymyksissä ja tunnistamaan, mitkä vaihtoehdot korostuivat. Pylväsdiagrammit tarjosivat visuaalisen keinon vertailla eri vastausvaihtoehtojen yleisyyttä, jolloin erot näkyivät selvästi. Näiden analyysimenetelmien yhdistäminen mahdollisti kattavan ja havainnollisen esitystavan tutkimustuloksille.

Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, miten Osuuspankki, Danske Bank, Nordea ja S-Pankki eroavat palveluiden ja hinnoittelun osalta. Aineisto kerättiin pankkien virallisilta internetsivuilta, joista tarkasteltiin niiden tarjoamia palveluita ja hinnoittelua. Tietojen keräämisessä varmistettiin, että ne olivat ajantasaisia ja vertailukelpoisia.

Sen jälkeen siirryttiin pohdintaan, jossa tuloksia tarkasteltiin syvällisemmin ja tehtiin tärkeitä johtopäätöksiä. Lisäksi arvioitiin tutkimuksen luotettavuutta eli sitä, kuinka hyvin menetelmät toimivat ja kuinka paikkansapitäviä tulokset ovat.

Lopuksi käsiteltiin myös tutkimuksen eettisiä asioita, kuten osallistujien anonymiteetin säilyttämistä ja aineiston asianmukaista käsittelyä. Lisäksi pohdittiin mahdollisia jatkotutkimusaiheita, kuten sitä, miten pankkipalveluiden digitalisaatio tai asiakaskokemuksen muutokset vaikuttavat palveluiden hinnoitteluun ja asiakastyytyvyyteen tulevaisuudessa.

## 6 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitetään tutkimuksen tulokset, jotka koostuvat kahdesta erillisestä data-aineistosta: pankkien verkkosivuilta kerätystä tiedosta ja kyselytutkimuksesta.

### 6.1 Pankkien palveluiden ja hinnoittelun vertailu

Ensimmäisessä osiossa käsitellään Danske Bankin, Nordean, Osuuspankin ja S-Pankin tarjoamia palveluita ja hinnoittelua. Analyysi perustuu tietoihin, jotka on kerätty suoraan pankkien virallisilta verkkosivuilta. Tarkastellaan erityisesti kunkin pankin päivittäispalveluiden, asiakaspakettien, luottojen ja sijoituspalveluiden hinnoittelua. Vertaillaan myös erikoistarjouksia ja alennuksia, joita pankit tarjoavat tietyille asiakasryhmille, esimerkiksi opiskelijoille ja seniorikansalaisille.

### 6.2 Pankkien palveluiden ja hinnoittelun vertailun tutkimuksen tulokset

Danske Bank tarjoaa päivittäispalveluissa erilaisia asiakaspaketteja, kuten Danske Silver, Gold ja Platinum Plus, joiden hinnat vaihtelevat varallisuuden mukaan (2,50 € - 13,00 €/kk). Asiakkaat voivat saavuttaa korkeampia etutasoja lisäämällä pankkipalveluitaan, esimerkiksi sijoituksia ja lainoja.

Luottojen osalta on tarjolla Mastercard Gold ja Platinum luottokortit, joissa on vaihtelevat luottorajat ja etuja, kuten matkavakuutus ja mobiilimaksut. Luottokortit tarjoavat myös korotonta maksuaikaa keskimäärin 43 päivää. Lisäksi pankki tarjoaa laajan valikoiman lainatuotteita, kuten asuntolainoja (toimitusmaksu 0,60 %, minimi 300 €), opintolainoja ja henkilökohtaisia lainoja, jotka on suunniteltu vastaamaan erilaisia rahoitustarpeita ja elämäntilanteita.

Sijoituspalveluissa sijoitusneuvonta on alkaen 0,56% vuosipalkkiolla. Osana palveluita on varainhoito ja kuukausittainen säästäminen rahastoihin. Danske Invest tarjoaa laajan valikoiman rahastoja eri riskitasoilla. Danske Bank on tunnettu vahvasta asemasta Pohjoismaissa ja sitoutumisestaan kestävään kehitykseen.

Mielestäni asiakkaan kannattaisi valita Danske Bank, jos kokee tärkeänä pankin pitkän historian ja sitoutumisen kestävään kehitykseen ja hyvät sijoituspalvelut. Nämä seikat tekevät pankista luotettavan kumppanin.

Nordea taas tarjoaa päivittäispalveluissa vaivattoman ja nopean pääsyn digitaalisiin palveluihin ja erilaisia asiakaskohtaisesti räätälöityjä paketteja. Esimerkiksi Mobiili Plus -paketti on nuorille maksuton (normaali hinta 4,65 €/kk).

Nordealla on laaja valikoima luottokortteja, kuten Nordea Gold, luottokortit tarjoavat korotonta maksuaikaa ja vakuutuksia. Normaalisti ei vuosimaksua, riippuen asiakkuuden laajuudesta.

Luottokorttien tarjonnassa korostuvat myös mobiilimaksamisen vaihtoehdot. Lisäksi Nordea tarjoaa asuntolainoja joustavin ehdoin, mukaan lukien mahdollisuuden lyhennysvapaaseen ja erilaisiin korkosuojausvaihtoehtoihin, jotka tukevat asiakkaan taloudellista joustavuutta elämän eri vaiheissa. Järjestelypalkkio lainalle on 0,4 % lainasummasta, mutta kuitenkin vähintään 300 €. Hinnat riippuu valitusta paketista ja asiakassuhteesta.

Sijoituspalveluissa on maksuton sijoitusneuvonta ja rahastokaupankäynti aktiivisille asiakkaille. Nordea tarjoaa myös digitaalisen sijoitusneuvojan Noran, joka auttaa henkilökohtaisen sijoitus suunnitelman laatimisessa.

Mielestäni asiakkaan kannattaisi valita Nordea, jos helppokäyttöisyys on tärkeää. Nordea on tunnustettu digitaalisten palveluiden edelläkävijä ja se on hyvä vaihtoehto helppokäyttöistä pankkikokemusta arvostavalle asiakkaalle.

Osuuspankki taas tarjoaa päivittäispalvelussa monipuolisia palvelupaketteja, jotka on suunnattu eri elämänvaiheisiin. Esimerkiksi alle 26-vuotiaat saavat päivittäispalvelut maksutta.

Osuuspankilla on laaja valikoima luottokortteja, kuten OP-Visa, OP-Visa Gold (8 €/kk, mutta omistaja-asiakkaalle 0 €/kk vuoden 2025 loppuun) ja OP-Visa Platinum. Nämä kortit tarjoavat eri tasoilla lisäetuja, kuten matkavakuutuksia ja lounge-pääsyjä lentokentillä, mukautuen asiakkaan elämäntyyliin ja tarpeisiin. Osuuspankki tarjoaa asuntolainoja kilpailukykyisillä hinnoilla ja joustavilla ehdolla, kuten mahdollisuus lyhennysvapaisiin kuukausiin. Toimitusmaksu on 0,40 % luoton määrästä, vähintään 300 €. Lyhennysvapaan ja korkosuojausvaihtoehtojen hinta määrittyy lainaehdoilla.

Sijoituspalveluissa Osuuspankilla on tarjolla kuukausisäästäminen, osakesäästötilit ja laaja rahastoalikoima, joista voi valita itselleen sopivimman säästämisen ja sijoittamisen tavan. Kuukausisäästäminen rahastoihin alkaen 10 €/kk ilman merkintä- ja lunastuspalkkioita omistaja-asiakkaille. Osakesäästötili ja arvo-osuustili, välityspalkkiot maksimissaan 1 % osakekaupoista. Lisäksi omistaja-asiakkaat saavat lukuisia etuja, kuten alennuksia pankkipalveluista ja lisäbonuksia.

Mielestäni asiakkaan kannattaisi valita Osuuspankki, jos haluaa omistaja-etuja, vakautta ja luotettavuutta. Osuuspankki (OP Ryhmä) on Suomen suurin finanssiryhmä.

S-Pankin päivittäispankkipalveluissa asiakasomistajat saavat pankkipalvelut, kuten tilin ja kortin, ilman kuukausimaksuja. Bonusta kertyy laajasti eri palveluista.

Luotoissa tarjolla asuntolainaa, jonka ehdot ovat asiakaskohtaisia. Asuntolainan noston toimitusmaksu on 2% lainan määrästä, ja se on vähintään 500 € yhdellä vakuudella ja 700 € useammalla

vakuudella. Asuntolainaan liittyvät pienet muutokset, kuten eräpäivän muutos, ovat maksuttomia verkkopankissa, mutta maksullisia toimipaikassa tai puhelimitse. Vakuuden vaihto on hinnoiteltu 200 € ja viitekoron muutos korontarkistuspäivänä 200 €. Korkomarginaalin muutos maksaa 150 € ja vakuusasiakirjojen luovutus- ja säilytys sitoumus 100 €.

Korttivalikoima sisältää luotto-ominaisuuksia tarjoavia vaihtoehtoja, kuten S-Etukortti Visa. Ei vuosi- tai kuukausimaksuja osuuskauppojen asiakasomistajille. Tarjoaa Bonusta ja 0.5 % maksuta- paetua S-ryhmän ostoista.

S-Pankki tarjoaa sijoituspalveluita kaiken tasoisille säästäjille, kuten mikrosäästämisen palvelun Säästäjä, joka auttaa sijoittamaan pieniä summia rahastoon. Kuukausisäästäminen rahastoihin al- kaen 10 €/kk, erittäin alhaiset kustannukset.

Asiakasomistajat saavat bonuksia ja alennuksia S-ryhmän palveluista. Tämä on hyvä etu asiak- kuuteen.

Asiakkaan kannattaa valita S-Pankki, jos haluaa pankkipalvelut osaksi laajempaa S-ryhmän asia- kasomistajaetujen kokonaisuutta, saamalla etuja ja bonuksia, sekä hyviä säästämismahdollisuuksia.

### 6.3 Kyselytutkimuksen tulokset

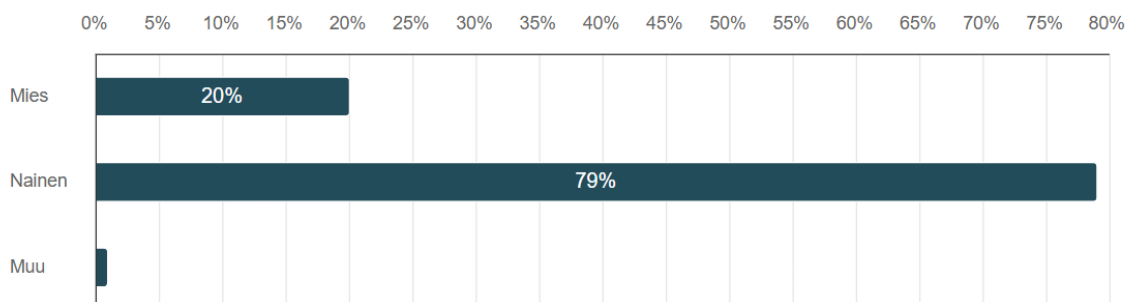
Toisessa osiossa esitetään kyselytutkimuksen tulokset, johon osallistui 99 vastaajaa osa Haaga- Helian opiskelijoista ja osa sosiaalisen median kautta aikavälillä 03.03.2025 - 31.03.2025. Kyse- lyssä selvitettiin vastaajien pääasialliset pankit, heidän kokemuksensa pankkipalveluiden laadusta ja miten hinnoittelu vaikuttaa heidän tyytyväisyyteensä. Koska kaikki kysymykset eivät olleet pakol- lisia, osassa vastauksista saattaa olla alle 99 vastausta.

### 6.4 Kyselytutkimuksen alkutiedot.

Vastaajilta kysyttiin ensimmäisenä sukupuolta. Vaihtoehtoina oli nainen, mies ja muu. Vastaajista 79% oli naisia, 20% miehiä ja 1% vastasi muu (Kuva 2).

#### Sukupuoli

Vastaajien määrä: 99

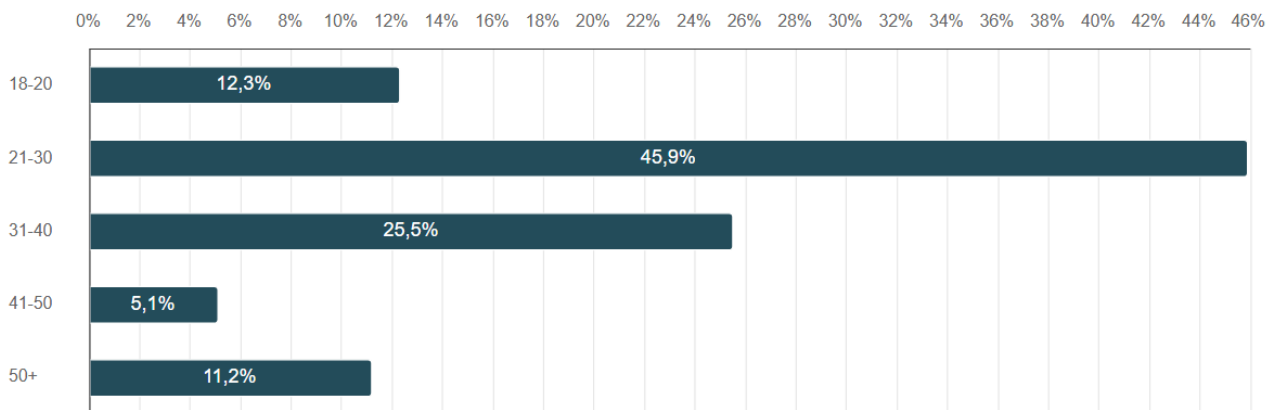


Kuva 2. Vastaajien sukupuoli (N=98)

Kohderymänä tutkimuksessa oli alkaen 18 vuodesta kaikki, jotka käyttävät pankkipalveluita. Vastausvaihtoehtoina oli 18-20, 21-30, 31-40, 41-50 ja 50+. Vastaajista 18-20 vuotiaita oli 12,3%, 21-30 vuotiaita 45,9%, 31-40 vuotiaita 25,5%, 41-50 vuotiaita 5,1% ja 50+ vuotiaita oli 11,2% (Kuva 3).

**Ikä**

Vastaajien määrä: 98

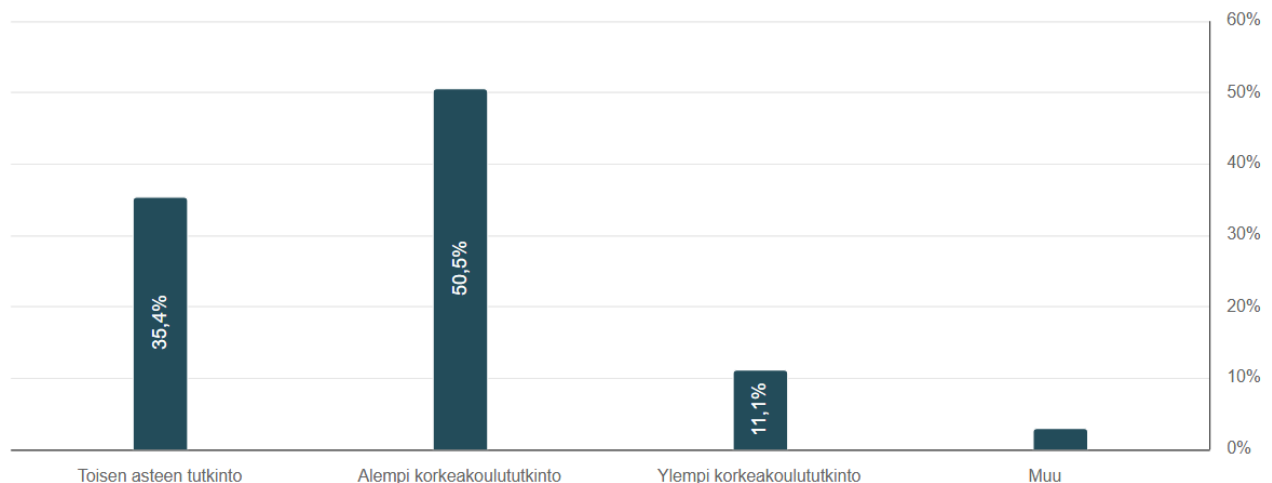


Kuva 3. Vastaajien ikä (N=98)

Kolmantena kysymyksenä oli kohderymän koulutus. Vaihtoehtoina oli toisen asteen tutkinto, alempi korkeakoulututkinto, ylempi korkeakoulututkinto ja muu. 50,5% vastanneista omasi alemman korkeakoulututkinnon ja 35,4% toisen asteen tutkinnon. Ylemmän korkeakoulututkinnon omasi 11,1% ja ”muu” vastasi 3% vastaajista (Kuva 4).

**Koulutus**

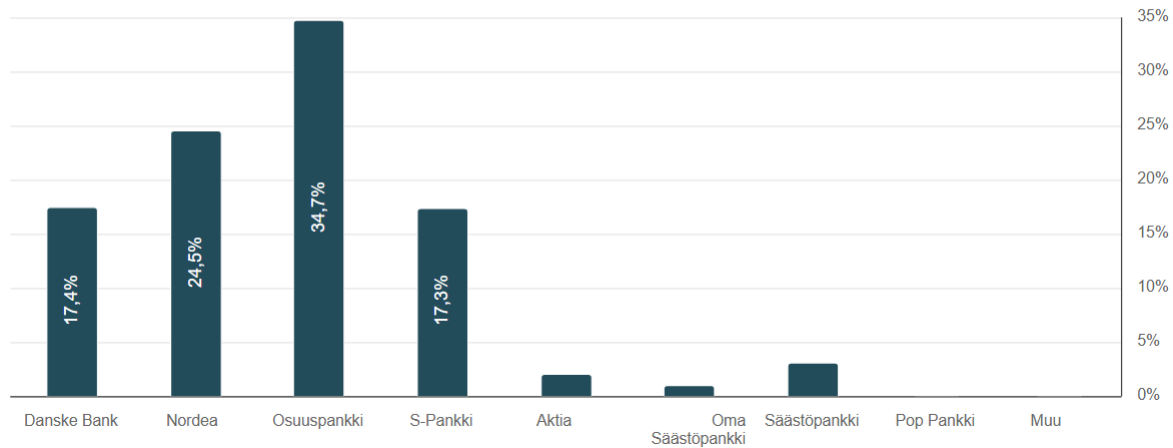
Vastaajien määrä: 99



Kuva 4. Vastaajien koulutus (N=99)

Vastaajilta kysyttiin heidän nykyisestä pankista. 34,7% oli Osuuspankin asiakkaita, 24,5% Nordean asiakkaita, 17,4% Danske Bankin asiakkaita, 17,3% S-Pankin asiakkaita, 3,1% Säästöpankin asiakkaita, 2% Aktian asiakkaita ja 1% Oma Säästöpankin asiakkaita. Pop Pankin asiakkaita oli 0% ja samoin "muu" 0% (Kuva 5).

Nykyinen pankki  
Vastaajien määrä: 98



Kuva 5. Vastaajien nykyinen pankki (N=98)

## 6.5 Kyselytutkimuksen asiakastyytyväisyys pankkipalveluiden hinnoitteluun ja laatuun

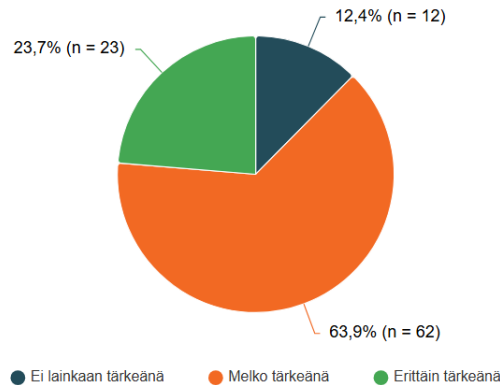
Tyytyväisyys pankin päivittäispalveluihin kysymys toteutettiin numeroin 1-5 niin, että 1 on erittäin tyytymätön ja 5 on erittäin tyytyväinen. 50,5% antoivat arvosanaksi 4 tyytyväinen, 26,3% antoi arvosanaksi 5 erittäin tyytyväinen. 20,2% antoi arvosanaksi 3 neutraali, 2% antoi arvosanaksi 2 tyytymätön ja 1% antoi arvosanaksi 1 erittäin tyytymätön (Pylväsdiagrammi 1).

Pylväsdiagrammi 1. Vastaajien tyytyväisyys pankin päivittäispalveluihin (N=99)



Vastaajilta kysyttiin, miten tärkeänä he pitivät hintaa valitessa pankkipalveluita. Vastausvaihtoehtoina oli Ei lainkaan tärkeänä, melko tärkeänä ja erittäin tärkeänä. Vastaajista 63,9% piti hintaa melko tärkeänä, valitessaan pankkipalveluita. 23,7% vastaajista piti hintaa erittäin tärkeänä ja 12,4% ei pitänyt lainkaan tärkeänä (Kuva 6).

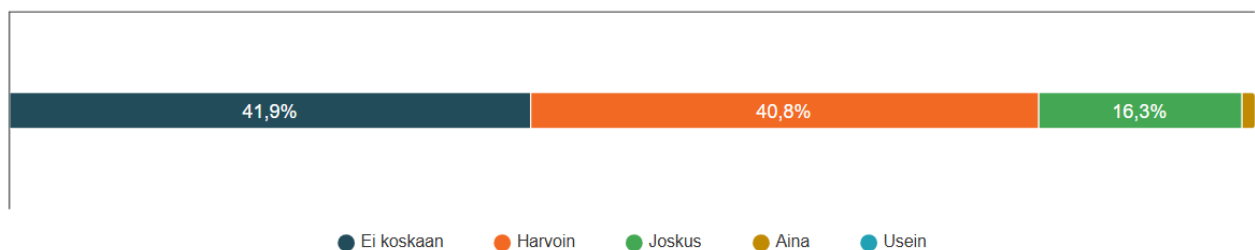
Kuinka tärkeänä pidät hintaa valitessasi pankkipalveluita?  
Vastaajien määrä: 97



Kuva 6. Kuinka tärkeänä vastaajat pitivät hintaa valitessa pankkipalveluita (N=97)

Vastaajilta kysyttiin kuinka usein he vertailevat pankkipalveluiden hintoja ja ehtoja. Vastaus vaihtoehtoina oli ei koskaan, harvoin, joskus, aina ja usein. 41,9% ei vertaile koskaan, 40,8% vertailee harvoin, 16,3% vertailee joskus ja 1% vertailee aina. Usein oli 0% (Kuva 7).

Kuinka usein vertailet pankkipalveluiden hintoja ja ehtoja?  
Vastaajien määrä: 98

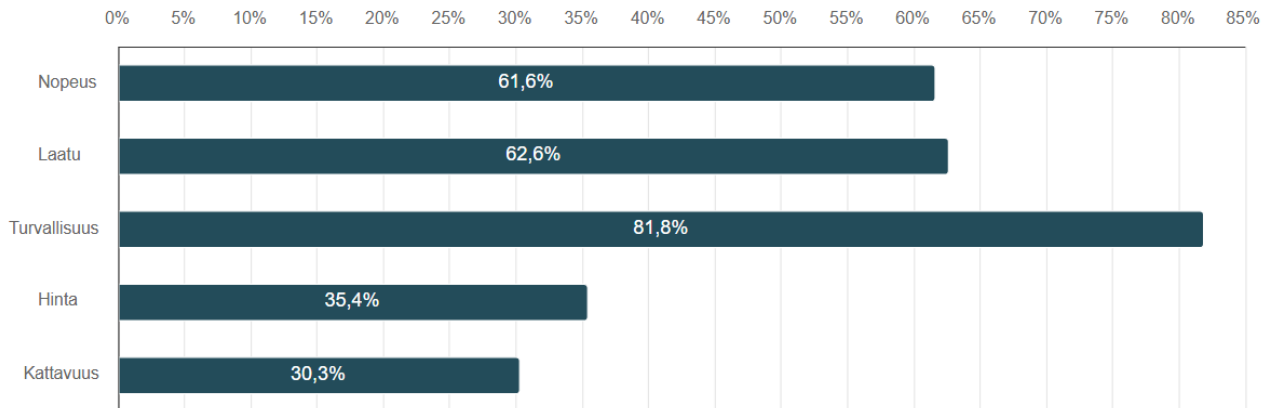


Kuva 7. Kuinka usein vastaajat vertailevat pankkipalveluiden hintoja ja ehtoja (N=98)

Vastaajilta kysyttiin mitkä ovat tärkeimmät ominaisuudet, jota arvostavat pankin päivittäispalveluissa. Vastausvaihtoehtoina oli nopeus, laatu, turvallisuus, hinta ja kattavuus. Kyselyssä vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. 81,8% vastasi turvallisuus, 62,6% vastasi laatu, 61,6% vastasi nopeus, 35,4% vastasi hinta ja 30,3% kattavuus (Kuva 8).

### Mitkä ovat tärkeimmät ominaisuudet, joita arvostat päivittäispalveluissa?

Vastaajien määrä: 99, valittujen vastausten lukumäärä: 269

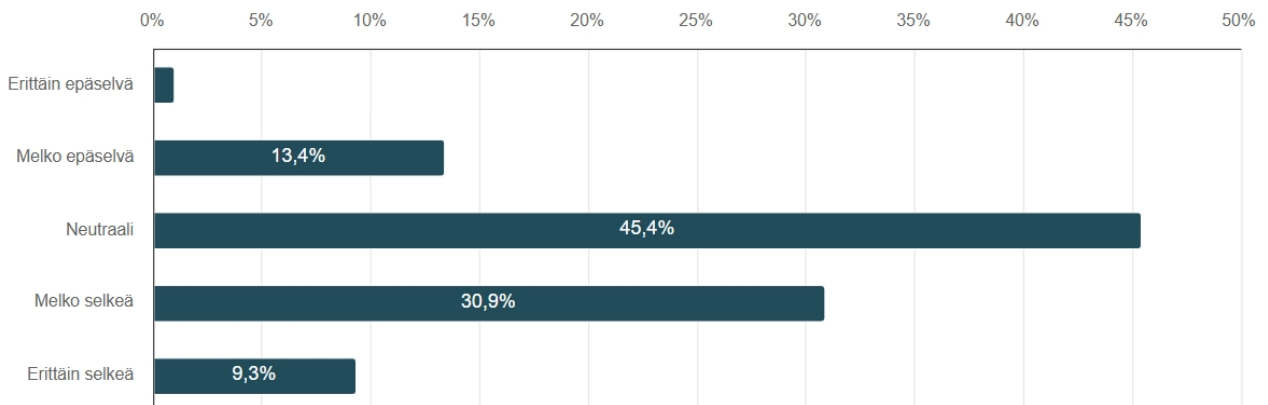


Kuva 8. Mitkä ovat vastaajien mielestä tärkeimmät ominaisuudet, jota arvostaa päivittäispalveluissa. (N=99)

Vastaajilta kysyttiin, että miten he arvioisivat pankkinsa tarjoamien päivittäispalveluiden hinnoittelun läpinäkyvyyttä. Vastaus vaihtoehtoina oli erittäin epäselvä, melko epäselvä, neutraali, melko selkeä, erittäin selkeä. 45,4% vastaajista vastasi, että neutraali, 30,9% melko selkeä, 13,4% melko epäselvä, 9,3% erittäin selkeä ja 1% erittäin epäselvä (Kuva 9).

### Miten arvioisit pankkisi tarjoamien päivittäispalveluiden hinnoittelun läpinäkyvyyttä?

Vastaajien määrä: 97

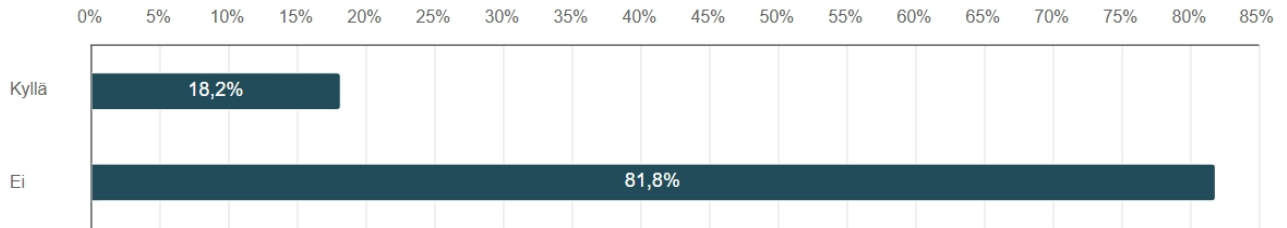


Kuva 9. Miten vastaajat arvioivat pankkinsa tarjoamien päivittäispalveluiden hinnoittelun läpinäkyvyyttä. (N=97)

Vastaajilta kysyttiin, onko heillä asuntolainaa nykyisessä pankissaan. Vastaus vaihtoehdot oli kyllä ja ei. 81,8% vastaajista ei ole asuntolainaa nykyisessä pankissa ja 18,2% vastaajista vastasi kyllä eli heillä on asuntolaina (Kuva 10).

**Onko sinulla asuntolaina nykyisessä pankissasi?**

Vastaajien määrä: 99

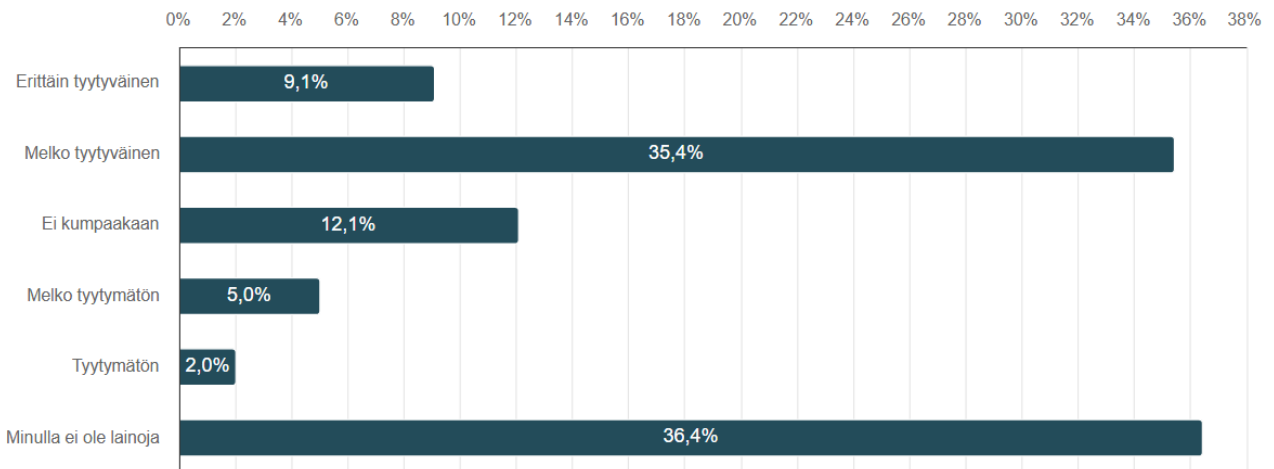


Kuva 10. Onko vastaajilla asuntolainaa nykyisessä pankissaan. (N=99)

Vastaajilta kysyttiin tyytyväisyyttä lainapalveluiden laatuun ja hintaan. Vastausvaihtoehtoina oli Erittäin tyytyväinen, melko tyytyväinen, ei kumpikaan, melko tyytymätön, tyytymätön ja minulla ei ole lainoja. 35,4% vastaajista vastasi melko tyytyväinen, 36,4% vastasi minulla ei ole lainoja, 12,1% ei kumpikaan, 9,1% vastasi erittäin tyytyväinen, 5% melko tyytymätön ja 2% vastasi, että tyytymätön (Kuva 11).

**Tyytyväisyys lainapalveluiden laatuun ja hintaan:**

Vastaajien määrä: 99

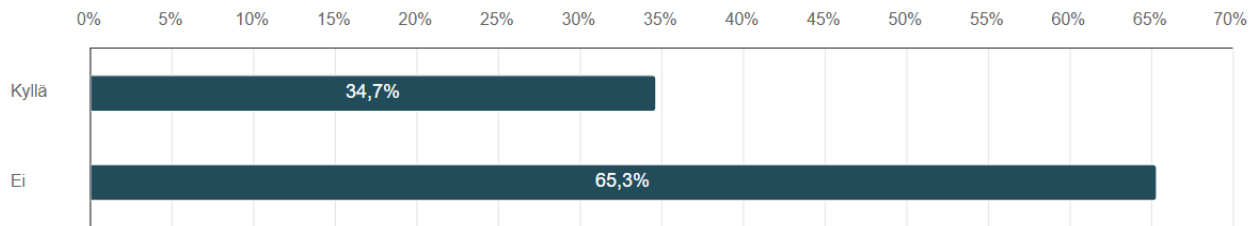


Kuva 11. Vastaajien tyytyväisyys lainapalveluiden laatuun ja hintaan. (N=99)

Vastaajilta kysyttiin käyttävätkö pankkinsa sijoituspalveluita. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä ja ei. 34,7% vastaajista vastasi kyllä ja 65,3% vastasi, että ei (Kuva 12).

### Käytätkö pankkisi tarjoamia sijoituspalveluita?

Vastaajien määrä: 98

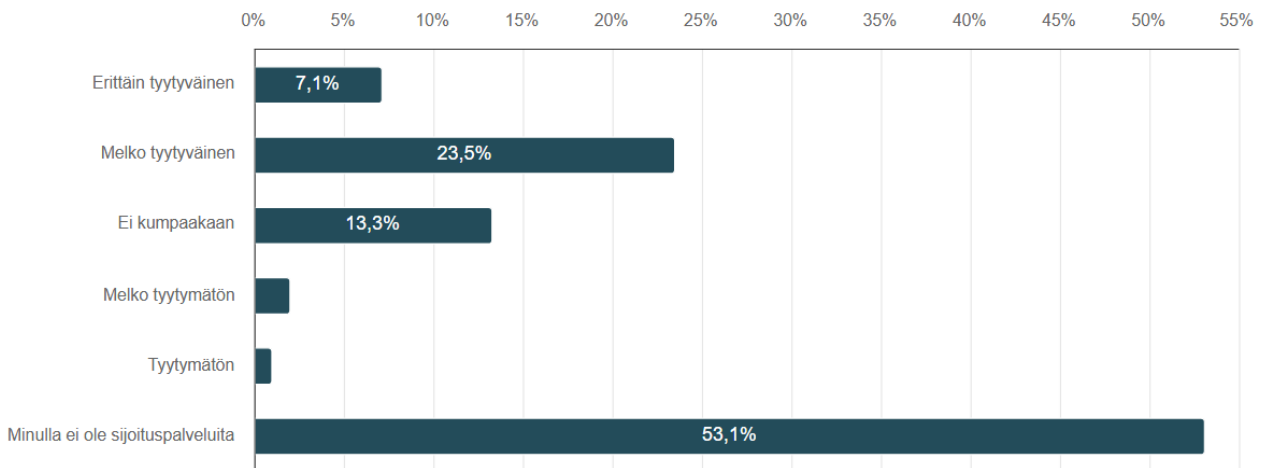


Kuva 12. Käyttääkö vastaaja pankin sijoituspalveluita. (N=98)

Vastaajilta kysyttiin tyytyväisyyttä sijoituspalveluiden laatuun ja hintaan. Vastausvaihtoehtoina oli erittäin tyytyväinen, melko tyytyväinen, ei kumpikaan, melko tyytymätön, tyytymätön ja minulla ei ole sijoituspalveluita. 53,1% vastaajista vastasi, että minulla ei ole sijoituspalveluita, 23,5% vastasi melko tyytyväinen, 13,3% ei kumpikaan, 7,1% vastasi erittäin tyytyväinen. Melko tyytymätön vastasi 2% ja tyytymätön vastasi 1% (Kuva 13).

### Tyytyväisyys sijoituspalveluiden laatuun ja hintaan:

Vastaajien määrä: 98

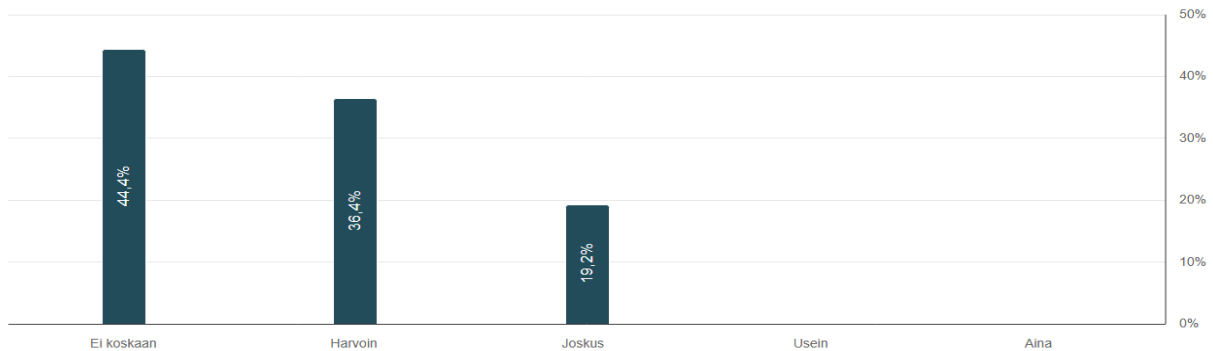


Kuva 13. Tyytyväisyys sijoituspalveluiden laatuun ja hintaan. (N=98)

Vastaajilta kysyttiin kuinka usein he kohtaavat odottamattomia kuluja tai maksuja pankkinsa päivittäispalveluissa. Vaihtoehtoina oli ei koskaan, harvoin, joskus, usein ja aina.

44,4% vastasi ei koskaan, 36,4% harvoin ja 19,2% vastasi, että joskus. Usein ja aina vastasi 0% (Kuva 14).

Kuinka usein kohtaat odottamattomia kuluja tai maksuja pankkisi päivittäispalveluissa?  
Vastaajien määrä: 99



Kuva 14. Kuinka usein vastaajat kohtaavat odottamattomia kuluja tai maksuja pankin päivittäispalvelussa. (N=99)

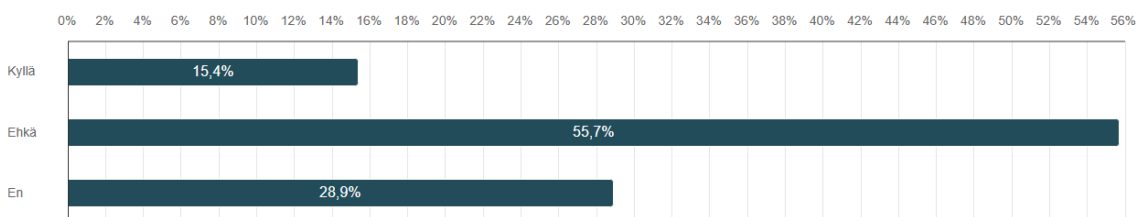
Vastaajilta kysyttiin, että miten he arvioisivat päivittäispalveluiden hinta-laatusuhdetta. Vastaus vaihtoehtoina oli Erittäin hyvä 1 ja erittäin huono 5. Vastaus vaihtoehtoja oli 1,2,3,4 ja 5. Erittäin tyytyväinen vastasi 18,4%, tyytyväinen vastasi 30,6%, neutraali vastasi 18,6%, tyytymätön vastasi 4,1% (Pylväsdiagrammi 2).

Pylväsdiagrammi 2. Pankin päivittäispalveluiden hinta-laatusuhde (N=98)



Viimeisenä vastaajilta kysyttiin, että vaihtaisiko pankkia edullisempia pankkipalveluita. Vastaus vaihtoehtoina on kyllä, ehkä ja en. 55,7% vastaajista vastasi, että ehkä. 28,9% vastasi, että en ja 15,4% vastasi, että kyllä (Kuva 15).

Vaihtaisitko pankkia saadaksesi edullisempia pankkipalveluita?  
Vastaajien määrä: 97



Kuva 15. Vaihtaisiko asiakas pankkia saadakseen edullisempaa palvelua? (N=97)

## 7 Pohdinta

Tämä osio keskittyy tutkimuksen tulosten analysointiin ja päätelmien esittämiseen. Käsitellään jatkok tutkimuksen aiheita, sekä tutkimuksen luotettavuuden ja eettisten seikkojen tarkastelua. Lopuksi reflektoidaan henkilökohtaista oppimiskokemusta ja arvioidaan koko projektin suoritusta. Tässä pohdinnassa mietitään, mitä tutkimuksesta opittiin ja miten siitä saatuja tietoja voi hyödyntää tulevaisuudessa.

### 7.1 Loppupäätelmät pankkien hinnoittelun vertailuun

Pohtiessani eri pankkien tarjoamia palveluita ja hinnoittelua, tutkimus tuo esiin selkeitä eroja Danske Bankin, Nordean, Osuuspankin ja S-Pankin välillä. Jokainen pankki näyttää suunnittelevan palvelunsa niin, että ne sopivat tietyille asiakasryhmille. Tämä näkyy siinä, miten palvelut ja hinnat vaihtelevat pankkien välillä.

Danske Bank tarjoaa asiakaspaketteja, joiden kuukausimaksut vaihtelevat 2,50 eurosta 13,00 euroon. Tämä hinnoittelurakenne kannustaa asiakkaita lisäämään pankkipalveluita, kuten sijoituksia ja lainoja, jotta he voivat saavuttaa parempia ehtoja ja palvelutasoja. Lisäksi Danske Bank tarjoaa sijoitusneuvontaa, joka alkaa 0,56% vuosipalkkiosta. Tämä tekee siitä houkuttelevan vaihtoehdon varakkaammille asiakkaille tai niille, jotka arvostavat kattavia sijoitus ja rahoituspalveluita.

Nordea korostaa digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyttä ja tarjoaa digitaalisen Mobiili Plus -paketin nuorille maksutta, jonka normaali hinta on 4,65 euroa kuukaudessa. Tämä strategia on suunnattu nuoremmille asiakkaille, jotka arvostavat digitaalista saavutettavuutta ja joustavuutta. Nordean luottokortit, kuten Nordea Gold, tarjoavat korotonta maksuaikaa ja taloudellista joustavuutta. Järjestelypalkkio asuntolainoille on alkaen 0,4% lainasummasta, mikä tekee Nordeasta sopivan vaihtoehdon asiakkaille, jotka tarvitsevat joustavuutta myös talouden hallintaan.

Osuuspankki tarjoaa alle 26-vuotiaille maksuttomat päivittäispalvelut ja luottokortteja, kuten OP-Visa Gold, joiden kuukausimaksu on 8 euroa, mutta omistaja-asiakkaille maksuton vuoden 2025 loppuun asti. Osuuspankin asuntolainojen toimitusmaksu on 0,40% luoton määrästä, vähintään 300 euroa, mikä tekee siitä houkuttelevan vaihtoehdon perheellisille ja vakautta arvostaville asiakkaille.

S-Pankki erottuu tarjoamalla asiakasomistajilleen kaikki päivittäispalvelut ilman kuukausimaksuja ja bonusta S-ryhmän palveluista. S-Pankin asuntolainojen toimitusmaksu on 2% lainan määrästä, ja se on vähintään 500 euroa yhdellä vakuudella ja 700 euroa useammalla vakuudella. S-Pankin tarjoama Säästäjä-mikrosäästämisen palvelu ja kuukausisäästäminen rahastoihin alkaen 10 euroa kuukaudessa tarjoavat kustannustehokkaita säästämismahdollisuuksia.

Nämä luovat tärkeän asiakasedun. Koska S-Pankki on osa S-ryhmää, se sopii hyvin asiakkaille, jot-ka arvostavat kattavia etuja ja haluavat keskittää palvelunsa yhteen konserniin.

Kun vertaamme näitä pankkeja keskenään, on selvää, että kukin pyrkii erottautumaan kilpailijoistaan suunnittelemalla palvelunsa vastaamaan tietyn asiakasryhmän tarpeita. Danske Bankin ja Nordean tarjonta on ehkä suunnattu hieman varakkaammille asiakkaille, kun taas Osuuspankki ja S-Pankki keskittyvät tarjoamaan etuja ja joustavuutta laajemmalle asiakaskunnalle.

Asiakkaan valinta riippuu lopulta siitä, mitkä pankkipalveluiden ominaisuudet ovat hänelle tärkeimpiä: kustannustehokkuus, palveluiden saatavuus, digitaalisuus tai erikoisedut.

## 7.2 Loppupäätelmät kyselytutkimukseen

Tutkimuksemme keräsi vastauksia yhteensä 99 henkilöltä, jotka olivat Haaga-Helian opiskelijoita, sekä sosiaalisen median kautta osallistuneita. Vastaajien ikäjakauma oli monipuolinen, ja suurin osa vastaajista (45,9%) oli 21–30-vuotiaita, mikä viittaa siihen, että nuoremmat aikuiset ovat aktiivisia kyselyiden vastaajia. Ikäryhmä 31–40-vuotiaat muodosti 25,5% vastaajista, ollen toiseksi suurin ryhmä tämä osoittaa, että tässä elämänvaiheessa pankkipalveluilla on merkittävä rooli ja kysely kiinnosti tätä ikäryhmää. Nuorimmat, 18–20-vuotiaat, edustivat 12,3% vastaajista ja yli 50-vuotiaita oli 11,2%, kyselyn vastaukset kertoo pankkipalveluiden laajasta käyttäjäkunnasta.

Sukupuolijakaumaltaan vastaajista 79% oli naisia, 20% miehiä ja 1% vastasi "muu", mikä heijastaa siihen, että naiset ovat olleet aktiivisempia ja kiinnostuneempia vastaajia, kun kysymyksessä on pankkipalvelut ja hinnoittelu.

Koulutustaustaltaan enemmistö, 50,5%, omasi alemman korkeakoulututkinnon ja 35,4% toisen asteen tutkinnon. Tämä korostaa korkeakoulutetun yleisön kiinnostusta vastata kyselyyn pankkipalveluista ja hinnoittelusta ja tuloksessa myös toisen asteen tutkinnon omaavat olivat kiinnostuneita kyselystä. Vain 11,1% vastaajista omisti ylemmän korkeakoulututkinnon, mikä voi viitata siihen, että kysely tavoitti vähiten ylemmän asteen tutkinnon omaavia vastaajia.

Vastaajien kokemukset ja tyytyväisyys pankkipalveluiden laatuun ja hinnoitteluun olivat vaihtelevia. Erityisesti hinnoittelun läpinäkyvyys korostui tärkeänä tekijänä, joka vaikutti heidän tyytyväisyyteensä: 50,5% antoi tyytyväisyysasteeksi 4 ja 26,3% antoi korkeimman arvosanan 5. Tämä osoittaa, että suurin osa vastaajista arvostaa selkeyttä hinnoittelussa.

Lisäksi tutkimuksesta kävi ilmi, että vastaajat painottivat pankin valinnassa hintatietoisuutta. Vastaajista 63,9% piti hintaa melko tärkeänä ja 23,7% erittäin tärkeänä, kun taas 12,4% ei pitänyt

hintaa lainkaan tärkeänä. Hinta koetaan siis edelleen keskeisenä tekijänä pankkipalveluiden valinnassa, vaikkakin myös palvelun laatu, turvallisuus ja saatavuus ovat nousseet tärkeiksi pankkien välisessä vertailussa. Pankkien onkin syytä huomioida, että hinnoittelustrategioiden on oltava sekä kilpailukykyisiä että läpinäkyviä. Näiden avulla vanhat asiakkaat ovat tyytyväisiä ja pankki saa uusia asiakkaita.

Kyselyssä selvitettiin myös, kuinka usein vastaajat vertailevat pankkipalveluiden hintoja ja ehtoja. Huomattava osa vastaajista, 41,9%, ilmoitti, etteivät he koskaan vertaile pankkipalveluita, kun taas 40,8% tekee sen harvoin. Vain pieni osuus, 16,3%, sanoi vertailevansa joskus ja 1% aina. Tämä saattaa viitata siihen, että monet kuluttajat kokevat pankkien tarjoamat palvelut riittävän samankaltaisiksi, tai että pankkien väliset erot eivät ole riittävän selkeitä tai merkittäviä. Pankkien kannattaisi siis panostaa palveluidensa erottautumiseen ja tehdä hinnoittelunsa selkeämmäksi ja houkuttelevammaksi.

Tutkimus osoitti, että turvallisuus on pankkipalveluiden arvioinnissa erittäin tärkeää, sillä 81,8% vastaajista piti sitä keskeisenä tekijänä. Tämä korostaa kuluttajien suurta huolta henkilökohtaisten ja rahoitustietojen turvallisuudesta pankkitoiminnassa. Laatu oli toiseksi eniten arvostettu ominaisuus, jota 62,6% vastaajista piti tärkeänä. Tämä kuvastaa odotuksia laadukkaista palveluista ja hyvästä asiakaskokemuksesta.

Palveluiden nopeutta painotti 61,6% vastaajista, mikä osoittaa asiakkaiden odottavan nopeaa, mutta silti laadukasta palvelua. Hintojen kilpailukykyisyyttä piti tärkeänä 35,4% vastaajista, tämä kertoo, että edulliset hinnat ovat ihmisille tärkeä syy valita tietty pankki. Palveluiden kattavuutta arvosti 30,3% vastaajista, mikä viittaa siihen, että asiakkaat toivovat saavansa mahdollisimman kattavat pankkipalvelut omasta pankistaan.

Lisäksi tarkasteltiin vastaajien jakautumista eri pankkien asiakkaiksi. Eniten vastaajia oli Osuuspankista (34,7%), toisena Nordea (24,5%) ja kolmantena Danske Bank (17,4%). S-Pankki oli lähes yhtä suosittu (17,3%). Vain pieni osa vastaajista käytti muita pankkeja, kuten Säästöpankkia, Aktiaa tai Oma Säästöpankkia. Tämä kertoo siitä, että markkinat jakautuvat vahvasti muutaman suuren pankin kesken. Yhdistettynä siihen, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä pankkipalveluihinsa (50,5% antoi arvosanan 4 ja 26,3% arvosanan 5), voidaan päätellä, että erityisesti suurimmat pankit onnistuvat palvelemaan kohderyhmää hyvin.

Mielenkiintoista oli myös, että vaikka suurin osa koki hinnoittelun melko tai erittäin tärkeäksi, vain harva vertailee pankkipalveluiden hintoja aktiivisesti. Tämä saattaa selittää sen, miksi vaihtohalukkuus edullisempiin palveluihin ei ollut korkealla tasolla: vain 15,4% ilmoitti vaihtavansa varmasti

pankkia. Kuitenkin yli puolet (55,7 %) vastasi "ehkä", mikä viittaa siihen, että kilpailukykyinen ja selkeä hinnoittelu voi vaikuttaa asiakkaiden päätöksiin tulevaisuudessa.

Sijoituspalveluiden osalta selvisi, että 65,3 % vastaajista ei käytä niitä lainkaan, ja tyytyväisyys niiden laatuun ja hintaan oli korkeampi niillä, jotka palveluita käyttivät. Tämä antaa viitteitä siitä, että pankkien on tärkeää viestiä sijoituspalveluiden hyödyistä tehokkaammin. Samalla pankki saisi lisää asiakkaita, jotka sijoittavat.

Nämä tulokset tarjoavat pankkialalle arvokasta tietoa siitä, miten eri tekijät vaikuttavat kuluttajien pankkipalveluiden valintaan ja kuinka monipuolisia asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat. Pankkien on jatkuvasti kehitettävä palveluitaan vastaamaan näitä odotuksia, mikä edistää asiakastyytyväisyyttä ja auttaa pankkeja säilyttämään kilpailukykynsä.

### **7.3 Jatkotutkimuksen suuntaviivat pankkien hinnoittelun vertailuun**

Jatkotutkimuksissa voitaisiin laajentaa ottaen huomioon digitaalisen pankkitoiminnan kasvavan suosion, olisi hyödyllistä tutkia, miten eri teknologiat ja digitaalisen asiakaskokemus vaikuttavat asiakkaiden päätöksentekoon ja tyytyväisyyteen. Tämän lisäksi olisi tärkeää tutkia, miten pankit voivat erottautua toisistaan tarjoamalla ainutlaatuisia digitaalisia ominaisuuksia, jotka vastaavat erityisesti nuoremman asiakaskunnan odotuksia.

Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia, miten asiakkaat kokevat asiakaspalvelun laadun eri kanavissa esim. konttorissa, puhelimessa, chatissa ja miten se vaikuttaa heidän tyytyväisyyteensä ja uskollisuutensa pankkia kohtaan.

Näiden tutkimussuuntien avulla voidaan syventää ymmärrystä pankkialasta ja asiakaskäyttäytymisestä, mikä auttaa pankkeja suunnittelemaan strategioita, jotka parantavat asiakastyytyväisyyttä ja vahvistavat markkina-asemaa pitkällä aikavälillä.

### **7.4 Jatkotutkimuksen suuntaviivat kyselytutkimukseen**

Tämä tutkimus voitaisiin tehdä uudelleen, laajemmassa mittakaavassa, jotta ymmärrämme paremmin, miten erilaiset asiakasryhmät suhtautuvat pankkipalveluihin. Jatkossa olisi hyvä kysellä mielenkiintoista useammilta ihmisiltä eri ikäryhmistä ja taustoista. Näin saadaan parempi kuva siitä, miten erilaiset ihmiset käyttävät ja arvostavat pankkipalveluita. Olisi myös mielenkiintoista tutkia, miten asiakkaat suhtautuvat pankkien nettipalveluihin verrattuna konttorin palveluihin.

Olisi tärkeää selvittää, miten pankkien käyttö ja asiakastyytyväisyys muuttuvat ajan myötä, etenkin kun taloustilanne ja teknologia kehittyvät. Tämä auttaisi pankkeja valmistautumaan tulevaisuuden muutoksiin.

Näiden tutkimusten avulla ymmärretään paremmin, miten erilaiset pankkipalvelut vastaavat asiakkaiden nykyisiin odotuksiin ja auttaisivat pankkeja kehittämään palveluitaan tulevaisuuden tarpeita varten.

## 7.5 Tutkimuksen eettiset pohdinnat ja luotettavuus

Eettinen arviointi edellyttää rehellistä ja tarkkaa pohdintaa, jossa ei riitä pelkkä toteamus eettisten periaatteiden noudattamisesta, vaan on kerrottava myös, miten niitä käytännössä sovellettiin. Eettisessä arvioinnissa pohditaan myös sitä, miten tutkimusasetelma vaikutti aineiston koostumiseen. Luotettavuuden kannalta olennaista on arvioida, miten aineisto kerättiin ja mitkä valinnat siihen vaikuttivat (Vilkkä 2021, luku 7).

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta ja tulosten toistettavuutta. Tulosten tulee pysyä samoina, jos mittaus tehdään uudelleen. Reliabiliteettiä arvioidaan tutkimuksen aikana ja sen jälkeen, esimerkiksi vertaamalla saman asian eri kysymysten vastauksia. Tarkoituksena on varmistaa, että mittaus on tarkka ja vapaa satunnaisvirheistä.

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata juuri sitä, mitä halutaan mitata. Se liittyy siihen, miten hyvin teoreettiset käsitteet on muutettu selkeiksi ja ymmärrettäviksi kysymyksiksi. Validiteetti on hyvä, kun kysymykset mittaavat aiheen kannalta olennaisia asioita ilman virheitä tai vääristymiä (Vilkkä 2007, luku 2).

Kyselyyn vastasi 99 henkilöä, mikä on hyvä määrä. Se antaa luotettavaa tietoa siitä, mitä vastaajat ajattelevat pankkipalveluista. On kuitenkin hyvä huomioida, että kaikki vastaajat olivat Haaga-Helian opiskelijoita tai sosiaalisen median kautta tulleita. Siksi tulokset eivät välttämättä kuvaa kaikkien suomalaisten mielipiteitä. Vastaajista suurin osa oli naisia, joten miesten näkökulma jäi pienemmäksi. Myös yli 55-vuotiaiden osuus jäi vähäiseksi. Tämä voi johtua siitä, että vanhemmat ihmiset eivät käytä sosiaalista mediaa yhtä paljon kuin nuoremmat. Se vaikuttaa siihen, millaisia vastauksia saa-tiin.

Tutkimuksessa oli mukana arvonta, jossa vastaajat saattoivat voittaa lahjakortin. Tämä saattoi lisätä halukkuutta vastata, mutta osa on voinut vastata nopeasti päästäkseen mukaan arvontaan. Silti monet vastaajista näyttävät pohtineen vastauksiaan kunnolla ja vastanneet rehellisesti.

Kysymykset olivat selkeitä, ja jos joku ei olisi ymmärtänyt niitä, hänellä olisi ollut mahdollisuus kysyä apua sähkö-postitse. Vastauksia kerättiin ja käsiteltiin huolellisesti. Tutkimuksessa on otettu huomioon sen rajat ja mahdolliset ongelmat. Näin tutkimuksesta saadaan luotettavampi ja eettisesti kestävä kokonaisuus.

Tutkimusraportissa on tärkeää noudattaa luottamuksellisuutta, tietosuojaa ja salassapitovelvollisuutta. Tutkittavien yksityisyys ja anonymiteetti tulee säilyttää, eikä tunnistettavia tietoja tule kirjoittaa raporttiin. Numerotietojen sijasta on suositeltavaa käyttää sanallista ilmaisua, jotta kenenkään elämäntilanne ei tule esille vahingoittavalla tavalla (Vilkkä 2007, luku 2).

Tutkimuksessa huolehdittiin siitä, että kyselyyn vastaaminen oli turvallista ja reilua kaikille. Vastajille kerrottiin selkeästi, että heidän henkilöllisyytensä ei selviä vastauksista.

Tutkimustulokset kerättiin Webropol kyselytyökalun avulla ja vastaukset käytiin läpi tarkasti ja tasapuolisesti. Arvontaa varten oli erillinen lomake, joka täytettiin vasta kyselyn jälkeen. Näin kukaan ei pystynyt yhdistämään arvontaan osallistujien tietoja heidän vastauksiinsa. Kaikki arvontaan liittyvät yhteystiedot pysyivät vain tekijän hallussa, eikä niitä annettu kenellekään muulle. Tiedot poistettiin heti arvonnin jälkeen, jotta yksityisyys säilyi koko ajan.

## **7.6 Projektin ja oppimisprosessin itsearviointi**

Opinnäytetyöni "Pankkipalvelut Suomessa ja niiden vertailu" antoi minulle kattavan ymmärryksen finanssialan toiminnasta Suomessa, erityisesti pankkipalveluihin ja niiden hinnoitteluun. Opinnäytetyöprosessi on ollut opettavainen kokemus, joka on vahvistanut ammatillista osaamistani ja antanut minulle uusia näkökulmia pankkipalveluiden kehitykseen.

Opinnäytetyöni alkoi tammikuussa 2025, tavoitteena tutkia pankkipalveluita Suomessa ja vertailla niitä. Ensimmäiset viikot kuluivat kirjallisuuden ja aiheeseen liittyvien tutkimusten kartoittamiseen. Löysin useita hyödyllisiä lähteitä, jotka antoivat vankan pohjan teoreettiselle viitekehykselle.

Kehitin maaliskuun aikana kyselytutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää pankkipalveluita ja niiden hinnoittelua. Kyselyyn vastasi 99 henkilöä, ja sain arvokasta dataa analysoitavaksi. Analyysivaihe oli intensiivinen, mutta opettavainen, ja se valmistui maaliskuun loppuun mennessä.

Projektin aikana koin useita haasteita, kuten aineiston keräämisen ja analysoinnin. Ymmärsin, että oli tärkeää käyttää luotettavia lähteitä ja käsitellä tietoa tasapuolisesti ja reilusti. Tämän prosessin myötä kehitin taitojani tiedon analysoinnissa ja kriittisessä ajattelussa, mikä on olennainen osa liiketalouden ammattilaisen pätevyyttä.

Huhtikuun puolivälissä opinnäytetyöni oli valmis. Olen pyrkinyt pitämään kirjoitustyön selkeänä ja johdonmukaisena, kiinnittäen huomiota sekä sisältöön että kielen käyttöön.

Opinnäytetyöprojekti on opettanut minulle paljon niin tutkimusmenetelmistä kuin aikataulun hallinnasta. Olen kehittynyt erityisesti kriittisen ajattelun ja ongelmanratkaisun alueilla, jotka ovat olennaisia taitoja tulevaisuuden työtehtävissä. Lisäksi uskon, että opinnäytetyöni tarjoaa arvokasta tietoa aiheestani, ja se voi toimia hyvänä lähteenä myös muiden tutkijoiden ja aiheesta kiinnostuneiden työssä.

Itsearviointiprosessin aikana olen myös tunnistanut alueita, joilla voin vielä kehittyä. Esimerkiksi asiakaskokemuksen syvällisempi ymmärtäminen ja sen yhdistäminen palveluiden kehittämiseen on jotain, mihin haluan panostaa jatkossa. Haluan myös jatkossa kehittää osaamistani taloudellisten riskien hallinnassa ja digitaalisten palveluiden kehittämisessä, sillä ne ovat tärkeitä taitoja alalla.

## Lähteet

Danske Bank. s.a. Asuntolaina. Luettavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/lainat/asuntolaina>. Luettu: 15.03.2025.

Danske Bank. s.a. Luottokortit. Luettavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/paivittaispalvelut/kortit/luottokortit>. Luettu: 20.02.2025.

Danske Bank. s.a. Säästäminen ja sijoittaminen. Luettavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/saastaminen-ja-sijoittaminen/sijoittaminen>. Luettu: 05.03.2025.

Danske Bank. s.a. Tietoa pankista. Luettavissa: <https://danskebank.com/fi/tietoa-pankista>. Luettu: 12.02.2025.

Danske Bank. s.a. Tule asiakkaaksi. Luettavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/tule-asiakkaaksi/tervetuloa-danske-bankiin/tule-asiakkaaksi>. Luettu: 25.02.2025.

Danske Bank. s.a. Etuohjelman päivittäispalvelupaketit. Luettavissa: [https://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Etuohjelma/Etuohjelma\\_hinnasto.pdf](https://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Etuohjelma/Etuohjelma_hinnasto.pdf). Luettu: 28.02.2025.

ESP rating.2024 Pankki ja rahoitus. Luettavissa: <https://www.epsi-finland.org/wp-content/uploads/2024/09/epsi-pankki-ja-rahoitus-2024-study-summary.pdf>. Luettu: 7.4.2025.

Finanssialalle.fi. s.a. Pankkien tehtävät. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/topic/pankkien-tehtavat/>. Luettu: 18.03.2025.

Grym,A. Koskinen. K ja Manninen, O. Suomen Pankki.2018, Pohjoismaiset pankit muuttuvat digiaikaisiksi. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2018/2/pohjoismaiset-pankit-muuttuvat-digiaikaisiksi/>. Luettu: 7.4.2025.

Hiltunen,V.2023. Edita Prima. Tehokkaat työskentelytavat ja parempi asiakaskokemus ovat uuden kasvun avaimet. Luettavissa: <https://editaprima.fi/fi/uutiset/tehokkaammat-tyoskentelytavat-ja-parempi-asiakaskokemus-ovat-uuden-kasvun-avaimet/>. Luettu: 7.4.2025.

Kontkanen, E. 2011.Pankkitoiminnan käsikirja. E-kirja. Luettu: 10.03.2025.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Luettu: 17.03.2025.

Nordea. s.a. Asiakasedut. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/asiakasedut/>. Luettu: 15.03.2025.

Nordea. s.a. Asuntolainan kulut ja hinnat. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/lainat/asuntolainat/asuntolaina.html#tab=Asuntolainan-kulut-ja-hinnat> . Luettu: 16.03.2025.

Nordea. s.a. Keitä olemme. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-meista/keita-olemme> . Luettu: 18.03.2025.

Nordea. s.a. Luottokortit. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/maksuluottokortit/luottokortit.html> . Luettu: 15.03.2025.

Nordea. s.a. Mobiili Plus Peruspaketti. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/mobiili-plus-peruspaketti.html> . Luettu: 17.03.2025.

Nordea. s.a. Nuorisoasiakkaan edut. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/asiakasedut/nuorisoasiakkaan-edut.html> . Luettu: 19.03.2025.

Nordea. s.a. Opiskelija-edut. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/asiakasedut/opiskelija.html> . Luettu: 20.03.2025.

Nordea. s.a. Päivittäisasiainnin edut. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/asiakasedut/paivittaisasioinnin-edut.html> . Luettu: 17.03.2025.

Nordea. s.a. Premium Banking -edut. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/asiakasedut/premium-banking.html> . Luettu: 18.03.2025.

Nordea. s.a. Säästäminen ja sijoittaminen. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/saastaminen-sijoittaminen/> . Luettu: 16.03.2025.

Nordea. s.a. Säästäminen sijoittaminen rahastot. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/saastaminen-sijoittaminen/rahastot/> . Luettu: 17.03.2025.

Nordea. s.a. Yleinen sivusto. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/> . Luettu: 18.03.2025.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Sanoma Pro Oy. E-kirja. Luettu: 20.02.2025.

OP. s.a. Asuntolaina. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/lainat-ja-asunnot/asuntolaina> . Luettu: 10.03.2025.

OP. s.a. Hinnasto. Luettavissa: <https://www.op.fi/hinnasto#/hinnat> . Luettu: 15.03.2025.

- OP. s.a. Omistaja-asiakkaan edut. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/omistaja-asiakkaan-edut/lisaedut> . Luettu: 16.03.2025.
- OP. s.a. OP lyhyesti. Luettavissa: <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti> . Luettu: 12.03.2025.
- OP. s.a. OP lyhyesti - Historia. Luettavissa: <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti-historia> . Luettu: 12.03.2025.
- OP. s.a. Päivittäispalvelut. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/paivittaispalvelut> . Luettu: 11.03.2025.
- OP. s.a. Päivittäispalvelut 15-17 vuotiaat. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/paivittaispalvelut/15-17-vuotias> . Luettu: 14.03.2025.
- OP. s.a. Päivittäispalvelut 7-14 vuotiaat. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/paivittaispalvelut/7-14-vuotias> . Luettu: 13.03.2025.
- OP. s.a. Säästöt ja sijoitukset. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset> . Luettu: 17.03.2025.
- OP. s.a. Seniorit. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/teemat/seniorit> . Luettu: 18.03.2025.
- OP. s.a. Tilin avaaminen lapselle. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/kayttotili-lapselle> . Luettu: 19.03.2025.
- OP. s.a. Yleinen sivusto. Luettavissa: <https://www.op.fi/> . Luettu: 20.03.2025.
- Puustinen, P. 2021. Vaihdantavallankumous: Finanssipalvelun uusi logiikka. E-kirja. Luettu: 22.02.2025.
- S-Pankki. s.a. Asuntolaina. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/lainat/asuntolaina/> . Luettu: 15.02.2025.
- S-Pankki. s.a. Kortit: S-Etukortti Debit Pankkikortti. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/kortit/s-etukortti-debit-pankkikortti/> . Luettu: 18.02.2025.
- S-Pankki. s.a. Kortit: S-Etukortti Visa Credit Luottokortti. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/kortit/s-etukortti-visa-credit-luottokortti/> . Luettu: 18.02.2025.

S-Pankki. s.a. Kortit: S-Etukortti Visa Credit-Debit Yhdistelmäkortti. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/kortit/s-etukortti-visa-credit-debit-yhdistelmakortti/> . Luettu: 18.02.2025.

S-Pankki. s.a. S-Pankki yrityksenä: Tämä on S-Pankki. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/s-pankki-yrityksena/Tama-on-s-pankki/#s-pankki-lukuina> . Luettu: 12.02.2025.

S-Pankki. s.a. Säästäminen ja sijoittaminen. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/> . Luettu: 17.02.2025.

S-Pankki. s.a. Säästäminen ja sijoittaminen: Näin aloitat säästämisen. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/saastaminen-ja-sijoittaminen/nain-aloitat-saastamisen/> . Luettu: 17.02.2025.

S-Pankki. s.a. Tule asiakkaaksi. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/tule-asiakkaaksi/> . Luettu: 16.02.2025.

S-Kanava. s.a. Luettavissa: <https://www.s-kanava.fi/> . Luettu: 20.02.2025.

S-Pankki. s.a. Palveluhinnasto osuuskauppojen asiakasomistajille ja asiakasomistajatalouteen kuuluville. Luettavissa: [https://dokumentit.s-pank-ki.fi/tiedostot/palveluhinnasto\\_osuuskauppojen\\_asiakasomistajille\\_ja\\_asiakasomistajatalouteen\\_kuuluville\\_fi\\_pdf\\_pdf](https://dokumentit.s-pank-ki.fi/tiedostot/palveluhinnasto_osuuskauppojen_asiakasomistajille_ja_asiakasomistajatalouteen_kuuluville_fi_pdf_pdf) . Luettu: 19.02.2025.

Suomen Pankki. 2016.Maksuneuvoston e-kirjanen. Luettavissa: [https://www.suomenpankki.fi/globalassets/bof/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston\\_e\\_kirjanen\\_2016.pdf](https://www.suomenpankki.fi/globalassets/bof/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf). Luettu: 16.01.2025.

Tampereen kauppamarilehti. s.a. Asiakaskokemus: Miksi ja mitä? Luettavissa: <https://tamperenkauppamarilehti.fi/asiakaskokemus-miksi-ja-mita/>. Luettu 20.2.2025.

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. E-kirja. Luettu: 8.3.2025.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. 2. painos. PS-kustannus. E-kirja. Luettu: 28.02.2025.

Vilka, H. 2021. Tutki ja Kehitä. 5. päivitetty painos. PS-Kustannus. E-kirja. Luettu: 8.3.2025.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Lahti. E-kirja. Luettu: 08.03.2025.

YLE. Mikä on talletuspankki? Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-11720797>. Luettu: 26.2.2025.

## Liitteet

### Liite 1. Saatekirje

Otsikko: Opinnäytetyö kysely- Pankkipalvelut Suomessa ja niiden vertailu.

Moikka!

Olen Kertu Martinson-Harri, tradenomiopiskelija Haaga-Helian ammattikorkeakoulusta.

Parhailaan teen opinnäytetyötäni, jonka tavoitteena on selvittää ja vertailla Suomessa tarjottavia pankkipalveluita henkilöasiakkaille, sekä niiden hinnoittelua.

Kysely on suunnattu kaikille 18 vuotta täyttäneille henkilöille ja keskittyy erityisesti pankkien päivit-  
täispalveluiden käyttäjäkokemuksiin ja hinnoitteluun.

Vastaaminen vie vain noin 3 minuuttia, ja kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti.

Kyselyn tietoja käytetään ainoastaan tämän tutkimuksen yhteydessä.

Yhteystietoja pyydetään vain arvontaa varten, jossa kaikkien vastanneiden kesken arvotaan Finn-  
kinon leffalippu.

Yhteystiedot poistetaan arvonnin jälkeen, eikä niitä yhdistetä kyselyn vastauksiin.

Vastaathan kyselyyn viimeistään 31.3.2025.

Linkki kyselyyn: [Pankkipalvelut Suomessa ja niiden vertailu: Webropolilla luotu kysely](#)

Kiitos ajastasi ja avustasi tässä tärkeässä tutkimuksessa!

Laita minulle sähköpostia, jos jokin mietityttää tai tulee kysymyksiä.

[kertu.martinson-harri@myy.haaga-helia.fi](mailto:kertu.martinson-harri@myy.haaga-helia.fi)

Ystävällisin terveisin,

Kertu Martinson-Harri

Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu

## Liite 2.Kyselylomake

SIVU 1

## Pankkipalvelut Suomessa ja niiden vertailu

## 1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Muu

---

[+ Lisää kysymys](#)[+ Lisää tekstiä/kuvia](#)[+ Lisää sivunvaihto](#)

---

## 2. Ikä

- 18-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 50+

### 3. Koulutus

- Toisen asteen tutkinto
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Muu



+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

+ Lisää sivunvaihto



### 4. Nykyinen pankki

- Danske Bank
- Nordea
- Osuuspankki
- S-Pankki
- Aktia
- Oma Säästöpankki
- Säästöpankki
- Pop Pankki
- Muu

### 5. Kuinka tyytyväinen olet pankkisi päivittäispalveluihin?


Erittäin tyytymätön      1      2      3      4      5      Erittäin tyytyväinen

\_\_\_\_\_ + Lisää kysymys      + Lisää tekstiä/kuvia       Lisää sivunvaihto

### 6. Kuinka tärkeänä pidät hintaa valitessasi pankkipalveluita?

- Ei lainkaan tärkeänä
- Melko tärkeänä
- Erittäin tärkeänä

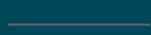
\_\_\_\_\_ + Lisää kysymys      + Lisää tekstiä/kuvia       Lisää sivunvaihto

### 7. Kuinka usein vertailet pankkipalveluiden hintoja ja ehtoja?

- Ei koskaan
- Harvoin
- Joskus
- Usein
- Aina

## 8. Mitkä ovat tärkeimmät ominaisuudet, joita arvostat päivittäispalveluissa?

- Nopeus
- Laatu
- Turvallisuus
- Hinta
- Kattavuus



+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

+ Lisää sivunvaihto

## 9. Miten arvioisit pankkisi tarjoamien päivittäispalveluiden hinnoittelun läpinäkyvyyttä?

- Erittäin epäselvä
- Melko epäselvä
- Neutraali
- Melko selkeä
- Erittäin selkeä



+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

+ Lisää sivunvaihto

## 10. Onko sinulla asuntolaina nykyisessä pankissasi?

- Kyllä
- Ei

### 11. Tyytyväisyys lainapalveluiden laatuun ja hintaan:

- Erittäin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- Ei kumpaakaan
- Melko tyytymätön
- Tyytymätön
- Minulla ei ole lainoja



+ Lisää kysymys

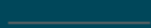
+ Lisää tekstiä/kuvia

+ Lisää sivunvaihto



### 12. Käytätkö pankkisi tarjoamia sijoituspalveluita?

- Kyllä
- Ei



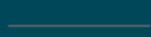
+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

+ Lisää sivunvaihto

### 13. Tyytyväisyys sijoituspalveluiden laatuun ja hintaan:

- Erittäin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- Ei kumpaakaan
- Melko tyytymätön
- Tyytymätön
- Minulla ei ole sijoituspalveluita



+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

+ Lisää sivunvaihto



### 14. Kuinka usein kohtaat odottamattomia kuluja tai maksuja pankkisi päivittäispalveluissa?

- Ei koskaan
- Harvoin
- Joskus
- Usein
- Aina



+ Lisää kysymys

+ Lisää tekstiä/kuvia

+ Lisää sivunvaihto

### 15. Miten arvioisit pankkisi päivittäispalveluiden hinta-laatusuhdetta?

Erittäin hyvä      1      2      3      4      5      Erittäin huono  
               

[+ Lisää kysymys](#)    [+ Lisää tekstiä/kuvia](#)    [+ Lisää sivunvaihto](#)

### 16. Vaihtaisitko pankkia saadaksesi edullisempia pankkipalveluita?

- Kyllä  
 Ehkä  
 En

[+ Lisää kysymys](#)    [+ Lisää tekstiä/kuvia](#)    [+ Lisää sivunvaihto](#)

### 17. Vastaajien kesken arvotaan yksi Finnkinon leffalippu. Mikäli haluat olla mukana arvonnassa, jätä yhteystietosi alle. Arvonnan voittajaan ollaan yhteydessä sähköpostitse.

Kysely suoritetaan anonymisti, joten yhteystietojasi ei voida yhdistää kyselyn vastauksiin. Emme luovuta yhteystietoja muille osapuolille ja yhteystiedot hävitetään arvonnän suorittamisen jälkeen.

Etunimi

Sähköposti