

Varallisuudenhallinnan palvelut finanssiyhtiöissä

TYÖSELOSTEITA JA ESITELMIÄ 108 • 2007

Varallisuudenhallinnan palvelut finanssiyhtiöissä

Liisa Peura-Kapanen



KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS

Kuluttajatutkimuskeskus, työselosteita ja esitelmiä 108 • 2007

Varallisuudenhallinnan palvelut finanssiyhtiöissä

Liisa Peura-Kapanen

Julkaisija / Utgivare / Publisher
Kuluttajatutkimuskeskus
Kaikukatu 3, 00530 Helsinki
PL 5, 00531 Helsinki
Puh. (09) 77 261
Faksi (09) 7726 7715
www.kuluttajatutkimuskeskus.fi

Kannen kuvat: Microsoft ClipArt

ISBN 978-951-698-168-3 (pdf-julkaisu)

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Finanssimarkkinoiden kehitys	1
1.2	Kuluttajien ongelmia varallisuudenhoitopalveluissa	2
1.3	Selvityksen tarkoitus	3
2	VARALLISUUS JA VARALLISUUDEN HALLINTA -KÄSITTEET	5
2.1	Varallisuus	5
2.2	Varallisuuden ja kokonaisvarallisuuden hallinta	5
3	VARALLISUUDENHALLINNAN PALVELUT	9
3.1	Varallisuudenhoitopalvelujen tarjoajat	9
3.2	Varallisuudenhallinnan palvelut	11
4	YHTEENVETO	19
	LÄHTEET	21

1 JOHDANTO

1.1 Finanssimarkkinoiden kehitys

Rahoitusosalalla on tapahtunut kuluvalle vuosikymmenellä monia muutoksia muun muassa kansainvälistymisen, sääntelyn vähentymisen ja teknologian kehityksen myötä. Myös monet yhteiskunnalliset trendit ovat vaikuttaneet rahoitusmarkkinoiden kehitykseen, merkittävimpana väestön ikääntyminen. Samalla vastuu taloudellisesta turvallisuudesta on siirtynyt yhä enemmän yksilöille. Tämä on näkynyt lisääntyneenä kiinnostuksena muun muassa vapaaehtoista eläkesäästämistä kohtaan.

Rahoitussektori on laajentunut myös Suomessa. Finanssitoimialalle on tullut uusia palvelun tarjoajia ja rahoituspalveluiden valikoima on monipuolistunut. Kansainvälistyminen on muun muassa näkynyt uusina toimijoina, sijoitusrahastojen laajoina valikoimina ja kulutusluottojen tarjontana. Kuluttajien halu säästää ja sijoittaa ovat kasvattaneet niin pankkien, rahoitusyhtiöiden kuin muiden sijoituspalveluyritysten tulosta (Rahoitustarkastus 2007). Kasvavia alueita rahoituksessa ovat rahastosijoittaminen, vapaaehtoinen henki- ja eläkesäästäminen sekä asunto- ja kulutusluotot (Finanssialan Keskusliitto 2007a). Sijoituspalvelut ovat olleet yksi nopeimmin kasvaneista palvelusektoreista Suomessa. Erityisesti varallisuuden- tai omaisuudenhoitopalvelujen käyttö on lisääntynyt. Esimerkiksi omaisuuden hoidossa olevat varat ovat kasvaneet viime vuosina yli 20 prosentin vuosivauhtia (Rahoitustarkastus 2007a).

Useiden finanssipalveluiden monimutkaisuudesta huolimatta Internetin rooli niiden tarjonnassa, hankinnassa ja käytössä on tänä päivänä huomattava. Pankkiasioinnin ohella myös harvemmin tapahtuva asiointi, kuten erilaisten arvopapereiden tai vakuutusten hankkiminen, on mahdollista verkossa. Muutamat sijoituspalveluyritykset toimivat pelkästään Internetissä ja sähköisesti tapahtuva sijoittaminen kasvaa koko ajan. Varallisuuteen liittyvän tiedon hankinnan kanavana Internet on samoin merkittävä.

Finanssialalla perinteisten palvelutarjoajien tehtävät ja palvelut ovat muuttuneet myös erilaisten fuusioiden ja yhdistymisten myötä. Yksi merkittävä muutos on ollut pankkien ja vakuutusyhtiöiden siirtyminen toistensa alueille. Esimerkkeinä tästä ovat ns. finanssitavaratalot, joissa pankin ja

vakuutusyhtiön tuotteita ja palveluja on kuluttajien saatavilla samasta paikasta.

Pankki- ja vakuutusosalalla liiketoiminta on hyvin pitkään perustunut kestäviin ja luottamuksellisiin asiakassuhteisiin. Pankit ja muut finanssialalla toimivat yritykset ovat pyrkineet sitouttamaan asiakaitaan muun muassa erilaisten kanta-asiakkuuteen perustuvien järjestelmien kautta. Kilpailu on kuitenkin koko ajan kiristynyt ja kuluttajien uskollisuus samaa finanssiyhtiötä kohtaan horjunut (EPSI 2007). Finanssiyhtiöt joutuvat kehittämään uusia palveluita ja toimintamuotoja muun muassa verkkopalveluihin panostamalla. Esimerkiksi varallisuudenhoidossa on tilaa uudentilaisille palveluille. Tällä hetkellä piensijoittajille on tarjolla runsaasti yksittäisiä tuotteita ja palveluita, mutta yhtiöissä ei ole kuitenkaan kehitetty palveluita, jotka auttaisivat kuluttajia ymmärtämään varallisuuden eri elementtien välisiä yhteyksiä ja hoitamaan varallisuuttaan kokonaisvaltaisesti.

Varallisuuden hoitoon liittyvien palveluiden tärkeyttä lisää myös kotitalouksien taloudellinen kehitys. Kuluttajien 'tase', sekä varat että velat ovat kasvaneet 2000-luvulla. Yleisen vaurastumisen seurauksena kuluttajien luottamus omaan talouteen on ollut pitkään korkea tulotason nousun ja työttömyyden vähentymisen johdosta. Eniten varallisuutta on ns. suurilla ikäluokilla, mutta varallisuuden kasvu on nähtävissä myös muissa ikäryhmissä (Tilastokeskus 2007a). Finanssimarkkinoille tulee koko ajan uusia sijoittajia ja kuluttajien säästö- sekä sijoitusaikheet ovat olleet pitkään kasvussa (Tilastokeskus 2007b).

Varallisuutta kasvattavien tuotteiden ja palveluiden kysyntää ovat lisänneet myös finanssiyritysten aktiivinen henkilökohtainen markkinointi ja varallisuuteen liittyvien tuotteiden mainonta. Sijoittaminen on tullut tutuksi yhä laajemmille väestöosille. Yli puolella kotitalouksista on säästöjä ja/tai sijoituksia (Finanssialan Keskusliitto 2007b). Arvopaperimarkkinoilla toimivia on myös paljon: noin 800 000 suomalaisella on sijoituksia rahastoissa ja noin 700 000 osakkeissa (Tilastokeskus 2007a). Keskustelu eläketurvan riittävydestä on vauhdittanut vapaaehtoisten eläkevakuutusten ja myös muiden sijoitusinstrumenttien kysyntää. Näin on tapahtunut sekä nuoremmissa että eläkeikäisiä jo lähestyvien ikäluokissa. Varallisuutta siirtyy yhä enemmän myös perintönä. Esimerkiksi ns. suuret ikäluokat ovat siirtäneet perintöjään lapsenlapsilleen. Perintönä siirretyn varallisuuden määrä

on kasvussa ja luo kysyntää rahoitusmarkkinoille. Sijoittaminen vakuutusten kautta on niin ikään yleistynyt.

Kotitalouksien luottojen kysyntä on myös ollut kasvussa. Kotitaloudet ovat ottaneet viime vuosina asuntolainoja enemmän kuin koskaan aiemmin. Kysyntään ovat vaikuttaneet alhainen korkotaso ja lainojen pientyneet korkomarginaalit. Kotitalouksien velkaantumistaso on tällä hetkellä lähes 100 prosenttia (Finanssialan Keskusliitto 2007b). Sen sijaan säästämisaste painui vuonna 2006 negatiiviseksi ollen -1,5 prosenttia (Finanssialan Keskusliitto 2007b).

1.2 Kuluttajien ongelmia varallisuudenhoitopalveluissa

Varallisuudenhoitoon liittyvät päätökset ovat merkittäviä kotitalouksien hyvinvoinnille. Päätökset ulottuvat usein pitkälle tulevaisuuteen. Asunto on merkittävin yksityinen hankinta ihmisten elämässä. Enemmistö kotitalouksista hankkii omistusasunnon ja noin 60 prosenttia kotitalouksista omistaa asuntonsa itse (Tilastokeskus 2007c). Vakinaisen asunnon ohella lainaa otetaan nykyisin myös vapaa-ajan asunnon sekä sijoitusasunnon hankinnan rahoittamiseen. Lainojen takaisinmaksajat ovat pidentyneet ja asuntolainan lyhentäminen kestää usein vuosikymmeniä. Viime vuosina asuntolainat ovat myös määrällisesti kasvaneet ja maksujen aikataulut vedetty joskus liian kireälle.

Varallisuutta ja rahatalouden hoitoa koskeviin päätöksiin liittyy myös suuria riskejä. Monet kotitaloudet ovat entistä haavoittuvampia, jos markkinoilla tai kotitalouksien tilanteessa tapahtuu muutoksia. On nähty esimerkkejä siitä, että kireä aikataulu lainan lyhentämisessä tai ennalta arvaamattomat muutokset kotitalouksien elämäntilanteissa aiheuttavat suuria vaikeuksia selviytyä lainoista. Ainakin yksittäisissä tapauksissa nämä ovat olleet syynä maksuhäiriöihin. Kuluttajat itse pitävät taloutensa merkittävimminä riskeinä juuri toimeentulon heikentymistä esimerkiksi sairastumisen tai työttömyyden johdosta (Peura-Kapanen ym. 2006).

Vaikka rahoituspalveluista onkin tullut tärkeitä välineitä kuluttajien suojautumisessa eri tyyppisiä riskejä vastaan, tiedetään toisaalta, että kotitalouksien varautuminen monien riskien varalle on puutteellista. Muun muassa suomalaisten henkivakuutusturva on todettu vajavaiseksi (Kari ym.

2007). Myös vahinkovakuutusten hankkimisessa on toivomisen varaa: esimerkiksi kotivakuutus ei kata omaisuusriskeiltä suojautumisesta kaikissa talouksissa. Kotivakuutuksen on hankkinut noin 80 prosenttia kotitalouksista.

Monet vakuutuspalvelut sekä rahoitusinstrumentit ovat kuluttajille vaikeasti ymmärrettäviä ja monimutkaisia (esim. Ahonen ja Salonen 2005; Harrison 2001; Järvinen ym. 2001). Osakkeisiin ja rahastojen maailmaan perehtyminen vaativat kuluttajilta opiskelua ja usein myös tarvetta turvautua alan asiantuntijoihin, esimerkiksi pankkien sijoitusneuvojiin. Kuluttajien tarvetta olla tietoinen ja perehtyä uusiin ilmiöihin finanssimarkkinoilla lisäävät markkinoille koko ajan ilmestyvät uudet sijoitusinstrumentit, esimerkkinä indeksilainat. Kuluttajilla voi olla vaikeuksia ymmärtää uusien tuotteiden sisältö ja niihin liittyvät riskit. Vertailu perinteisiin rahoitustuotteisiin voi olla vaikeata. Myös sijoittamiseen liittyvä terminologia on monelle kuluttajalle vierasta (Harrison 2001).

Puutteellinen tietämys finanssimarkkinoiden toiminnasta ja lainalaisuuksista sekä epävarmuus sijoitusten kehittymisestä ja finanssipalveluiden lainalaisuudet lienevät yksi syy siihen, että kuluttajat eivät sijoita rahojaan riskejä sisältäviin ja myös korkean tuoton mahdollistaviin kohteisiin, vaan sijoittavat rahojaan mieluiten helppokäyttöisiin, turvallisiin vaihtoehtoihin. Suurin osa kuluttajien rahoitusvarallisuudesta on yleensä pienituloisilla käyttelytileillä.

Kuluttajien ongelmat ja tietotarpeet rahoitus- ja vakuutusasioissa näkyvät myös kuluttajien avuksi tarkoitettujen neuvonta- ja valituselimien toiminnassa. Neuvontapalveluita käyttävien kuluttajien määrä on kasvanut vuosi vuodelta. Esimerkiksi Kuluttajien vakuutustoimistoon tuli vuonna 2006 noin 8 000, Pankkialan asiakasneuvontatoimistoon noin 1 500 ja Arvopaperilautakuntaan noin 300 yhteydenottoa.

Vakuutuksia koskevat yhteydenotot liittyivät korvausmääriin sekä vakuutusehtojen tulkintaan ja rajoituksiin. Henki- ja eläkevakuutusasioissa kuluttajat halusivat muun muassa apua vakuutustarjousten vertailussa. Yhteydenotot myös paljastivat, että monilta asiakkailta puuttuu tietoa ja ymmärrystä monimutkaisten vakuutustuotteiden sisäistämiseksi, koska kuluttaja ei ole ollut aina täysin tietoinen finanssiyhtiön kanssa tekemänsä sopimuksen sisällöstä. Osalle eläkevakuutuksen ottaneita kuluttajia oli muun muassa jäänyt epä-

selväksi, että sopimusta ei voinut lopettaa kesken vakuutuksen voimassaoloajan. Sijoitussidonnaisen säästövakuutuksen ottaneista kaikki eivät olleet ymmärtäneet, että riski vakuutuksen arvon kehitymisestä on asiakkailta itsellään. Myös vakuutuksen ottajan tekemät laiminlyönnit esimerkiksi lainaturvavakuutuksissa olivat tulleet esille. Ongelmia oli aiheutunut siitä, että jotkut vakuutuksenottajat olivat laiminlyöneet tiedonantovelvollisuutensa lainaturvavakuutusta hakiessaan. Muun muassa terveysselfityksissä oli ilmennyt puutteita. (Kuluttajien vakuutustoimisto 2007, Puustinen 2008).

Arvopaperilautakunnan tehtävänä on neuvoa ja etsiä ratkaisuja kuluttajien ongelmiin arvopapereihin liittyvissä asioissa. Lautakunnalle vuonna 2006 tulleet yhteydenotot koskivat arvopaperivälitystä, sijoitusrahastoja sekä liikkeeseenlaskijakysymyksiä. Arvopaperivälitykseen liittyvät valitukset koskivat muun muassa arvopaperikaupankäynnin sopimusehtoja ja niiden tulkintoja. Myös warranteista aiheutui erimielisyyksiä. Sijoitusrahastoja koskevat kysymykset liittyivät rahasto-osuuksien lunastuksessa tapahtuneisiin laskentavirheisiin tai siihen, että asiakkaille ilmoitettiin rahasto-osuuden arvo virheellisesti hänen tehdessään lunastuspäätöstä. (Arvopaperilautakunta 2007).

Pankkialan asiakasneuvontatoimistoon kuluttajat ottivat yhteyttä muun muassa talletuksiin sekä lainojen hakemiseen, hoitamiseen ja takaamiseen liittyvissä asioissa. Tiedusteluihin olivat johtaneet joko erimielisyydet pankin ja asiakkaan välillä tai asiakkaan halu saada asialle varmistus (Pankkialan asiakasneuvontatoimisto 2007).

Varallisuuden hankkimiseen ja hoitamiseen liittyvää tietoa on piensijoittajille tarjolla varsin runsaasti. Erilaisten sijoitusinstrumenttien tarjonta on aktiivista heijastaen pankkien välistä kilpailua. Usein finanssiryhtiöiden markkinointiviestintä käsittelee lähinnä tiettyä yksittäistä päätöstä kuluttajan elämässä. Viestinnässä keskitytään yksittäiseen tuotteeseen tai yksittäistä tuotetta koskevaan argumenttiin. Piensijoittajien saama tieto voi siten olla pirstaleista. Eri lähteistä saatu tai koottu tieto voi myös olla ristiriitaista, jopa hämmentävää. Finanssiryhtiöissä ei esimerkiksi ole ollut tarjolla palvelua, jossa piensijoittajien varallisuutta ja sen hallintaa tarkasteltaisiin kokonaisuutena sekä taloudellisessa että kuluttajan erilaisten elämänvaiheiden kehityksessä.

1.3 Selvityksen tarkoitus

Tässä selvityksessä tarkastellaan finanssiryhtiöiden palvelutarjontaa varallisuuden hoidossa ja hallinnassa. Palveluita ja tarjontaa tarkastellaan piensijoittajan näkökulmasta, ts. minkälaisina varallisuuden hallintaan liittyvät palvelut näyttäytyvät kuluttajille. Piensijoittajalla tarkoitetaan henkilöä, joka toimii sijoitus- ja varallisuuspäätöksissään eriammattimaisesti. Piensijoittaja rinnastetaan tässä kuluttajaan. Selvityksessä etsitään vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

1. minkälaisia varallisuuden hoitoon ja hallintaan liittyviä palveluita on tarjolla kuluttajille sekä
2. miten palveluiden tarjonnassa on otettu huomioon varallisuuden hallinta kokonaisuutena.

Käsillä oleva selvitys on osa VINHA-hankkeeseen liittyvää esitutkimusta. VINHA-hankkeessa¹ tavoitteena on luoda kuluttajia ja finanssiryhtiöitä palveleva konsepti, joka mahdollistaa varallisuuden esittämisen ja hallinnan ymmärrettävänä kokonaisuutena. Konseptin tavoitteena on toisaalta auttaa kuluttajia tekemään varallisuuden hoitoa koskevia päätöksiä, toisaalta tuottaa finanssiryhtiöille tietoa, joka auttaa niitä kehittämään toimintatapojaan ja asiakaspalveluaan kuluttajien (piensijoittajien) palvelemisessa. Hankkeessa tehtyä esitutkimusta edustavat myös Anna-Riitta Lehtisen (2007) selvitys suomalaisten varallisuuden kehittymisestä sekä Pekka Puustisen (2008) selvitys vakuutussäästämisestä varallisuuden hallinnan muotona.

Esitutkimuksen aluksi, kappaleessa 2 pohditaan varallisuuden ja varallisuuden hallinnan sisältöä ja luodaan viitekehys varallisuuden hallintapalvelujen tarkastelulle. Varallisuus lienee yleisenä käsitteenä tuttu. Varallisuuden hallinta sekä varallisuudenhallinnan palvelut ovat sen sijaan harvemmin esillä olevia käsitteitä. Sen vuoksi tässä selvityksessä pohditaan myös mainittujen käsitteiden sisältöä. Kappaleessa 3 määritellään, mitä finanssiryhtiöillä tarkoitetaan ja pohditaan finanssialan tuotteisiin ja palveluihin liittyvää käsitteistöä. Tämän jälkeen tarkastellaan varallisuuden hoitopalveluita tarjoavia yhtiöitä ja itse palveluita. Lopuksi palveluita arvioidaan kokonaisvarallisuuden hallinnan näkökul-

1 VINHA (Kokonaisvarallisuuden innovatiivinen hallinta) on Tekesin SERVE-tutkimusohjelmaan kuuluva hanke, jossa on Kuluttajatutkimuskeskuksen ohella mukana yliopistoja, korkeakouluja ja finanssiryhtiöitä.

masta, ts. missä määrin palvelut auttavat kuluttajia kokonaisvarallisuuden hallintaa ja hoitoa koskevissa päätöksissä. Luku 4 sisältää yhteenvedon ja haasteita finanssipalveluiden kehittämiseen erityisesti kokonaisvarallisuuden hallinnan näkökulmasta.

2 VARALLISUUS JA VARALLISUUDEN HALLINTA -KÄSITTEET

2.1 Varallisuus

Ennen varallisuutta koskevan palvelutarjonnan kartoitusta on tarpeen pohtia varallisuuden, sen hoidon ja hallinnan sisältöä. Tämä on tarpeen jo senkin vuoksi, että yleispätevää varallisuus-käsitettä ei tutkimuksellisesta näkökulmasta ole, kuten Litmala (1998) myös toteaa. Varallisuus on määritelty tutkimuskohtaisesti ja myös eri tilastojen varallisuus-käsitteissä on eroja. Varallisuuden kriteereiksi Pekkarinen ym. (1988) esittävät varallisuuden mahdollistaman tulevan kulutuksen, kulutusmahdollisuuksien ylläpidon tulojen tilapäisistä vaihteluista riippumatta, varojen rahallisen tuoton, varallisuuden tuottaman taloudellisen ja yhteiskunnallisen vallan sekä mahdollisuuden edistää perillisten taloudellista asemaa. Puhekielessä varallisuudella tarkoitetaan yleensä omaisuutta eli varallisuuden aktiivista puolta. Varallisuus on sekä omaisuuden, aktiivinen puoli, että velkojen, passiivinen puoli, muodostama kokonaisuus (esim. Hallman 1991). Varallisuus voi saada vielä erilaisen sisällön, jos asiaa kysytään kuluttajilta. Kuluttajien tulkintoja varallisuudesta ja sen hallinnasta on tarkoitus selvittää tutkimushankkeen myöhemmissä vaiheissa.

Varallisuustutkimukset ovat yleensä käsitelleet euromääräistä brutto- tai nettovarallisuutta, joita on tarkasteltu varallisuuslajeittain. Tutkimuksissa eri varallisuuslajeista on yleensä mukana rahoitus- ja asuntovarallisuus, mutta näiden varallisuuserien sisältö ja arvon määrittäminen ovat kuitenkin vaihdelleet tutkimuskohtaisesti. Monissa tutkimuksissa (mm. Campbell ja Viceira 2002) myös ns. henkinen pääoma lasketaan varallisuuteen. Henkisellä pääomalla tarkoitetaan esimerkiksi tietoja, taitoja ja osaamista, joita voi omaksua koulutuksen myötä. Talusteoriassa inhimillistä pääomaa kuvataan usein koulutustasona tai tulevien ansiotulojen diskontattuna nykyarvona. Näin ansiotuloja voidaan pitää myös osinkoina, jotka sijoittaja saa hallussa pitämästään inhimillisestä pääomasta (Campbell ja Viceira 2002).

Tilastokeskuksen (2007a) uusin varallisuustutkimus vuodelta 2004 osoittaa suomalaistalouksien varallisuuden kasvaneen edellisestä tutkimusajan-

kohdasta, vuodesta 1998, huomattavasti. Vuonna 2004 kotitalouksien keskimääräinen varallisuus oli 147 500 euroa. Bruttovarallisuus oli tuolloin 47 prosenttia suurempi kuin vuonna 1998. Kotitalouksien kokonaisvarallisuudesta asuntojen osuus oli kaksi kolmasosaa. (Tilastokeskus 2007a)

Varallisuutta on myös kuvattu erilaisilla tunnusluvuilla, kuten säästämis- tai velkaantumisasteella. Nämä tunnusluvut kuvaavatkin lähinnä makrotasolla kotitalouksien toimeentuloa. Säästämisaste ilmaisee prosenttilukuna sen, kuinka suuri osuus käytettävissä olevista tuloista on säästetty eli jää säästöön kulutusmenojen jälkeen. Säästämisaste on tällä hetkellä negatiivinen (Finanssialan Keskusliitto 2007b). Velkaantumisaste kuvaa kotitalouksien velkojen suhdetta käytettävissä oleviin tuloihin ja se on noussut lähelle 100 prosenttia (Tilastokeskus 2007a).

Tässä hankkeessa kokonaisvarallisuus ymmärretään laajana. Varallisuuteen sisällytetään ns. kiinteä eli reaali-varallisuus sekä rahoitus- eli finanssivarallisuus. Kiinteä varallisuus kattaa asunnon, vapaa-ajan asunnon sekä maa- ja metsäomaisuuden. Rahoitusvarallisuuden muodostavat talletukset, rahastosijoitukset, osakesijoitukset, joukkovelkakirjalainat sekä vakuutus-säästöt. Koska tutkimushankkeen tavoitteena on kehittää kokonaisvarallisuuden hallintaan tähtäävä palvelukonsepti, varallisuuteen kuuluvat tässä tutkimushankkeessa myös luotot sekä varallisuuden suojaamiseksi tarvittavat vakuutukset. Nämä erät muodostavat piensijoittajan kokonaisvarallisuuden, ja ovat myös kehikko, jossa finanssiryhtiöiden tuote- ja palvelutarjontaa tarkastellaan.

2.2 Varallisuuden ja kokonaisvarallisuuden hallinta

Seuraavassa pohditaan lähemmin kokonaisvarallisuuden ja erityisesti sen hallinnan sisältöä erityisesti piensijoittajan eli kuluttajan näkökulmasta. Tutkimuksia, jossa varallisuutta tarkasteltaisiin kokonaisvaltaisesti ja varallisuuden hallinnan – siten kuin se on ymmärretty tässä yhteydessä – näkökulmasta ei ole tiedossa. Varallisuuden hallintaa ei ole myöskään selkeästi määritelty käsitteellisellä tasolla. Talouden tai rahatalouden hallintaa on sen sijaan tutkittu kuluttajien näkökulmasta. Suomalaisista sitä ovat tutkineet muun muassa Peura-Kapanen (2005) ja Lehtinen (2001). Molemmat tutkimukset perustuivat laadullisiin aineistoihin.

Talouden hallinnalla tarkoitetaan mainituissa tutkimuksissa lähinnä rahatalouden hoitoon liittyviä päätöksiä ja rahatalouden hoidosta selviytymistä. Tutkimukset ovat keskittyneet päivittäisen rahatalouden hoitoon, kirjanpitoon ja talouden suunnitteluun, muun muassa säästämiseen. Sijoittamista ei ole mainituissa tutkimuksissa selvitetty eikä teema ole noussut myöskään muutoin esille. Tämän selviytyksen aihealueeseen eivät puolestaan kuulu jokapäiväisten menojen hallintaan liittyvät palvelut eivätkä päivittäiset pankkipalvelut.

Edellä mainituissa rahatalouden hallintaa koskevissa tutkimuksissa talouden hallintaa on lähestytty management-käsitteen avulla (ks. esim. Lehtinen 2001). Management-käsitteellä tarkoitetaan tarkoituksellista käyttäytymistä, joka syntyy kotitalouksien jäsenten luodessa ja käyttäessä resurssejaan kotitalouden tavoitteiden saavuttamiseksi. Kyseessä on inhimillisen toiminnan prosessi, joka sisältää suunnittelua, toteutusta ja valvontaa sekä päätöksentekoa. Saman tyyppinen tarkastelukehikko soveltuneekin myös varallisuuden hallinnan tarkasteluun. Talouden hallinta ja varallisuuden hallinta ovat käsitteinä ja myös käytännössä varsin lähellä toisiaan, ja joissakin yhteyksissä niitä on pidetty jopa toisiaan vastaavina. Esimerkiksi Boone (2000) määrittelee taloudenhallintaan kuuluvaksi jokapäiväisten menojen hallinnan ohella muun muassa sijoitussuunnittelun, riskien hallinnan, verosuunnittelun ja eläkkeelle siirtymisen suunnittelun.

Tässä selvityksessä ei kuitenkaan tutkita kuluttajien toimintaa, vaikka varallisuuden hallinta määritellään ja sitä lähestytään kuluttajien näkökulmasta. Kokonaisvarallisuuden hallintaa kuvataan ensinnäkin toimenpiteinä, jotka auttavat kuluttajia tai piensijoittajia tekemään mahdollisimman järkeviä ja talouden hyvinvointia lisääviä varallisuutta koskevia päätöksiä ja sitä kautta saavuttamaan elämänsä päämääriä. Näitä toimenpiteitä eli varallisuuden hallinnan osatekijöitä tai elementtejä, joita tässä selvityksessä tutkitaan finanssiyhtiöiden palveluina, ovat seuraavat neljä: varallisuuden kartuttaminen (muodostaminen), varallisuuden hoitaminen, varallisuuden suojaaminen sekä varallisuuden siirtäminen (varallisuudesta luopuminen). Kokonaisvarallisuuden hallinnan sisältöä havainnollistaa kuva 1.

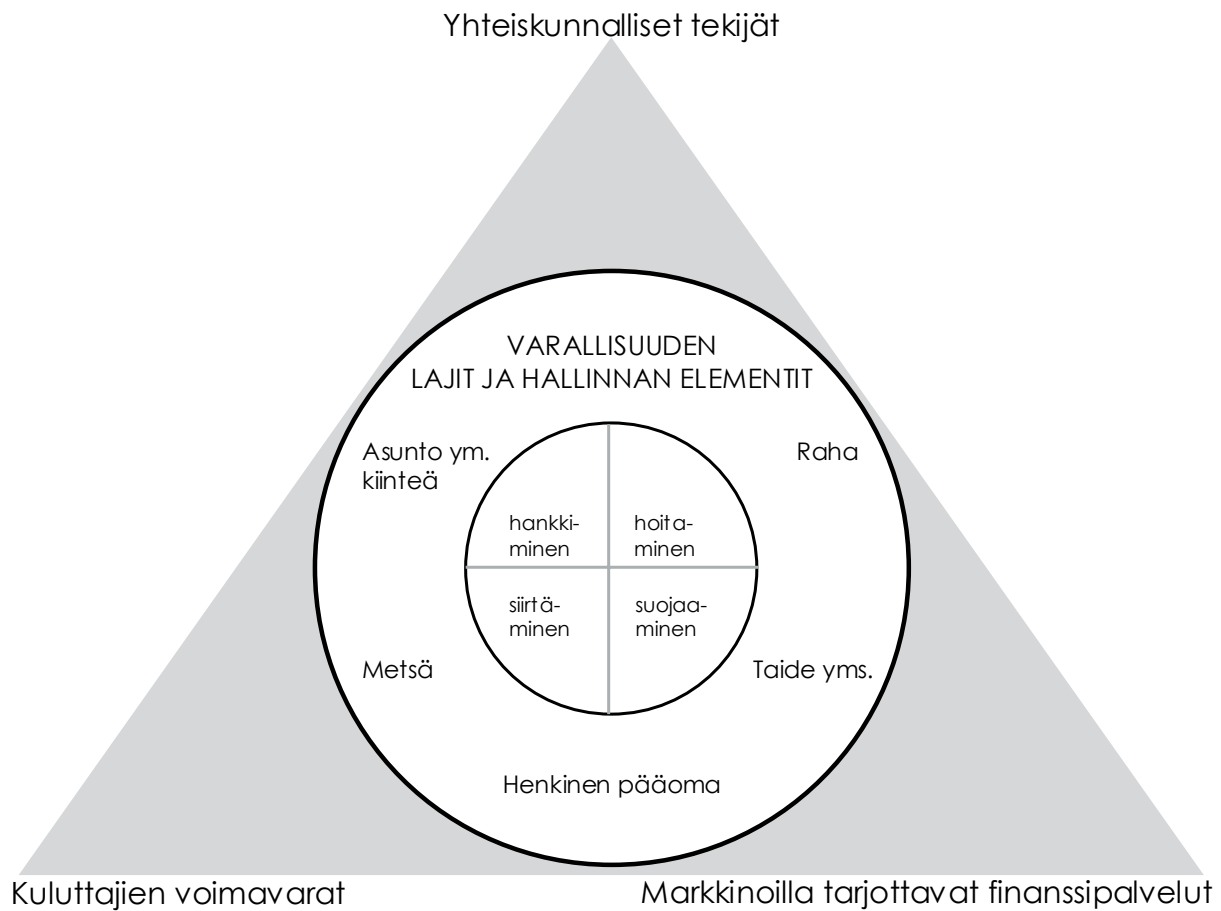
Kuvassa on esitetty myös kokonaisvarallisuuden hallinnan laajempi viitekehys eli se toimintaympäristö, jossa varallisuutta koskevat päätökset syntyvät ja tekijät, jotka näihin päätöksiin vaikuttavat.

Osa tekijöistä on yhteiskunnallisia, sellaisia, joihin kotitalous ei voi juurikaan itse vaikuttaa. Keskeisiä varallisuuspäätöksiin liittyviä ja vaikuttavia tekijöitä piensijoittajan kannalta ovat lainsäädäntö ja verotus. Nämä tekijät voivat vaikuttaa kuluttajien varallisuuspäätöksiin edistävästi tai hidastavasti. Esimerkiksi mahdollisuus vähentää vapaaehtoisen eläkesäästämisen maksuja verotuksessa on lisännyt säästämismuodon suosiota. Myös infrastruktuuri, kuten tietotekniikan taso, luo puitteet käyttäytymiselle varallisuuden hallintaa koskevilla päätöksillä.

Toisen osan toimintaympäristöstä ja tämän selviytyksen keskeisen sisällön muodostavat markkinoilla tarjottavat finanssipalvelut. Varallisuuden hallintaan liittyviä palveluja tarkastellaan yllä mainituista varallisuuden hallinnan osatekijöiden näkökulmasta. Tarkastelussa ovat tällöin varallisuuden hankkimiseksi, hoitamiseksi, suojaamiseksi ja siirtämiseksi tarkoitetut palvelut. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan eri tyyppisiä finanssiyhtiöitä ja niiden palveluja lähemmin. Palvelutarjontaa pyritään lopuksi arvioimaan siltä kannalta, miten hyvin palvelut ottavat huomioon kuluttajan tilanteen ja tarpeet ja auttavat kuluttajia varallisuutta koskevassa päätöksenteossa ja suunnittelussa.

Kokonaisvarallisuuden hallinnan kolmantena vaikuttavana tekijänä ovat kuluttajien voimavarat ja resurssit. Ne luovat edellytykset kuluttajien varallisuuden hallintaa koskeville päätöksille. Keskeisiä ovat ensinnäkin taloudelliset voimavarat, ts. olemassa oleva varallisuus (sekä brutto- että netto-varallisuus), talouden tulot ja menot. Varallisuuden hallinta edellyttää kuluttajalta suunnittelua ja päätöksentekoa erilaisissa elämäntilanteissa ja eri elinvaiheissa. Eri varallisuuslajien hankintaan ja hoitoon liittyy eri tyyppisiä toimenpiteitä. Taloudellisten resurssien ohella varallisuuden hallinta edellyttää niin tiedollisia, taidollisia kuin asenteellisiakin valmiuksia. (esim. Rajas 2005). Tiedolliset valmiudet sisältävät muun muassa

- kyvyn arvioida, mitä vaihtoehtoja on hankkia ja kasvattaa varallisuutta ja miten omat tarpeet tulevat eri vaihtoehtojen kautta tyydytetyiksi
- tietoisuuden eri varallisuuseriin liittyvistä riskeistä ja toimintatavat riskeiltä suojautumiseen sekä
- verotuksen ja lainsäädännön vaikutusten tuntemisen varallisuuden hankintaan ja hoitamiseen liittyvissä päätöksissä.



KUVA 1. Kokonaisvarallisuuden hallinnan viitekehys.

Taidollisissa valmiuksissa kysymys on esimerkiksi kuluttajan kyvystä huolehtia siitä, että varallisuus, kuten asunto tai metsä, pysyvät kunnossa ja että varallisuuden arvo säilyy tai nousee. Varallisuuden hallinnassa korostuvat nykyisin yhä enemmän myös tietotekniset valmiudet. Asenteelliset valmiudet liittyvät muun muassa riskinottoon sijoittamista koskevissa päätöksissä. Asenteiden ja arvojen merkitys näkyy myös muun muassa siinä, miten kuluttaja suhtautuu varallisuuden säilyttämiseen tai siitä luopumiseen.

Kokonaisvarallisuuden hallinnan sisältöä kuluttajan näkökulmasta on konkretisoitu taulukossa 1. Siihen on koottu esimerkkejä varallisuuden kartuttamiseen, hoitamiseen, suojaamiseen ja siirtämiseen liittyvistä toiminnoista, ts. mitä asioita varallisuutta koskevat päätökset sisältävät kuluttajan näkökulmasta ja minkälaisia päätöksiä tai toimenpiteitä tähän liittyy. Taulukko ei ole kattava,

vaan sen tarkoitus on lähinnä antaa esimerkkejä ja auttaa hahmottamaan kokonaisvarallisuuden hallinnan sisältöä.

Osa varallisuuden hallintaan liittyvistä toiminnoista tapahtuu finanssimarkkinoilla, osa markkinoiden ulkopuolella. Finanssiyhtiöiden merkitys on huomattava varallisuuden hankkimisessa; tosin varallisuus voi muodostua myös esimerkiksi perimällä. Varallisuuden hoitamiseen ja suojaamiseen liittyy puolestaan toimintoja, jotka eivät edellytä finanssipalveluiden käyttöä tai vakuutusten hankkimista. Näitä toimintoja ovat turvavälineiden hankkiminen asuntoon tai turvallisuuden edistäminen muilla tavoin.

Varallisuuden hallinta kokonaisuudessaan on kuluttajien näkökulmasta laaja ja monimuotoinen. Monissa yhteyksissä varallisuuden hallinta on kuitenkin nähty yhtenä osa-alueena taulukossa kuvatussa kokonaisvarallisuuden kentästä. Se on rinnas-

TAULUKKO 1. Kokonaisvarallisuuden hallinnan sisältöä.

Varallisuuden muodostaminen	Varallisuuden hoitaminen	Varallisuuden suojaaminen	Varallisuuden siirtäminen
Säästäminen	Talouden suunnittelu	Sijoitusten hajauttaminen	Perintösuunnittelu
Sijoittaminen	Sijoitusten ja rahoitusmarkkinoiden seuraaminen	Sijoitusten suojaaminen muilta riskeiltä	Asuntovarallisuuden hyödyntäminen
Eläkkeelle jäämiseen varautuminen	Asunnon pitäminen kunnossa	Henkilökohtaisilta riskeiltä suojaautuminen	Lainsäädäntö- ja verotuskysymykset
Asunnon hankkiminen ja rahoittaminen	Verotuskysymykset	Omaisuuksien vakuuttaminen	
Periminen	Metsän hoito	Asunto- ym. omaisuusvahinkojen ehkäiseminen muulla tavoin	
Muut tavat hankkia varallisuutta			

tettu lähinnä sijoittamiseen tai sijoitussuunnitteluun. Laajimmillaan varallisuuden hallinta sisältää edellä kuvatut osa-alueet kokonaisvaltaisesti, osana kuluttajien elämän tavoitteita. Ulkopuoliselta hankittuna edellä kuvattuihin varallisuuden hallinnan toimintoihin liittyviä palveluja voidaan lähinnä nimittää 'kokonaisvaltaiseksi taloussuunnitteluksi'. Suomessa henkilökohtaista taloussuunnittelua on tarjolla muun muassa velkaantuneille kuluttajille, esimerkiksi Takuu-Säätiön tai muiden velkaneuvontaa antavien tahojen tarjoamina. Kuluttajien talouden tiettyyn osa-alueeseen keskittyvää taloussuunnittelua (lähinnä sijoittamista koskevaa) tarjoavat Suomessa esimerkiksi vakuutusneuvojat, pankkien henkilökohtaiset palveluneuvojat sekä sijoitusneuvojat.

USA:ssa henkilökohtaisella taloussuunnittelulla ja -neuvonnalla on pitkät perinteet. Taloussuunnittelijoiden yhteinen standardihallinto CFPBS (2003) määrittelee taloudenhallinnan prosessiksi, jossa pyritään tarkoituksenmukaisen talouden hallinnan avulla saavuttamaan elämän päämääriä. Henkilökohtaisella taloudenhallinnalla pyritään jatkuvuuteen ja sopeutumiseen muuttuvissa elämäntilanteissa ja -tavoitteissa. Wealth management nähdään ensinnäkin oppiaineena, joka antaa valmiuksia tehdä taloutta koskevia päätöksiä. Oppiaine sisältää tällöin muun muassa seuraavia aiheita: investment management, asset management, estate planning, risk management, asset protection, cash flow, debt and retirement management. Wealth management tarkoittaa myös näitä palveluja tarjo-

avan ammattikunnan palveluita, joita markkinoidaan kuluttajille muun muassa Financial Planning, Wealth Management tai Total Wealth Management -palveluina.

Suomessa ei juurikaan puhuta henkilökohtaisesta taloussuunnittelusta. Suomessa vastaavasta asiasta puhuttaessa käytetään yleisimmin varallisuuden tai omaisuuden hoito -ilmaisuja. Niillä tarkoitetaan tällöin lähinnä suurehkon varallisuuden omaaville sijoittajille tarkoitettuja palveluita. Näitä palveluita tarjoavat lähinnä pankit ja erilaiset sijoituspalveluyritykset, esimerkiksi Private Banking, omaisuudenhoito tai varallisuudenhoito -nimikkeillä. Sijoittamista koskevien toimenpiteiden lisäksi palvelu voi sisältää muun muassa verotus- ja perintöneuvontaa. Varallisuuden hallinta suppeasti ymmärrettynä tarkoittaneekin juuri ammattimaisesti hoidettua rahoitusvarallisuuden ohjaamista eri tyyppisiin sijoituksiin.

3 VARALLISUUDEN- HALLINNAN PALVELUT

3.1 Varallisuudenhoitopalvelujen tarjoajat

Finanssiyhtiöiden rooli kuluttajien elämässä on kasvanut, vaikka – kuten on jo todettu – varallisuuden hallitseminen ei kaikilta osin edellyttäkään finanssiyhtiöiden tarjoamien palveluiden käyttöä. Varallisuutta, esimerkiksi rahaa, voi edelleen säilyttää patjan alla ja omaisuutensa voi jättää oman onnensa nojaan, mutta vasta finanssimarkkinoilla tarjottavat sijoitusinstrumentit mahdollistavat varallisuuden kasvattamisen ja vasta vakuutusso-
pimuksen tekeminen vakuutusyhtiön kanssa mahdollistaa korvausten saamisen omaisuudelle tapahtuvista vahingoista.

Varallisuuden hankintaan ja hallintaan liittyviä palveluita tarjoavat monet eri tahot finanssimarkkinoilla. Palveluita tarjoavat tahot voidaan jaotella esimerkiksi asiakkaille luottoa tarjoaviin rahoituslaitoksiin, arvopaperimarkkinaosuoliin, pääomasi-
sioittajiin sekä vakuutusyhtiöihin (Suomen Pankkiyhdistys 2006, nyk. Finanssialan Keskusliitto). Jako perustuu yhtiön harjoittamaan liiketoimintaan sekä voimassa olevaan lainsäädäntöön.

Jaottelu eri tyyppisiin toimijoihin ei kuitenkaan ole täysin ongelmatonta. Sama yhtiö tarjoaa useita eri palveluita, se voi olla itsenäinen yhtiönsä tai kuulua osaksi pankki- tai vakuutuskonsernia (Finanssialan Keskusliitto 2007a). Pankkien ja vakuutusyhtiöiden yhdistymisellä on pyritty ns. finanssitavarataloihin, joista kuluttajan on mahdollista hankkia tarvitsemansa pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelut samasta paikasta. Virallisesti puhutaan finanssikonglomeraateista, mutta julkisessa keskustelussa finanssiryhmä tai -konserni, finanssitavaratalo ja finanssikonglomeraatti -nimityksiä käytetään melko väljästi. Finanssiyritysten välinen yhteistyö voi edelleen olla sopimukseen perustuvaa tuotteiden ristikkäismyyntiä, kyseessä voi olla itsenäisten partnereiden liittoutuma tai omistajuus. (Tattari 2005) Useimmissa finanssikonserneissa on talletuspankki, vakuutusyhtiö, rahastoyhtiö, rahoitusyhtiö ja joskus myös investointipankki, pääomasijoitusyhtiö ja omaisuudenhoitoyhtiö (Finanssialan Keskusliitto 2007a).

Finanssikonglomeraattien lisäksi varallisuuden hoitoon ja hallintaan liittyviä palveluita tarjoavat monet muut tahot. Markkinoilla on muun muassa joukko finanssikonserneihin kuulumattomia rahoitusyhtiöitä ja sijoituspalveluyrityksiä. Osa vakuutusyhtiöistä toimii niin ikään itsenäisesti. Finanssipalveluita tarjoavien yritysten toimintaa valvoo Rahoitustarkastuskeskus. Vakuutusyhtiöiden valvonta kuuluu puolestaan Vakuutusvalvontavirastolle. Marraskuun 2007 alusta alkaen sijoituspalveluita tarjoavat yhtiöt ovat kuuluneet Rahoitustarkastuksen valvontaan lukuun ottamatta yleisluontoisia neuvoja antavien ns. sijoitusneuvontayritysten palveluja.

Seuraavassa käydään lyhyesti läpi eri tyyppisiä finanssiyhtiöitä sekä niiden keskeisiä tuotteita ja palveluita. Selvityksessä on keskitytty rahoitus- ja asuntovarallisuuteen liittyviin palveluihin, jotka kattavat valtaosan finanssiyhtiöiden palveluista (esim. metsävarallisuuteen liittyviä palveluita ei tarkastella). Yhtiöt on jaoteltu siten, että yhtiöt ja niiden palveluiden eroavuudet tulevat mahdollisimman havainnollisesti esille kuluttajien näkökulmasta.

- **Finanssitavaratalojen** palvelut kattavat monipuolisesti kuluttajien tarvitsemia, tai ainakin markkinoilla olevia, finanssipalveluita. Ne tarjoavat kuluttajille sekä säästämiseen, sijoittamiseen, luoton ottamiseen että vakuuttamiseen liittyviä palveluita. Erityisesti sijoitus- ja varallisuudenhoitopalveluiden merkitys on kasvanut viime vuosina. Kuluttajille pankkien ja vakuutusyhtiöiden välinen yhteistyö on näkyvää kuluttajan saadessa sekä pankkipalvelut että vakuutukset samasta paikasta. Finanssitavarataloihin on tässä selvityksessä luokiteltu Nordea, OP-Pohjola-ryhmä, Sampo/IF sekä Tapiola-ryhmä.
- Monet ns. **yleispankit** tarjoavat vahinkovakuutuksia lukuun ottamatta lähes samoja palveluita kuin edellä mainitut finanssitavaratalot. Perinteisten pankkipalveluiden ohella ne tarjoavat muun muassa rahastoyhtiöiden kautta erilaisia rahastoja sekä yhteistyösopimukseen tai omistajuuteen liittyviä vapaaehtoisia eläke- ja säästöhenkivakuutuksia. Viimeksi mainitusta on esimerkkinä Aktian ja Veritas-henkivakuutusyhtiön välinen yhteistyö. Ns. yleispankkeihin kuuluvat

säästöpankit, paikallisosuuspankit, Aktia ja Ålandsbanken.

- Suomessa toimii myös pienempiä pankkeja, jotka ovat yleisemmin erikoistuneet tiettyjen palvelujen tarjontaan. Säästämis- ja sijoitustoimintaan erikoistuneita pankkeja ovat eQPankki ja Evli. Suomen AsuntoHypopankki on asuntorahoitukseen erikoistunut luottolaitos, joka sai pankkitoimiluvan lokakuussa 2002. (Finanssialan Keskusliitto 2007a) Suomessa toimii myös ulkomaisten luottolaitosten sivukonttoreita, suurimpana Svenska Handelsbanken. Myös ulkomaisilla pankeilla on toimintaa Suomessa. Muilla kuin Svenska Handelsbankenilla on korkeintaan yksi tai kaksi konttoria Suomessa, joten monet pankit ovat panostaneet vahvasti verkkopalveluihin.

Arvopaperimarkkinoilla toimii erilaisia sijoituspalveluyrityksiä, jotka ovat erikoistuneet varallisuuden hoitoon liittyvien palvelujen tarjontaan. Sijoituspalveluilla tarkoitetaan muun muassa arvopaperien välittämistä, omaisuudenhoitoa ja sijoitusneuvontaa. Arvopaperimarkkinoilla toimivat pankkien lisäksi rahastoyhtiöt, pankkiiriliikkeet ja omaisuudenhoitoyhtiöt/omaisuudenhoitajat. Sijoituspalveluyritykset kuuluvat Rahoitustarkastuksen valvontaan ja niiden toiminnasta säädetään sijoituspalveluyrityksistä annetussa laissa (579/1996).

- **Rahastoyhtiöt** hoitavat sijoitusrahastojen toimintaa hallinnoimalla rahastoja ja niihin sijoitettuja varoja. Valtaosa rahastoyhtiöistä on pankkien omistuksessa ja myös kuluttaja asioi pankkinsa kanssa rahastotuotteita hankkiessaan. Kolme suurinta pankkikonsernia (Nordea, OP-Pohjola-ryhmä ja Sampo) kattavat noin 70 prosenttia rahastojen pääomista. Muiden pankkien rahastoyhtiöiden osuus on noin viidennes ja alle 10 prosenttia on itsenäisiä, pankeista riippumattomia rahastoyhtiöitä. Sijoitusrahastot voivat olla joko ns. common fund -tyyppisiä rahastoja tai erikoissijoitusrahastoja. Rahastot jaotellaan sijoituskohteen mukaan korkorahastoihin, osakerahastoihin tai ns. yhdistelmärahastoihin. (Finanssialan Keskusliitto 2007a) Suomessa toimi syyskuussa 2007 noin tuhat erilaista rahastoa, kun mukaan lasketaan sekä kotimaiset että ulkomaiset rahastot. (Suomen Sijoitusrahas-

toyhdistys 2007). Rahoitustarkastuksen valvontaan kuuluu noin 20 rahastoyhtiötä.

- **Pankkiiriliikkeet** ja **omaisuudenhoitajat/varainhoitajat** ovat niin ikään Rahoitustarkastuskeskuksen valvonnassa toimivia sijoituspalveluyrityksiä. Niiden tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat muun muassa arvopaperien välitys eli osakkeiden osto ja myynti, erilaiset rahastot sekä omaisuuden-/varallisuudenhoito. Pankkiiriliikkeiden palvelut on pääosin suunnattu varakkaille sijoittajille. Kuka tahansa voi kuitenkin käyttää pankkiiriliikkeiden tarjoamia verkkopalveluita.
- Varainhoitajat tai omaisuudenhoitajat ovat asiakkaidensa sijoitussalkkujen hallinnointiin erikoistuneita yrityksiä ja henkilöitä. Asiakkailta edellytetään melko huomattavaa rahoitusomaisuutta (useimmiten vähintään 100 000 euroa). Omaisuudenhoito voidaan jakaa konsultoivaan tai täyden valtakirjan omaisuudenhoitoon. Konsultoivassa omaisuudenhoidossa asiakas tekee sijoituspäätökset itsenäisesti palvelun tarjoajan ollessa lähinnä neuvonantaja. Täyden valtakirjan omaisuudenhoidossa omaisuudenhoitaja tekee sijoituspäätökset asiakkaan puolesta omaisuuden hoitoa koskevan sopimuksen mukaisesti. Omaisuuden hoitajan perimä palkkio perustuu yleensä omaisuuden arvoon, tuottoon, kaupankäynnin määrään tai niiden yhdistelmiin. Vain täyden valtakirjan omaisuudenhoitopalvelun tarjoaminen vaatii toimiluvan. (Finanssialan Keskusliitto 2007a).
- Erilaisia sijoituspalveluita tarjoavat myös ilman Rahoitustarkastuskeskuksen toimilupaa toimivat **sijoitusneuvontayritykset**. Ne tarjoavat asiakkailleen sopimuskumppaninsa tuotteita välittämällä rahasto- ja varainhoitoyhtiöiden tuotteita ja palveluita, kuten rahastosijoituksia tai eläkevakuutuksia. Lisäksi ne antavat sijoitusneuvontaa sekä tekevät asiakkailleen tarvekartoituksia ja sijoitussuunnitelmia. Yksityishenkilöitä koskeva neuvonta sijoitusasioissa on Suomessa varsin nuorta, 1990-luvulla käynnistynyttä. Sijoitusneuvontaa antavien yritysten määrä on kuitenkin noussut jatkuvasti.

Marraskuun 2007 alusta sijoituspalveluita tarjoaviin yrityksiin on sovellettu Rahoitusvälineiden markkinat -direktiiviä (MiFID), jonka myötä yksi-

öllisiä suosituksia antava sijoitusneuvontayritys vaatii toiminnalleen Rahoitustarkastuksen luvan. Direktiivin käyttöönotolla on merkitystä myös sijoituspalveluyrityksen asiakkaiden näkökulmasta. Sijoitusneuvojan on annettava asiakkaalleen riittävät tiedot muun muassa eri tuotteiden ominaisuuksista ja niihin liittyvistä riskeistä. Neuvojan perimät palkkiot on myös ilmoitettava. Pelkästään yleisluontoisia suosituksia antava neuvonta ei kuitenkaan tarvitse edelleenkaan toimilupaa. (Rahoitustarkastus 2007)

- Varallisuuden hoitoon ja hallintaan liittyviä tuotteita ja palveluita tarjoavat rahoitusmarkkinoilla toimivien yritysten lisäksi vakuutusyhtiöt ja -meklarit. **Vakuutusyhtiöt** jaetaan henkivakuutus-, eläkevakuutus- ja vahinkovakuutusyhtiöihin. Suurin osa on vahinkovakuutusyhtiöitä (24). Henkivakuutusyhtiöitä oli vuonna 2006 yhteensä 14 ja lakisääteisistä eläkevakuutuksista huolehtivaa eläkevakuutusyhtiöitä 7 kappaletta. Tässä selvityksessä tarkasteltavien varallisuuden hallintaan liittyvien palveluiden kannalta keskeisiä ovat vahinkovakuutus- ja henkivakuutusyhtiöt. Kaikilla suurilla vakuutusyhtiöryhmillä on pankkiyhteistyötä, kuten edellä on todettu. Osa vakuutusyhtiöistä on itsenäisiä. (Finanssialan Keskusliitto 2007c)

Varallisuutta uhkaavien riskien varalle vakuutusyhtiöt tarjoavat erilaisia vakuutuksia. Vahinkovakuutuksella tarkoitetaan vakuutusta, joka otetaan esinevahingon, korvausvelvollisuuden tai muun varallisuusvahingon aiheuttaman menetyksen korvaamiseksi. Vahinkovakuutusyhtiöt voivat lisäksi harjoittaa sairausvakuutusta ja tapaturmavakuutusta. Vahinkovakuutus sisältää sekä lakisääteisiä että vapaaehtoisia vakuutuksia. Henkivakuutusyhtiöiden tuotteita ovat erilaiset säästö- ja sijoitusvakuutukset sekä vapaaehtoiset eläkevakuutukset. Pulkkinen (2008) raportissa tarkastellaan yksityiskohtaisemmin vakuutussäästämisen ja vapaaehtoisten eläkevakuutusten tarjontaa Suomessa.

- **Vakuutusasiamiehet ja -meklarit** ovat puolueettomia säästö-, sijoitus- ja vakuutus- tuotteita (esimerkiksi sijoitusvakuutukset ja vapaaehtoiset eläkevakuutukset) välittäviä henkilöitä tai yrityksiä. Yhtiöiden toimeenkuvaan voivat myös kuulua sijoitussuunnitelmien tekeminen, verosuunnittelu tai lakiasianpalvelut. Vakuutusmeklariyhtiöt toimivat Vakuutusvalvontaviraston alai-

suudessa. Vuonna 2006 vakuutusmeklariyhtiöitä oli 67. (Finanssialan Keskusliitto 2007c)

Yksittäisten finanssiyhtiöiden verkkosivustojen lisäksi Internetissä on runsaasti varallisuuden hoitoa ja hallintaa käsitteleviä sivustoja. Erityisen runsaasti sivustoilla on tarjolla sijoittamiseen liittyvää tietoutta. Joukossa on sekä julkisia² että kaupallisia³ sivustoja. Sivustoilla on muun muassa tietoa sijoitusmarkkinoista ja -kohteista, yleisiä ohjeita ja neuvoja sijoittajille, työkaluja sijoitusten tuottolaskelmia varten sekä mahdollisuus vertailla erilaisia rahastoja. Kuluttajille tarjotaan myös sijoitusaiheisia keskusteluareenoita mielipiteiden ja kokemusten vaihtoon.

3.2 Varallisuudenhallinnan palvelut

Varallisuuden hallintapalvelut ovat osa finanssi- palveluita. Koska varallisuuden hallintapalveluita ei ole selkeästi määritelty, voidaan niitä lähestyä finanssipalvelujen sisällön kautta. Käsitteitä rahoituspalvelut ja finanssipalvelut käytetään myös yleisesti rinnakkain. Finanssipalvelut-nimike kattaa erilaisia palveluita ja niitä voidaan myös luokitella eri tavoin. Rahoituspalveluiden etämyyntiä koskevan säännösten mukaan finanssipalveluita ovat pankki-, luotto- ja vakuutuspalvelut sekä yksilölliset eläkkeet, sijoitukset ja maksutapahtumat. Finanssipalveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä niitä tuotteita sekä palveluita, joita eri tyyppiset finanssiyhtiöt tarjoavat kuluttajille varallisuuden hankkimiseen, sen hoitamiseen, suojaamiseen ja varallisuudesta luopumiseen.

Finanssipalveluita on luonnehdittu eri tavoin, muun muassa niiden ominaispiirteiden mukaan. McKechnie (1992) pitää rahoituspalveluille tunnusomaisena kaksisuuntaista tiedon virtaa, jossa sekä palvelun ostaja että tarjoaja vaihtavat tietoja keskenään sekä luottamuksellista vastuuta. Finanssipalveluista ainakin vakuutuksia Ahonen (2007) kutsuu monimutkaisiksi asiantuntijapalveluiksi.

Ylikosken ym. (2006) mukaan finanssipalveluihin liittyy kaksi keskeistä elementtiä: se, mitä asiakas ostaa (asiakkaan ostama hyöty) sekä asiakaspalvelu (joka liittyy palvelun hankkimiseen ja käyttöön). Ylikoski ym. (2006) tarkastelevat myös

2 esim. www.rahoitustarkastus.fi

3 esim. www.morningstar.fi

finanssipalveluiden tuottamisen ulottuvuuksia. Olennaisina ulottuvuuksina nähdään palvelujen räätälöinti, (palveluun liittyvä) vuorovaikutus sekä (palvelun tuottamisen) teknologia. Finanssiyhtiöiden palvelut voidaan tällöin jaotella sen mukaan, miten paljon asiakaspalvelua kunkin asiakastilanteen hoitaminen edellyttää. Osa palveluista voidaan toteuttaa itsepalveluna, osa palveluista, esimerkiksi varainhoito räätälöidään asiakaskohtaisesti. Osa palveluista voidaan toteuttaa täysin teknologian avulla, osa vaatii manuaalista käsittelyä. Vuorovaikutus-ulottuvuus tarkoittaa sitä, miten paljon ja miten tiivistä yhteydenpitoa asiakkaaseen palvelun käyttö edellyttää. Kun on kyse paljon asiantunteudesta vaativasta palvelusta, vuorovaikutuksen tulee olla tiivistä (esim. sijoitussalkun hoito). Palveluja kehittäessään finanssiyhtiön on ratkaistava, miten se tuottaa palvelunsa edellä kuvattujen ulottuvuuksien suhteen. Järvisen ym. (2007) mukaan teknologian merkitys finanssipalvelujen kehittämisessä on jatkossakin huomattava.

Apte ja Vepsäläinen (ref. Raulas ja Vepsäläinen 2004) ovat kehittäneet ns. palvelustrategiamallin, jossa he tarkastelevat pankki- ja vakuutuspalvelujen kehittymistä ja mahdollisuuksia yhden luokun konttoripalveluista erityyppisiksi itsepalvelu- ja asiantuntijapalveluiksi. Palvelustrategiamallissa on määriteltä, mitkä palvelukanavat sopivat erityyppisten asiakastarpeiden tyydyttämiseen. Myös Raulas ja Vepsäläinen näkevät tietoverkkojen käytön muuttavan ratkaisevasti näitä palveluja.

Vaikka yleisesti puhutaan finanssipalveluista, sekä tuote- että palvelu-käsitteitä kuitenkin käytetään esimerkiksi yksittäisistä rahoitusvälineistä puhuttaessa. Grönroos (1998) käyttää käsitettä tuote yleiskäsitteenä niistä kohteista ja prosesseista, joilla on jotain arvoa asiakkaalle. Tavarat ja palvelut ovat tuotteen alaluokkia. Finanssiyhtiöt puhuvat tarjonnastaan sekä tuotteina että palveluina esimerkiksi esitellessään tarjontaansa internetissä. Joissakin yhtiöissä tuotteisiin viitataan käsiteltäessä mitä asiakas pääasiassa hankkii, palveluilla puolestaan tarkoitetaan esimerkiksi informaatiota tai kuluttajille tarkoitettuja apuvälineitä⁴. Myös palvelutuotemityks on finanssialalla käytössä (esim. Grönroos 2001). Tässä selvityksessä finanssiyhtiöiden tarjonnasta käytetään pääosin palvelut-nimikettä.

Palveluita yksityiskohtaisemmin tarkasteltuna puhutaan yleensä ns. ydinpalveluista sekä lisäpalveluista (esim. Järvinen 1998). Grönroos (2001) jakaa palvelut kolmeen luokkaan: ydinpalveluihin, avustaviin palveluihin (ja tuotteisiin) sekä tukipalveluihin (ja -tuotteisiin). Ns. avustavat palvelut helpottavat ydinpalvelun käyttöä. Jos avustavia palveluita ei ole, ydinpalvelua ei voida myöskään käyttää. Tukipalveluita käytetään lähinnä kilpailukeinoina, joilla pyritään erottautumaan kilpailijoiden tarjonnasta. Yhdessä edellä mainitut osat muodostavat peruspalvelupaketin, asiakkaan näkökulmasta teknisen laatu-ulottuvuuden. (Grönroos 2001)

Taulukossa 2 on esitetty eri tyyppisten finanssiyhtiöiden keskeiset varallisuuden hoitoa koskevat palvelut. Tiedot palveluista koottiin yhtiöiden internetsivuilta. Yhtiöiden hakemisessa käytettiin hyväksi Rahoitustarkastuksen luetteloita valvottavista sijoituspalveluyrityksistä. Osa yhtiöistä löytyi internetin hakupalveluiden kautta. Selvityksessä ei käyty yksityiskohtaisesti läpi kaikkien finanssiyhtiöiden erilaisia palveluita. Sijoituspalveluyritysten ja vakuutusyhtiöiden joukosta valittiin kussakin luokassa sattumanvaraisesti muutama yhtiö, joiden palvelutarjontaa tarkasteltiin.

Seuraavassa tarkastellaan aluksi varallisuuden hoitoon liittyvien palveluiden kirjoa eri tyyppisissä finanssiyhtiöissä. Palveluita tarkastellaan yksittäisinä, joten tarkastelu ei anna tietoa siitä, millä tavoin asiakkaan palvelukokonaisuus rakentuu. Mikäli kuluttajan ja finanssiyhtiön väliseen asiointiin liittyy henkilökohtaista vuorovaikutusta, kuluttajan saaman palvelun sisältö voi olla huomattavasti laajempi kuin mitä yksittäisten palvelujen tai internetissä esille tulevien palvelukokonaisuuksien perusteella voidaan päätellä.

Näyttäisi siltä, että yhtiöiden varallisuuden hoitoon liittyvät palvelut ovat monipuolisesti esillä internetissä. Palveluja ei kuitenkaan esitellä internetsivuilla varsinaisesti varallisuuden hoidon palveluina, vaan yleisillä, kuluttajille tutuilla nimikkeillä. Tässä selvityksessä ei arvioida yhtiöiden palvelujen tarpeellisuutta tai tarpeettomuutta, tarjolla olevan informaation laatua eikä oteta myöskään kantaa yhtiöiden markkinointiviestintään.

Varallisuudenhoidon palveluita tarjoavien toimijoiden kenttä on varsin pirstaleinen. Finanssialalla toimii erilaisia yhtiöitä ja tarjolla on runsaasti erilaisia palveluita. Osalla toimijoita, finanssitarataloilla ja ns. yleispankeilla, palveluiden kirjo

4 www.tapiola.fi

TAULUKKO 2. Finanssipalvelujen tarjoajat ja ydinpalvelut.

	Talletukset ja tilit	Luotot	Rahastot	Varain-/omaisuudenhoito	Osakkeiden välitys	Vakuutus-säästäminen	Henki- (x) tai vahinkovakuutukset (xx)
Finanssitavaratalot	x	x	x	x	x	x	x, xx
Muut pankit	x	x	x	x	x	x	
Pankkiiriliikkeet			x	x	x		
Omaisuußenhoitajat			x	x	x		
Rahastoyhtiöt			x	x	x		
Sijoitusneuvontayritykset			x	x	x	x	
Vahinkovakuutusyhtiöt							xx
Henkivakuutusyhtiöt						x	x
Vakuutusmeklariyhtiöt			x	x	x	x	x

on laaja. Säästämisen ja sijoittamisen ohella niiden valikoimiin kuuluvat luoton ottamiseen sekä vakuuttamiseen liittyvät palvelut. Toisaalta on yhden tai kahden eri tyyppisen palvelun tarjontaan erikoistuneita toimijoita. Eri tyyppiset sijoituspalveluyritykset tarjoavat lähinnä rahoitusvarallisuuteen liittyviä tuotteita ja palveluita sekä vakuutusyhtiöt joko vahinko- tai henkilövakuuttamisen tai vakuutussäästämisen tuotteita. Kuluttajan näkökulmasta kenttä kokonaisuutena tarkastellen näyttää todennäköisesti sekavalta ainakin siinä tapauksessa, että kuluttajalla ei ole juuri aiempaa käsitystä toimijoista eikä tarjolla olevista palveluista.

3.2.1 Yksittäiset varallisuudenhallinnan palvelut

Taulukkoon 3 on koottu yksityiskohtaisempaa tietoa varallisuuden hoitoon ja hallintaan liittyvistä palveluista. Palvelut on taulukossa ryhmitelty varallisuuden hallinnan elementtien mukaisesti, ts. erikseen tarkastellaan varallisuuden kartuttamiseen, hoitamiseen, suojaamiseen ja siirtämiseen liittyviä palveluita. Palvelujen jaottelu edellä tavoin on osin keinotekoinen. Ryhmittely kuitenkin havainnollistaa yhtiöiden palvelutarjontaa kokonaisvarallisuuden hallinnan näkökulmasta. Taulukon ulkopuolelle jäävät siis yksilölliset omaisuudenhoito-, varallisuudenhoito- ja ns. Private Banking -palvelut, jotka on tarkoitettu huomattavan varallisuuden omaaville sijoittajille. Useissa yhtiöissä em.

palveluiden piiriin kuuluvilta sijoittajilta edellytetään 100 000 euron sijoitettavaa varallisuutta. Em. palveluita ei tässä yhteydessä pidetä piensijoittajille suunnattuina palveluina.

Internetissä on runsaasti tarjolla erityyppisiä varallisuudenhallintaan liittyviä palveluita. Palveluja koskevan informaation lisäksi internet on myös interaktiivinen kanava, joka muun muassa tarjoaa kuluttajille työkaluja päätöksenteon pohjaksi, mahdollistaa palveluiden hankinnan (vakuutukset, luotot, sijoitustuotteet) verkosta ja antaa välineitä muun muassa omien sijoitusten seurantaan.

Finanssiyhtiöt jaottelevat palvelunsa internetissä yleisimmin joko tuotelähtöisesti (esim. rahastot) tai sekä tuotelähtöisesti että toimintojen (säästäminen ja sijoittaminen, luotot) mukaan. Palvelujen pääluokittelussa eri yhtiöt noudattavat hieman vaihtelevia käytäntöjä. Finanssitavaratalojen verkkosivuilla kuluttajat opastetaan palveluihin esimerkiksi otsikoiden 'tilit', 'luotot', 'säästäminen ja sijoittaminen' sekä 'vakuutukset' kautta. Sivustojen rakenne on kuitenkin melko yhtenäinen. Selvitystä varten ei siis käyty yksityiskohtaisesti läpi eri tyyppisten finanssiyhtiöiden kaikkia palveluita. Näyttäisi kuitenkin siltä, että samaan luokkaan sijoittuvat finanssiyhtiöt tarjoavat lähes samoja palveluita. Palvelujen määrä eri yhtiöissä voi kuitenkin vaihdella. Myös palvelujen nimikkeissä ja yksittäisten palvelujen sisällössä on vaihtelua eri yhtiöiden välillä.

TAULUKKO 3. Finanssiyhtiöiden keskeiset varallisuudenhallinnan palvelut piensijoittajille.

VARALLISUUDEN HANKKIMINEN	VARALLISUUDEN HOITAMINEN	VARALLISUUDEN SUOJAAMINEN	VARALLISUUDEN SIIRTÄMINEN
FINANSSITAVARATLOT			
<ul style="list-style-type: none"> - Talletukset, tilit - Rahastot - Osakkeet - Säästö- ja sijoitusvakuutukset - Eläkevakuutukset - Joukkolainat - Obliigaatiot - Asuntolainatilit - Asuntoluotot - Sijoitusluotot 	<ul style="list-style-type: none"> - Yleinen sijoittajainfo - Tuoteinformaatio - Laskurit ym. työkalut - Markkinainformaatio - Hinnastot - Palvelut sijoitusten seurantaan - Tuoteinformaatio - Laskurit ym. työkalut - Korvauspalvelut 	<ul style="list-style-type: none"> - Pääomaturvatut rahastot ja indeksilainat - Riskejä ja turvallisuutta koskeva informaatio - Henkivakuutukset - Korkokatto - Lainaturvavakuutus - Koti- ja kiinteistövakuutukset - Muut omaisuusvakuutukset 	<ul style="list-style-type: none"> - Lainsäädäntö- ja verotusasiat - Tietoa varallisuuden siirtämisestä - Käänteinen laina
MUUT PANKIT			
<ul style="list-style-type: none"> - Talletukset, tilit - Rahastot - Osakkeet - Säästö- ja sijoitusvakuutukset - Eläkevakuutukset - Joukkolainat - Asuntolainatilit - Asuntoluotot 	<ul style="list-style-type: none"> - Markkinainformaatio - Laskurit ym. työkalut - Hinnastot - Palvelut sijoitusten seurantaan - Tuoteinformaatio - Laskurit - Tuoteinformaatio 	<ul style="list-style-type: none"> - Pääomaturvatut sijoitukset - Riskejä koskeva informaatio - Lainaturvavakuutus 	
SIOJITUSPALVELUYRITYKSET			
<ul style="list-style-type: none"> - Rahastot - Osakkeet 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuoteinformaatio - Hinnastot - Markkinainformaatio - Yleinen sijoittajainfo - Palvelut sijoitusten seurantaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Pääomaturvatut sijoitukset 	
SIOJITUSNEUVONTAYRITYKSET			
<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyökumppaneiden rahastot - säästö- ja sijoitusvakuutukset - eläkevakuutukset 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarvekartoitukset - Sijoitusneuvonta - Sijoitussuunnitelmat - Markkinakatsaukset - Yleinen sijoittajainfo 	<ul style="list-style-type: none"> - Verosuunnittelu - Pääomaturvatut sijoitukset 	
HENKIVAKUUTUSYHTIÖT			
<ul style="list-style-type: none"> - Säästö- ja sijoitusvakuutukset - Vapaaehtoiset eläkevakuutukset - Rahastot 	<ul style="list-style-type: none"> - Tuoteinformaatio - Laskurit - Palvelut sijoitusten seurantaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Henkivakuutukset - Lainaturva 	
VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖT			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tuoteinformaatio - Turvallisuusinfo - Laskurit 	<ul style="list-style-type: none"> - Kotivakuutukset - Kiinteistövakuutukset - Metsävakuutukset - Arvo-omaisuuden vakuuttaminen 	
VAKUUTUSMEKLARIYHTIÖT			
<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyökumppaneiden rahastot - eläkevakuutukset - henkivakuutukset - sijoitusvakuutukset 	<ul style="list-style-type: none"> - Sijoitussuunnitelmat - Vakuutusvertailut 	<ul style="list-style-type: none"> - Pääomaturvatut sijoitukset 	<ul style="list-style-type: none"> - Perintösuunnittelu

Sekä finanssitavarataloilla että yleispankeilla on runsaasti **varallisuuden kartuttamiseen** liittyviä palveluita. Erilaiset tilit ja talletukset, rahastot, osakkeiden välitys, joukkolainat, säästö- ja sijoitusvakuutukset sekä vapaaehtoiset eläkevakuutukset kuuluvat tarkasteltujen finanssitavaratalojen ja yleispankkien valikoimaan. Kaikki yhtiöt tarjoavat talletusten lisäksi osakkeiden välitystä ja rahastosijoituksia. Yhtiöissä on eri tyyppisiä rahastoja, mutta tarjottavien rahastojen määrä yhtiöittäin vaihtelee. Myös säästö-/sijoitus- ja eläkevakuutuksia on valittavana kaikissa tavarataloissa ja yleispankeissa. Finanssiyhtiöt luokittelevat verkkosivuillaan säästö- ja sijoitusvakuutukset sekä vapaaehtoiset eläkevakuutukset joko sijoittamisen palveluiksi, vakuutuspalveluiksi tai ne löytyvät molempien pääluokkien yhteydestä. Vakuutuksina tarjottavat säästö-, sijoitus- ja eläkevakuutukset on tässä yhteydessä sijoitettu varallisuuden kartuttamiseen liittyviin palveluihin, koska itse tuotteisiin ei liity riskeiltä suojaavia elementtejä. Asuntovarallisuuden kartuttamisen palvelut sisältävät asuntosäästämisen tilit, asuntoluotot ja ns. sijoitusluotot, joita osa pankeista markkinoi sijoitusasunnon tai vapaa-ajan asunnon hankintaan. Edellä käsitellyt palvelut ovat ns. ydinpalveluita, jotka siis vastaavat ensisijaisesti kuluttajien tarpeisiin.

Muilla sijoituspalveluyrityksillä, pankkiiriliikkeillä, omaisuudenhoitoyhtiöillä ja rahastoyhtiöillä, palvelutarjontaan kuuluvat erilaiset rahastot sekä arvopaperien välitys. Monet yhtiöistä tarjoavat sekä omia että muiden rahastoyhtiöiden rahastoja. Varakkaille sijoittajille sijoituspalveluyrityksillä on tarjolla varainhoito- ja omaisuudenhoitopalveluita.

Varallisuuden hoitamiseen liittyvät palvelut ovat eri tyyppisiä lisä- tai tukipalveluita, joita voidaan hyödyntää esimerkiksi rahoitusvarallisuuteen liittyvien suunnitelmien tekemisessä tai varallisuuden seurannassa. Tyypillisimpiä palveluita ovat erilaiset laskurit sekä säästämisen ja sijoittamisen että lainan ottamisen apuvälineinä. Asuntovarallisuuden hankintaan ja suojaamiseen liittyvien ydinpalveluiden (luotot, vakuutukset) lisäksi tarjolla on muun muassa vakuutusasioiden hoitamiseen liittyviä palveluita, kuten vahinkoilmoituksen tekeminen. Asuntovarallisuuteen liittyviä finanssitavaratalojen palveluita tarkastellaan lähemmin kappaleessa 3.2.2.

Finanssiyhtiöt tarjoavat sekä varallisuuden hankintaan että suojaamiseen liittyvien palvelujen yhteydessä runsaasti eri tyyppisiä informaatio-

kommunikointi- ja markkinointipalveluja, jotka soveltuvat internetiin. Esimerkiksi rahastoihin sijoittavalle kuluttajalle palvelut kattavat rahastojen säännöt, rahastoesitteet, hinnastot ja rahastokatsaukset. Sivuilla on myös sijoitus- ja suhdannekatsauksia sekä yleistä tietoa rahastosijoittamisesta sekä rahastoihin ja rahastosijoituksiin liittyvistä riskeistä. Kuluttajilla on myös mahdollisuus merkitä rahastoja internetissä. Tämän ohella kuluttajat voivat erilaisia laskureita käyttäen vertailla erilaisiin rahastoihin tehtävien sijoitusten tuottoja sekä säästötavoitteen tai säästöajan vaikutusta tuottoon. Sijoitusallokaattori⁵ antaa sijoitusehdotuksen sen jälkeen kun kuluttaja on valinnut, millaisen riskin hän hyväksyy sijoitussalkussaan. Mahdollisuus oman riskinottoprofilin tai sijoittajakuvan kartoittamiseen on niin ikään tarjolla.⁶ Informaation ja erilaisten lisäpalveluiden laajuus vaihtelevat yhtiötyypeittäin ja yhtiöittäin.

Varallisuuden suojaamisen palvelut tarkoittavat niitä finanssiyhtiöiden tarjoamia palvelutuotteita, joilla kuluttajat voivat suojautua erilaisia riskejä vastaan. Kuluttajille on tarjolla ns. pääomaturvattuja sijoitusinstrumentteja, joita on alettu markkinoida sijoittamiseen liittyviä riskejä turvaavina. Jaottelu on osin keinotekoinen, koska kyseessä ovat samanaikaisesti varallisuuden kartuttamiseksi tarkoitettut tuotteet. Erityyppisiä pääomaturvattuja sijoitusinstrumentteja on saatavilla yhä enemmän erityyppisissä finanssiyhtiöissä.

Asuntovarallisuuden suojaamiseen liittyy erilaisia palvelutuotteita. Asuntolainan maksamiseen liittyviin mahdollisiin ongelmiin ja riskeihin kuluttajat voivat varautua eri tavoin. Ns. korkokatto suojaaa korkojen nousulta ja lainaturvavakuutuksella voi varautua esim. sairaudesta tai työttömyydestä johtuviin vaikeuksiin lainan lyhentämisessä. Henkilökohtaisiin riskeihin tarkoitettuja lainaturvavakuutuksia on tarjolla kaikissa pankeissa. Asunto-omaisuuden suojaaminen sisältää lisäksi tarvittavat vahinkovakuutukset, lähinnä kotivakuutuksen.

Varallisuuden siirtämiseen liittyvät palvelut ovat Suomessa melko uusia. Kaksi finanssitavarataloa markkinoi palvelutuotteita, joilla asunnossa kiinni olevaa varallisuutta voidaan hyödyntää⁷. Sivuilla on lisäksi informaatiota muun muassa varallisuuden siirtämisestä tuleville sukupolville.

5 www.sampopankki.fi

6 www.op.fi

7 www.nordea.fi; www.op.fi

Verotusta ja lainsäädännöllisiä asioita käsitellään jonkin verran näiden asioiden yhteydessä.

Monipuolisimmin varallisuuden hallintaan liittyviä palveluja tarjoavat ns. finanssitavaratalot. Tarjonnan laajuus yleispankkeihin verrattuna näkyy esimerkiksi asuntovarallisuuden hallintaan liittyvien palvelujen määrässä (muun muassa kotivaikutukset puuttuvat yleispankkien valikoimista). Näyttäisi myös siltä, että finanssitavarataloissa on panostettu erilaisiin lisäpalveluihin, kuten varallisuuden hoitamiseen liittyviin palveluihin jonkin verran enemmän kuin yleispankeissa. Finanssitavaratalot tarjoavat esimerkiksi yleistä tietoa sijoittamisesta varsin kattavasti.

Muissa kuin edellä käsitellyissä finanssiyhtiöissä tarjonta keskittyy tiettyihin piensijoittajille tarkoitettuihin palveluihin. Esimerkiksi pankkiiriliikkeiden ja muiden sijoituspalveluyhtiöiden palvelut ovat lähinnä rahastoja ja osakkeiden välitystä internetin välityksellä. Myös palveluista tarjottava informaatio on usein suppeampaa kuin esimerkiksi pankkien tarjoama informaatio. Esimerkiksi rahastoista saatetaan kertoa ainoastaan ne tiedot, joita sijoittajalle tulee sääntöjen mukaan antaa.

3.2.2 Kokonaisvaltaiset varallisuudenhallinnan palvelut

Voitaneen päätellä, että finanssitavarataloilla on mahdollisuus monipuolisen palveluvalikoimansa puitteissa kehittää ja tarjota piensijoittajille myös kokonaisvaltaisia palveluita. Jo tällä hetkellä ne tarjoavat eri varallisuuserien hallintaan olennaisesti liittyviä palveluita. Selvityksessä pyrittiin etsimään vastausta myös siihen, missä määrin tarjolla on jo tällä hetkellä palveluita, jotka auttavat kuluttajia hahmottamaan ja hallitsemaan varallisuuttaan kokonaisuutena ja missä määrin tarjolla olevat palvelut edesauttavat kokonaisvarallisuuden hallintaa koskevan käsityksen muodostamista.

Kokonaisvaltaisina varallisuuden hallinnan palveluina voidaan pitää sellaisia kuluttajille tarjottavia ratkaisuja, jotka kattavat varallisuuden hallinnan eri elementit ja joissa keskeisenä lähtökohtana on kuluttajan tilanne kokonaisuutena ja palvelujen todellinen tarve. Yksittäisten palvelujen sijaan seuraavassa tarkastellaan lähemmin minkälaisia kokonaisuuksia palvelut muodostavat.

Palvelujen paketointi on yleistä kaikenlaisissa finanssiyhtiöissä. Palvelujen paketoinnilla tarkoitetaan usean palvelun niputtamista keskenään

yhdeksi paketiksi, joka usein myös hinnoitellaan kokonaisuutena (ks. esim. Grönroos 1998, Järvinen 1998). Paketointiin voidaan sisällyttää myös vaihtoehtoisia palveluelementtejä, jotka kuluttaja voi liittää mukaan palveluun tai jättää pois oman valintansa mukaan. Paketti voidaan jakaa pääasiassa kahteen osaan, peruspalveluun (ydinpalvelu) sekä lisäpalveluun (liitännäis- ja tukipalvelut) (Grönroos 2001).

Tyypillisiä palvelupaketteja finanssiyhtiöissä ovat asiakkuuksiin perustuvat hinnoittelupaketit. Esimerkiksi finanssitavaratalot palkitsevat eri tyyppisillä järjestelyillä asiakkaitaan, jotka ovat keskittäneet pankki-, luotto- ja vakuutusasiansa samaan yhtiöön. Paketointia käytetään toisaalta markkinointikeinona: esimerkiksi talletus ja rahasto saatetaan paketoita siten, että kuluttaja saa talletukselle normaalia korkeamman koron, jos hän sijoittaa osan rahoista samanaikaisesti yhtiön markkinoimaan sijoitusrahastoon.

Seuraavassa tarkastellaan sen sijaan luontevia, tietyn varallisuuserän hallintaa edesauttavia palvelupaketteja tai -ratkaisuja. Esimerkkinä käytetään finanssitavaratalojen asuntovarallisuuteen liittyviä palveluita, jotka ovat melko monipuolinen esimerkki kokonaispalvelun tarjonnasta. Taulukkoon 4 on koottu neljän finanssitavaratalon asuntovarallisuuden hallintaan liittyviä palveluita. Eriksen tarkastellaan ns. ydinpalveluita, näitä tukevia informaatio- ja vuorovaikutteisia lisäpalveluita sekä erilaisia tukipalveluita. Ydinpalvelut kattavat asuntosäästämiseen, asunnon rahoittamiseen, luoton maksun turvaamiseen sekä asunto-omaisuuden vakuuttamiseen liittyvät palvelutuotteet. Ydinpalveluista, lisäpalveluista ja tukipalveluista muodostuva kokonaisuus luo perustan asuntovarallisuuden hallinnalle ja näitä varallisuuden hallinnan eri elementtien kytköksiä tuodaan yhtiöiden internetisivuilla osaksi myös esille. Usein palvelut tuodaan kuitenkin esiin yksittäisinä eikä palvelujen kokonaisuus hahmotu.

Lisä- ja tukipalvelut sisältävät lähinnä asumiseen liittyvää informaatiota. Informaatio- ym. lisäpalveluita käyttämällä kuluttaja voi tehdä asuntovarallisuuttaan koskevia laskelmia ja suunnitelmia. Osa lisäpalveluista on tarkoitettu sähköiseen asiointiin finanssitavaratalon kanssa. Asumista käsitellään sivuilla yleisemmin ja kuluttajille annetaan muun

TAULUKKO 4. Asuntovarallisuuden liittyviä palveluita finanssitavarataloissa.

YDINPALVELUT	LISÄPALVELUT	TUKIPALVELUT
<p>NORDEA</p> <p>Asuntolaina ASP-laina Oma Takaus</p> <p>Korkokatto Lainaturva Asunto-Jousto Kotivakuutus</p>	<p>Asumisen laskimet Säästämisen laskimet Tulo- ja menoarvio</p> <p>Vakuutuksen ehdot ja tuoteselosteet Vakuutuksen osto Vahinkoilmoitukset</p>	<p>Asuntokauppa (verotus, lyhennystavat ym.) Asuntovarallisuuden hyödyntäminen Neuvoja asumisesta ja asuntolainasta</p> <p>Säästäminen lainanmaksun ohella</p> <p>LINKKEJÄ: kiinteistövälitystoimisto, rakentajat</p>
<p>OP-Pohjola-ryhmä</p> <p>Asuntoluotto ASP-laina Luottotakaus Korkokattoinen asuntoluotto Kaiken kattava asuntolaina Takaisinmaksuturva Kotivakuutus Käänteinen laina</p>	<p>Asuntolainalaskuri Lainatarvelaskuri Omakotitalon kustannuslaskuri Tulo- ja menolaskuri</p> <p>Vakuutusehdot ja tuoteselosteet Vakuutuksen osto Vahinkoilmoitukset</p>	<p>Asunnon osto ja myynti Tietoa asumisesta (asumismuodot ym.) Asunto sijoituskohteena</p> <p>Säästäminen luotonmaksun ohella</p> <p>Tietoa kodin turvallisuudesta Vakuutustarpeen kartoitus</p> <p>LINKKEJÄ: verohallitus, kuluttajavirasto kiinteistövälitysyriety</p>
<p>SAMPO/IF</p> <p>Asuntolaina Tylsä asuntolaina LainaTakaus Lainaturva</p> <p>Kotivakuutus</p>	<p>Lainalaskurit Lainaturvalaskin</p> <p>Vakuutusehdot ja tuoteselosteet Vakuutuksen osto Vahinkoilmoitukset</p>	<p>Tietoa lainan lyhentämisestä ja verotuksesta</p> <p>Kotivakuutusopas Kodin turvatesti</p>
<p>TAPIOLA</p> <p>Asuntolaina Vapaa-ajan asunnon laina Sijoitusluotto</p> <p>Lainaturva</p> <p>Kotivakuutus</p>	<p>Laskimet</p> <p>Vakuutusehdot ja tuoteselosteet Vakuutuslaskuri Vakuutuksen osto Vahinkoilmoitukset</p>	<p>Neuvoja asumiseen Tietoa koroista ja lainan takaisinmaksusta Säästäminen ja lainan lyhentäminen</p> <p>Kodin ja kiinteistön vahinko-opas Turvaohjeita koteihin</p> <p>Arvo-omaisuuden vakuuttaminen</p>

muassa asuntokauppaan liittyvää tietoa⁸ ja/tai kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa⁹. Kuluttajia kannustetaan säästämään asuntolainan maksamisen ohella¹⁰. Taustalla on ajatus kokonaisvarallisuuden kasvattamisesta pitemmällä aikavälillä. Kuluttajille myös osoitetaan, että sijoittaminen lainan maksamisen ohella mahdollistaa rahoitusvarallisuuden kasvattamisen suuremmaksi kuin järjestely, jossa säännöllinen säästäminen esimerkiksi eläkettä varten alkaa vasta asuntolainan maksamisen jälkeen.

Asuminen eri toimintoihin liitetään myös laajemmin osaksi kuluttajien elämänhallintaa. Finanssiryhtiö katsoo asumiseen liittyviä asioita osana asiakkaan elämäntilanteita, tarjoaa tietoa eri tilanteiden varalle ja esittelee samalla omia palveluitaan. Sekä Nordealla, OP-Pohjola-ryhmällä että Tapiolalla on kotiin ja asumiseen liittyvät teemat. Esimerkiksi Nordean sivuilla tarkastellaan asunnon hankintaa, kodin vakuuttamista, kodin kunnostamista ja asuntovarallisuuden hyödyntämistä. Asumiseen liittyviä muita palveluita tuodaan myös lähelle: pankin sivuilla on esimerkiksi linkkejä pankkeja lähellä olevien kiinteistövälitysyriyten sivuille.

Kuvatut palvelut edesauttavat kokonaisvaltaista varallisuuden hallintaa. Finanssitavaratalojen palvelut kattavat sekä asunnon hankinnan, sen rahoittamisen että asunto-omaisuuden suojaamisen eri tyyppisiltä riskeiltä. Kuluttajille tarjotaan lisäksi tietoa muun muassa kodin turvallisuuden edistämistä. Asuntovarallisuus nähdään osana kokonaisvarallisuutta, jota on tietyissä elämänvaiheissa mahdollisuus hyödyntää muuhun kulutukseen. Uuden tyyppistä palvelua, joka ottaa huomioon myös kuluttajan elämäntyylin liittyviä tekijöitä, edustavat vakuutustarpeen kartoitus ja vakuutusvalitsin¹¹. Palvelu auttaa asiakasta tarvittavan vakuutusturvan valinnassa kertomalla asiakkaalle, millaisia vakuutuksia asiakas ja hänen taloutensa tarvitsee.

Finanssiryhtiöt paketoivat myös rahoitusvarallisuuden liittyviä palveluitaan. Esimerkiksi rahasto- ja osakesijoittajille on erilaisten informaatiopalvelujen lisäksi tarjolla reaaliaikaista sijoitusten seuranta ja mahdollisuus osuuksien merkitsemiseen. Varsinkin aktiiviselle sijoittajalle tarjotaan välineitä

'hallita' rahoitusvarallisuuttaan. Aloittelevalle sijoittajalle sivut sisältävät informaatiota sijoittamisesta ja erilaisia apuvälineitä sijoituspäätösten tueksi. Eläkelaskurilla¹² on mahdollista selvittää, kuinka paljon kuluttajan tulisi säästää, jotta elämisen taso säilyisi eläkkeellä samanlaisena kuin työssäoloaikana. Finanssitavaratalot muistuttavat myös budjetin teosta ja antavat tähän työvälineitä.

Finanssitavaratalojen tarjonta sisältää varallisuuden hankintaan, sen hoitamiseen että suojaamiseen liittyviä palveluita. Sekä asunto- että rahoitusvarallisuuden liittyviä palveluita on runsaasti. Palvelut myös muodostavat jo osittain varallisuuden hallintaan liittyviä kokonaisuuksia. Toisaalta tuotteiden esittely on pitkälti tuotelähtöistä ja palvelut tarjotaan kuluttajille erillisinä. Tällöin kuluttajalle ei voida osoittaa, miten varallisuus kokonaisuudessaan hahmottuu, miten sitä tulee suojata ja hoitaa tai millaisia vaihtoehtoisia palveluita kokonaisvarallisuuden koostamiseen on käytettävissä.

8 www.nordea.fi; www.op.fi

9 www.op.fi; www.if.fi; www.tapiola.fi

10 www.nordea.fi; www.op.fi; www.tapiola.fi

11 www.op.fi; www.pohjola.fi

12 www.sampopankki.fi

4 YHTEENVETO

Suomen finanssimarkkinoille tyypillistä on ollut viime vuosina kansainvälistyminen sekä yhdistymiskehitys. Finanssipalveluita tarjoavat erityyppiset toimijat. Selvityksessä on tarkasteltu finanssiyhtiöiden varallisuudenhallintaan liittyviä palveluita ja pyritty arvioimaan sitä, miten nykyinen palvelutarjonta edistää kokonaisvarallisuuden hahmottamista ja hallintaa. Selvityksessä on keskitytty rahoitus- ja asuntovarallisuuteen liittyviin palveluihin.

Varallisuuden hankkimiseksi ja hallitsemiseksi tarjottavien palvelujen kirjo on suuri. Eri tyyppisten toimijoiden ja palveluiden vuoksi varallisuudenhoidon palveluiden kenttä on varsin pirstaleinen. Finanssitavaratalot ja yleispankit hallitsevat markkinoita monipuolisilla palveluillaan, jotka kattavat eri varallisuuslajeja ja niiden hallintaa. Osassa finanssiyhtiöitä on lähinnä keskitytty finanssivarallisuuteen liittyviin palveluihin tietyn tyyppisille asiakkaille. Esimerkiksi pankkiiriliikkeiden piensijoittajille tarkoitetut palvelut näyttäisivät sopivan aktiivisille internetsijoittajille.

Valtaosa finanssiyhtiöiden palveluista on tarkoitettu rahoitusvarallisuuden kasvattamiseen. Eri laisten rahastojen valikoimat ovat runsaat. Finanssitavaratalot ja pankit tarjoavat omien rahastoyhtiöidensä rahastoja. Osa sijoituspalveluyrityksistä tarjoaa useamman rahastoyhtiön sekä kotimaisia että ulkomaisia rahastoja. Rahastojen määrä ja rahastotyytit vaihtelevat eri yhtiöiden välillä paljon. Erilaisia pääomaturvattuja sijoitusinstrumentteja on myös tarjolla. Rahoitusvarallisuuden hoitamiseen liittyvien informaatiopalvelujen määrä ja sisältö vaihtelevat myös yhtiöittäin.

Asuntovarallisuuden hankintaan, rahoittamiseen ja suojaamiseen liittyvät palvelut keskittyvät finanssitavarataloihin, pankkeihin ja vakuutusyhtiöihin. Palvelut kattavat erityisesti asuntovarallisuuden hallinnan eri elementit melko hyvin. Asuntovarallisuuden hyödyntämiseen liittyviä palveluita ei Suomessa kuitenkaan ole yleisesti saatavilla kuten monissa Euroopan maissa.

Tämän selvityksen yhtenä tavoitteena oli tarkastella finanssiyhtiöiden palveluita kokonaisvarallisuuden hoidon ja hallinnan näkökulmasta. Pien-sijoittajille on tarjolla useita yksittäisiä palveluja, mutta palvelut esitellään ja myös tarjotaan pääosin yksittäisinä, eikä varallisuuden hallinnan kokonaisuus tule esille kovinkaan hyvin. Finanssiyhtiöissä

ei ole esimerkiksi tarjolla kokonaispalvelua, joka auttaisi kuluttajia ymmärtämään kokonaisvaltaisesti varallisuuden eri elementtien välisiä yhteyksiä ja hahmottamaan varallisuutensa kokonaisuutena. Asuntovarallisuuteen liittyvissä palveluissa näyttäisi olevan eniten merkkejä kokonaisajattelusta, joka viedään kuluttajalle asti. Tällä hetkellä kokonaisvaltaisempia varallisuudenhoito- tai omaisuudenhoitopalveluja on tarjolla useissa finanssiyhtiöissä varakkaille kuluttajille. Kyseessä ovat räätälöidyt palvelut, jotka yleensä sisältävät asiakkaiden tarpeille ja resursseille rakentuvan rahoitusvarallisuutta koskevan suunnitelman.

Varallisuuden hallinnan edellytys on, että kuluttaja on tietoinen siitä, mitä hän tarvitsee ja miten hänen tulisi toimia eri elämäntilanteissa. Myös tarjolla olevien palvelujen tulisi perustua kuluttajien tarpeille ja tilanteelle. Voidakseen tehdä mahdollisimman hyviä valintoja kuluttajat tarvitsevat päätöksenteon tueksi finanssiyhtiöiden tuotteiden ja palveluiden lisäksi asiantuntemusta ja tietoa. Finanssiyhtiöt, esimerkiksi juuri finanssitavaratalot, tarjoavatkin internetissä sekä yleistä että palvelukohtaista tietoa ja myös erilaisia apuvälineitä, kuten laskimia suunnittelun ja päätöksenteon pohjaksi. Tällä hetkellä finanssiyhtiöiden internetsivuilta ei ole kuitenkaan mahdollista saada sellaista asiakaskohtaista palvelua, joka esimerkiksi kertoisi, miten järkevä kuluttajan päätös on juuri hänen tilanteessaan tai mitkä ovat päätöksen seuraukset pitemmällä aikavälillä. Puuttuu myös palvelu, joka antaisi asiakkaalle suosituksia, miten hänen kannattaisi eri elämäntilanteissa toimia.

Voidaankin kysyä, auttaako ja missä määrin nykyinen palvelutarjonta ottaa huomioon kuluttajien erilaisuuden ja auttaa tietoisesti suunnittelemaan varallisuutta koskevia ratkaisuja. Palvelun asiakaslähtöisyys edellyttää, että kuluttajan tilanne ja tarpeet ovat palvelutarjontaa suuntaava tekijä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että kuluttaja saa tietoa, jota hän voi soveltaa omaan tilanteeseensa tai että hän voi saada henkilökohtaisia suosituksia, miten hänen tulisi toimia finanssimarkkinoilla. Finanssiyhtiöt tarjoavat internetissä erilaisia apuvälineitä (mm. laina- tai säästölaskurit, omat tulo- ja menoarviot), joihin kuluttaja voi soveltaa omia tietojaan. Kuluttajille tulisi myös antaa eväitä arvioida sitä, miten hänen tulisi taloudessa toimia koko elämää ajatellen. Tällä hetkellä tarjottavat palvelut auttavat lähinnä hyvin yksittäisten päätösten teossa,

mutta eivät ole juurikaan sovellettavissa asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisemmin.

Tehty selvitys nostaakin esiin haasteita kokonaisvarallisuuden hallintakonseptin kehittämiseen. Kuluttajien käyttöön tulisi kehittää varallisuudenhallinnan konsepti, joka osaa yhdistellä asiakkaan taloutta koskevia tietoja ja käyttäytymistä koskevia tietoja varallisuutta koskevissa päätöksissä. Konseptin tulee rakentua kuluttajan henkilökohtaisen tilanteen ja tarpeiden pohjalle ja kyetä käsittelemään asiakkaan taloutta koskevia tietoja kokonaisvaltaisesti. Lisäksi sen tulisi tarjota luotettavaa tietoa varallisuutta koskevien päätöksen pohjaksi ja antaa suosituksia toimintatavoiksi. Konseptin tulisi myös kyetä yhdistämään eri varallisuuseriä ja niiden kehitystä koskevat tiedot, jotta varallisuuden kokonaisuus olisi hallittavissa.

Tämän kaltainen räätälöity asiakaskohtainen varallisuudenhallintapalvelu voisi toimia myös itsepalveluperiaatteella. Teknologian avulla tämä lienee täysin mahdollista. Suomalaiset kuluttajat käyttävät jo nyt tottuneesti pankkien ja sijoituspalveluyhtiöiden verkkopalveluja. Esimerkiksi finanssitarvalojen palvelut sisältävät jo nykyisillään aineksia kokonaisvarallisuuden hallintakonseptiin sisällytettäväksi. Kuluttajilla lienee myös valmiuksia omaksua tämän kaltainen kokonaispalvelu. Ennen konseptin kehittämisvaihetta tulisi selvittää, onko kuluttajille suunnattuja kokonaisvaltaisia varallisuuspalveluja jo kehitetty tai kehitteillä. Tämän esitutkimuksen alkuvaiheessa tehty suppea katsaus Tanskan ja Ruotsin finanssipalveluihin ei löytänyt tämän kaltaisia palveluita.

Tällä hetkellä tarjottavia varallisuudenhoitopalveluita tulisi kehittää kokonaisvaltaisemmiksi. Kuluttajia ja myös palveluiden tarjoajia tulisi kouluttaa hahmottamaan ja hallitsemaan varallisuuttaan kokonaisuutena. Kokonaisvarallisuuden hallintakonseptin kehittämistä varten tulisi jatkotutkimuksessa selvittää perusteellisemmin kuluttajien ja myös asiantuntijoiden suhtautumista uuden tyyppiseen ajatteluun varallisuudesta ja palveluun sen hallitsemisesta kokonaisuutena. On tarpeen myös selvittää, millaisia kokonaisvarallisuuden hallintaan liittyviä ratkaisuja kuluttajille tarjotaan tällä hetkellä henkilökohtaisena palveluna. Finanssiyhtiöiden markkinointiviestintää on samoin syytä arvioida, sillä myös viestinnän tulisi perustua kuluttajien tarpeisiin ja kokonaisvaltaiseen ajatteluun. Kuluttajien näkökulmasta keskeisiä asioita

ovat muun muassa riskeihin ja palveluiden kustannuksiin liittyvä informaatio.

- Pantzar M, Römer-Paakkanen T, Timonen P, Kuluttajaekonomia. Kotitalous ja kulutus. Helsinki.
- Raulas M, Vepsäläinen A (2004) Internetin integrointi perinteisiin markkinointiin, myynnin ja asiakaspalvelun kanaviin – monikanava-markkinoinnin kanavaratkaisut. Teoksessa: Markkinointi digitaalisessa murroksessa. Toim. M Raulas ja M Merisavo. Suoramarkkinointi-insitutti ja LTT-Tutkimus Oy. Elektronisen kaupan instituutti. Julkaisuja.
- Suomen Pankkiyhdistys (2006) Rahoitus- ja sijoitusmarkkinoilla toimijat.
- Suomen Sijoitusrahastoyhdistys (2007) Rahastoraportti. Marraskuu 2007. Internetissä: [www/sijoitustutkimus.fi/rahastoraportit/2007/rr0711.pdf](http://www.sijoitustutkimus.fi/rahastoraportit/2007/rr0711.pdf)
- Tattari S (2005) Finanssialan konglomeraattien valvonta. Tampereen yliopisto. Vakuutus-tiede. Pro gradu -tutkielma.
- Tilastokeskus (2007a) Kotitalouksien varallisuus 1988–2004. Suomen virallinen tilasto. Tulot ja kulutus 2007. Helsinki.
- Tilastokeskus (2007b) Kuluttajabarometri 2007, elokuu.
- Ylikoski T, Järvinen R, Rosti P (2006) Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos. FINVA. Helsinki.

Internet-lähteet

- selvitystä varten tiedot on koottu seuraavien finanssiyhtiöiden verkkosivustoilta marraskuussa 2007.

www.nordea.fi

www.op.fi

www.sampopankki.fi

www.tapiola.fi

www.aktia.fi

www.alandsbanken.fi

www.eQ.fi

www.paikallisosuuspankit.fi

www.saastopankki.fi

www.elinavh.fi

www.eufex.fi

www.seligson.fi

www.alexandria.fi

www.akseli.fi

www.bonlife.fi

www.rvm.fi

www.if.fi

www.fennia.fi

www.pohjola.fi

