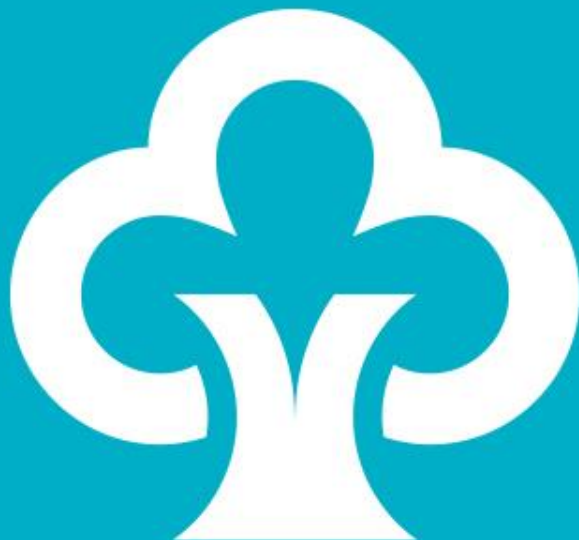


Milla Rinne-Kanto

# Asiakaskäyttäytymisen muutos digitalisaation myötä Säästöpankissa



Liiketalous  
Taloushallinto  
Kevät 2019

  
KAMK • University  
of Applied Sciences

## **Tiivistelmä**

**Tekijä:** Rinne-Kanto Milla

**Työn nimi:** Asiakaskäyttäytymisen muutos digitalisaation myötä Säästöpankissa

**Tutkintonimike:** Tradenomi, Liiketalous

**Asiasanat:** Asiakaskäyttäytyminen, digitalisaatio, maksupalvelut, pankkiala

### **Asiakaskäyttäytymisen muutos digitalisaation myötä Säästöpankissa**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on uudistaa Säästöpankki Optian Kajaanin palvelupistettä. Digitalisaation myötä toimeksiantaja toivoi, että osan palveluista voisi ulkoistaa palvelupisteeltä muualle. Tarkoituksena oli selvittää, mitkä palvelut ovat yhä tarpeellisia hoitaa palvelupisteellä ilman ajanvarausta.

Eri maksupalvelujen digitalisaation myötä viime vuosina digitaaliset maksupalvelut ovat yleistyneet arkielämässä. Asiakkaiden odotukset digitaalisista palveluista ovat muovautuneet jo olemassa olevista verkkoon siirtyneistä palveluista, kuten matkatoimistojen ja musiikkikauppojen verkkopalveluista. Tämän takia asiakkaat odottavat pankiltakin helposti käytettävää palvelua verkossa, ja asiakkaat voivat vaihtaa pankkia palvelujen käytön helppouden perusteella.

Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella, jossa aineiston muodosti kerätty ja analysoitu data asiakkaiden käyntien syistä Kajaanin palvelupisteellä.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että korttimaksujen yleistymisestä huolimatta käteismaksujen määrä on pysynyt tasaisena. Sähköiset palvelut ovat kuitenkin tärkeässä osassa, koska moni asiakkaista ei asioi pankilla, ellei heidän ole pakko. Useita palveluita pystyttäisiin siirtämään verkkoon tai ajanvaraustapaamisiin, mutta muutoksia ei kuitenkaan kannata tehdä harkitsemattomasti asiakasuskollisuuteen liittyvän riskin vuoksi. Liian nopeat muutokset voisivat karkottaa osan asiakkaista.

Opinnäytteen tuloksia voidaan hyödyntää muovaamalla palvelupisteen palvelutarjontaa ja aukioloaikoja pankin parhaaksi näkemällä tavalla pidemmällä aikavälillä.

## **Abstract**

**Author:** Rinne-Kanto Milla

**Title of the Publication:** Changes in Customer Behavior due to Digitalization in Säästöpankki

**Degree Title:** Bachelor of Business Administration

**Keywords:** customer behaviour, digitalization, payment services, banking

The aim of this thesis was to make changes to the service desk of Säästöpankki Optia Kajaani. The client hoped that some services could be outsourced from the service desk to elsewhere due to changes caused by digitalization. The purpose of this thesis was to discover which services are still necessary to be provided at the service desk, and which services would require an appointment.

Due to digitalization of various payment services, digital payment services have become more common in everyday life in recent years. Customers' expectations of digital services have been shaped by existing online services, such as online services for travel agencies and music stores. For this reason, customers also expect an easy-to-use online service from the bank, and they may switch banks based on how simple the services are.

The thesis was conducted out with a quantitative study, in which the material consisted of collected and analyzed data on the reasons for customers' visits to the Kajaani service desk. The study showed that despite the increase in card payments, the amount of cash payments has remained stable. However, electronic services play an important role because many customers do not visit a bank unless they are forced to. Many services could be transferred online or to appointments, but changes should not be made recklessly due to the risk associated with customer loyalty. Too rapid changes could drive off customers.

The results of the thesis can be utilized by shaping the services offered at the desk and opening hours in the way the bank deems best in the longer run.

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Maksupalvelut.....	3
2.1	Tilisiirrot.....	3
2.2	Maksukortit.....	3
2.3	Payment Servies Directive 2 .....	4
3	Digitalisaatio .....	5
3.1	Digitalisaation hyödyt.....	5
3.2	Digitalisaation haasteet .....	6
4	Asiakaskokemus.....	7
4.1	Ennako-odotukset .....	7
4.2	Asiakasuskollisuus .....	8
5	Tulevaisuuden maksukäyttämisen mahdollisuudet .....	9
5.1	Käteismaksujen väheneminen .....	9
5.2	Korttimaksujen kehitys.....	10
5.3	PSD2-direktiivin mahdollisuudet.....	12
6	Nykyinen asiakaskäyttäytyminen.....	13
6.1	Käteisasioinnit.....	13
6.2	Tilisiirtopalveluiden kysyntä.....	14
6.3	Sekalaiset palvelut.....	15
6.4	Omat havainnot asiakaskäyttäytymisestä .....	17
7	Uudistusehdotuksia.....	18
7.1	Käteispalvelut.....	18
7.2	Tilisiirrot.....	18
7.3	Nopeat pankkipalvelut .....	19
7.4	Tallelokerot.....	19
7.5	Kuolinpesien asiat .....	19

8	Pohdinta .....	20
	Lähteet .....	22
	Liitteet .....	24

## 1 Johdanto

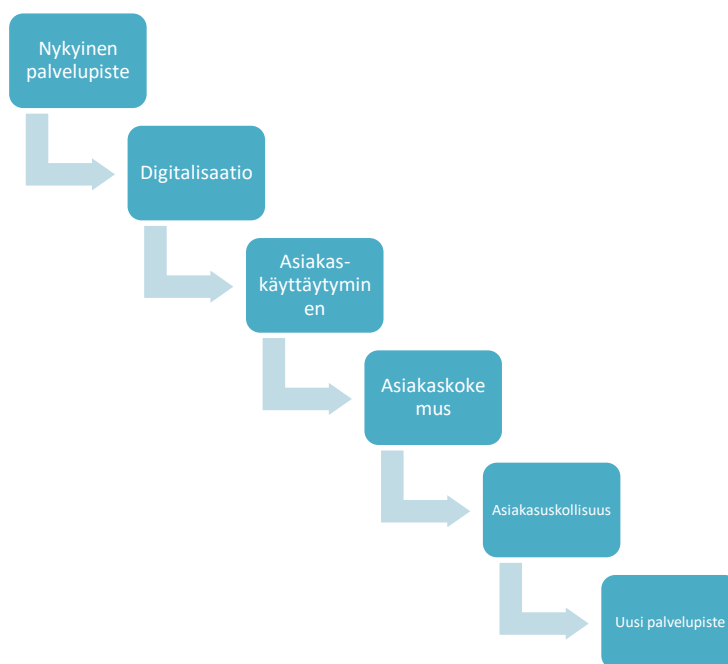
Opinnäytetyön tavoitteena on esittää kehitysehdotuksia Säästöpankki Optia Kajaanin palvelupisteen muuttamiseen. Palvelupisteestä puhuttaessa opinnäytteessä tarkoitetaan pankin pistettä, johon voi jonottaa vuoronumerolla. Palvelupisteellä asiakas voi hoitaa pankin päivittäisasiota sekä käyttää kassan käteispalveluita. Toimeksiantaja koki aiheen tarpeelliseksi, koska palvelupisteen uudistus on ajankohtainen digitalisaation aiheuttamien muutoksien myötä. Toimeksiantaja saa opinnäytteestä tietoa siitä, millainen palvelukysyntä pankin palvelupisteessä on ja millaiset uudistumahdollisuudet pisteellä on tulevaisuudessa.

Pääkysymyksiä opinnäytteessä ovat ”miten digitalisaatio vaikuttaa asiakaskäyttäytymiseen” sekä ”mitkä pankkipalvelut ovat yhä tarpeellisia kivijalkaliikkeessä?”. Opinnäytteessä pyritään siis selvittämään, millaista asiakaskäyttäytyminen on nyt ja millaiseksi se voi muuttua tulevaisuudessa digitalisaation ansiosta. Toimeksiantajana toimii Säästöpankki Optia Kajaani. Toimeksiantaja toivoi, että pisteelle ehdotettaisiin muutoksia uudistamiseksi niin, että uudistukset täydentävät nykyistä digitaalisten palvelujen tarjontaa. Opinnäyte on kehittämistehtävä.

Opinnäytteen pohjana käytettiin tilastoa palvelupisteen asioinneista kappalemäärittäin. Tilastoa on kerätty vuoden 2018 ja 2019 kesän asiakaskäynneistä, kun opinnäytteen kirjoittaja on itse työskennellyt palvelupisteessä. Tilaston perusteella arvioidaan palveluiden senhetkistä tarpeellisuutta. Aiheesta ei ole aiemmin tehty paikallisia selvityksiä, jonka takia aihe koettiin tarpeelliseksi.

Opinnäytteessä käsitellään erityyppisiä maksupalveluita sekä niihin vaikuttavaa PSD2-direktiiviä. Opiskelija on kerännyt tietoa digitalisaation mahdollisuuksista, hyödyistä, mahdollisista haitoista, sekä maksupalvelujen käytön kehityksestä vuosien aikana.

Opinnäytteen kohteena on palvelupisteen palvelutarjonta. Rahoitus- ja sijoituspuolen palvelutarjontaa ei muuteta opinnäytteen perusteella. Kuvassa 1 on esitelty opinnäytetyön teoreettinen viitekehys.



Kuva 1. Teorian viitekehys

## 2 Maksupalvelut

Maksupalveluilla tarkoitetaan tapahtumia, joissa palveluntarjoaja siirtää toimeksiannon mukaisesti varoja osapuolien välillä. Tapahtumia ovat esimerkiksi tilisiirrot, e-laskut ja suoramaksut ja maksukorttitapahtumat. (Finanssivalvonta 2018.)

### 2.1 Tilisiirrot

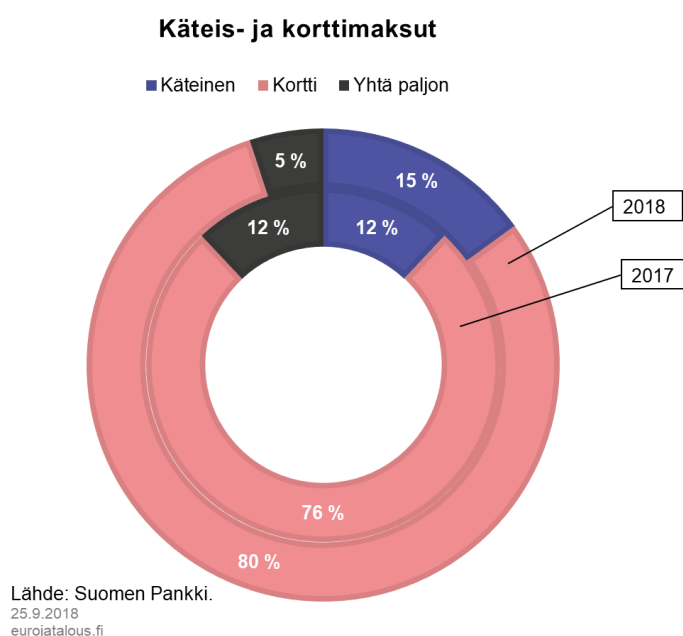
Tilisiirrolla tarkoitetaan varojen siirtoa maksajan tililtä maksunsaajan tilille, maksajan toimeksiannon mukaisesti (Säästöpankki 2019). Laskuja maksettaessa normaalin tilisiirron voi korvata joko e-laskulla tai suoramaksulla. E-laskusopimuksella laskuttaja toimittaa laskun tiedot suoraan verkkopankkiin. E-laskussa voi valita, saako maksu mennä automaattisesti asiakkaan tililtä vai hyväksyykö asiakas sen ensin. Suoramaksusopimuksella laskuttaja lähettää yhä paperisen laskun asiakkaalle, mutta e-laskun tavoin laskuttaja lähettää sähköiset tiedot pankille, joka veloittaa laskun mukaisen tapahtuman asiakkaan tililtä eräpäivänä. (Danske Bank n.d.)

### 2.2 Maksukortit

Maksukortteihin kuuluvat luottokortit sekä käteismaksukortit. Käteismaksukorteilla tarkoitetaan kortteja, jotka veloittavat rahan suoraan pankkitililtä ostotapahtuman tai automaattinoston jälkeen. Näitä kortteja ovat esimerkiksi Debit- ja Electron-kortit. Luottokortit ovat luottoyhtiöiden myöntämiä kortteja, jotka veloittavat maksutapahtumat korttiin liitettyltä luottotililtä. Luottokortteilla tehdyt ostot tarkoittavat rahan velaksi ottamista, joka maksetaan myöhemmin sopimuksen mukaisesti takaisin. Joskus luottokortit ovat yhdistelmäkortteja, jolloin samassa kortissa on sekä luottoyhtiön kortti että käteismaksukortti. (Kuluttajaliitto n.d.)

Suomen pankin keräämän tilaston mukaan käteismaksut ovat huomattavan pieni osa nykyisistä maksutavoista, joka näkyy kuvassa 2. Euro ja talous -sivuston mukaan sekä käteistä että korttimaksuja aktiivisesti käyttävien ihmisten määrä on pienentynyt, koska lähimaksu on osoittautunut helpommaksi maksutavaksi kuin käteinen. (Heikkinen 2018.)

Käteismaksut eivät kuitenkaan ole vähentyneet määrällisesti viime vuosina. Käteisen käyttöjen syytä on hankala tutkia, koska suomalaiset kokevat rahankäytön niin henkilökohtaiseksi, että siitä ei puhuta. Muutama asia on kuitenkin liitetty suoraan käteisen käyttöön, kuten ikä, matkalle meno, sähköisten maksuvälineiden välttäminen sekä säästäminen. Osa ihmisistä ei osaa käyttää kortteja, toinen osa taas ei halua luovuttaa tietojansa korttiyhtiöille. Matkalle mennessä monet ihmiset kokevat käteisen käytön turvallisempina kuin kortin käytön. Jotkut piilottavat käteistä kotiinsa pahan päivän varalle, jolloin käteinen on heti käytettävissä hädän tullen. (Heikkinen 2018.)



Kuva 2. Käteis- ja korttimaksut (Euro & Talous 2018.)

### 2.3 Payment Services Directive 2

Uusi maksupalveludirektiivi PSD2, eli Payment Services Directive 2, on vaikuttanut pankkien toimintaan edellyttämällä pankit avaamaan maksupalveluiden tarjonnan ulkopuolisille palveluntarjoajille. Asiakkaan suostumuksella pankki mahdollistaa ulkopuolisen palveluntarjoajan pääsyn asiakkaiden tileihin, jonka avulla asiakkaat voivat esimerkiksi tilata pankkikortin muulta palveluntarjoajalta kuin omalta tilinpitäjäpankiltaan. (Finanssivalvonta 2019.)

### 3 Digitalisaatio

Digitalisaatiolla tarkoitetaan sitä, kun prosesseja, asioita tai esineitä muutetaan kokonaan tai osittain digitaaliseksi. Esimerkiksi pankkien lainahakemukset on ennen tehty paperilla, mutta digitalisaation myötä hakemusprosessit ovat nykyään sähköisiä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 46.)

Digitalisaatio pakottaa perinteisiä toimintatapoja uudistumaan monilla eri aloilla. Esimerkiksi perinteiset matkatoimistot ja musiikkikaupat toimivat nykyään pääosin verkossa. Myös asiakkaat sopeutuvat digitalisaation myötä tapahtuvaan kehitykseen. Konkreettisenä esimerkkinä se näkyy käteismaksujen määrissä. Vuodesta 1999 vuoteen 2014 käteismaksut päivittäistavarojen ostoissa ovat tippuneet noin kolmasosaan alkuperäiseen määrään nähden. Korttimaksut ovat nousseet samalla aikavälillä lähes nelinkertaiseen määrään. Digitalisaation myötä kortit ovat syrjäyttämässä käteismaksut. (Kempainen 2017b.)

Pohjoismaisten pankkien tuotoista voi vähentyä jopa kolmannes seuraavan kolmen vuoden aikana, jos digitaalisia palveluita ei innovoida tarpeeksi nopeasti. Monet asiakkaat eivät nykyään käy konttorilla, koska kokevat paikan päällä käynnin turhaksi. Bain & Companyn tekemän tutkimuksen mukaan mobiililaitteet ovat korvanneet pankkiasioinnin näille asiakkaille: mobiilia käytetään eniten asiointissa jopa 13 maassa 22:sta tutkimukseen osallistuneesta maasta, ja globaalisti jo noin 30 % pankkiasioinnista onnistuu mobiilin kautta. (Gerdt & Eskelinen 2018, 166, 168-169.)

#### 3.1 Digitalisaation hyödyt

Uusi teknologia voi johtaa pidemmällä aikajänteellä kustannussäästöihin sekä parempaan asiakaskokemukseen. Viime vuosina esimerkiksi Ruotsissa ja Tanskassa mobiilimaksaminen on korvannut käteisen käyttöä maksuvälineenä. Ruotsissa ja Norjassa digitalisaatio on edennyt niin pitkälle, että kyseisissä maissa on pankkeja, joilla ei ole ollenkaan fyysisiä konttoreita. Digitalisaatio on edistänyt pankkitoimintaa esimerkiksi mobiilipankkisovelluksilla, jotka kulkevat kaikkien taskuissa mukana. (Mustonen 2017.)

Digitalisaation edistymisestä huolimatta digitaalisia palveluita voidaan yhä parantaa entisestään esimerkiksi tekoälyn, mobiilipäätelaitteiden, pilvipalveluiden sekä data-analyysin avulla.

Lähivuosina odotetaan, että kännykkämaksaminen korvaisi käteismaksamisen Suomessa, mikä taas vähentäisi pankkien kustannuksia. Data-analyysi sekä tekoäly voivat parantaa asiakaspalvelua yksilöllisemmäksi ja lainahakemusten käsittelyä entistä nopeammaksi. Tekoälyä voitaisiin käyttää pankkien sisäisissä toiminnoissa apuna luottoriskien arviointiin ja väärinkäytösten etsimiseen. (Mustonen 2017.)

### 3.2 Digitalisaation haasteet

Pankkien tämänhetkisessä siirtymävaiheessa haasteena on ylläpitää nykyisiä palvelukanavia sekä samanaikaisesti kehittää uusia palvelukanavia vastatakseen asiakastarpeiden muutokseen. Nykytilanteessa kustannukset nousisivat, koska digitalisaation lisäksi pankin täytyy yhä ylläpitää muuta liiketoimintaa ja reagoida toimialan muutoksiin uusien jakelukanavien ja palveluiden avulla. Yksi haaste uusien palvelukanavien käyttöönotossa on saada käyttäjät siirtämään asiointinsa uuteen kanavaan. Uudet palvelukanavat täytyy myös saada sulavaksi osaksi pankin senhetkistä liiketoimintaa. Palvelukanavien uudistuessa ja muuttuessa myös pankkien it-järjestelmiä pitää usein muuttaa, mikä lisää uusia vaatimuksia pankin työntekijöiden osaamiselle. (Mustonen 2017.)

Digitalisaation nopeutumisen myötä haasteena on pysyä mukana teknologisen kehityksen tahdissa sekä omaksua jatkuvasti muuttuvaa teknologiaa. Teknologian uudistuessa nousee uusia riskejä esimerkiksi tietoturvan ja kyberturvallisuuden näkökulmista. Näiden riskien lisäksi digitalisaation myötä voi aina nousta tunnistamattomia riskejä. (Mustonen 2017.)

PSD2-direktiivin myötä digitalisaatio kokee uusia riskejä. Porttien avaaminen eri palveluntarjoajille avaa uusia tietoturva-aukkoja. Eri toimijoiden tiiviimpi kytkeytyminen toisiinsa lisää myös riskejä toimijoiden välisissä yhteyksissä. Myös kuluttajille syntyy uusia riskejä maksamisen muuttuessa nopeammaksi ja huomaamattomaksi, jolloin oman talouden hallitsemisesta tulee hankalampaa, koska rahan kulutus on helpompaa. (Grym 2018.)

## 4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on asiakkaan kokemus yrityksestä tai tuotteesta. Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan kaikista tunteista, kohtaamisista sekä mielikuvista, jotka ohjaavat asiakkaan ostokäyttäytymistä. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 75.) Hyvän asiakaskokemuksen tulisi olla liiketoimintaa ohjaava punainen lanka, jonka takia koko henkilöstön tulisi työskennellä sen parantamiseksi. Asiakkaiden halukkuus automatisoituun teknologiaan on lisääntynyt. Intoa on lisännyt palvelun tasalaatuisuuden ja luotettavuuden kasvaminen digitalisaation myötä. Jo 71 % kuluttajista on valmiita siirtymään kokonaan digitalisoituihin pankkipalveluihin. Automatisoinnin avulla huonoja asiakaskokemuksia voidaan ehkäistä: esimerkiksi, jos asiakas lähtee lomalle, kone ei heti sulje korttia outojen ulkomaanostosten jälkeen. Pankki on jo aikaisemmin saanut tiedon käyttöalueesta asiakkaan jakaman datan perusteella. (Gerdt & Eskelinen 2018, 171-174.)

### 4.1 Ennako-odotukset

Asiakkaiden odotusta pankin palvelukokemuksesta ovat jo vuosia muokanneet muut digitalisointuneet toimialat, kuten matkatoimistot ja musiikkiteollisuus. Nämä ovat muovanneet asiakkaalle mielikuvan digitaalisista palveluista, jotka ovat asiakaskeisimpiä, reaaliaikaisempia ja helposti saatavilla. Pankkipalveluiden odotetaan löytyvän helposti vertailtavaksi omalta laitteelta. (Mustonen 2017.) Asiakaskokemuksen kannalta on tärkeää, että asiakas kokee raha-asioidensa olevan kunnossa. Asiakaspalvelun tulisi olla helppoa asiakkaan valitseman kanavan kautta. Pankin tarjoamien tuotteiden tulisi olla yksinkertaisia, läpinäkyviä ja hyviä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 184.)

Työntekijöitä tulisi kannustaa digitaaliseen muutokseen. Digitaalinen muutos tulisi nähdä parempana mahdollisuutena tavoittaa asiakkaat ja luoda parempaa, henkilökohtaisempaa palvelua. Tekoälyn ja palveluiden personoinnin avulla asiakkaille tarjotut palvelut ovat tehokkaampia. Asiakkaat olettavatkin, että henkilökohtaista dataa käytettäisiin henkilökohtaisten neuvojen antamiseen sekä yksilöityjen etujen ja tuotteiden tarjoamiseen. Uusien etujen vastineeksi 67 % asiakkaista olisi halukkaita kertomaan pankille enemmän tietoa itsestään. Asiakkaat asioivat mieluusti

sen pankin kanssa, joka käsittelee asiakkaan dataa asiakkaan hyödyksi. (Gerdt & Eskelinen 2018, 171-172.)

#### 4.2 Asiakasuskollisuus

Asiakasuskollisuudella tarkoitetaan asiakkaiden uskollisuutta tiettyä palveluntarjoajaa kohtaan (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 229). Palvelujen vertailun ja hankinnan helpottumisen myötä tulevaisuudessa on mahdollista, että asiakasuskollisuus vähentyy. Tämän takia palvelujen tulee olla entistä helpommin löydettävissä verkosta, jotta palveluiden saatavuus pitää asiakaskokemuksen hyvänä. (Mustonen 2017.) Ennen pankkisuhteet olivat koko elämän pituisia asiakasuskollisuuden takia. Nykyään pankkisuhteet muuttuvat yhä useammin asiakaspalvelun tason sekä asiakaskokemuksen takia. (Gerdt & Eskelinen 2018, 170.)

Pankkipalveluiden ostaminen kilpailijalta ei ole harvinaista: yli kolmasosa on ostanut tuotteen oman pankkinsa kilpailijalta. Yleisimpiä kilpailevien pankkien ostettuja tuotteita ovat varallisuudenhoidon ja -neuvonnan palvelut. (Gerdt & Eskelinen 2018, 169.)

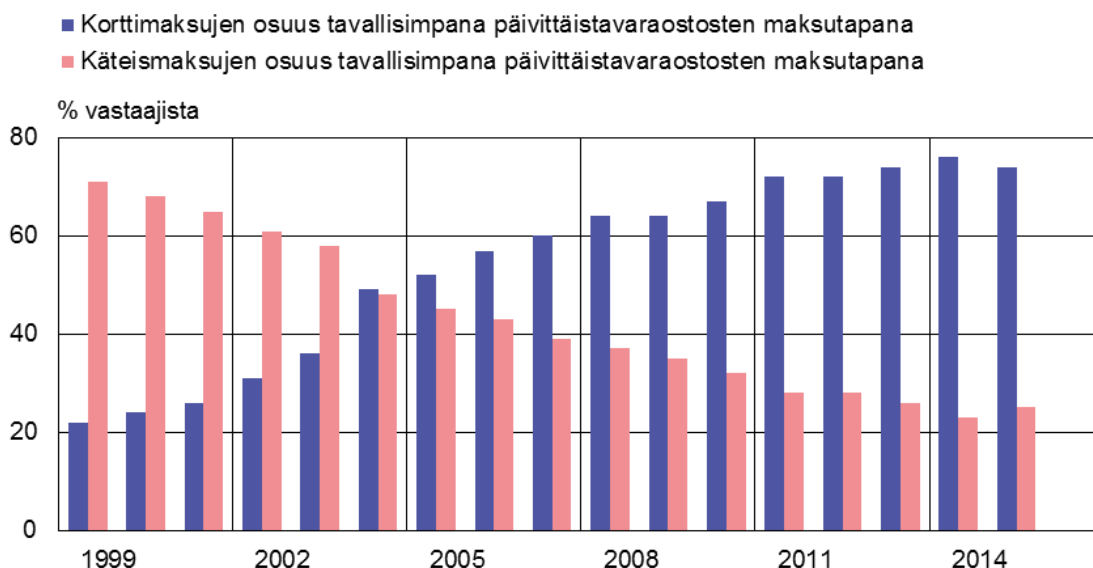
## 5 Tulevaisuuden maksukäyttäytymisen mahdollisuudet

Tässä luvussa käsitellään maksukäyttäytymisen muutosta sekä sen mahdollista kehitystä tulevaisuudessa.

### 5.1 Käteismaksujen väheneminen

Käteismaksujen vähentymisestä ei ole täysin luotettavia tilastoja, koska käteisen käyttöä on hankalampi seurata kuin korttitapahtumia. Finanssialan keskusliiton keräämän tilaston mukaan käteismaksut ovat kuitenkin vähentyneet huomattavasti. Käteismaksujen lasku on esitetty kuvassa 3. Pankkikorttien lähimaksun ja muiden palveluiden, kuten MobilePayn, yleistyessä on kuitenkin vaivattomampia tapoja siirtää rahaa reaaliajassa käteisen tavoin, mikä osittain korvaa käteispalveluita. (Kempainen 2017a.)

### Päivittäistavaraostojen tavallisin maksutapa



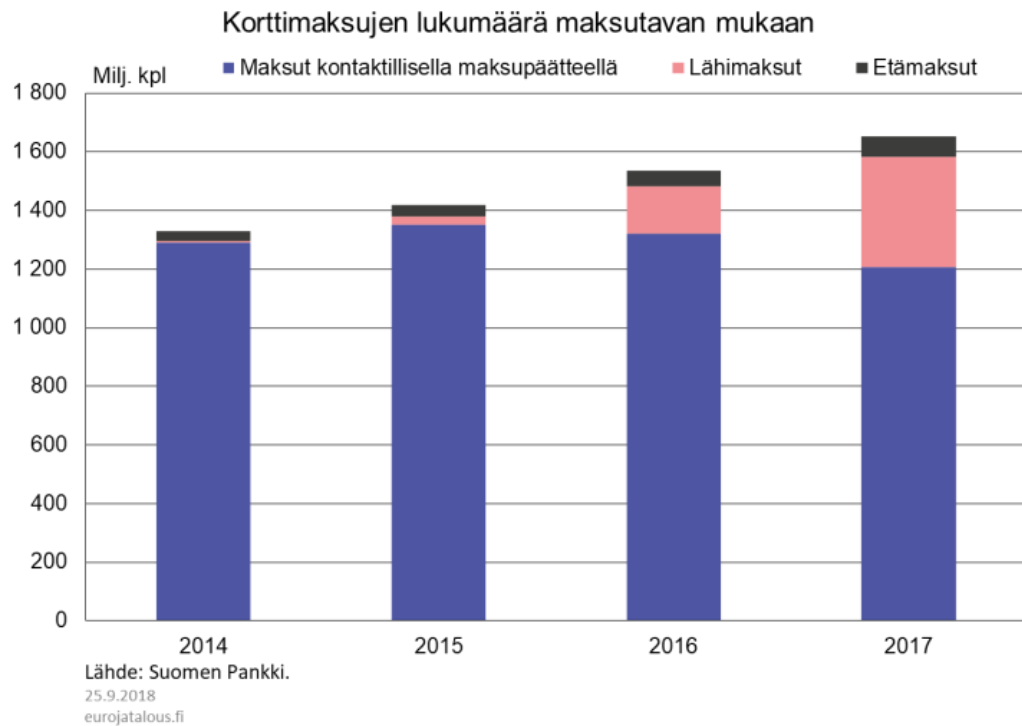
Lähde: Finanssialan Keskusliitto.  
20.04.2017  
eurojalous.fi

Kuva 3. Päivittäistavaraostojen tavallisin maksutapa (Euro & Talous 2017b.)

Vaikka käteismaksujen määrä on selkeästi vähentynyt, Suomen Pankki on usein ottanut kantaa siihen, että käteismaksut eivät saisi vähentyä käteisen nostomahdollisuuksien rajoitusten takia. Käteisnostojen muuttaminen maksulliseksi olisi hyväksyttävää, kunhan asiakkaalla on mahdollisuus kohtuulliseen määrään ilmaisia nostoja. Kohtuulliseksi määräksi on katsottu yksi nosto viikossa, eli neljä ilmaista nostoa kuukaudessa. Suomen Pankin johtokunnan jäsenen Tuomas Välimäen mukaan on tärkeää, että jos palkkojen ja etuuksien maksu pankkitilille edellytetään lakisääteisesti, täytyy ihmisillä olla mahdollisuus saada ne haltuunsa muutoin kuin kuluttamalla niitä. Pankkitilillä olevat varat ovat pankin velkaa asiakkaalle, eikä velan perimisestä tulisi olla kuluja velkojalle. (Välimäki 2018.)

## 5.2 Korttimaksujen kehitys

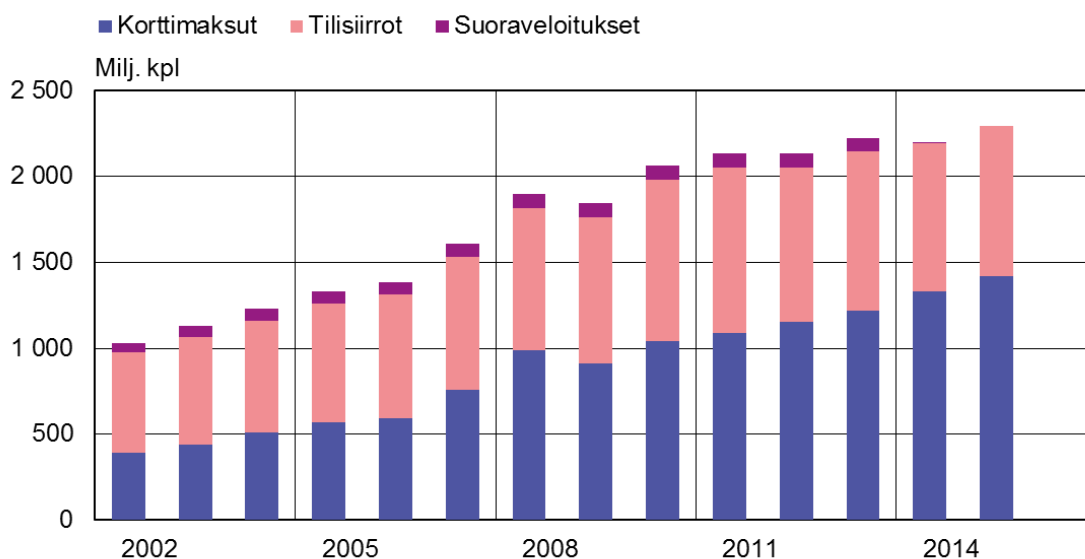
Lähimaksun käyttöönotossa meni noin 4-5 vuotta ennen kuin niiden laaja käyttö toteutui. Kaupat eivät halunneet investoida maksuteknologiaan, jota kuluttajilla ei ole käytössä, eikä kuluttajia kiinnosta maksutapa, jota kaikki kaupat eivät hyväksy. Suomen kaupoissa lähimaksuteknologia löytyi jo maksupäätteistä, mutta sitä ei otettu käyttöön heti, koska monella kuluttajalla ei ollut lähimaksukortteja. Tarjonnan puutteen takia pankitkaan eivät kiirehtineet korttien uusimisen kanssa, vaan lähimaksuominaisuus saatiin kortteihin vasta seuraavan vuosiuusinnan jälkeen. Kuvassa 4 näkyy lähimaksun käytön kehitys verrattuna muihin maksutapoihin. (Heikkinen 2018.)



Kuva 4. Korttimaksujen lukumäärä maksutavan mukaan (Euro & Talous 2018.)

Maksaminen on olennainen osa finanssipalveluja. Maksamisen sähköiset käyttötavat ovat nousseet suosioon vauhdikkaasti viime vuosina. Kuvasta 5 näkee, miten altis maksaminen on digitalisaation kehitykselle. Kuvan 5 mukaan korttimaksut olivat yleisin maksamisen muoto vuonna 2015. (Kempainen 2017a.)

## Maksutapahtumien kehitys Suomessa



Lähteet: Suomen Pankki ja Finanssialan Keskusliitto.

20.04.2017

eurojatalous.fi

Kuva 5. Maksutapahtumien kehitys Suomessa. (Euro & Talous 2017a.)

### 5.3 PSD2-direktiivin mahdollisuudet

PSD2-direktiivin avaamien mahdollisuuksien myötä tulevaisuudessa pankkien rooli voi olla maksuliikenteen kannalta vain tilintarjoaja. Tässä tapauksessa muita maksutapoja tarjoavat ulkopuoliset yritykset ja pankki toimisi pääosin rahan säilyttäjänä sekä asiakkaan tunnistajana. (Grym 2018.)

Direktiivi mahdollistaa uudet maksamisen muodot, kuten sovellukset, jotka tekevät suoran tilisiirron asiakkaalta kauppialle. Yksi direktiivin edellytys on se, että maksutapahtuman osapuolilta ei saa veloittaa kustannuksia tilisiirron tekemisestä. Uudet palveluntarjoajat voivat tarjota reaaliaikaisia siirtoja, mikä rohkaisee pankkejakin kehittämään maksujärjestelmiänsä reaaliaikaisiksi. Direktiivin tuomat uudet mahdollisuudet voivat jopa voittaa perinteisen korttimaksun suosion. (Grym 2018.)

## 6 Nykyinen asiakaskäyttäytyminen

Opinnäyte perustuu kvantitatiiviseen tutkimukseen. Opiskelija keräsi työsuhteensa aikana 2018 ja 2019 kesinä aineistoa asiakaskäyntien syistä eri palveluiden tarpeellisuuden määrittämiseksi. Aineiston keräyksen tarkoituksena oli määrittää kunkin palvelun tarpeellisuus. Palvelupiste oli auki joka arkipäivä kello 10-16, ja palvelupiste palveli asiakkaita lähes koko aukioloajan lukuun ottamatta työntekijän 20 minuutin lounastaukoa.

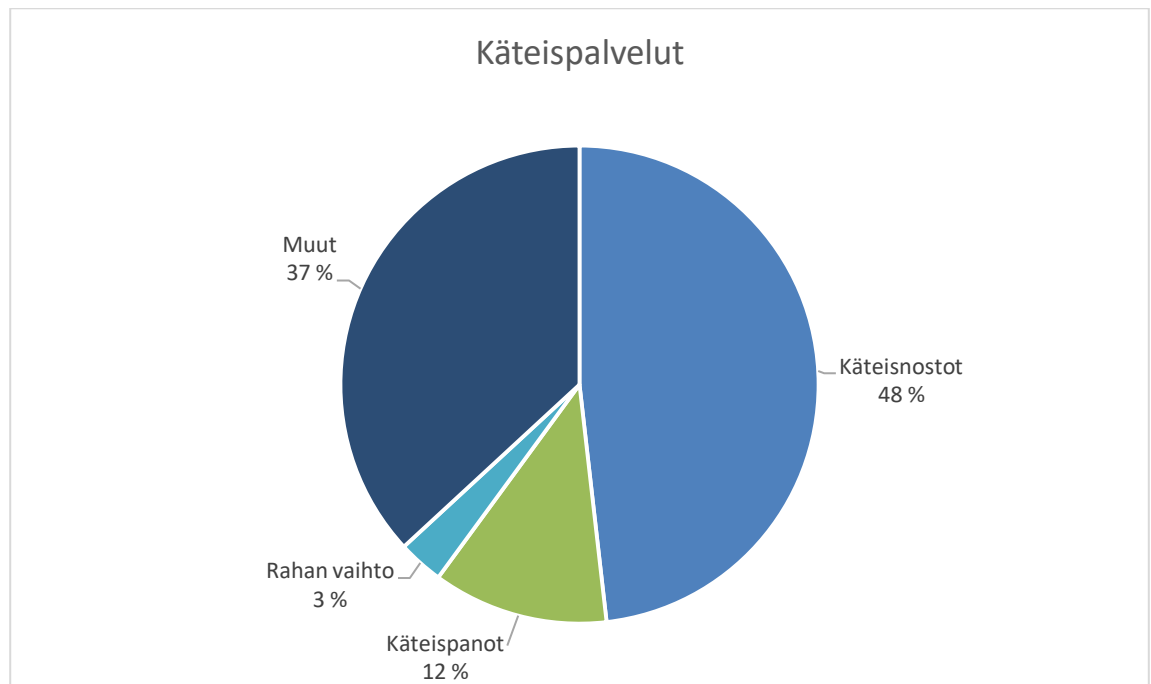
Asiakaskäyntien syyt kerättiin aineistoon tukkimiehen kirjanpidolla. Aineiston keräyksen jälkeen tiedot siirrettiin Exceliin, jossa opiskelija analysoi aineiston ja teki siitä frekvenssien kaaviokuvaajat. Kaiken kaikkiaan asiakaskäyntejä kertyi 2569. Kirjanpito alkoi tarkkana kirjanpitoa, jossa kunkin palvelutyyppi oli eritelty. Käyntien syitä oli kuitenkin niin monta, että useammat samantyyppiset palvelut yhdistettiin osioiksi. Esimerkiksi lainan maksut ja nostot olivat yksi harvemmin käytetty palvelu, joka oli helpompi nostaa yhdeksi Lainan hoito -osioiksi.

Asiakkaita ei haastateltu erikseen asioinnin ohessa, mutta heidän omia mielipiteitensä on kuitenkin otettu huomioon muutoksia suunnitellessa. Mielipiteiden havainnointi tapahtui epävirallisissa keskusteluissa asiakaskäyntien aikana.

Tässä luvussa kuvataan Säästöpankki Optian Kajaanin toimipisteen asiakaskäyttäytymistä. Luku pohjautuu opinnäytteen kirjoittajan 2018 ja 2019 kesinä kerättyyn aineistoon. Aineisto löytyy opinnäytteestä kokonaan eriteltynä liitteenä.

### 6.1 Käteisasioinnit

Nykyisestä asiakaskunnasta 63 % asioi Kajaanin palvelupisteellä käteispalvelujen takia. Käteispalveluihin sisältyvät käteisotot, käteispanot sekä vaihtorahan nouto. Käteispalvelut ovat siis pisteen kysytyin palvelu. Käteisottoja tekevät asiakkaat ovat pääsääntöisesti eläkeläisiä tai edunvalvottavia, joilla ei ole kortteja tai jotka eivät niitä osaa käyttää. Käteispano- ja vaihtorahapalveluita käyttävät pääosin yritykset. Käteispalvelukäynneistä 76 % on käteisnostoja. Palvelujen kysyntä on eritelty kuvassa 6.



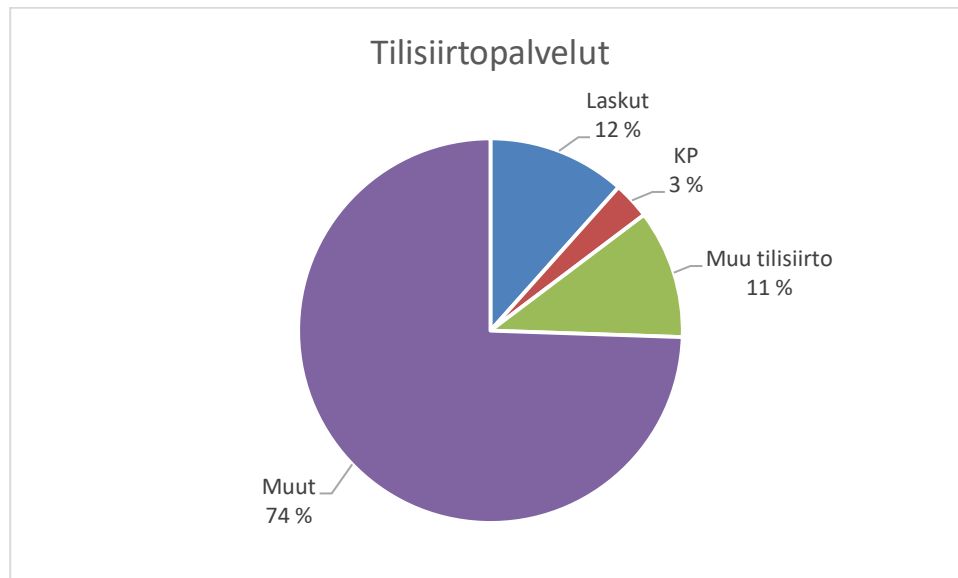
Kuva 6. Säästöpankki Optian Kajaanin konttorin palveluiden jakaantuminen – Käteispalvelut (n=2569).

Koronavirus on kuitenkin aiheuttanut yllättäviä muutoksia käteismaksujen käytössä. Osa yrityksistä kieltäytyy käteismaksuista, jonka takia asiakkaat ovat joutuneet tutustumaan itselleen outoihin maksutapoihin. Käteisen käyttö todennäköisesti pysyy alhaisempana poikkeuksellisen tilanteen aikana. Koronaviruksella on todennäköisesti pysyviä vaikutuksia asiakaskäyttäytymiseen käteismaksujen osalta, mutta tilanne on niin poikkeava, ettei siitä pysty tekemään varmoja arvioita näin alkuvaiheessa.

## 6.2 Tilisiirtopalveluiden kysyntä

Tilisiirtopalveluiden kysyntä jakautuu pääosin kahdelle eri asiakaskunnalle: iäkkäille ihmisille sekä kuolinpesien valtuutetuille. Tilisiirtopalvelut ovat 26 % koko kysynnästä. Kysynnän jakauman näkee kuvasta 7. Monet iäkkäät asiakkaat kertoivat, että he maksavat laskuja yhä pankissa, koska he eivät osaa tai eivät uskalla käyttää verkkopankkia. Osa pelkää koneiden luotettavuutta, osa pelkää tekevänsä virheitä oman osaamattomuutensa takia ja muut eivät halua enää alkaa opettelemaan kokonaan uutta teknologiaa. Muut tilisiirrot sisältävät esimerkiksi siirtoja

perheenjäsenille, ystäville tai omille tileille. Kuolinpesien laskuja hoidetaan usein pankeissa, koska pankin leimojen saaminen laskuihin selkeyttää asioita perunkirjoituksissa.



Kuva 7. Säästöpankki Optian Kajaanin konttorin palveluiden jakaantuminen – Tilisiirtopalvelut (n=2569)

### 6.3 Sekalaiset palvelut

Muita palvelupisteellä kysyttäviä palveluita ovat shekkien teko ja lunastus, verkkopankkiasiat, lainan nostot ja maksut sekä pankkikorttiasiat ja tilinlopetukset. Kokonaisuudessaan sekalaiset palvelut ovat 11 % koko kysynnästä. Palveluiden kysynnän erittely näkee kuvasta 8.

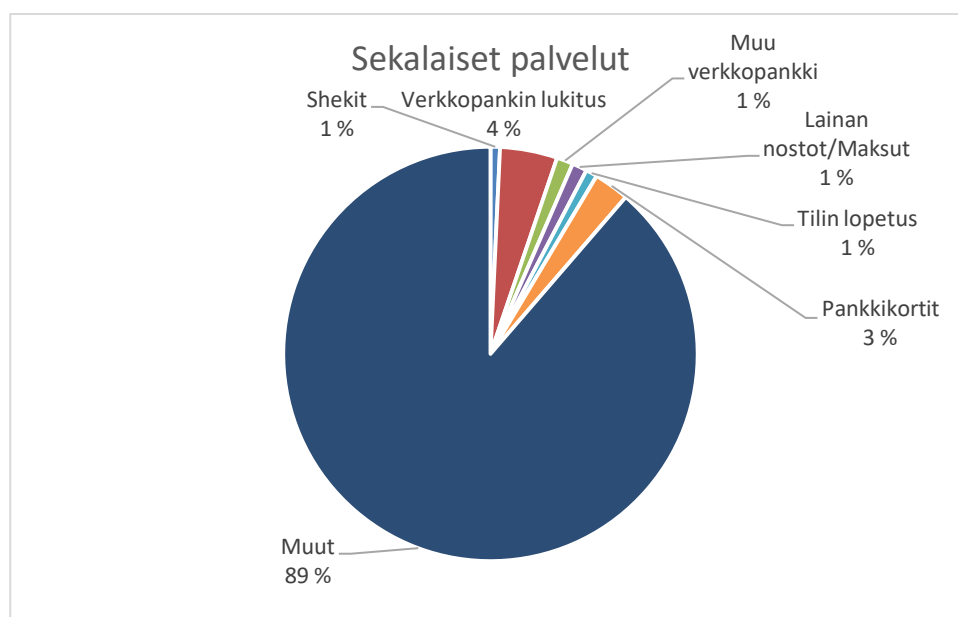
Pankkikortteihin liittyvät palvelut sisältävät käyttöehtojen muutoksia, korttitilauksia, kortin noudot sekä korttireklamaatioiden vastaanotot. Käyttöehtojen muutoksissa ja tilauksissa asiakkaita pyritään ohjaamaan verkkoon. Kortin noudoissa pyritään myös ehdottamaan asiakkaille, että kortin tulevat postitukset voitaisiin toimittaa suoraan kotiovelle. Jäljelle jää siis korttireklamaatioiden vastaanotto.

Nykyään pankkikortteihin liittyvät palvelut pyritään hoitamaan konttorin ulkopuolella, ja korttireklamaatio onkin ainoa palvelu näihin liittyen, joka hoidetaan aina fyysisesti konttorilla.

Reklamaatio voi tapauskohtaisesti olla monimutkainen, ja asiakkailla voi olla paljon kysyttävää lomakkeen täytöstä.

Verkkopankkiasioihin sisältyy uusien verkkopankkien luominen, verkkopankin lukituksen avaaminen sekä sovelluksen ja verkkopankin käytössä neuvominen. Moni asiakas tulee kysymään neuvoa mobiilisovelluksien asennuksissa ja käytössä. Pääsääntöisesti uusia verkkopankkeja ei kassalla avata, mutta poikkeustapauksina esimerkiksi yhdistyksien käyttöoikeutetuille voidaan avata verkkopankki, jos kaikki muu esityö on hoidettu. Verkkopankin lukituksen avaus on kuitenkin suurin osa verkkopankkiasiointia.

Pienempiä osa-alueita sekalaisissa palveluissa ovat shekkien teko ja lunastus, lainojen nostot ja maksut sekä tilinlopetukset. Shekit ovat harvinaisempi tuote, ja niiden kysyntä riippuu kauden tapahtumista kuten valmistumisista, syntymäpäivistä ja joskus shekkejä pyydetään rahan kuljettamiseen pankista toiseen. Lainatapahtumat kassalla ovat vähäisiä palvelun luonteen takia, mutta esimerkiksi joustoluottojen nostoja ja lainarästien tai ylimääräisten lyhennyksien maksuja hoidetaan myös kassalla. Tilinlopetukset ovat pieni osa kassan työarkaa, koska moni lopettaa palvelunsa nykyään verkkopankin kautta pyytäen tai toisen pankin asiakkuuden siirron valtakirjalla.



Kuva 8. Säästöpankki Optian Kajaanin konttorin palveluiden jakaantuminen – Sekalaiset palvelut (n= 2569).

#### 6.4 Omat havainnot asiakaskäyttäytymisestä

Suuri osa käteispalvelukysynnän asiakaskunnasta on eläkeläisiä ja edunvalvottavia. Loppu käteispalvelukysynnästä koostuu yrittäjistä. Osa paikallisista yrittäjistä hakee vaihtorahat suoraan pankilta, koska vaihtorahan tarve ei ole tarpeeksi suuri ulkopuolisen palvelun tilaukseen. Sen lisäksi vaihtorahan tarve voi vaihdella vuodenajan mukaan palvelun luonteesta riippuen. Monet asiakkaat ovat kertoneet asioidessaan, että pankin valinta on johtunut siitä, että pankki tarjoaa palvelupisteen ja käteispalvelut asiakkaille sopivina aukioloaikoina. Osalla Kajaanin pankeista ei ole palvelupistettä ollenkaan, ja pankeista vain muutamat tarjoavat käteispalveluita. Nykyisille asiakkaille toimihenkilön tavoitettavuus ja käteispalvelujen mahdollisuus on siis tärkeää.

Asiakkaat, jotka ovat siirtyneet verkkopankin ja pankkikorttien käyttöön, käyvät konttorilla harvoin. Näitä asiakkaita näkyy yleensä vain silloin, kun verkkopankin tai pankkikortin kanssa on ongelmia. He osaavat hakea vastauksia kysymyksiinsä verkosta, jolloin paikan päällä kysyminen ei ole tarpeellista, ja he tulevat palvelupisteelle vain silloin, kun muuta vaihtoehtoja ei ole. Muut asiakkaat käyttävät pankin tilisiirtopalveluja sekä maksupalvelua, joka on palvelu, jolla laskut postitetaan toimeksiantona toteutettavaksi. Nämä asiakkaat ovat pääosin eläkeläisiä, jotka eivät osaa tai uskalla käyttää verkkopankkia.

## 7 Uudistusehdotuksia

Tässä osiossa käydään läpi ehdotuksia palvelupisteen uudistamiseksi. Ehdotukset perustuvat teoriaan sekä opinnäytteen tekijän omaan kokemukseen Kajaanin toimipisteellä.

### 7.1 Käteispalvelut

Käteispalvelujen tarve nykyisellä asiakaskunnalla on suuri. Jos käteispalvelujen lopetus toteutettaisiin lähiaikoina, moni asiakkaista saattaisi siirtyä muille käteispalveluita tarjoaville kilpailijoille. Tämänhetkinen käteispalveluita käyttävä asiakaskunta on pääosin eläkeläisiä, jotka eivät osaa tai uskalla käyttää sähköisiä maksuvälineitä.

Käteispalvelujen lopetus olisi ajankohtaisempaa seuraavan eläkeläisaallon aikana noin 10-15 vuoden sisällä, koska seuraavat eläkeläiset osaavat jo käyttää sähköisiä maksuvälineitä. Yritysten ja edunvalvonnan käteistarpeiden ulkoistamista voisi selvittää rahantoimittajalta, joka voi toimittaa rahaa pyynnön mukaisesti suoraan yrittäjille sen sijaan, että yritykset hakevat vaihtorahaa suoraan pankilta.

### 7.2 Tilisiirrot

Tilisiirrot ovat myös tärkeä osa nykyisen asiakaskunnan palvelukysyntää, koska sama asiakaskunta, joka hakee käteispalveluja, käyttää myös tilisiirtopalveluita. Tilisiirrot voi kuitenkin pitkälti korvata maksupalveluilla sekä suoramaksuilla ja e-laskuilla. Jos konttorin aukioloaika rajoitettaisiin, konttorin ulkopuolella olevaa kirjeluukkua voitaisiin käyttää näissä hyväksi. Maksupalvelukuoret voi jättää suoraan postiin, joten näitä voidaan yhä jakaa normaalisti myös rajoitetulla aukioloajalla ja asiakkaat voivat lähettää laskujansa pankille kirjattavaksi normaalisti.

E-laskujen ja suoramaksujen toimeksiantoja pystyisi yhä vastaanottamaan verkkopankkia käyttäviltä asiakkailta, mutta muille asiakkaille täytyisi yhä tarjota mahdollisuus toimeksiantojen vastaanottamiseen myös aukioloajan ulkopuolella. Yksi vaihtoehto tälle olisi toimeksiantojen hoitaminen ajanvarauksella. Toinen vaihtoehto olisi teettää toimeksiantolomake, johon asiakas liittäisi

kopion laskuista, jotta pankin toimihenkilö saa tarvittavat tiedot suoramaksun tai e-laskun toteutusta varten. Laskun kopio on tarpeellinen, koska kaikki yritykset eivät käytä pelkkää viitenumeroa sopimuksen tunnisteena: osa käyttää esimerkiksi puhelin- tai asiakasnumeroa. Toimeksiantojen vastaanottamisessa voitaisiin käyttää hyväksi konttorin pääovelta löytyvää kirjeluukua.

### 7.3 Nopeat pankkipalvelut

Verkkopankin lukitus ja pankkikorttien nouto pystyttäisiin hoitamaan jatkossa myös ajanvarauksella, jos pankin aukioloaikoja rajoitetaan. Näihin riittäisi lyhyet 15 minuutin ajanvaraukset, mikä mahdollistaisi käynnit myös ihmisille, jotka eivät pääsisi asioimaan pankin normaaliaukioloaikoina.

### 7.4 Tallelokerot

Tallelokerokäynnit pystytään myös hoitamaan ajanvarauksella. Näihin ei välttämättä riitä 15 minuuttia asiakkaasta ja asiasta riippuen. Kuolinpesien tallelokeroiden luettelointi on pitkä prosessi, joten se ei onnistu 15 minuutin varauksella. Tämän lisäksi luettelointiin tarvittaisiin kaksi toimihenkilöä todistajaksi, joka ei tällä hetkellä ajanvarausohjelmassa onnistu. Jotta se voitaisiin lisätä erilliseksi osaksi ajanvarauksia, koko ajanvarausohjelmaa tulisi uudistaa.

### 7.5 Kuolinpesien asiat

Kuolinpesien asiat ovat monimutkaisia, jonka takia niiden hoitaminen tulisi hoitaa lähinnä ajanvarauksella. Päivittäiset laskujen maksut onnistuisivat muidenkin päivittäisasioiden ohella, mutta sitä hankalammissa asioissa, kuten kuolinpesän osituksessa, voi kulua paljonkin aikaa. Muiden asioiden siirtäminen ajanvarauksen vaativiin palveluihin säästää aikaa muiden peruspalveluiden hoitamiseen palvelupisteellä.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena on esittää kehitysehdotuksia palvelupisteen muuttamiseen. Opinnäytteessä otetaan kantaa kaikkiin palvelupisteen palveluihin sekä toimenpiteisiin, joilla ne saadaan ulkoistettua palvelupisteestä.

Pääkysymyksinä opinnäytteessä olivat asiakaskäyttäjymisen muutos digitalisaation myötä sekä pankkipalveluiden tarpeellisuus kivijalkaliikkeessä. Työssä tutkittiin viime vuosien asiakaskäyttäjymisen kehitystä ja sen perusteella arvioitiin kehityksen jatkumista tulevaisuudessa. Työssä arvioitiin tiettyjen palveluiden tarpeellisuutta ajanvarauksen ulkopuolella. Näihin palveluihin kuuluvat esimerkiksi tallelokeroasioinnit, jotka ovat pääasiallisesti kiireettömiä aiheita.

Toimeksiantajan mielestä opinnäytetyö on tehty perusteellisesti ja hän uskoo, että opinnäytteen tuloksia voi hyödyntää käytännössä. Koronatilanteen takia digitalisaation kehittäminen pankkityössä ja eri palvelukanavissa on nopeutunut. Toimeksiantajan mielestä on kuitenkin tärkeää, että digitalisaation hyödyntämisessä on otettava huomioon se, että asiakkaat saavat parhaan Säästöpankkikokemuksen.

Opinnäytetyön valmistuminen viivästyi alkuperäisestä aikataulustaan. Aikataulusta viivästyminen oli kuitenkin kirjoittajan eduksi, koska opinnäytteen alkuperäisen valmistumisaikataulun jälkeen ilmestyi useita artikkeleita liittyen opinnäytteen aiheeseen. Opinnäytteen loppuvaiheessa koronavirus aiheutti äkillisiä muutoksia maksukäyttäjymiseen joka puolella Suomea, mikä osoittaa asiakaskäyttäjymisen arvaamattomuuden. Käteismaksujen käyttö on vähentynyt yrittäjien toimesta, mikä on pakottanut asiakkaita tutustumaan heille outoihin maksuvälineisiin.

Opinnäytetyössä on otettava huomioon tutkimuksen keräysmenetelmän luotettavuus. Koska aineistoa on kerännyt vain yksi ihminen ilman, että kukaan on tarkastanut tutkimuksen tuloksia, voi aineistossa olla opiskelijan inhimillisiä virheitä. Päiväkohtaiset tulokset voivat heittää määrällisesti toisistaan, koska esimerkiksi eläkepäivinä asiakasvirtaa on huomattavasti enemmän, kuin kuun lopussa tai keskellä kuuta.

Opinnäytteestä pystyy tekemään jatkotutkimuksia. Pankkiala kehittyy koko ajan ja etenkin pankeille asetetut pakotteet aiheuttavat muutoksia tulevaisuudessakin. Samaa tutkimusta pystyisi

teettämään esimerkiksi viiden vuoden välein kehityksen näkemiseksi, jolloin muutoksia pystyisi toteuttamaan reaaliaikaisemmin.

## Lähteet

Broström, N., Palmgren, K. & Väkiparta, S. (2016). Luksus: suomalainen osaaminen kilpailuetuna. Helsinki: Alma Talent.

Danske Bank. (N.d.). E-Lasku ja Suoramaksu. Viitattu 23.11.2019. <https://danskebank.fi/fi-fi/Henkilöasiakkaat/Paivittaiset-raha-asiat/Maksut/Kotimaan-maksut/e-lasku/Pages/E-lasku.aspx>

Euro ja Talous. (2017a). Maksutapahtumien kehitys Suomessa. Viitattu 12.11.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/kuviot/graafi/maksutapahtumien-kehitys-suomessa/>

Euro ja Talous. (2017b). Päivittäistavaraostojen tavallisin maksutapa. Viitattu 12.11.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/kuviot/graafi/paivittaistavaraostojen-tavallisin-maksutapa/>

Euro ja Talous. (2018). Käteis- ja korttimaksut. Viitattu 10.11.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/kuviot/graafi/kateis-ja-korttimaksut/>

Finanssivalvonta. (2018). Mitä ovat maksupalvelut? Viitattu 13.11.2019. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksiä-ja-vastauksia/maksupalvelut/>

Finanssivalvonta. (2019). Toinen maksupalveludirektiivi – Payment Services Directive, PSD2. Viitattu 23.11.2019 <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>

Gerdt, B. & Eskelinen, S. (2018). Digiajan asiakaskokemus : Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Grym, A. (2018). Ensimmäinen katsaus uudistetun maksupalveludirektiivin vaikutuksiin. Viitattu 12.11.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2018/2/ensimmainen-katsaus-uudistetun-maksupalveludirektiivin-vaikutuksiin/>

Heikkinen, P. (2018). Lähimaksu korvaa pin-maksuja ja käteistä. Viitattu 10.11.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2018/lahimaksu-korvaa-pin-maksuja-ja-kateista/>

Ilmarinen, V. & Koskela, K. (2015). Digitalisaatio : Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Kemppainen, K. (2017a). Maksaminen muuttuu reaaliaikaisemmaksi ja huomaamattommaksi. Viitattu 20.4.2019. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-201705051264>

Kemppainen, K. (2017b). Maksaminen muuttuu reaaliaikaisemmaksi ja huomaamattommaksi. Viitattu 12.11.2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2017/2/maksaminen-muuttuu-reaaliaikaisemmaksi-ja-huomaamattommaksi/>

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. (2019). Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kuluttajaliitto. (N.d.). Viitattu 20.11.2019. <https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/maksaminen-ja-kuitit/maksukortit/>

Mustonen, S. (2017). Digitalisaatio lisää kilpailua pankkitoimialla. Viitattu 20.4.2019. [https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/14660/Digitalisaatio\\_lisaa\\_kilpailua\\_pankkitoimialla.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/14660/Digitalisaatio_lisaa_kilpailua_pankkitoimialla.pdf?sequence=1)

Säästöpankki. (2019). Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleiset ehdot. Viitattu 23.11.2019. <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/dokumentit-ja-ehdot>

Välimäki, T. (2018). Maksamisen Murros. Viitattu 8.1.2020. <https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/puheet-ja-haastattelut/2018/tuomas-valimaki-maksamisen-murros/>

## Liitteet

## Kehittämistehtävän tausta-aineistot vuosilta 2018 ja 2019

## 2018 aineistot

	Otto	Pano	Vaihto raha	Shekit	Tilisiirt o	Laskun maksu	Kuolin pesä	VePa lukitus	Muu Vepa	Lainan hoito	Tilinlo petus	Pankki kortit
2.7.	29	4		1	7	12	5		1			1
3.7.	20	8			7	7		1				
4.7.	11	6	5		4	8		2			3	
5.7.	8	5			2	4	1	2				1
6.7.	19	7	3		4	4						
9.7.	15	9	5	2	2	3		2	1			
10.7.	6	2			9	3	1	2			1	1
12.7.	7	4	1		1	1	2	1				
13.7.	18	3	1		1	1		1		1		
16.7.	12	8	1		1	1		1	1		3	
17.7.	11	1	2			4						2
18.7.	9	2	3		1	4		2				1
19.7.	8	2	1			2					1	
20.7.	13	1			4	1	2					
23.7.	21	3			3	4		5		2		
25.7.	7	1	1		1	4	2	2				
26.7.	17	3			3	4						
27.7.	15	4	2		5			3		1		1
30.7.	16	2			3	3		2				
31.7.	9	2			2	1		4				1

	Otto	Pano	Vaihto raha	Shekit	Tilisiirt o	Laskun maksu	Kuolin pesä	VePa lukitus	Muu Vepa	Lainan hoito	Tilinlo petus	Pankki kortit
1.8.	16	2			2	5	1					
2.8.	15	6				1	1			2		
3.8.	16	5			5	8				1		
8.8.	4	2		1	1	4		4				1
9.8.	9	3	1		1	1						
10.8.	16	2			3	2			2			
13.8.	9	3			1	4		2				
14.8.	9	4			5	4		2				
15.8.	11	5	4	1	3	1	1	3				1
16.8.	14	4	3		5	1						
17.8.	13	2	1		2			2	1		1	
20.8.	16	5			4	3		3		1		2
23.8.	7	3			2	5		1				1
24.8.	17	1	1		3	4	2	1	2	1	1	
27.8.	15	5	2		1	3			1			
28.8.	17	3	1		6	1	1	1	1			1
29.8.	13	1			3	3		2			1	
30.8.	6	5			4	3	1			1		
31.8.	13	4	1			1	1					
	Otto	Pano	Vaihto raha	Shekit	Tilisiirt o	Laskun maksu	Kuolin pesä	VePa lukitus	Muu Vepa	Lainan hoito	Tilinlo petus	Pankki kortit
3.9.	23	3			4	15	1	1				1
4.9.	16	4			1	7				1		1
5.9.	11	2	1		2	1	4					
6.9.	5	1			9							
7.9.	17	5	1		1	2		2				
11.9.	8	3	1		5	1		1	1			
12.9.	6	2	1			3						
13.9.	12	3			1	1		1	1			
14.9.	19				4	3			1	1		2
17.9.	18	6	1		5	5		1	1	2		
18.9.	9	2	2		1	3						
19.9.	12	1			5			1				1
20.9.	6	1	1	1	6		1		1			
21.9.	9	1	2		3		1	2	1	2		
24.9.	11	3			1	3	1					
25.9.	16	1	2	2	3	3						2
26.9.	11	1			2	1				1		
27.9.	8	4			3	7		1				
28.9.	10	1			3	2	1				1	

## 2019 aineistot

	Otto	Pano	Vaihto raha	Shekit	Tilisiirt o	Laskun maksu	Kuolin pesä	VePa lukitus	Muu Vepa	Lainan hoito	Tilinlo petus	Pankki kortit
3.6.	25	7		1	3	18		4				
4.6.	12	3			5	1		2		2		3
5.6.	9	2		1	1	1	1	3	2		1	4
6.6.	10	2			2	5	3	3			1	1
7.6.	13	4	2		2	4		2	1			2
10.6.	13	2	1		2	5			1	1		4
11.6.	11	1	2		3	5	3		2			2
12.6.	16	3			1	2					2	1
13.6.	16	2	1				2	2	1			1
14.6.	9	2	2		6	4	11	1			1	
17.6.	19	8			7	6	5	2				3
18.6.	5	3			3	1	3		1			
19.6.	18	4			3	3	1					1
20.6.	17	2	2				3			1		
24.6.	16	7			2	9	1	2		2	1	1
25.6.	11	2	1	1	6	3	4	2				3
26.6.	9	1				1		3	1			
27.6.	12	2	2		3	3	1	2		1	1	1
28.6.	13	1	1		3				2			1
	Otto	Pano	Vaihto raha	Shekit	Tilisiirt o	Laskun maksu	Kuolin pesä	VePa lukitus	Muu Vepa	Lainan hoito	Tilinlo petus	Pankki kortit
1.7.	23	5	1		5	8						1
2.7.	10	2			3	4	1					2
3.7.	17	1		1								
4.7.	11	5	1					1		1		1
5.7.	10	3	2		2	1	1	1				
8.7.	17	5			2	5				1		1
9.7.	11	5		1	3	3		2		1		2
10.7.	9	2			2	2		5		2		3
11.7.	10	1				4			1			
12.7.	9	2		1	3	2	1	4	1		1	
15.7.	4				6	1		2				1
16.7.	7	3		3				1				2
17.7.	8	1	2	1	5	1		1				1
18.7.	12											
19.7.	15	5			2	1	5		2			
22.7.	11	3						1				1
23.7.	9		1		2							1
24.7.	8	5	3	1	6	6	3	1			2	
25.7.	7	2	2		3	1		3				1
26.7.	12	4			2		1		1		1	3
29.7.	13	4			1	2		2		1		
30.7.	6	2			5			2	1			2
31.7.	11	1	2		4	4						

## Kaikki aineistot yhteensä

Otto	Pano	Vaihto raha	Shekit	Tilisiirt o	Laskun maksu	Kuolin pesä	VePa lukitus	Muu Vepa	Lainan hoito	Tilinlo petus	Pankki kortit	Kaikki yhtee nsä
1238	305	79	19	278	298	80	115	33	30	23	71	2569