

Asiakkuusneuvojan päiväkirjaopinnäytetyö

Niko Ahlgren



Tekijä(t)	
Niko Ahlgren	
Koulutusohjelma	
Tradenomi	
Raportin/Opinnäytetyön nimi	Sivu- ja liitesivumäärä
Asiakkuusneuvojan päiväkirjaopinnäytetyö	56 + 0
<p>Päiväkirjaopinnäytetyössä on raportoitu opiskelijan kehittymistä uudessa työtehtävässään suomalaisen rahalaitoksen asiakkuusneujana Private-osastolla. Päiväkirjan tavoitteena oli perehtyä tarkastelujakson aikana työn ohessa ennalta määriteltyihin aihealueisiin ja kehittyä työssä vaativampiin sijoitusmyyntitehtäviin tietoperustan ja asiantuntijoiden avulla.</p> <p>Sijoitusmyyntitehtävien lisäksi työssä perehdyttiin luotonantoon ja valuuttakauppoihin. Työn aikana haastateltiin asiantuntijakollegoita sekä tietoa kerättiin työnantajan intran dokumenttien ja ohjeistusten avulla. Analyysin tukena hyödynnettiin artikkeleita, kirjallisuutta ja verkkosivulähteitä. Tietoperustaa hyödynnettiin myös laajemmista työtehtäväkokonaisuuksista, joita päiväkirjaopinnäytetyön tekemisen aikana ilmeni.</p> <p>Tarkastelujakso kesti 12 viikkoa ja sen aikana kuvattiin pankkitoimihenkilön arkea päivittäisillä päiväkirjamerkinnoilla. Viikoittain työtehtäviä analysoitiin koko viikon tapahtumat tiivistävällä viikkotarkastelulla. Seurantajakso ja opinnäytetyön tekeminen aloitettiin 1.4.2021 ja laadittiin viikkotasoisesti. Seurantajakso päättyi 24.6.2021 ja opinnäytetyö valmistui huhtikuussa 2022. Opinnäytetyö rajattiin siten, että pankkisalaisuuden edellytykset täyttyvät.</p> <p>Private-osaston asiakkuusneuvoja toimii päivittäispalveluiden asiantuntijana omaisuudenhoidon asiakkaille. Private-osaston asiakkuusneuvojan työtehtäviin kuuluu tileihin, maksuihin, kortteihin ja lainojen rahatapahtumiin liittyvät työtehtävät, sekä valuutanvaihtoon ja sijoittamisen liittyvien rahatilien perustaminen ja hoito. Asiakkuusneuvojan työpäivät koostuvat asiakkaiden yhteydenotoista, varainhoitajien välittämistä tukipyynnöistä sekä keskeisten konttorikanavien ylläpidosta, kuten postitusten järjestämisestä.</p> <p>Opinnäytetyön lopputulos on päiväkirjaraportti opiskelijan kehitymisestä opiskelijan koulutusta vastaavassa työssä pankkialalla. 12 viikon raportointijakson tuloksena opiskelija sai käsityksen nykyisen työtehtävän vaatimuksista ja sen lisäksi sai mahdollisuuden perehtyä oman työtehtävän raamien ulkopuolella oleviin työtehtäviin, kuten yritys pankkiin tai henkilöasiakasrahoitukseen liittyviin toimenpiteisiin. Opiskelija sai myös tulevaisuutta varten paremmat valmiudet hakea vaativampia työtehtäviä sijoitusmyynnin parista tietoperustan ja sidosryhmien, kuten kollegoiden tarjoaman opin ja perehdytyksen kautta.</p>	
Asiasanat	
pankkitoiminta, kehittyminen, työelämätaidot, sijoitus, asiakaspalvelu, omaisuudenhoito	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Oman työn analyysi.....	3
3	Omat työtehtävät.....	4
3.1	Private Banking -palvelut	4
3.2	Päivittäispalvelut	5
3.3	Asiakaspalvelu	7
3.4	Sidosryhmät ja vuorovaikutus työpaikalla.....	7
3.5	Oman työn ja kehittymisen arviointi (osaamisen kehittäminen)	10
4	Päiväkirjaraportointi.....	13
4.1	Seurantaviikko 1	13
4.2	Seurantaviikko 2	18
4.3	Seurantaviikko 3	21
4.4	Seurantaviikko 4	24
4.5	Seurantaviikko 5	27
4.6	Seurantaviikko 6	30
4.7	Seurantaviikko 7	32
4.8	Seurantaviikko 8	35
4.9	Seurantaviikko 9	39
4.10	Seurantaviikko 10	41
4.11	Seurantaviikko 11	44
4.12	Seurantaviikko 12	48
5	Pohdinta.....	51
6	Lähteet.....	53

1 Johdanto

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää omaa osaamistani koulutusta vastaavassa työssäni pankkialalla ja kuvata omaa työskentelyäni suomalaisen rahalaitoksen Private-osaston asiakkuusneuvojana. Seurantajakso on aloitettu 1.4.2021 ja laadittu viikottaisesti. Tulen tarkastelemaan työtäni 12 viikon tarkastelujakson aikana päivittäin ja analysoimaan työskentelyäni viikoittain. Päiväkirjan tarkoituksena on pohtia laajasti omaa osaamista, peilaten jokapäiväistä käytännön tekemistä myös teoriaan. Pohdin myös teoriaan pohjaten eri prosesseja ja toimintatapoja, joita työpäiväni aikana käytän. Prosessit, joita tulen tarkastelemaan, ovat valuuttakauppojen merkitys rahan arvossa, sijoituspalveluiden myynnin regulointi sekä luotonantoon ja luottomyyntiin liittyvät ehdot. Edellä mainituista prosesseista valuuttakaupat sekä luotonanto pohjautuvat tämänhetkiin työtehtäviin ja sijoitusmyynnin regulointi tehtävään, johon haaveilen työllistyväni tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tavoitteena on auttaa itseäni työtehtävissäni, sillä usein käytännön osaamisen rinnalla syventyminen siihen, miksi tehdään, jää usein käytännön tekemisen varjoon. Tavoitteenani on ammentaa sidosryhmien oppeja sekä teoreettista tietoperustaa oman tekemisen taustalle. Työ hyödyttää minua tältä osin siten, että pystyn konkreettisesti kohdentamaan osaamistani sekä tarvittaessa voin referoida kyseistä opinnäytetyötä tulevaisuudessa hakiessani uusia vaativampia työtehtäviä sijoitusmyynnin parissa. Opinnäytetyön tarkoitus on myös tukea muita opiskelijoita, jotka ovat kiinnostuneita pankkialasta.

Opinnäytetyön kirjoittamisessa on huomioitu rajoitteet ja sääntely, joita pankki- ja liiketoimintasalaisuus edellyttävät. Aihe rajataan siten, että vaitiolovelvollisuuden ja pankkisalaisuuden periaatteet täyttyvät. En tule käyttämään päiväkirjassa tarkkoja summia, nimiä tai mitään, mikä voisi vaarantaa toimihenkilöiden tai asiakkaan identiteetin. Toimihenkilöistä, joihin työni aikana viitataan, on pyydetty erikseen lupa. En tule myöskään antamaan työnantajani nimeä, vaan käsittelen työnantajaani yksinkertaisesti termillä pankki.

Opinnäytetyön aikana tietoperustaa tullaan hyödyntämään analyysin tukena. Suurin osa tietoperustasta tulee päiväkirjaraportoinnin aikana koostumaan henkilökohtaisista tiedonannoista ja työnantajan tarjoamasta intranetistä. Edellä mainittuja lähteitä hyödynnetään sen vuoksi eniten, että suurin osa päiväkirjaraportoinnin aikana tapahtuvasta opista ja työtehtävään perehtymisestä vaatii asiantuntijakollegoiden henkilökohtaista substanssiosaamista ja asiantuntijuutta kyseisessä työtehtävässä. Sen lisäksi pankin omien sääntöjen ja toimintaperiaatteiden takia työnantajan intranettiä on vahvasti hyödynnetty läpi työn. Henkilökohtaisena tiedonantajana työssäni toimii Lipsanen, joka on työskennellyt Private-

osaston asiakkuusneuvojana jo vuodesta 2020. Myöhemmin työssä Lipsanen mainitaan nimellä *lähikollega*. Henkilökohtaisina tiedonantajina työn aikana on myös mainittu Moisio, joka esitetään myöhemmin työssä *perehdyttävänä varainhoitajana*, sekä Vähä-Ruka, joka toimii myöhemmin työssä nimellä *esihenkilö*.

Henkilökohtaisten tiedonantojen ja työnantajan intranetin lisäksi tietoperustana työssä on hyödynnetty julkisia verkkosivuja, artikkeleita ja kirjallisuutta. Edellä mainittua tietoperustaa on hyödynnetty silloin, kun työn aikana on käsitelty pankkitoimintaa yleisesti koskettavaa termistöä. Aiemmin mainittujen tarkempien prosessikokonaisuuksien tarkastelussa on pyritty hyödyntämään työnantajan intranetin ja henkilökohtaisten tiedonantojen lisäksi kirjallisuutta. Muun muassa sijoitusmyynnin tarkastelussa on hyödynnetty Atso Andersenin teosta sijoituspalveluiden myynnistä ja ostamisesta. Teos avaa sijoituspalveluita ja siihen liittyvää termistöä yleisellä tasolla. Valuuttakauppojen tarkastelussa hyödynnetty työnantajan omia intrasivuja sen vuoksi, että valuuttakauppoihin liittyvä yleiskirjallisuus oli pitkälti vanhentunutta. Tämän lisäksi luottoehtojen tarkastelussa on hyödynnetty työnantajan intranettiä ja lakia sen vuoksi, että luoton myöntämiseen liittyvät ehdot perustuvat kuluttajansuojalakiin, ja ovat rahalaitoksen tarpeisiin sovellettavissa esimerkiksi siinä, missä muodossa ja minkälaisella korolla luottoa kuluttajalle tarjotaan (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38).

Pankissa olen työskennellyt reilun vuoden kahdessa eri toimipisteessä ja kahdella eri työtehtävänimikkeellä. Pankki, jossa työskentelen, toimii täysiasiallisesti Suomessa. Molemmat työpisteeni ovat sijainneet Helsingissä. Nykyisessä toimipisteessäni toimitilat ovat laajat, ja tiloissa tarjotaan laajalti palveluita info- ja päivittäispalveluiden, lakipalveluiden, yrityspalveluiden sekä varallisuudenhoidon puolen palveluiden saralla. Omassa kerroksessani palvelemme omaisuudenhoidon asiakkaita puhelimitse, sähköpostin välityksellä sekä verkkopankin viestien avulla. Omaisuudenhoidon asiakkaille on määritetty varainhoitajat, joiden kanssa asiakkuusneuvoja tekee yhteistyötä silloin, kun varainhoitajan portfolioon kuuluvalla asiakkaalla ilmenee päivittäispankkiasiointiin liittyviä kysymyksiä. Varainhoitajien lisäksi asiakkuusneuvoja tekee yhteistyötä osaston henkilöasiakasrahoituksen piiriin kuuluvien asiantuntijoiden kanssa.

2 Oman työn analyysi

Aloitin työt pankissa syyskuussa 2020 ja reilun vuoden aikana olen työskennellyt yksinomaan henkilöasiakasrajapinnassa. Pankki jaetaan suurimmilta osin yritys- sekä henkilöasiakkaiden palveluihin, mutta yhteistyötä näiden palveluiden välillä vaaditaan yhteisen tavoitteen, eli erinomaisen asiakastytyvyyden, saavuttamiseksi.

Aloitin työskentelyn pankin pääkonttorissa henkilöasiakkaiden kassa- ja neuvontapalveluissa Helsingissä. Työnkuvaani kuului aluksi henkilöasiakkaiden kassa-asiointiin liittyviä toimenpiteitä, kuten käteisnostoja, laskujen maksua ja yleistä opastusta pankkisovellusten käytössä sekä muihin päivittäispankkipalveluihin liittyen.

Neuvontapalveluihin sain mahdollisuuden siirtyä muutaman kuukauden päästä, missä sainkin mahdollisuuden perehtyä syvemmin henkilöasiakasrajapinnassa tehtäviin suurempiin kokonaisuuksiin, kuten päivittäispalveluiden ratkaisuihin, laajempiin selvittelytehtäviin, kuten korttimaksamisen ongelmiin, sekä asiakkuudenhoidollisiin malleihin, kuten henkilöasiakkaan päivittäispankkipalveluiden avaukseen. Päivittäispalveluilla tarkoitetaan kaikkea asiakkaan arjessa tarvittavia pankkipalveluita, kuten verkkopankkia, maksukorttia sekä tiliotteita. Päivittäispalveluita käsitellään laajemmin kohdassa 3.2.

Kokemuksen karttuessa asiakkuudenhoidollisen mallin merkitys kasvoi työssäni, jonka myötä myös sain mahdollisuuden osallistua pankin järjestämään asiakkuusneuvojavalmennukseen. Asiakkuusneuvojavalmennuksen tarkoitus oli perehdyttää asiakasneuvojat laajempaan asiakkuudenhoidolliseen ajattelutapaan, kuten asiakkuuden avauksiin, yhdistysten ja kuolinpesien asioiden hoitoon sekä verotuksellisiin asioihin. Koulutusjakson päättyessä tittelini vaihtui asiakasneuvojasta nykyiseksi asiakkuusnevojaksi. Asiakkuusneuvojavalmennuksen päätyttyä sain tarjouksen kehittää osaamistani uudessa työtehtävässä pankin varainhoidossa.

3 Omat työtehtävät

Pankin varainhoidossa aloitin työskentelyn 1. huhtikuuta 2021, jolloin työnkuvani muuttui aikaisemmasta totutusta mallista suhteellisen paljon. Ennen varainhoitoa päiväni koostuivat asiakkaiden tekemistä ajanvarauksista. Ajanvarauksia oli noin 3-5 päivässä ja pääasiallisesti asiakkaiden kanssa keskusteltiin puhelimitse tai kasvokkain erilaisista päivittäispankkipalveluihin liittyvistä huolenaiheista tai tarpeista. Myös lisämyynnille oli mahdollisuuksia esimerkiksi luottokorttien luottorajojen korotusten muodossa tai muiden oheistuotteiden myymisessä. Pääpaino ajanvarauksissa oli kuitenkin ongelmanratkaisussa, minkä vuoksi tehtävä vaati kykyä reagoida vaihtuviinkin tilanteisiin. Järjestelmien sekä tuotteiden tuntemus sekä tietotekniset taidot korostuivat etenkin päivittäisessä työssä.

Nykyisessä työssäni pankin varainhoidossa päivät eivät enää koostu asiakkaiden tekemistä ajanvarauksista tai vuoronumerolla jonottavista asiakkaista, vaan työtä hoidetaan joustavasti varainhoitajilta tulleiden toimeksiantojen perusteella. Varainhoidossa toimin päivittäispalveluiden asiantuntijana yhteistyössä varainhoitajien sekä muiden varainhoidon sidosryhmien kanssa. Varainhoitajalla on oma asiakkuussalkku, johon kuuluvien asiakkaiden kanssa hän työskentelee ja jota kautta hän vastaanottaa yhteydenottopyyntöjä salkun piirissä olevilta asiakkailta. Mikäli asiakkaalta tulee vastaan kysymyksiä päivittäispankkipalveluista, on varainhoitaja meihin yhteydessä asian selvittämiseksi. Tästä eteenpäin teemme tarvittavat toimenpiteet joko ottamalla asiakkaaseen suoraan yhteyttä puhelimitse tai tekemällä pyydetyt toimenpiteet varainhoitajan ohjeistuksen mukaisesti.

Nykyisessä työtehtävässäni korostuvat etenkin päivittäispankkipalveluiden syväosaaminen sekä saumaton yhteistyö ja kommunikointi varainhoitajan ja muiden sidosryhmien kanssa. Tämä edesauttaa yhteisen tavoitteen, eli erinomaisen asiakastyytyvyyden saavuttamista.

3.1 Private Banking -palvelut

Nykyinen työtehtäväni sijoittuu pääasiallisesti pankin Private Banking -yksikköön. Private Banking on omaisuudenhoitopalvelu, jota pankissamme tarjotaan asiakkaille, joiden sijoitusvarallisuus on yli 300 000 euroa. Sijoitusvarallisuudella tarkoitetaan asiakkaan rahavaroja, jo olemassa olevia sijoituksia ja muuta omaisuutta, joka on mahdollista sijoittaa. Sijoitusvarallisuuteen ei yleensä lasketa käytössä olevaa omaisuutta, kuten asuntoa, kesämökkiä tai autoja. (Andersen 2019, 26.)

Asiakkaille Private-palvelun hinta on noin 1000 euroa vuodessa. Private -palvelu mahdollistaa asiakkaille oman varainhoitajan ja hänen kauttaan sijoitusneuvontaa sekä omaisuudenhoitopalveluita. Muita lisäpalveluita, joihin Private-asiakas on oikeutettu, ovat muun muassa juridiset palvelut sekä esimerkiksi maksuton päivittäisasiainnin palvelupaketti, johon sisältyy myös maksuton Platinum-kortti. (Pankki 2021l.)

Private-palvelu jaetaan karkeasti kahteen osaan; konsultatiiviseen sekä täyden valtakirjan omaisuudenhoitoon. Konsultatiivisessa sopimuksessa pankki ja asiakkaan varainhoitaja antavat suosituksia tehtäviin sijoituksiin, mutta asiakas tekee lopullisen sijoituspäätöksen itse. Täyden valtakirjan omaisuudenhoidossa asiakas antaa sijoitusvarallisuutensa sijoituspalveluyrityksen tai pankin hoidettavaksi. Täyden valtakirjan sopimuksessa sovitaan sijoitettavasta varallisuudesta, ja pankki tai sijoitusyhtiö huolehtii varojen sijoittamisesta sopimuksella sovitulla tavalla. Täyden valtakirjan sopimuksessa asiakkaalla on kuitenkin velvollisuus seurata varainhoitajan toimittamia raportteja, joista ilmenevät tehdyt osake- ja rahastosijoitukset sekä sijoitusvarallisuuden määrä. (Fine vakuutus- ja rahoitusneuvonta s.a.)

Molemmat edellä mainituista sopimuksista edellyttävät pankin ja asiakkaan välistä sijoitus-sopimusta, jonka avulla määritetään asiakkaan riskitaso, eli kuinka paljon asiakas on valmis tekemään tappiota. Riskitason tueksi asiakkaalle määritellään myös tuotto-odotus, eli kuinka monta prosenttia sijoituksille on tavoitteena tehdä tuloskasvua vuodessa. Normaali tuotto-odotuksen vaihteluväli sijoituksille on noin 5 – 10 prosenttia, kun taas riskisijoittajan tuotto-odotus on noin 15 prosenttia. Private-palvelu ei kuitenkaan takaa asiakkaalle, että edellä mainittu tuotto-odotus toteutuu, vaan asiakas saa käyttöönsä erikoistuneen varainhoitajan, jonka kanssa pyritään pääsemään mahdollisimman lähelle asiakkaan asettamaa vuosittaista tuottoa. (Fine vakuutus- ja rahoitusneuvonta s.a.)

3.2 Päivittäispalvelut

Pääasiallisesti päivittäispalveluilla tarkoitetaan kaikkea asiakkaan arjessa tarvittavia pankkipalveluita. Tähän lukeutuu muun muassa verkkopankin toiminnallisuudet, *maksuvälineet* sekä *tilit ja maksut*. Karkeasti verkkopankki jaetaan nettiselaimesta löytyviin verkkosivuihin sekä puhelinsovellukseen. (Pankki 2022m.) Verkkopankin käytössä autamme asiakasta laaja-alaisesti esimerkiksi tiedonhankinnassa, e-laskujen sekä muiden suoramaksujen ja maksutoimeksiantojen perustamisessa sekä tileihin, maksuihin ja kortteihin liittyvissä toimenpiteissä.

Maksuvälineet jaetaan maksukortteihin, joita ovat pankkikortit sekä luotolliset pankkikortit eli luottokortit. Maksuvälineiksi luetaan myös erilaiset puhelimeen ja älykelloihin ladattavat ja lähimaksamisen tunnistetta eli NFC-teknologiaa hyödyntävät mobiilimaksamisen sovellukset ja työkalut, kuten Apple Pay, Google Pay ja Pivo (Nethos Oy 2022). Maksuvälineisiin kohdistuvat kysymykset liittyvät usein laskutukseen, kortin toimivuuteen eri tilanteissa sekä luotonhoitoon liittyviin seikkoihin, kuten korttilaskun kuukausierään tai vaikkapa luottolaskun eräpäivän muutokseen.

Tilit ja maksut jaetaan pääasiassa erilaisiin tilituotteisiin ja niiden toiminnallisuuksiin sekä laajasti erilaisiin maksutoimeksiantoihin. Maksutoimeksiantoja on seuraavanlaisia:

- ajantasamaksut
- valuuttakaupat
- e-laskut
- suoramaksut
- maksupalvelutoimeksiannot

Ajantasamaksuilla tarkoitetaan reaaliajassa tehtyjä maksuja, kuten tilisiirtoja. E-laskuilla tarkoitetaan sähköisessä muodossa saapuvia laskuja, jotka on mahdollista maksaa verkkopankissa. Valuuttakaupoilla tarkoitetaan eri valuuttaparien välillä tehtäviä myynti- ja ostotoimeksiantoja, jotka käytännössä mahdollistavat valuutanvaihtamisen valuutasta toiseen. Suoramaksuilla tarkoitetaan valtuutusta pankille suorittaa maksut aina laskun eräpäivällä automaattisesti. Maksupalvelutoimeksiannolla tarkoitetaan ennalta määritettyjä maksuja verkkopankissa, kuten tietty rahasumma joka kuukauden 5. päivä toiselle tilille.

Maksutoimeksiannot muodostavat suurimman osan työtehtävistäni niiden volyymin takia. Suurin osa työpäivän aikana tulevista tehtävistä koostuukin tilisiirroista lukuisille eri tahoille aina instituutioista toisille henkilöasiakkaille.

Tileillä tarkoitetaan erilaisia tilituotteita, jotka on jaettu maksuliiketeihin sekä säästötileihin. Maksuliiketeillä tarkoitetaan tiliä, josta on mahdollista tehdä siirtoja ulospäin ja josta on mahdollista käyttää maksuvälineitä. Maksuliiketeiksi luetaan käyttötilit sekä yrityksen käyttötilit, eli yritystilit. Säästötileillä tarkoitetaan pitkäaikaisen rahan säästämiseen tarkoitettuja tilejä, joissa on usein korkeampi talletuskorko, mutta joista varojen siirtäminen on maksullista. Säästötiliksi luetaan myös ehdolliset säästötilit, joissa on jonkinlainen tavoite, kuten ASP- eli asuntosäästöpalkkiotili.

3.3 Asiakaspalvelu

Pääasiassa olen yhteydessä asiakkaisiin puhelimitse, verkkoviestien tai sähköpostin välityksellä sekä konttoritapaamisissa. Osastollamme korostuu joustavuus, jonka myötä myös työnkuvani vaatii erinomaista reagointikykyä ottaa vastaan nopeallakin aikataululla erilaisia toimeksiantoja.

Hyvänä esimerkkinä nopean aikataulun toiminnasta voidaan pitää valuuttakauppoja, jossa hidas reagointi saattaa näkyä asiakkaalle pahimmassa tapauksessa jopa tappiollisesti valuuttamarkkinoiden volatiiliuden takia. Valuuttamarkkinat ja eri valuuttojen vaihtokurssit elävät jatkuvasti, jolloin sopivat osto- ja myynti-ikkunat asiakkaalle saattavat olla auki hyvinkin lyhyen aikaa. (Sijoittaminen 2022.)

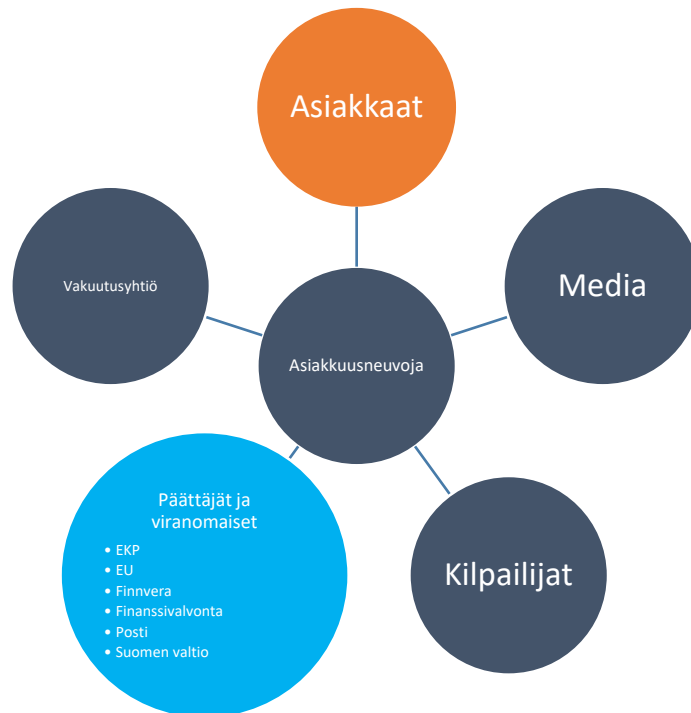
Toimeksiannot vaihtelevat suuresti päiväkohtaisesti, mikä myös vaatii suunnattoman paljon järjestelmien sisäistä substanssiosaamista ja ongelmanratkaisutaitoja. Asiakaspalvelu toteutetaan asiakkaan toiveet ja tarpeet etusijalla, laadusta tinkimättä. Tällöin pyritäänkin löytämään paras mahdollinen ratkaisu hoitaa asiakkaan ongelma tai tarve ensisijaisesti hänen toivomaansa kanavaa pitkin. Joskus pankkisääntely kuitenkin edellyttää tiettyjen toimenpiteiden suorittamista riittävän tuntemisen periaatteella, jolloin asiakkaille on tarjottava pankin sääntöjen mukainen kanava hoitaa asiakkaan asia.

3.4 Sidosryhmät ja vuorovaikutus työpaikalla

Asiakkuusneuvojan sidosryhmät voidaan jakaa ulkoisiin sekä sisäisiin sidosryhmiin. Ulkoisilla sidosryhmillä tarkoitetaan niitä tahoja, jotka vaikuttavat yrityksen tai organisaatioon ulkopuolelta, kuten esimerkiksi kilpailijat. Sisäisillä sidosryhmillä taas tarkoitetaan niitä yrityksiä, jotka toimivat yrityksen sisällä, kuten esimerkiksi työntekijät. Yrityksen toiminnan kannalta varmasti kriittisin sidosryhmä on asiakkaat, jotka vaikuttavat suoraan yrityksen tulokseen, kannattavuuteen sekä menestykseen (Business Credit 2022). Oleellisuuden kannalta tarkastelen sekä ulkoisia että sisäisiä sidosryhmiä vain omaa työtä koskettavilta osin, enkä koko konsernin tasolla.

Ulkoisia sidosryhmiä asiakkuusneuvojalle ovat asiakkaat, kilpailijat, media, vakuutusyhtiöt sekä päättäjät ja viranomaiset, joihin kuuluvat mm. Finnvera, EKP, EU, Finanssivalvonta, Posti ja Suomen valtio.. Pankin ulkoisten sidosryhmien on tarkoitus tarjota logistiset mahdollisuudet ja väylät pankin asiakasviestinnälle, kuten Suomen Posti ja media. Sen lisäksi ulkoiset sidosryhmät sekä turvaavat että valvovat pankin toimintaa, jotta pankkitoiminta olisi hyvän tavan mukaista sekä linjassa muiden finanssilaitosten määräysten kanssa.

Suurimpia pankkia valvovia tahoja ovat Finanssivalvonta, EKP ja EU. Nämä tahot ovat nostettu esille sen vuoksi, että niillä on suuri merkitys jokapäiväiseen tekemiseen.



Kuvio 1. Asiakkuusneuvojan ulkoiset sidosryhmät

Asiakkuusneuvojan olennaisimpia *sisäisiä sidosryhmiä* ovat sisäiset tukiyksiköt, konttoriverkosto, lainopillinen tuki, esimiehet ja johtokunta, catering-palvelut, kollegat sekä varainhoito.



Kuvio 2. Asiakkuusneuvojan sisäiset sidosryhmät

Toimiva vuorovaikutus tukee ja parantaa työn tuloksellisuutta sekä edistää yleistä hyvinvointia. Sanomattakin on selvää, että hyvän vuorovaikutuksen ylläpitämisellä ja edistämällä on suuri merkitys myös yritystoiminnassa. Harva työ koostuu enää pelkästään työn suorittamisesta, vaan se on myös jatkuvaa kommunikointia eri viestimisvälineiden kautta. (Mieli 2021.)

Asiakkuusneuvojan työssä vuorovaikutus tapahtuu sekä etäviestinten kautta että fyysisissä kohtaamisissa. Etäviestimissä vuorovaikutetaan niin konsernitasolla esimerkiksi kuukausittaisissa tulosinfoissa sekä tiedotustilaisuuksissa, kuin myös *kollegoiden ja tiimin* kesken päivittäisissä palavereissa ja kohtaamisissa. Minulle jokapäiväistä vuorovaikutusta on kollegoiden välillä käyty keskustelu, oli se sitten kuulumisten vaihtaminen etäkanavissa ja käytävillä, tai vastaavasti toimeksiantoon liittyvä avun kysyminen. Tämä vaatii sekä kirjallista että suullista vuorovaikutustaitoa, sillä yksilöt ovat erilaisia.

Oman tiimin sisällä tapahtuvien kohtaamisten lisäksi on huomioitava, että organisaatiossamme työskentelee useita satoja toimihenkilöitä, joilla jokaisella on oma osaaminen. Joka viikko pyrin ohjaamaan asiakkaita muille tahoille hoidettavaksi, jolloin vuorovaikutustaitojen olennaisuus korostuu. Yhä useampi kohtaaminen käydään pankin sisäisten etäviestinten, kuten Microsoft Teamsin kautta, jolloin vastapuoli ei pysty tulkitsemaan toisen reagoitua tai kehonkieltä asiaan kuin asiaan. Tällöin on tärkeää muistaa, että jokaisella henkilöllä on oma tapansa viestiä ja hymiön puuttuminen viestistä ei välttämättä aina tarkoita sitä, että vastapuoli olisi tyytymätön.

Vuorovaikutus on erittäin olennainen osa päivittäin myös siksi, että teemme asiakasläh- töistä liiketoimintaa. Joka päivä keskustelen *asiakkaiden* kanssa sähköpostilla, pankin verkkoviestillä tai puhelimesta. Erityisesti asiakkaiden kesken keskustellessa on aina pidettävä mielessä oman ammattitaidon säilyttäminen sekä tilannetaju. Asiakkaita ja käsiteltäviä asioita on paljon, ja erinäisissä tilanteissa tunteetkin voivat nousta pintaan. Näissä tilanteissa on olennaista pysyä rauhallisena ja käsitellä asiakkaan asiaa vilpittömästi. Jokapäiväisessä keskustelussa asiakkaiden kanssa myös tilannetajulla on suuri merkitys hyvän asiakaskokemuksen ylläpitämisessä. Asiakkaan iästä tai elämäntilanteesta riippuen on osattava aina mukautua senhetkiseen asiakkaan tilanteeseen, ja tämä vaatiikin hyvältä asiakkuusneuvojalta erinomaista tilannelukutaitoa sekä kärsivällisyyttä.

Tämänhetkisessä työympäristössä vuorovaikutuksessa korostuu pitkäaikainen asiakkuussuhde ja pieni asiakasmäärä. Aikaisemmassa roolissani asiakaskontaktien määrä oli suuri ja vaihteleva, jonka myötä asioiden hoitokin pohjautui täysin ammatilliseen osaamiseen. Nykyisessä roolissani vastaavasti asian hoidossa korostuu myös henkilökohtaisuus, sillä asiakkuussuhde varainhoitajan ja asiakkaan välillä saattaa olla ennestään jo monivuotinen. Sen lisäksi asiakkuuskokonaisuudet saattavat olla pankille merkittävyydeltään hyvin suuria, jolloin asioiden hoitaminen virheettömästi ja myös riittävällä nopeudella korostuvat.

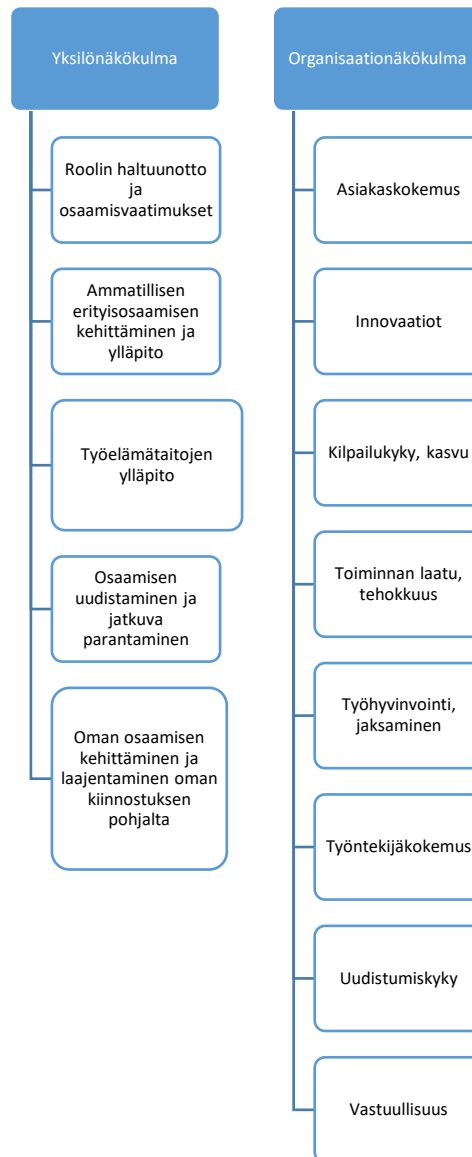
Koen omien vuorovaikutustaitojeni olevan kiitettävällä tasolla ja olenkin saanut siitä tähän asti kiitosta. Asiakaspalautteiden keskiössä on aina korostunut oma rauhallisuus sekä ammattitaitoinen asenne, sekä kyky olla empaattinen ja asiakkaan asiaa kuunteleva.

3.5 Oman työn ja kehittymisen arviointi (osaamisen kehittäminen)

Pankin onnistuminen ja menestys perustuu siihen, mitä organisaatio osaa yhdessä. Osaamisen kehittämisellä pankki pyrkii varmistamaan sen, että pankilla on vahva osaaminen tänään ja myös tulevaisuudessa. (Pankki 2022i.)

Jokaiseen pankkitoimihenkilön osaamiseen kohdistuu erilaisia, muuttuvia tavoitteita, tarpeita ja vaatimuksia – osaamisen kehittämistä tuetaan ja ohjataan eri tahoilta. Pankki yhdessä on mukana miettimässä osaamisen tarpeita ja valitsemassa sopivampia tapoja kehittää vaadittua osaamista. Pankki oppii yhdessä, osaamista jakaen ja erilaisia osaamisen kehittämisen ratkaisuja hyödyntäen. (Pankki 2022i.)

Osaamisen kehittäminen on pankissamme jaoteltu kahteen näkökulmaan: yksilönäkökulmaan ja organisaationäkökulmaan. Keskeisiä tavoitteita yksilönäkökulmasta on oman roolin haltuunotto, erityisosaamisen kehittäminen, työelämätaitojen ylläpito, osaamisen uudistaminen sekä oman osaamisen kehittäminen ja laajentaminen omien kiinnostusten pohjalta. Sen lisäksi organisaationäkökulmasta keskeisiä tavoitteita ovat asiakaskokemus, erilaiset innovaatiot, kilpailukyky, toiminnan laatu, työhyvinvointi, työntekijäkokemus, uudistumiskyky sekä vastuullisuus. (Pankki 2022i.)



Kuvio 3. Osaamisen kehittämisen keskeiset tavoitteet pankissa (mukaiillen Pankki 2022j.)

Omaa työtä seurataan ja valvotaan jatkuvasti sen vuoksi, että työskentelemme pankkiorganisaatiossa. Valvontaa toteutetaan kuukausittain ja valvonnan pohjalta on tarkoitus myös kehittää yksittäisen toimihenkilön toimintaa. Valvonnan lisäksi työnantaja mahdollistaa hyvän kehittymispolun ja on myös aidosti kiinnostunut työntekijän etenemismahdollis-

suuksista. Osaamisen kehittämistä tarjotaan toimihenkilöille kollektiivisesti verkkokursseina, webinaareina ja erilaisina tilaisuuksina, sekä sisäisillä hauilla, jossa on mahdollista hakeutua itseä kiinnostavan työn pariin. Koen, että työnantajani on onnistunut tehtäväänsään rohkaista työntekijöitään hakeutumaan ja löytämään itseä kiinnostava työ, ja sen ansiosta myös koen itse löytäneeni oikean suunnan tulevaisuuden minälle.

4 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjaosuus muodostuu tärkeimpien päivittäisten työtehtävien seurannasta. Päiväkirjaraportoinnin ajankohta on ollut 1.4. – 24.6. Päivittäisessä raportoinnissa on huomioitava se, että asiakaskontaktien hoito saattaa vaihdella toimenpiteiden mukaan parista minuutista aina useampaan tuntiin.

Päiväkirjaraportoinnin ensimmäisillä viikoilla käyn prosesseja tarkemmin läpi ja myöhemmin toistuvissa rutiininomaisissa tehtävissä siirryn enemmän viikkotasolla kertaamiseen. Työaikani vaihteluväli on 8 - 10 ja 15 – 17 ja työtä on tehty aina maanantaista perjantaihin. Työpäiväni kesto on noin 7,5 tuntia.

Päiväkirjaraportoinnin selkeyttämiseksi huhtikuun ensimmäinen päivä on siirretty seurantaviikolle 1.

4.1 Seurantaviikko 1

Torstai 1.4.2021

Ensimmäisenä työpäivänäni pääsiäisen alkaessa pääsin tutustumaan osastooni ja lähikollegaani. Osasto oli hyvinkin hiljainen, sillä moni oli pyhästä johtuvan lyhyen työpäivän vuoksi jäänyt etäkonttorille hoitamaan kiireisimmät asiat ennen pääsiäisen viettoon siirtymistä. Lähikollegani esitteli minulle ensimmäisinä tunteina asiakas- ja postitustilat. Lähikollegani osoitti minulle myös hiljaisen työn tilat, joissa on mahdollista avokonttorista poiketen hoitaa työtehtäviä kaikessa rauhassa.

Lähikollegan johdolla pääsin myös tutustumaan itse työtehtäviin. Monet asiat olivat minulle ennestään tuttuja, mikä helpotti asioiden läpikäymistä, mutta muutamia uusia prosesseja pääsimme käymään läpi, toistaiseksi kuitenkin pintapuolisesti. Pintapuolisesti asioiden läpikäynti helpotti tulevan työtehtävän ymmärtämistä, mutta ylimääräinen asiakastietojen esitleminen ei ole suotavaa pankkiympäristössä, jolloin päädyimme käymään läpi asioita teorian tasolla.

Lähikollegani ohjasi minulle tänään muutamia sellaisia tehtäviä suoritettavaksi, jotka olivat minulle ennestään tuttuja ja yhden sellaisen, joka kuului yhteen uusista prosesseista. Toimeksiantoihin kuului muutamia varainhoitajien toimeksiantoina tulleet tilisiirtopyynnöt, yksi luottokorttitilaus sekä hoitotilin avaus. Hoitotilillä tarkoitetaan varainhoitoon perustettavaa tiliä, jonka kautta varainhoidon taustatuki pystyy tekemään asiakkaan puolesta sijoituksiin

liittyviä osto- ja myyntitoimeksiantoja sekä tekemään tarvittaessa nostoja takaisin asiakkaan omille tileille. (Lipsanen 5.4.2021). Tilisiirrot ja korttitilaus olivat ennestään jo tuttuja, mutta hoitotilin avaus oli minulle uusi prosessi.

Korttitilauksessa oli huomioitavaa se, että asiakas oli päättänyt sopimuksensa varainhoidossa, minkä vuoksi asiakkaan kortti muuttui hänelle maksulliseksi. Asiakas oli ilmaissut kiinnostusta päivittää kortti edullisempaan vastineeseen, minkä vuoksi soitin asiakkaalle ja kävimme läpi korttihakemuksen. Annoin asiakkaalle toimintaohjeet uuden kortin toimituksesta ja käyttöönnotosta sekä ohjeistuksen vanhan kortin päättämisestä.

Työpäivä oli lyhyt, mutta antoi peruskäsityksen siitä, mitä osaan ensi viikolla odottaa, kun aloitan ensimmäisen kokonaisen viikkoni. Hoitotilin avauksen kohdalla päädyimme siihen, että katsomme sen avausta vielä tarkemmin ensi viikon alkaessa.

Maanantai 5.4.2021

Ensimmäisenä kokonaisena työviikkona ja toisena työpäivänäni pääsin tekemään yhdessä toisen kollegan opastuksella lisää tilisiirtoja, sekä avaamaan viime viikolla työlistalle jääneet hoitotilit. Uusina prosesseina pääsin tällä viikolla tekemään myös ensimmäiset valuuttakaupat ja yhden ulkomaanmaksun. Varsinainen työparini oli jäänyt lomalle, joten tämän viikon pääsin opettelemaan uusia prosesseja yhdessä osastomme assistentin opastuksella.

Hoitotilin avauksen kävin läpi lähikollegan antaman virallisen ohjeistuksen mukaan sekä assistentin avustuksella. Hoitotilin avauksessa uutta oli se, minkälaiset käyttöoikeudet varainhoidon taustatuella annetaan kuin myös se, mitä tulee tehdä, jotta taustatuki saa tietoa päivittäin tapahtuvista tilitapahtumista. Hoitotilin avauksessa oli myös huomioitava se, että sen tulee olla maksuton, (Lipsanen 5.4.2021) jolloin pääsin myös tutustumaan asiakaslaskutus-sovellukseen. Sovelluksesta minulta kuitenkin vielä puuttui riittäviä käyttöoikeuksia, joten assistenttimme näytti, miten tilin liitetyt hintatiedot asetetaan. Välitin esihenkilölleni tiedon puutteellisista käyttöoikeuksista, minkä hän välitti eteenpäin käyttöoikeusvaltuuttajalle.

Valuuttakauppojen tekeminen oli minulle myös uusi asia. Olin aikaisemmin kuullut asiasta puhuttavan, mutta tällä kertaa pääsin itse toteuttamaan valuuttakauppoihin liittyvien osto- ja myyntitoimeksiantojen tekemisen. Valuuttakaupoilla tarkoitetaan kahden valuutan välillä tehtyä myynti- ja ostotoimeksiantoa. Valuuttakauppojen toteutumisen kannalta on olennaista, että asiakkaalla on euromääräisen hoitotilin lisäksi myös toisen ulkomaanvaluutan

tili, esimerkiksi dollarimääräinen valuuttatili. Tällöin valuuttoja on mahdollista vaihtaa valuuttaparien avulla. Esimerkkinä voimme käyttää esimerkiksi euro-dollarin valuuttaparia. Valuuttaparin vaihtokurssi kertoo, kuinka monta dollaria on mahdollista ostaa yhdellä eurolla. Oletetaan, että valuuttaparin vaihtokurssi on 1,1, niin silloin asiakkaan on mahdollista ostaa 1 eurolla 1,1 dollaria. (Sijoittaminen 2022.)

Valuuttakauppojen tekemiseen olin saanut myös hyvät ohjeistukset kollegaltani. Eniten vaikeuksia valuuttakaupoissa alussa herätti se, millä tavalla osto- ja myyntitoimeksiantoa järjestelmässä käsitellään ja tulkitaan. Usein saatetaan ajatella, että ostettaessa tavaraa rahan määrä vähenee. Valuuttakaupoissa valuuttapareja on kuitenkin ajateltava siten, että myyty määrä valuuttaa on asiakkaalta lähtevä summa, kun taas ostettu osuus on se määrä, jonka asiakas saa vastineeksi kaupasta tililleen. (Pankki 2022s.)

Tiistai 6.4.2021

Viikon toinen päivä oli pitkälti palaverien tähdittämä. Osallistuin kello 13 järjestettävän tiimin palaveriin, jossa pääsin esittelemään itseni ja kuulemaan, keitä muita tiimiini kuuluu. Tiimini koostuu pääasiallisesti minusta ja työparistani sekä varainhoidon rahoituksen asiantuntijoista, joita tiimissäni oli 11. Tunnelma palaverissa oli mukava ja koin itseni äärimmäisen tervetulleeksi tiimiin. Jo ennen palaveria muutama tiimiläisistä oli aamulla kerennyt lähettämään minulle viestejä ja jokainen tiimiläisistä oli vilpittömästi innoissaan ja tarjoutui auttamaan, mikäli minulla heräisi jotakin työhön liittyvää kysyttävää.

Maanantaina olin myös siirtänyt myöhemmäksi erään tilisiirron, joka oli tarkoitus toteuttaa tämän päivän aikana. Toimenpide oli suhteellisen yksinkertainen ja toteutinkin sen heti palaverin jälkeen.

Keskiviikko 7.4.2021

Myös keskiviikkoon mahtui yksi palaveri. Sain tietää, että joka keskiviikko tiimissämme järjestetään vakuutusasiamiehen fasilitoima palaveri, jossa käydään vakuutusyhtiön terveisiä pankille. Tämä oli mielestäni tervetullutta, sillä usein tiimin ulkoiset sidosryhmät jäävät päivittäisessä työssä toissijaiseksi. Palaveri oli järjestetty kello 13, ja siinä pääsin jälleen esittelemään itseni vakuutusasiamiehille.

Tänään olin myös toista kertaa yhteydessä korttimyynnistä. Korttimyynti kuuluu pankin päivittäispalveluiden toimihenkilöillä palkitsemisen mittareihin, ja onnistuneesta myynnistä pankki palkitsee asiakkuusneuvojaa provisioperusteisesti. Palkitseminen pankissamme

tapahtuu puolivuositain, jolloin puolikkaan vuoden myynneistä koostetaan kaksi kertaa vuodessa maksettava tulospalkkio. Tiimissämme korttimyyntiä mitataan kappaleperusteisesti sekä luottomääräperusteisesti. Toisin sanoen jokaisesta tilatusta luottokortista saa yhden myynnin kappalemäärällisesti ja myönnetystä luotosta riippuen luottomäärällisesti. (Pankki 2022r.)

Asiakkaalle oli jo ennalta lähetetty hakemus tutustuttavaksi ja asiakas olikin sen jo täyttänyt ja lähettänyt meille. Soitin asiakkaalle ja keskustelimme kaikista kortin vaihtamiseen liittyvistä käytännön asioista ja sovimme, että annan asiakkaalle yhteystiedon, johon hän voi ilmoittaa, kun uusi kortti on saapunut ja edellisen kortin voi lopettaa. Asiakas oli myös kiinnostunut kuulemaan, mitä ominaisuuksia tuleva kortti sisältää. Tätä kävimme läpi sivuiltamme löytyvistä korttiesitteistä. Lupasin asiakkaalle, että voin lähettää asiakkaalle saman esitteen samalla, kun hän saa minun yhteystietoni. Asiakas oli tyytyväinen joustavuudesta sekä yhteydenoton nopeudesta.

Päivän lopuksi kävimme läpi esihenkilön kanssa perehdytyksen lähipiiriin kuuluvien rekisterin ylläpidosta. Lähipiirillä tarkoitetaan organisaation tai yrityksen lähellä olevia henkilöitä ja yhtiöitä (Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624; PricewaterhouseCoopers 2013). Lähipiiriin kuuluvat henkilöt tai yritykset on määritelty IAS 24 -standardin mukaisesti kohdassa ”lähipiiriä koskevat tiedot tilinpäätöksessä”. Lähipiirirekisterillä myös turvataan omistajien yhdenvertainen kohtelu, kun lähipiirisuhde on helpommin esillä jo liiketoimien päätöksenteossa. (PricewaterhouseCoopers 2013.) Esihenkilö kävi läpi kanssani rekisterin ja opasti, miten tiedot rekisteristä tulee merkitä tietoihin. Esihenkilö kertoi prosessin olevan noin parin kuukauden välein tapahtuva kokonaisuus (Vähä-Ruka 7.4.2021). Sain myös deadline, mutta ajattelin ottaa tämän työpöydälle jo huomenna.

Torstai 8.4.2021

Torstai oli edellisiin päiviin verrattuna hiljaisempi, mutta se toisaalta helpotti työssäoppimistä. Heti aamulla aloitin työpäivän aloittamalla edellisenä päivänä esihenkilön antaman lähipiirirekisterin päivityslistauksen. Sain tämän ennen lounasaikaa valmiiksi, ja lähetin rekisterin takaisin esihenkilölleni tarkastettavaksi.

Päivän aikana pääsin tekemään lainan nostoja ja muutamia tilisiirtoja. Lainan nostot kuuluvat tiimimme sisällä sovittuihin toimintatapoihin ja niiden tekeminen johtuu pääasiallisesti siitä, että laaja etätyösuositus on voimassa koronan vuoksi. Etätyön vuoksi tiettyjen rahan siirtojen tekeminen on evätty, mikä aiheuttaa sen, että jonkun konttorilla olevan työntekijän

on tehtävä kyseiset siirrot asiantuntijoiden puolesta. Omassa tiimissämme oli ennen aloittamistani sovittu, että minä ja työparini tekisimme rahoituksen toimihenkilöiden lainaan liittyvät maksut, koska joudumme myös oman työn vuoksi olemaan konttorilla saman rahan- siirtorajoituksen vuoksi. Lainan nostaminen asiakkaan tilille oli hyvinkin nopea prosessi, mutta oppimisen kannalta kävin sen vielä rahoituksen asiantuntijan kanssa läpi.

Perjantai 9.4.2021

Tänään pääsin ensimmäistä kertaa käymään asiakastapaamisessa yhdessä toisen toimihenkilön kanssa. Asiakas oli tullut konttorille tapaamaan rahoituksen toimihenkilöä ja jotta tapaamisen aika saatiin käytettyä tehokkaasti, oli minut kutsuttu mukaan perustamaan uudelle asiakkaalle tili sekä verkkopankkitunnukset. Kävimme läpi asiakkaan tuntemisen tiedot sekä avasimme tilin ja verkkopankkitunnukset.

Olennaista uusien asiakkaiden perustamisessa on täyttää pankille asetetut vaatimukset asiakkaan riittävästä tunnistamisesta. Pankin toimintaa ohjaa lainsäädäntö sekä Finanssi- valvonta, joiden mukaan pankin on toimittava. Mikäli puutteita asiakkaan tuntemisessa ilmenee, voidaan siitä määrätä sakkoa pankille. (Valtionvarainministeriö s.a.) Tässä asiakastapaamisessa oli olennaista se, että verkkopankkitunnusten avaaminen vaatii aina poliisiviranomaisen myöntämän henkilöllisyystodistuksen, eli passin tai suomalaisen henkilökortin. Ajokortti ei tässä tapauksessa olisi ollut riittävä tunnistusväline verkkopankkitunnusten avaamiseen. (Pankki 2022t.)

Viikkoanalyysi

Ensimmäinen viikko oli erityisen opettavainen, sillä pääsin tutustumaan prosesseihin, kuten hoitotilien avaukseen ja valuuttakauppojen tekemiseen. Viikon aikana varsinkin valuuttakauppojen ja hoitotilin avauksien tekninen toteutus avautui minulle, mutta huomasin, että minun tulee vielä käyttää virallista ohjeistusta virheiden välttämiseksi. Myös korttimyynti tällä viikolla onnistui, mutta huomasin, että korttien ominaisuuksien osaamisessa minulla oli vielä parantamisen varaa, ja jatkossa aionkin ottaa puhelinkeskusteluihin mukaan pankin tarjoaman myyntiesitteen. En myöskään lähtenyt rohkeasti tarjoamaan korkeampaa luottorajaa asiakkaalle, mikä aiheutti sen, että en saanut välttämättä parasta mahdollista myyntiä. Asiakastapaaminen oli onnistunut, sillä siinä saimme kaikki toivotut palvelut avattua ja varainhoitaja oli tapaamisen kulkuun erityisen tyytyväinen.

Tietoperustaa tällä viikolla pääsin hyödyntämään, kun keskustelimme ensimmäisenä päivänä uusista prosesseista lähikollegani kanssa. Kollegani oli työskennellyt jo vuoden kyseisessä tehtävässä, joten pystyin luottamaan hänen vankkaan asiantuntijuuteen kaikissa työtehtävän osa-alueissa. Käytännön tason ja sovellusten teknisen osaamisen lisäksi turvauduin tietoperustaan valuuttakaupoista, asiakkaan riittävästä tunnistamisesta ja myyntitavoitteista, jotta pystyn paremmin ymmärtämään, mihin jokainen prosessi pohjautuu tai perustuu.

4.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 12.4.2021

Toisen viikon ensimmäisenä päivänä varsinainen työparini oli palannut takaisin töihin. Kävimme alkuun läpi kysymyksiä liittyen korttimyyntiin. Varainhoidon asiakkaamme ovat usein kiinnostuneita kuulemaan, mitä lisäominaisuuksia heidän korttiinsa kuuluu. Lähikollegallani oli antaa minulle valmis korttiesite, josta ilmeni lyhyesti kaikkiin kortteihin liitetyt lisäominaisuudet. Tämä esite oli hyvä, sillä sen avulla pystyisin jatkossa pitämään esitteen puhelinkeskustelun aikana valmiina, mikäli asiakas on kortin lisäominaisuuksista kiinnostunut kuulemaan. Kyseinen korttiesite myös mahdollistaa enemmän myynnillisten asioiden läpikäynnin puhelussa, kuten keskustelun riittävästä luottorajasta asiakkaalle.

Keskustelin myös lähikollegani kanssa viimeviikkoisesta asiakkaasta, jolle sain myytyä suhteellisen alhaisella luottorajalla olevan kortin. Lähikollegani kehotti myyntitilanteessa kiinnittämään huomiota rohkeuteen. Usein varainhoidon asiakkailla on riittävä maksukyky hoitaa isompaa luottolaskua ja he myös arvostavat ja tiedostavat velkavivun tärkeyden ostaja tehdessä. (Lipsanen 12.4.2021.)

Tiistai 13.4.2021

Päivän ensimmäinen yhteydenottopyyntö liittyi varainhoidon asiakkaiden lasten verkkopankkitunnusten perustamiseen sekä korttitilaukseen. Asiakkaat halusivat perustaa lapselle verkkopankkitunnukset, jotta hänellä itsellään olisi pääsy tunnistautumaan viranomaisten sivuille. Tapaaminen sovittiin huomiseksi keskiviikolle 14.4.2021. Muistutin asiakkaita täyttämään valtakirjat, mikäli vain toinen huoltajista pääsee tapaamiseen, sekä muistutin myös ottamaan mukaan lasten passit. Passit vaaditaan, jotta riittävä asiakkaan tunnistaminen täyttyy (Pankki 2022a).

Päivän toinen yhteydenottopyyntö liittyi korttimyyntiin. Asiakas oli solminut varainhoidon sopimuksen ja häneen sopimukseensa kuului maksuton luottokortti. Puhelu oli kokonaisuudessaan myynnillisesti onnistunut. Lähikollegan antaman sparrauksen myötä lähdin rohkeasta ehdottamaan suorilta käsin korkeinta mahdollista luottorajaa. Asiakas oli tähän tyytyväinen ja lopputuloksena onnistuin myymään asiakkaalle maksimiluottorajan.

Keskiviikko 14.4.2021

Keskiviikolle oli sovittu tapaaminen aikaisemmin viikolla yhteyttä ottaneiden asiakkaiden ja heidän lastensa kanssa. Päädyimme tilaamaan asiakkaiden lapsille Electron-kortit sekä tekemään molemmille verkkopankkitunnukset. Koska tapaaminen olisi muuten ollut hyvin nopea, niin teimme myös verkkopankin käyttöönoton yhdessä tapaamisen aikana. Asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä asiointin nopeuteen ja sujuvuuteen.

Tapaamisen jälkeen sovin uuden asiakastapaamisen rahoituksen asiantuntijalta tulleen vinkin myötä. Asiakkaalla oli tarve tehdä asiakirjasäilytys asunto-osakekirjoista, jotka olivat aikaisemmin olleet vakuutena ja olivat nyt vapautuneet asiakkaalle, koska hänen asuntolainansa oli maksettu kokonaisuudessaan pois. Soitin asiakkaalle ja sovimme tapaamisen torstaille 15.4.2021

Torstai 15.4.2021

Asiakastapaamiseen olin valmistautunut aamusta kertaamalla läpi säilytyssovelluksen käyttöä työpaikan Intran ohjeiden mukaisesti. Valmistautuminen kannatti, ja saimmekin asiakkaan kanssa säilytys sopimuksen sekä asiakirjasäilytyksen tehtyä ongelmitta.

Säilytysvaihtoehtoja dokumenteille pankin asiakkailla on tallelokero ja asiakirjasäilytys. Perinteisempänä säilytystapana tallelokero mahdollistaa asiakkaalle vapaan käynnin pankin toimitiloissa olevaan lokeroon pankin aukioloajan puitteissa. Asiakkaalla on mahdollisuus säilyä sinne arvokkaita dokumentteja, kuten osakekirjoja tai testamentin. (Pankki 2022q.)

Toisena vaihtoehtona asiakirjasäilytys on edullisempi tapa säilöä dokumentteja, mutta vähemmän joustava. Asiakirjasäilytystä tehdessä asiakkaan luovuttamat dokumentit säilötään turvapussiin, jotka sitten postitetaan pankin toimesta keskitettyyn säilytyspalveluun. Kun asiakas haluaa dokumentit takaisin itselleen asiakirjasäilytyksestä, on hänellä ne mahdollisuus tilata mille tahansa pankin konttorille. Molemmista säilytysvaihtoehdoista peritään kuukausittainen kulu. (Pankki 2022k.)

Perjantai 16.4.2021

Viikon viimeisenä päivänä pääsin keskustelemaan uudesta korttitilauksesta asiakkaan kanssa. Rahoituksen asiantuntija oli jo aikaisemmin ohjannut asiakkaan tulemaan digitaalisesti asiakkaaksi, ja näin ollen asiakkaalle oli jo avautunut kaikki tarpeelliset tilit sekä verkkopankkitunnukset. Olin yhteydessä asiakkaaseen ja päädyimme keskustelemaan eri korttien ominaisuuksista ja kerroin, että hänellä on oikeus kuuden kuukauden maksuttomaan Gold-korttiin. Asiakas oli tyytyväinen tähän ja saimme tilattua Gold-kortin. Puolen vuoden maksuton Gold-kortti johtui pankin kampanjasta, jonka myötä kaikki asuntolainaa hakevat tai hakeneet asiakkaat saavat käyttöönsä Gold-kortin kuudeksi kuukaudeksi (Pankki 2022e). Keskustelimme asiakkaan kanssa vielä muutamista päivittäispalveluihin liittyvästä asiasta, joita hän ei ollut vielä onnistunut avaamaan digitaalisesti asiakkaaksi tulon yhteydessä. Sovimme tästä pidemmän keskusteluajan ensi viikon maanantaille 19.4.2021.

Iltapäiväksi oli järjestetty minun ja esihenkilön välinen keskustelu, jossa esihenkilö oli kiinnostunut tietämään, miten työt ovat lähteneet sujumaan. Henkilökohtaiset sparrauskeskustelut ovat henkilön työtä, osaamista ja näiden kehittämistä sekä tuen tarvetta koskevia, säännöllisin välein käytäviä keskusteluja. Sparrauskeskustelut käydään lähtökohtaisesti osaamisen kehittymisestä vastaavan esihenkilön kanssa. Sparrauskeskustelu on olennainen osa jatkuvaa suorituksen johtamista. (Pankki 2022p.) Keskustelussa kiinnitettiin huomiota työjärjestelyihin, eli kuinka minun ja työparin välinen yhteistyö ja työtehtävien hoitaminen sujuu.

Uusista työtehtävistä kerroin, että opittavaa vielä on, mutta pääasiallisesti uusi työtehtävä on tuntunut mielekkäältä ja uuttakin on jo opittu. Yhteistyöstä mainitsin, että suurin osa varainhoitajista ja asiakkaista on edelleen pelkästään työpariini yhteydessä, ja minua ei vielä laiteta sähköpostijakeluun. Tähän esihenkilö tarttui ja lupasi tiedottaa sidosryhmiä uuden työntekijän aloituksesta vielä kertaalleen. Keskustelu sujui hyvässä hengessä ja sanoinkin, että on mukava kuulla omasta esihenkilöstä säännöllisesti.

Viikkoanalyysi

Toisella viikolla sain paljon hyviä vinkkejä korttimyyntiin kasvattamiseen. Puolivuositaisista tavoitteista eniten työtä aiheuttaa vakuudettomien luottojen uusmyynti, jonka avulla mitataan yksittäisen toimihenkilön myytyä luottomäärää. Puolikkaan vuoden tulostavoite luoton uusmyynnille on 300 000 euroa, ja jokainen solmittu luottoeuro lasketaan tuohon tavoitteeseen. Viikon alussa lähikollegan antama myyntiesite, sekä sparraus korkeimman

mahdollisen luottorajan tarjoamisesta olivat hyviä ohjeita, ja niiden vieminen käytäntöön onnistui myöhemmin viikon aikana. Korttimyynnissä huomasin asiakkaiden kiinnostavan paljon huomiota siihen, mitä sopimuksessa lukee ja mitä siihen sisältyy.

Tietoperustaa tällä viikolla pääsin hyödyntämään, kun keskustelimme lähikollegani kanssa myyntitavoitteista ja etenkin siihen liittyvästä korttimyynnistä. Lähikollegani oli työskennellyt pitkään kyseisessä tehtävässä ja hänellä oli myös aikaisempaa kokemusta myyjänä toimimisesta, jolloin pystyin luottamaan saamiini neuvoihin myynnistä. Sen lisäksi tietoperustana hyödynsin tällä viikolla hyvin paljon pankkimme omaa Intraa, jonka kautta sain paljon tietoa esimerkiksi korttikampanjoista, erilaisista säilytysvaihtoehdoista sekä sparrauskeskusteluista.

4.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 19.4.2021

Maanantaiaamuksi oli sovittu uusi soittoaika perjantain asiakkaan kanssa. Avasimme asiakkaalle säästötilin, johon asiakas pystyy vapaasti jättämään varoja, joita ei käytä, mutta ei myöskään halua sijoittaa. Asiakas oli myös kiinnostunut lapselle säästämistä, ja olisi-kin sitä varten halunnut avata lapselleen arvo-osuustilin sekä ostaa lapsellensa rahastoa. Varmistin työkaverilta, onko meillä mahdollisuutta avata arvo-osuustilejä asiakkaille. Pääsy järjestelmään oli kuitenkin evätty, ja työkaverini mainitsi, että sijoituksen piirissä tehtävät toimenpiteet on meiltä evätty (Lipsanen 19.4.2021). Ohjasin asiakkaan kysymykset rahastoista ja arvo-osuustilistä sijoitusneuvojalle, koska en saanut itse antaa neuvontaa näistä palveluista.

Työntekijän, joka tarjoaa asiakkaalle sijoituspalveluita tai sopii toimeksiannoista/palveluista asiakkaan kanssa, tulee suorittaa joko rajatun tai laajan sijoitusneuvonnan koulutuspolku ja hänellä tulee olla sääntelykoodi voimassa. Sijoituspalveluja tarjoavalla työntekijällä tulee olla suoritettuna APV-tutkinto, eli sijoituspalvelututkinto, joka mahdollistaa sijoitustuotteiden tarjonnan ja myynnin sekä mahdollisuuden antaa laajaa sijoitusneuvontaa asiakkaille. Tutkinto koostuu neljästä osa-alueesta, joita ovat markkinoiden ja talouden tarkastelu, sijoitustuotteet ja sijoittaminen, sijoituspalveluja koskeva lainsäädäntö sekä sijoittamisen verotus. (Pankki 2022o.)

Tiistai 20.4.2021

Aamupäivästä koko tiimillemme oli järjestetty noin kolme tuntia kestävä ajanhallinnan valmennus, jossa oli tarkoituksena pohtia työn organisoimista sekä työn tehokkuutta. Pohdimme myös työn vaikutusta omaan vapaa-aikaan. Jaoimme avoimesti ajatuksia omasta jaksamisesta, sekä rakensimme muun muassa aikataulun työpäivän aikana tehtävistä asioista tunneittain. Ajanhallinnan valmennus päättyi kello 15, minkä jälkeen suoritimme kaikkein akuuteimmat työtehtävät, kuten kiireisemmät valuuttakaupat ja tilisiirrot yhdessä työparini kanssa.

Keskiviikko 21.4.2021

Olimme eilen saaneet soittopyynnön asiakkaan lapselle avattavasta asp-tilistä. Soitin asiakkaalle välittömästi ja kävimme läpi tarpeelliset esitiedot asp-tilin avausta varten. Asiakkaalla oli kiire, joten siirsimme varsinaisen asp-tilin avauksen myöhemmälle ajankohdalle. ASP-tili on lakiin perustuva asuntosäästöpalkkiotili, jonka tarkoituksena on helpottaa ensiasuntoa hankkivien asiakkaiden mahdollisuuksia säästämällä. Asuntosäästöpalkkiotilille on talletettava 10 prosenttia hankittavan asunnon kauppahinnasta. Kun säästötavoite ja -aika on täytetty, pankki voi myöntää loput 90 prosenttia ASP-lainana, jonka maksimilainaaika on 25 vuotta. (Pankki 2022c.)

Jotta asp-ehdot täyttyvät, on säännöllistä säästämistä tapahduttava ASP-tilille kahdeksan vuosineljänneksen, eli kahden vuoden, aikana. Talletuskorko 1 prosentti määräytyy ASP-tilille vuoden aikana kertyneistä varoista. Lisäkorko ASP-tilille määräytyy ensimmäisen viiden vuoden aikana alkaen ensimmäisestä talletuserästä, ja lisäkorko myönnetään lainalle vasta, kun ASP-laina on haettu. ASP-tilille säästävän asiakkaan vuotuinen korko ensimmäiseltä viideltä vuodelta on siis 5 prosenttia, joka on negatiivisen koron aikoina hyvinkin suotuista säästämisen vaihtoehto asiakkaalle. (Pankki 2022c.)

ASP-tili sopii sellaiselle asiakkaalle, joka ei ole aiemmin omistanut asuntoa ja joka haaveilee asunnon ostamisesta. ASP-tili voidaan avata 15 - 39 -vuotiaille asiakkaille. Alaikäisten, eli 15 - 17 -vuotiaiden asiakkaiden kohdalla, säästämisen edellytyksenä on se, että ASP-tilille talletetut varat ovat lapsen omalla työllään ansaittuja varoja. (Pankki 2022c.)

Toinen soittopyyntö liittyi luottokorttitilaukseen. Asiakas oli jo ennalta lähettänyt korttihakemuksen ja sen vuoksi kävimmekin puhelimitse läpi luotonmyöntöehtoihin liittyvät sopimustekniset asiat sekä käytäntöön liittyvät asiat. Asiakas oli kiinnostunut tietämään luoton kustannuksista. Kerroin, että luottokustannuksia ovat tilinhoitomaksu ja korko (KSL 20.1.1978/38), joita ei kuitenkaan oteta huomioon, mikäli asiakas maksaa luoton takaisin 35 vuorokauden sisällä (Pankki 2022g). Asiakas hyväksyi ehdot ja lähetin sopimukseen

liittyvät dokumentit asiakkaalle sähköisesti allekirjoitettavaksi. Kuluttajansuojalain (38/1978) 7 luvun § 17 mainitsee, että kuluttajanluottosopimuksesta on oltava kuluttajalle aina mahdollisuus kirjalliseen kappaleeseen. Sopimus on kuitenkin mahdollista tehdä myös sähköisesti olettaen, että kuluttaja voi tavalla tai toisella tallentaa sopimuksen muuttumattomana. Kerroin asiakkaalle myös, miten kortin vaihtaminen toimii, eli mitä asiakkaan tulee tehdä, jotta edellinen kortti säilyy vielä voimassa siihen asti, että uusi kortti saapuu. Asiakas oli kiitollinen saamastaan asiakaspalvelusta.

Torstai 22.4.2021

Torstaiaamulle oli kalenteroitu yhteinen palaveri meidän tiimin sekä varainhoitajien kesken. Tämä oli ensimmäinen palaveri, jossa pääsin virallisesti esittäytymään myös varainhoitajille. Kävimme myös läpi keskinäistä yhteistyötä, ja keskustelimme ajankohtaisesti markkinatilanteesta rahoituksen sekä sijoitusmarkkinoiden näkökulmasta. Edelleen keskusteluissa kaikui koronan laajamittainen vaikutus markkinaan, sekä myynnin edistäminen pandemiatilanteen vuoksi.

Iltapäivälle oli sovittu soitto asiakkaan kanssa lapsen ASP-tilin avauksesta. ASP-tilin avaukseen liittyy tarvittavien ASP-tietojen täyttäminen. ASP-tietoihin täytetään mahdollinen lainan määrä, jota asiakas aikoo hakea sekä säästötavoitteelle asetettu päivämäärä. Tiedot ovat taustateknisiä eivätkä sitouta asiakasta mihinkään, mutta ne on olennaista täyttää, sillä ne toimivat myöhemmin asp-rahoituspäätöstä tehdessä (Pankki 2022c). Kävimme tarkasti läpi talletuskoron sekä lisäkoron muodostumisen asiakkaalle sekä ASP-ehtojen täyttymisen vähimmäismäärän.

Perjantai 23.4.2021

Perjantaiamu alkoi työterveyshuollon puheenvuorolla. Työterveyshuolto kävi läpi keskeisiä esiin nousseita kysymyksiä ja työterveyshuollon henkilöt olivat paikalla vastaamassa ajankohtaisiin kysymyksiin koronapandemiasta ja myös siitä aiheutuvan stressin hoitamisesta. Työterveyshuolto keskusteli myös ergonomian tärkeydestä etätyöaikana, sekä sen vaikutuksista terveyteen. Muutoin päivä oli suhteellisen hiljainen. Saimme rahoituksen asiantuntijoilta muutamia pyyntöjä lainojen nostoista asiakkaiden tileille sekä erinäisten lainojen poismaksuista. Tuttuun tapaan teimme myös asiakkaiden tilisiirrot, joita päivän aikana oli kertynyt.

Viikkoanalyysi

Edellisiin viikkoihin verrattuna tämä viikko oli hyvinkin paljon säästämisen ja sijoittamisen ratkaisuihin liittyviä tehtäviä täynnä. Huomasin tällä viikolla, että tehtävien moninaisuuden vuoksi on vaikea tunnistaa, mitkä tehtävät kuuluvat meidän tehtäväksi, ja mitkä tulisi delegoida eteenpäin toisille osastoille. Esimerkiksi asiakkaan viikolla esittämä kysymys arvosuustilistä oli hankala, enkä pystynyt antamaan suoraa ratkaisuehdotusta asiakkaan kysymykseen. Lopputuloksena saimme kuitenkin oikean toimihenkilön hoitamaan asiakkaan sijoituksiin liittyvää asiaa. Myös ASP-tilin avaus meni hyvin, sillä olin ASP-tilin avauksia ehtinyt tehdä jo aikaisemmassa työtehtävässäni. Kävimme yksityiskohtaisesti kaikki ASP-tiliin liittyvät ehdot ja saimme tilin avattua.

Tällä viikolla tekemisen tukena hyödynsin tietoperustaa työpaikkamme omasta Intrasta säästämisen ratkaisuihin liittyen, kun pääsin avaamaan ASP-tilin asiakkaalle. Tällä viikolla hyödynsin tietoperustaa myös, kun keskustelin asiakkaan kanssa lapselle säästämisestä. Lähikollegani osasi kertoa oikean henkilön hoitamaan rahastoihin liittyvän toimeksiannon, jolloin minun oli helppo delegoida kyseinen työtehtävä oikealle toimihenkilölle välittömästi.

4.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 26.4.2021

Maanantaiaamusta kävimme läpi erään edellisviikon tilisiirron korjauksen, sillä siirto oli lähtenyt kahteen kertaan järjestelmään asetetun automaattiveloituksen vuoksi.

Aamupäivällä kävimme läpi perehdyttävän varainhoitajan kanssa työlistojen tekemistä ja siirsimme vastuun työlistojen tekemisestä minun ja lähikollegani tehtäväksi. Työlistat olivat meille jo ennestään tutut, mutta vain muutaman tehtävän osalta. Aikaisemmin työlistalta teimme joka kuukausi asiakkaiden puolesta tiliotteiden tulostuksia sekä toistuvia tilisiirtoja, joita emme muuten onnistuneet saamaan maksujärjestelmään. Nyt saimme vastuullemme muut työlistatehtävät, ja perehdyttävän varainhoitajan avustuksella katsoimme tämänhetkiset tehtävät listalta. Työlistatehtäviin kuului muun muassa muistutuksia lainojen erääntymisistä sekä tarkastuksia, että asiakkaiden tileillä oli riittävästi katetta tiettyjen maksujen tekemiseen. Työlistalle nousee myös tehtäviä, jotka puhelinpalvelu on välittänyt meille. Suurin osa työlistatehtävistä oli perehdyttävän varainhoitajan mukaan delegeitavaa, eli jokaiselle asiakkaalle on vastuuhenkilö, jolle tehtävät voi välittää eteenpäin (Moisio 26.4.2021).

Tiistai 27.4.2021

Tiistaille tuli korttimyyntiin liittyvä soitto. Asiakas oli irtisanomassa varainhoidon sopimuksensa, ja tällöin hänen Platinum-maksukorttinsa muuttuu maksulliseksi. Näille asiakkaille tarjotaan usein irtisanomisen yhteydessä edullisempi luottokortti, sillä Platinumin kuukausihinta henkilöasiakkaalle on 50 euroa kuukaudessa, ja Private-sopimuksella 0 euroa kuukaudessa (Lipsanen 27.4.2021). Soitin asiakkaalle ja kävimme läpi hinnoittelut uudesta kortista. Asiakas halusi uuden kortin samalla luottorajalla, joka hänellä oli aikaisemmin Platinum-kortissa ollut.

Tiistaipäivälle oli myös kalenteroitu jälleen yhteinen hetki esihenkilön kanssa. Keskustelimme avoimesti, miten työ on lähtenyt käyntiin. Kerroin päässeeni hyvin tahtiin mukaan ja oppinut suunnattoman paljon uutta. Jaoin kokemuksiani asiakkaista sekä yhteistyöstä sidosryhmiemme kanssa. Kokonaisuutena esihenkilöni oli tyytyväinen työpanokseeni ja oli iloinen kuullessaan innokkuudestani työtä kohtaan.

Keskiviikko 28.4.2021

Keskiviikko oli suhteellisen rauhallinen päivä. Aamu aloitettiin muutamalla valuuttakaupalla, jotka tuli toteuttaa meklarin kautta. Tähän asti valuuttakaupat olivat pääosin tulleet suoraan valmiina kauppoina, mutta tällä kertaa lähikollegani kertoi, miten valuuttakauppoja voi itse toteuttaa asiakkaan kanssa suoraan. Valuuttakaupan tekoa varten kysyttiin asiakkaalta ensin, kuinka paljon asiakas haluaa myydä, mitä valuuttaa hän haluaa myydä sekä mitä valuuttaa hän haluaa ostaa. Näiden lisäksi asiakkaalta on tiedusteltava, haluaako hän toteuttaa kaupan päivän arvolla, vai haluaako asiakas mieluummin indikaation, eli arvion siitä, kuinka paljon hän saisi tietyllä valuuttamäärällä ostettua toista valuuttaa. (Pankki 2022s.)

Kun nämä tiedot on saatu, voidaan soittaa meklarille. Meklarille ilmoitetaan, onko kyseessä Private-asiakas, jolloin komissio, eli kiinteä meklarin kulu kaupoista on pienempi. Sen lisäksi valuuttameklarille ilmoitetaan, kuinka paljon asiakas haluaa myydä tai ostaa ja mitä valuuttaa hän haluaa myydä ja ostaa. Näillä tiedoilla meklari antaa tilanteeseen riippuen indikaation kurssista, tai mikäli kauppa tehdään suoraan, niin meklari antaa kurssiviitteen ja kurssin, jolla kaupan voi toteuttaa. (Pankki 2022s.) Näillä tiedoilla toimihenkilö pystyy itse tekemään rahansiirrot valuuttoihin aikaisemmin annettujen tietojen perusteella.

Ilmapäivällä soitin asiakkaalle, jolle oli tarkoitus tilata kortti ja solmia pankin jäsenyys. Keskustelimme avoimesti kortin ominaisuuksista ja asiakas kiinnosti tietää yleisesti luoton käytöstä eri puolilla maailmaa. Kerroin asiakkaalle, että pääosin korttien Debit- sekä Cre-

dit-puolet toimivat kaikkialla, mutta poikkeuksia toki on. Kerroin myös, että etenkin Yhdysvalloissa on luoton käytöstä tullut normi, ja siellä voikin olla tavanomaista, että kaikki maksut suoritetaan luoton kautta, eikä Debit-maksamista välttämättä edes hyväksytä. Kerroin myös, että hotellivarauksiin asiakkaalta vaaditaan lähestulkoon aina luottokortti, jonka kautta hotelli pystyy tekemään jälkikäteen veloituksia esimerkiksi minibaarin käytöstä. (Pankki 2022f.)

Torstai 29.4.2021

Eilinen asiakas oli erittäin kiitollinen palvelusta, ja kertoikin siitä avoimesti vielä sähköpostiviestissään. Hän oli vielä kiinnostunut kuulemaan asp-tilistä. Lähetin asiakkaalle ohjauslinkin pankin sivuille, jossa kerrottiin laajasti ASP-tilistä ja sen avaamisesta. Asiakaskontaktin lisäksi päivä oli todella hiljainen.

Perjantai 30.4.2021

Perjantai-aamulle oli järjestetty tiimin yhteinen aamun vappuhetki, johon koko tiimi osallistui. Mitään virallista palaverissa ei käyty, vaan palaveri oli enemmän suunniteltu rennoissa merkeissä. Perjantaihin mahtui myös kuusi valuuttakauppaa, jotka tulivat työpöydälleni valmiina kauppoina. Valmiissa kaupoissa riittää, että aikaisemmin läpikäydyn prosessin sijasta ostettu ja myyty valuuttamäärä voidaan tehdä suoraan asiakkaan tileille ilman välisiä (Lipsanen 30.4.2021).

Iltpäivään asiakas tiedusteli sijoitussäilytys sopimuksen irtisanomisesta. Tähän lupasin, että asiakkaalle vastataan varainhoitajan kautta. Ohjasin tehtävän eteenpäin sijoitusassistentteille, koska minulla ei ole valtuuksia antaa sijoitusneuvontaa tai tehdä muutoksia sijoituspalveluihin.

Viikkoanalyysi

Viikko oli verrattuna edellisiin viikkoihin hiljainen, mutta opin siitä huolimatta paljon uutta. Etenkin valuuttakauppoihin alkoi muodostumaan käsitys siitä, miten valuuttakaupan osat rakentuvat. Aikaisemmin tehdyt valmiit kaupat olivat alkuun hyvä harjoittelun kannalta etenkin siksi, että ymmärsin, miten käytännössä raha siirtyy valuuttojen välillä. Tällä viikolla pureuduimme kuitenkin syvemmälle valuuttakauppoihin, kun pääsimme tekemään kaupat asiakkaan kanssa.

Tällä viikolla tietoperustana hyödynsin paljolti lähikollegaa sekä pankkimme virallisia sivuja, että pankin intrasivuja. Pankkimme virallisilta sivuilta sain hyödyllistä tietoa esimerkiksi luottokortin käytöstä ulkomailla, ja pankin intrasivuilta sain tarkempaa tietoa valuutakauppojen tekemisestä. Lähikollega antoi kortteihin liittyvää neuvontaa esimerkiksi Private-asiakkaiden korttihinnittelusta.

4.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 3.5.2021

Päiväkirjan viides viikko lähti viime viikkoihin verrattuna erittäin hiljaisesti. Aamu aloitettiin muutamilla tilisiirroilla, jotka olivat tulleet toimeksiantoina varainhoitajalta. Päivällä varainhoitajalta tuli tehtävä postittaa asiakkaalle uusi avainlukulista. Pankin verkkopankkitunnuksia on mahdollista käyttää fyysisellä tunnistusvälineellä sekä digitaalisella tunnistusvälineellä. Kun asiakas kirjautuu verkkopankkiin, tiedustelee järjestelmä häneltä, kumpaa tunnistusvälinettä hän haluaa käyttää. (Pankki 2022t.)

Fyysisenä tunnistusvälineenä pankkimme tarjoaa asiakkaille avainlukulistaa, jonka avulla asiakas pystyy kirjautumaan verkkopankkiin. Kun asiakas kirjautuu avainlukulistalla, kysyy verkkopankki automaattisesti numerosarjan, jota vastaavan luvun asiakkaan on löydettävä omasta avainlukulistastaan. (Pankki 2022t.)

Digitaalinen tunnistusväline on valinnainen vaihtoehto, mutta mahdollistaa asiakkaalle pankin mobiiliversion käytön. Kun asiakas valitsee digitaalisen tunnistusvälineen, ohjataan hänet pankin puhelinsovelluksesta tekemään vahvistuspyyntö syöttämällä järjestelmään pin-koodi. Onnistunut pin-koodisyöttö vahvistaa kirjautumisen, ja asiakkaan kirjautuminen ohjautuu verkkopankin etusivulle. (Pankki 2022t.)

Tunnistusvälineistä toinen vaaditaan aina kirjautumisen sekä muiden viranomaisten sivuille tunnistautumisen yhteydessä (Pankki 2022t). Tässä tilanteessa asiakkaan avainlukulistassa oli jäljellä enää muutamia numerosarjoja, jolloin postitin asiakkaalle ennalta uuden avainlukulistan vaihdettavaksi vanhan tilalle.

Tiistai 4.5.2021

Tiistai alkoi myös erittäin hiljaisesti. Päivällä varainhoitaja oli ilmoittanut, että erään asiakkaan Private-sopimus irtisanotaan, minkä vuoksi hänen Platinum-kortti muuttuu maksulliseksi. Olin asiakkaaseen yhteydessä ja tilasimme kortin tilalle Gold-kortin, koska hän arvosti edelleen Platinum-kortin tuomia lisäominaisuuksia.

Keskiviikko 5.5.2021

Keskiviikko oli myös hiljainen. Aamulla oli tullut tiedustelu minun ja lähikollegani käytettävyydestä ja siitä, olisiko kummallakaan meistä mahdollisuutta tavata asiakasta torstai-aamupäivänä. Tarkoituksena oli tehdä asiakkaalle 18-vuotishuolto, eli varmistaa palveluiden toimivuus jatkossa ja informoida asiakasta siitä, mitä vastuita hänelle jatkossa kuuluu.

Keskiviikkopäivään mahtui myös muutamia tilisiirtoja varainhoitajilta sekä pyyntö olla yhteydessä asiakkaaseen kortin tilaamisen vuoksi. Olin asiakkaaseen yhteydessä ja varmistettiin yhdessä kortille tilattava luottoraja, sekä kortin toimittamiseen liittyvät käytännön asiat.

Torstai 6.5.2021

Torstai-aamusta oli tapaaminen eilen sovittujen asiakkaiden kanssa. Kun asiakas täyttää 18 vuotta, poistuu asiakkaan tileiltä huoltajien laaja käyttöoikeus. 18-vuotishuollon aikana on tarkoitus varmistaa käyttöoikeudet ja tiedustella, mikäli 18-vuotias haluaa käyttöoikeudet liittää huoltajilleen takaisin. 18-vuotishuollossa asiakkaalle tehdään myös uudet verkkopankkitunnukset, sillä ennen täysi-ikäisyyttä solmitut verkkopankkitunnukset ovat huoltajien valtuuttamat ja allekirjoittamat. Täysi-ikäisenä asiakas allekirjoittaa itse verkkopankkisopimuksen. (Pankki 2022a.)

Täysi-ikäiselle tarjoutuu myös mahdollisuus tilata luottokortti, mikäli hän sellaisen haluaa. Luottoa ei myönnetä alaikäiselle sen vuoksi, että alaikäinen on vajaavaltainen, eikä pysty tekemään laillista sopimusta, ja luottokorttihakemus ja luoton myöntämiseen liittyvät ehdot ovat sitova sopimus (Minilex 2022).

Tilasimme 18-vuotiaalle luottokortin, perustimme hänelle uudet verkkopankkitunnukset sekä keskustelimme pankin jäsenyydestä. Myös pankin jäsenyys solmittiin asiakkaan kanssa.

Ilmapäivällä olin yhteydessä asiakkaaseen alaikäisen korttitilauksesta. Alaikäisen korttitilauksissa tarvitaan molemmilta huoltajilta hyväksyntä kortin tilaukseen, koska molemmat

huoltajat ovat alaikäisen laillisia edustajia (Pankki 2022a). Toinen huoltajista oli jättänyt valtakirjan, minkä vuoksi kortin tilaus onnistui valtuutetun huoltajan kanssa. Kävimme läpi kortin tilauksen ja keskustelimme lapsen kortille asetettavista vuorokausikohtaisista käyttörajoista. Lopputuloksena tilasimme kortin maltillisilla käyttörajoilla, sillä kortti ei ollut tulossa lapselle suurempiin hankintoihin, vaan pienimuotoisiin kauppaostoksiin.

Perjantai 7.5.2021

Perjantai oli alkuviikkoon verrattuna kiireisempi. Aamu aloitettiin muutamilla lainan nostoilla asiakkaiden tileille ja tilisiirrolla pantatusta salkusta. Pantattujen salkkujen tilisiirroissa on aina huomioitava se, että pantatun tilin varat ovat useimmiten varattu lainaa varten vakuudeksi. Tästä syystä pantattujen salkkujen tilisiirroissa on aina ensin saatava rahoituksen asiantuntijan lupa siirron tekemiseen ennen kuin voimme varsinaisen rahatapahtuman tehdä. (Lipsanen 7.5.2021.)

Aamupäivällä saimme yhteydenoton rahoituksen asiantuntijalta toiveena tehdä asunto-kauppoihin liittyvät rahansiirrot maanantai-aamuna. Sovimme yhdessä lähikollegan kanssa, että tulen maanantai-aamuna tekemään rahansiirrot.

Ilmapäivällä olin yhteydessä asiakkaaseen luottokortin tilauksen vuoksi. Keskustelimme asiakkaan kanssa siitä, minkälainen luottoraja asiakkaalle olisi sopivin. Asiakas kertoi, ettei käytä korttiluottoa juuri ollenkaan. Aikaisemmin saamaani myyntiesitteeseen vedoten kerroin asiakkaalle, että luoton puolen maksaminen on joustavaa sekä turvallista, ja pankin korttiyhtiö tarjoaa turvaa erityisesti luoton puolella tehtyihin maksuihin. Sen lisäksi kerroin asiakkaalle, että luoton käyttäminen ja sen takaisinmaksaminen on kulutonta niin kauan, kun koko luotto kuitataan ensimmäisellä laskulla (Pankki 2022g). Asiakas oli tyytyväinen ja saimme luottorajaa nostettua oletettua asiakkaan ilmoittamaa summaa suuremmaksi.

Viikkoanalyysi

Viikko oli luottomyynniltä erityisen onnistunut viikko. Aikaisemmin lähikollegan antama esite antoi eväitä tarjota ratkaisuja asiakkaalle, joka muuten olisi tyytynyt todella pieneen luottorajaan. Myyntiesite mahdollisti myös sen, ettei minun tarvinnut itse käyttää niin paljon aikaa tiedonhakuun, vaan pystyin enemmän keskittymään avointen kysymysten esittämiseen esimerkiksi matkailusta. Tässä tilanteessa asiakas havahtui ajattelemaan, kuinka paljon yksittäisen matkan kustannukset oikeasti ovat, jolloin pieni luottoraja ei välttämättä

kata kaikkia kuluja, joita matkasta aiheutuu. Asiakas tiedusteli lopulta kulusta, joka suu-remmasta luotosta aiheutuu. Kerroin kuitenkin, että ehtoihin perustuen asiakkaalla on aina 35 vuorokautta aikaa lyhentää velkaa nettomääräisenä kuluitta. Loppuen lopuksi saimme yksittäiselle kortille huomattavasti paremman luottorajan.

Tällä viikolla tietoperustana hyödynsin lähikollegaa sekä pankkimme intrasivuja. Pankkimme intrasivuilta sain hyödyllistä tietoa asiakkaan tunnistautumistavoista. Pääsin myös hyödyntämään tietoperustaa tällä viikolla holhoustoimilaista, kun tein 18-vuotishuoltoa asiakkaille. Sen lisäksi hyödynsin myös lähikollegaa, kun saimme viikolla hieman erilaisen tilisiirron, jossa toinen tileistä oli pantattu lainan vakuudeksi.

4.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 10.5.2021

Viime viikon lopulla sovitut asuntokaupat tapahtuivat heti aamusta. Sitä varten rahoituksen asiantuntija oli koonnut erinomaiset tiedot kauppoihin liittyvistä lainan nostoista sekä kauppahinnan maksamisesta. En ollut itse läsnä kaupantekotilaisuudessa, vaan asuntokaupat oli järjestetty myyjän pankissa, jolloin asunnon ostaja oli meidän rahoituksen asiantuntijaan yhteydessä rahasiirtojen varmistamiseksi.

Tiistai 11.5.2021

Viikon toinen päivä oli suhteellisen rauhallinen ja koostui suurilta osin tilisiirtojen tekemisestä sekä lainojen nostamisista tileille. Iltapäivälle oli tullut asiakasvinkki pariskunnasta, jotka olivat poistumassa Private-palveluista, ja heille tulikin tämän takia tarve saada uudet kortit. Asiakkaat eivät vastanneet puhelimeen, joten jätin heille sähköpostiviestin ajan sopimiseksi ja asian hoitamiseksi. Sähköpostissani lähdin rohkeasti tarjoamaan kahden kortin mallia asiakkaalle sen vuoksi, että asiakkaat tykkäsivät matkustelusta.

Kahden kortin malli tarjoaa turvaa tilanteisiin, joissa esimerkiksi pääkortti hajoaa, katoaa tai varastetaan. Tällöin pääkortin tilalla on myös varakortti, eikä asiakas jää ilman maksukorttia. (Pankki 2022g.) Myyntitavoitteita tarkastellessa huomasin, että jokaisesta myydystä luottokortista on mahdollista saada jopa 20 000 euron myynti, jolloin esimerkiksi pariskunnalle myytyjä luottoja on kahden henkilön osalta mahdollista kerätä lähes 80 000 euron edestä.

Keskiviikko 12.5.2021

Myös keskiviikolle oli tullut yhteydenottopyyntö asiakkaasta, jotka ovat vaihtaneet private-sopimusta pankistamme. Soitin hänelle heti aamutuimaan ja keskustelimme kortin vaihtamisesta. Asiakas oli hyvinkin kiinnostunut, mitä ominaisuuksia hän saa pitää vanhaan Platinum-korttiin verrattuna, jos hän vaihtaa esimerkiksi Gold-korttiin.

Kerroin ominaisuuksien olevan Gold-kortissa hyvinkin samat, mutta vain lievennetyinä. Kerroin esimerkiksi Priority Pass -kortista, joka on aikaisemmin mahdollistanut maksuttomat sisäänpääsyä lentokenttäloungeihin. Jatkossa asiakas myös pitää tuon, mutta hänellä on enää vuoden sisällä käytettävissä 2 maksutonta käyntiä. (Pankki 2022g.) Asiakas oli mielissään, että sai pitää ominaisuudet, ja tilasimme hänelle uuden Gold-kortin. Ohjeistin häntä uuden kortin käyttöönottamisesta ja vanhan kortin päättämisestä.

Perjantai 14.5.2021

Myös viikon viimeinen päivä oli todella rauhallinen. Aamupäivällä saimme yhteydenoton varainhoitajalta, jonka asiakas oli saanut hylätyn päätöksen luottokortin tilauksesta. Olin asiakkaaseen yhteydessä ja selvisi, että asiakkaalla oli ollut muutamia vuosia sitten pankkimme kanssa laskujen toimituksiin liittyvä ongelma, joka oli aiheuttanut perittävää laskua asiakkaalle. Soitin näillä tiedoilla pankkimme poikkeamapäättöpalveluun, joka puolsi asiakkaan korttihakemusta. Saimme kortin tilattua, ja asiakas oli lopputulokseen tyytyväinen.

Viikkoanalyysi

Viikko antoi entistä enemmän korttimyyntiin liittyviä vinkkejä. Aiemmin varainhoitajalta tullut myyntivinkki oli ottanut puheeksi kahden kortin mallin, jota meillä aktiivisesti tarjotaan erityisesti sellaisille asiakkaille, jotka haluavat pääkortin rinnalle toisen kortin tuomaan turvaa omaan maksamiseen. Kahden kortin myyntimallissa on erityisen hyvää se, että jokaiseen luottokorttiin on mahdollista saada enintään 20 000 euron luottoraja, jonka johdosta yhteismyyntimäärä kyseisen pariskunnan osalta olisi maksimissaan 80 000 euroa. Se olisi peräti neljännes puolikkaan vuoden myyntitavoitteista. Olen myös työssäni aikaisemmin huomannut, että asiakkaat arvostavat turvallista, jolloin kahden kortin malli tarjoaa joustavuutta mikäli pääkortti hajoaisi tai katoaisi.

Tietoperustaa pääsin hyödyntämään tällä viikolla, kun keskustelimme asiakkaan kanssa kahden kortin mallista sekä toisen asiakkaan kanssa, kun keskustelimme kortin vaihtamisesta ja etenkin uuden kortin ominaisuuksista.

4.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 17.5.2021

Aamu lähti käyntiin alaikäisen korttitilauksella. Alaikäisen korttitilausta varten otin yhteydenottopyynnön jättäneeseen huoltajaan puhelimitse yhteyttä. Opastin huoltajaa verkkovaltakirjan täytössä, sillä alaikäisten korttitilauksiin tulee saada lupa molemmilta huoltajilta. Tämä tulee holhoustoimilaista, jossa yhteishuoltajuudessa molemmat vanhemmat päättävät ja edustavat yhdessä alaikäistä hänen taloutta ja omaisuutta koskevissa asioissa, kuten pankki- sekä varallisuusasioissa (laki holhoustoimesta 1.4.1999/442). Tilanteissa, jossa pankille esitetään valtuutus toisen huoltajan puolesta, voidaan asiointi toisen vanhemman kanssa hoitaa sillä edellytyksellä, että kyseinen toimenpide on valtakirjaan yksilöity. Pankki tarjoaa valtakirjat alaikäisten pankkiasioiden hoitamista varten. (Pankki 2022d.)

Aamupäivästä viime keskiviikon pariskunta olivat minuun takaisin yhteydessä ja he olivat erityisen kiinnostuneita kahden kortin mallista. He kuitenkin halusivat vielä odottaa tilausta hetken, koska he olivat samalla tilanneet uudet kanta-asiakaskortit, jotka oli mahdollista pankin korttiin liittää. Kalenteroin itselleni soittohetken, kun asiakkaat vastaanottavat plussakorttinsa, jotta voin olla heihin heti yhteydessä.

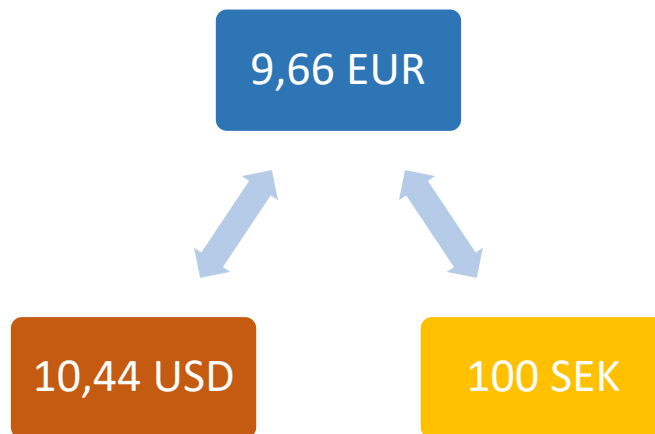
Ilmapäivällä teimme aikaisemmin 26.4. meille vastuutetuista työlistoista pakolliset tilisiirrot, sekä delegoimme tehtäviä eteenpäin varainhoitajille sekä muille asiakkaiden vastuuhenkilöille.

Tiistai 18.5.2021

Tiistai alkoi muutamilla tilisiirroilla, joita olimme saaneet rahoituksen asiantuntijoilta. Tilisiirrot liittyivät kuukauden lopussa tulevien lainan lyhennysten kattamiseen, ja sitä varten siirsimme pantatulta tililtä varoja valmiiksi lainanhoitotilille. Pantattujen tilien tilisiirroissa on aina huomioitava, että tili on pantattu jotakin käyttötarkoitusta varten (Lipsanen 18.5.2021). Tässä tapauksessa lainaa varten vakuudeksi oli asetettu käsiraha, jonka oli tarkoitus kattaa osa lainan vakuudesta. Kuitenkin sitä mukaan, kun lainaa lyhennetään, pienenee lainaa vastaava vakuusarvo, jolloin siirrot pantatulta tililtä onnistuu. (Pankki 2022h.) Rahoituksen asiantuntija oli varmistanut, että vapaata vakuusarvoa löytyy, ja meille jäi tässä tapauksessa ainoastaan varsinaisten rahasiirtojen toteuttaminen.

Iltapäivälle saimme hieman erilaisen valuuttakaupan varainhoitajalta. Aikaisemmin valuuttakaupoissa toisena vastinpareista on ollut aina euro, mutta tässä tapauksessa asiakkaalle ostettiin USA:n dollareita ja myytiin Ruotsin kruunuja. Valuuttakaupasta tekee hankalamman se, että järjestelmämme toimii euroissa, jolloin dollarit ja kruunut on täsmättävä euron kautta (Lipsanen 18.5.2021). Tilannetta on havainnollistettu esimerkillä alempana kuviossa 4.

Valuuttakaupassa oli olennaista löytää se euromäärä, jolla saamme sekä USA:n dollarin että Ruotsin kruunut täsmäämään euromääräisesti. Teimme lähikollegan avustuksella valuuttakaupan yhdessä, ja lopputuloksena saimme valuuttakaupat toteutettua. Tein tästä myös itselleni omat ohjeet muistiinpanoihini, mikä helpottaisi jatkossa valuuttakauppojen tekemistä myös kahden ei-euromääräisen valuutan välillä.



Kuvio 4. Havainnollistettu esimerkki USA:n dollari – Ruotsin kruunu -valuuttakaupoista

Keskiviikko 19.5.2021

Aamu käynnistettiin siirroilla salkkujen välillä. Varainhoidon taustatuki oli ilmoittanut tarpeesta siirtää kahden salkun välillä varoja. Tarkoituksena oli siirtää asiakkaan salkun käteisvaroista vakuutuskuoreen rahaa. Kun varoja siirretään vakuutuskuoreen, on aina rahat siirrettävä vakuutussäästämisen välitilin kautta. Kun varat on siirretty välitilille, kuitataan siitä erikseen vakuutussäästämisen hoitopalveluun, joka hoitaa allokoinnin asiakkaan vakuutuskuoreen. (Lipsanen 19.5.2021.)

Vakuutuskuori on henkivakuutusyhtiön tai vastaavan rahoituslaitoksen tarjoama vakuutussäästämisen muoto, joka sopii useimmiten pitkäaikaiseen passiiviseen sijoittamiseen. Henkivakuutusyhtiöt eroavat perinteisistä vakuutusyhtiöistä siten, että henkivakuutusyhtiön tarjoamissa tuotteissa on omaisuudenhoidollisia piirteitä. Pankin Private-sopimuksen

tavoin henkivakuutusyhtiön kanssa solmitaan useimmiten sopimus, jossa sovitaan henkivakuutukseen menevän rahan määrä ja kesto, jonka aikaa henkivakuutus on voimassa. Vakuutus sopimuksen puitteissa voidaan sopia sijoituskohteista, jotka henkivakuutusyhtiö sijoittaa vakuutuskuoren sisällä. (Andersen 2019, 28 - 29.)

Vakuutuskuoren hyötyinä ovat erityisesti verovapaus kuoren puitteissa tehdyistä osakekaupoista. Jos esimerkiksi mietitään normaalia 100 euron osakekauppaa, josta muutoin olisi asiakas joutunut maksamaan myyntiveroa 30 euroa, niin vakuutuskuoren sisällä tämä 30 euroa jää asiakkaalle tuottamaan lisää voittoa. Hyöty konkretisoituu, kun aletaan puhuaan ”korkoa korolle” -vaikutuksesta. Huonoja puolia vakuutussäästämässä on sen kaupankäyntikustannukset kuoren sisällä, minkä takia vakuutuskuorta tarjotaankin asiakkaille, jotka miettivät kuorta ja sen sisältöä enemmän passiivisena sijoituksena. (Pankki-asiat s.a; Andersen 2019, 29.)

Torstai 20.5.2021

Aamu alkoi muutamalla korttiyhteydenotolla. Asiakas ei vastannut puhelimeen, joten laitoin hänelle sähköpostin, jossa tiedustelin sopivia aikoja yhteydenotolle. Asiakas ilmoitti, että hänelle kävisi iltapäivällä soitto. Aamulle olimme myös saaneet muutamia lainan nostoja ja tilisiirtoja. Rahatapahtumat hoituivat helposti.

Päivällä eräs varainhoitaja oli lähikollegaani ja minuun sekä esihenkilöni yhteydessä asiakkaan puolesta. Kyseessä oli korkean profiilin asiakas, jolle oltiin järjestämässä yhteys henkilö sekä yrityspuolelta että henkilöasiakkaan päivittäispalveluiden puolelta. Tämä johdettiin siitä, että asiakkaan asiointiin liittyi paljon henkilökohtaisiin pankkiasioihin liittyviä seikkoja, mutta myös heidän yrityksensä kautta tulevaa maksuliikennettä. Ilmoitimme olemamme heidän yhteyshenkilöitä jatkossa, mutta kuitenkin niin, että lähikollegani oli päävastuussa ja minä toimisoin hänen apunaan sairastapauksien ja muiden poissaolojen varalta.

Ilmapäivällä palasin aamun asiakkaaseen. Yhteydenotto kortista liittyi kortin vaihtamiseen, sillä asiakas oli solminut pankissamme Private-sopimuksen. Kävimme läpi keskeiset kysymykset hakemuksessa ja tilasin kortin. Opastin asiakasta toimitusten, sähköisen allekirjoittamisen sekä kortin vaihtamisen kanssa.

Perjantai 21.5.2021

Aamulla aikaisempi pariskunta, joilta odotin plussa-korttien numeroita, oli yhteydessä minuun tilausten vuoksi. Plussanumerot olivat saapuneet ja asiakkaat ilmoittivat samalla kortin värin, joka oli aikaisemmin minulta jäänyt kysymättä. Varmistin asiakkaille korttien tilaukset ja ohjeistin asiakkaita vielä käytännön asioissa, eli vanhan kortin velkasaldon kuitauksessa sekä lopetuksessa. Päivän myyntien ansioista olin jo todella lähellä puolivuositaisen myyntitavoitteen saavuttamista. Korttimyyntiä ja yhtä tilisiirtoa lukuun ottamatta perjantai oli hiljainen.

Viikkoanalyysi

Viikolla pääsimme tarkemmin tutustumaan valuuttakauppoihin. Tällä viikolla tullut tapaus, jossa sekä ostettu että myyty valuutta oli muuta valuutta kuin euroa, oli erityisen opettavainen. Tulevaisuutta silmällä pitäen laadin itselleni ohjeistuksen, jonka perusteella pystyn jatkossa esimerkkiä käyttäen tekemään valuuttakaupan kahden vieraan valuutan välillä. Myös asiakkaan henkilökohtaiseksi yhteyshenkilöksi pääseminen oli kunniallista ja osoitus keskinäisestä luottamuksesta työyhteisössämme.

Tällä viikolla hyödynsin tietoperustaa etenkin, kun käsittelin alaikäisten pankkiasioita alaikäisen vanhempien kanssa. Sen lisäksi kävin läpi lähikollegani kanssa sellaisen valuuttakaupan, jossa kumpikaan valuutoista ei ollut euromääräinen. Lähikollegan ja tietoperustan hyödyntäminen avusti myös vakuutuskuoren tilisiirron kanssa. Tietoperusta tuki tekemistä ja oppimista tiedostamalla minut siitä, mikä vakuutuskuori on, ja mikä sen toimintaperiaate on.

4.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 24.5.2021

Maanantai koostui suurelta osin valuuttakaupoista, tilisiirroista ja lainojen nostoista. Aamu aloitettiin valuuttakaupoilla, joihin varainhoitaja oli tehnyt valmiit kaupat, eli ostettu ja myyty valuuttamäärä voitiin tehdä suoraan asiakkaan tileille ilman erillistä yhteydenpitoa asiakkaaseen tai valuuttameklariin. Lainan nostot ja tilisiirrot teimme yhdessä jakaen työtä molemmille tasaisesti. Eräässä tilisiirroista tilinumero oli ilmoitettu liian lyhyenä, minkä takia jouduimme yhden tilisiirroista jättämään huomiseksi päivälle.

Tiistai 25.5.2021

Aamulla soitin uudelle Private-asiakkaalle, jolle oli tarkoitus tilata Platinum-kortti. Keskustelimme avoimesti kortin ominaisuuksista ja asiakasta kiinnosti tietää luoton käyttämisestä eri puolilla maailmaa. Kerroin asiakkaalle, että pääosin kaikkien pankin korttien Debit- sekä Credit-puolet toimivat ympäri maailmaa, mutta poikkeuksia toki on. Tilasimme lopulta Platinum-kortin ja laitoin asiakkaalle sopimukset hyväksyttäväksi. Lupasin myös laittaa esitteen kortin ominaisuuksista sekä ohjeet kortin vaihdosta.

Aamupäivälle saimme tarkennuksen tilisiirtoon, jonka oli eilen tarkoitus lähteä. Saimme uuden tilinumeron, jonka perusteella sain siirron tehtyä eteenpäin.

Ilmapäivästä aikaisemmin tilatun kortin asiakas oli yhteydessä kortin vaihtamisesta. Kortin vaihto oli tehty mahdollisimman joustavaksi asiakkaalle siten, että hänellä pysyisi kortti voimassa koko vaihtamisprosessin aikana. Olin opastanut häntä ilmoittamaan kortin 4 viimeistä numeroa sekä vahvistuksen siitä, että uusi kortti toimii. Näin saan varmuuden siitä, että asiakkaalla on uusi kortti käytössä, jonka jälkeen voin lopettaa kortin. Vastasin vahvistuksena lopetuksesta, sekä kerroin asiakkaalle vielä kortin tuhoamisesta fyysisesti.

Keskiviikko 26.5.2021

Viikon kolmantena päivänä pääsimme tekemään paljon tilisiirtoja ja yhden korttitilauksen asiakkaalle. Korttitilauksessa oli kyse pariskunnan yhteisestä taloustilistä ja siihen tilattavasta maksukortista. Molemmilla asiakkailla oli jo ennestään käyttöoikeudet kyseiseen tiliin, mutta vain tilin pääomistajalla oli maksukortti tiliin. Olin yhteydessä toiseen asiakkaista ja saimme hänelle tilattua maksukortin kotiin toimitettuna.

Maksukorteissa on huomioitavaa se, että jokainen pankin myöntämä maksukortti on aina asiakkaan henkilökohtainen. Niissäkin tapauksissa, jossa asiakkailla on yhteinen taloustili ja yhteinen kortti, on pankin aina varmistuttava siitä, että asiakas käyttää hänen omalla nimellään varustettua korttia vain itse eikä lainaa sitä muiden käyttöön. Mikäli pankille selviää, että toinen henkilö käyttää toisen nimissä olevaa korttia, tulkitaan kortti varastetuksi ja se suljetaan välittömästi. (Pankki 2022f.)

Torstai 27.5.2021

Aamulle oli tullut rahoituksen asiantuntijalta pyyntö lopettaa jatkuva luottotili. Kyseessä on tilituote, johon on mahdollista määrittää luottoraja. Toisin sanoen tili toimii kuten luottokortti, mutta ilman fyysistä maksuvälinettä. Hyviä puolia luottotilissä on se, että sen avulla on mahdollista maksaa verkossa tehtäviä maksuja ilman kuluja. Luottokortissa tämä ei ole

mahdollista, sillä luoton siirtäminen korttiluotolta asiakkaan tilille on aina maksullinen prosessi pois lukien silloin, kun luoton velkasaldoa siirretään luottokortilta toiselle. (Pankki 2022h.) Tilin lopetuksessa noudatettiin samaa periaatetta, kuin perinteisen maksuliiketilin kohdalla. Lopetusta helpotti myös se, että kyseinen tili oli nollasaldoinen, eli lopetuksen hetkellä ei tarvinnut erikseen ottaa huomioon tilivaroja, lopetuskorkoa tai lähdeveroa. Tilin lopetuksen lisäksi saimme aamupäivälle muutamia tilisiirtoja pantatuista salkuista sekä lainan nostoja ja laskun maksuja. Sovimme aamulla myös asiakkaista, jotka tulisivat käymään läpi pankkipalveluitaan ensi viikon maanantaina 31.5.2021.

Ilmapäivälle saimme assistentilta tehtäväksi ottaa kantaa erään asiakkaan saapuvan ulkomaanmaksun hyvityslupaan. Tämä oli kuitenkin hyvin vieras prosessi meille, ja siksi lähdinkin varmistamaan hyvityslupaan liittyvää käytäntöä asiakkaan varainhoitajalta. Varainhoitaja ilmoitti prosessin olevan heidän vastuullaan, sillä siihen liittyy useimmiten varojen alkuperäselvityksiä, jotka varainhoitaja on useimmiten jo varmistanut ennen varsinaisen toimeksiannon saapumista. Tällä avulla pystytään nopeuttamaan hyvityslupien saamista sekä varojen kotiuttamista.

Hyvitysluvalla tarkoitetaan erillistä pyyntöä pankilta kotiuttaa saapuva ulkomaanmaksu, kun siirron arvo ylittää tietyn summan. Automaattikäsittelyssä hoidetaan pääosa saapuvista ulkomaanmaksuista, mutta saapuvan rahamäärän ylittäessä tietyn summan, pyydetään pankilta siihen erikseen hyvityslupa. Prosessilla taataan yrityksen tai asiakkaan maksuliikkeeseen liittyvän selonottovelvollisuuden riittävyys, sekä asiakkaan riittävä tunteminen että rahanpesun estäminen. (Pankki 2022n.)

Perjantai 28.5.2021

Perjantai-aamulle oli tullut yhteydenottopyyntö varainhoitajalta asiakkaasta, jonka bonus-ten kertyminen oli loppunut. Aikaisemmin hän oli saanut kuukausittain suuren summan bonuksia, mutta viimeiseltä puolikkaalta vuodelta oli hänen bonuskertymä kuukaudessa noin kymmenyksen siitä, mitä se on ollut viime vuonna. Huomasin, että asiakkaalla oli pääosa varoista käyttötilillä, jonka tilivaroista oli mahdollista kerryttää bonuksia vielä viime vuoden marraskuuhun asti. Viimeisin palveluhinnaston muutos toi bonuskerryttämiseen muutoksia, ja muutoksissa keskeisintä oli se, mitkä tilituotteet jatkossa asiakkaalle kerryttävät bonuksia.

Keräsin tiedoista kuvakaappaukset varainhoitajalle, ja ehdotin häntä kertomaan asiakkaalle, että siirtää suurimman osa käyttötilin varoista joko hänen kasvutuotto- tai kerros-

tuottotililleen. Näin hän pääsee jatkossakin kerryttämään suhteessa saman määrän bonuksia, kuten aikaisemmin. Jatkokysymyksenä varainhoitaja tiedusteli, onko samankaltaisia tilejä mahdollista avata asiakkaan perheenjäsenille. Kerroin, että heille on mahdollista avata kasvutuottotili, mutta huomioitavaa tilituotteessa on se, että tilissä on vain 4 maksutonta nostoa vuodessa.

Päivällä sain hoitotilin avaustehtävän. Hoitotilillä tarkoitetaan varainhoitoon perustettavaa tiliä, jonka kautta varainhoidon taustatuki pystyy tekemään asiakkaan puolesta sijoituksiin liittyviä osto- ja myyntitoimeksiantoja sekä tekemään tarvittaessa nostoja takaisin asiakkaan omille tileille. (Lipsanen 5.4.2021.) Hoitotilin avauksia ei ollut muutamaan viikkoon tullut, jonka takia minun tarvitsi käyttää hoitotilin avaukseen liittyvää virallista ohjeistusta. Sain hoitotilin avattua, mutta jälkeensä pyytävä toimihenkilö joutuikin peruuttamaan hoitotilin avauspyynnön, jonka takia jouduin lopettamaan hoitotilin vielä myöhemmin iltpäivällä.

Iltpäivälle sain vielä yhteydenoton varainhoitajalta, jonka asiakas halusi varakortin omalle tililleen yhdessä puolisonsa kanssa. Olin yhteydessä asiakkaaseen ja tilasimme luottokortin asiakkaan varakortiksi. Lupasin olla vielä tulevana viikkona asiakkaan puolisoon yhteydessä varakortin tilaamiseksi.

Viikkoanalyysi

Valuuttakauppojen tekeminen meni tällä viikolla jo todella hyvin johtuen jatkuvasta rutiinimaisesta kauppojen suorittamisesta. Myös jatkuva yhteistyö eri tahojen, kuten assistenttien, varainhoitajien sekä rahoitusten asiantuntijoiden kanssa on lujittanut työyhteisöön kuulumisen tuntua. Keskinäinen yhteistyö on myös aiheuttanut sen, että tehtävien delegointi helpottaa huomattavasti eikä avun kysyminen ole enää kynnyskysymys. Hoitotilin avausten osalta huomasin unohtaneeni, miten hoitotilin avaus käytännössä meni. Virallinen ohjeistus oli kuitenkin kattava ja hoitotilin avaus onnistui täten moitteetta.

Tällä viikolla hyödynsin tietoperustaa, kun keskustelin asiakkaiden kanssa korteista. Kyseisen asiakassoiton avulla perehdyin tällä viikolla hypoteettiseen tilanteeseen, jossa asiakkaat haluaisivat käyttää pankkikorttien ehtojen vastaisesti yhteistilillä yhtä ainoaa korttia. Hyödynsin tietoperustaa myös loppuviikosta, kun perehdyin assistentilta tulleeteseen hyvityslupaan. Tietoperustaan perehtymisestä oli hyötyä, sillä sain käsityksen siitä, kenelle kyseinen tehtävä kuuluisi.

4.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 31.5.2021

Tapaaminen, josta oli sovittu viime viikon torstaina, käynnistyi heti aamusta. Kyseessä oli yhteistapaaminen Private-varainhoitajan kanssa. Asiakkaat olivat siirtymässä toisesta pankista meidän pankin asiakkaiksi, ja halusivat samalla solmia Private-sopimuksen. Asiakkailla oli ennestään jo joitain palveluita meidän pankissamme, kuten tilejä ja verkkopankkitunnukset. Kävimme kuitenkin asiakkaan kanssa laaja-alaisesti läpi koko palveluasiain kokonaisuuden, jonka perusteella tein ratkaisut asiakkaalle ehdotettavista palveluista.

Lähtökohtana kaikilla finanssipalveluiden ja omaisuudenhoitojapalveluja tarjoavien finanssilaitosten on se, että sopimuksella olevia omaisuudenhoidon asiakkaita tavataan muutama kerran vuodessa. Tapaamisten pyrkimyksenä on kartoittaa nykytilannetta ja suunnitella tulevaisuuden varalta isompia kulu- ja menoeriä sijoitussuunnitelman tueksi (Ander- sen 2019, 82 - 84.)

Lopputuloksena päädyimme perustamaan säästötilin, jonka avulla asiakkaan käteisvaroista voidaan kerryttää bonuksia, ja korotimme asiakkaalle luottokortin luottorajaa. Tarjosin asiakkaalle myös pankin luottokorttia varakortiksi jo olemassa olevan varakortin tilalle. Tähän asiakas ei kuitenkaan ryhtynyt, koska hän halusi mieluummin, että kyseinen varakortti on Debit-muotoinen, kun taas tarjoamassani varakortissa oli pelkästään Credit-ominaisuus. Kokonaisuudessaan tapaaminen oli onnistunut, sillä saimme asiakkaan näkökulmasta parhaan mahdollisen päivittäispalvelukokonaisuuden. Asiakas oli tyytyväinen ja kiitti palvelusta lähtiessään.

Tapaamisen lisäksi päivään sisältyi todella paljon tilisiirtoja, lainan nostoja, lainan pois- maksuja ja lyhennyksiä sekä laskujen maksuja.

Tiistai 1.6.2021

Tiistai oli maanantaihin verraten hiljainen. Aamupäivälle oli tullut uusi hoitotilin avaus- pyyntö varainhoidon taustapalveluiden toimihenkilöltä. Käytin jälleen ohjeistusta hoitotilin avaukseen ja välitin avatun tilin sopimukset toimihenkilölle.

Päivällä eräs asiakas oli yhteydessä kortin vaihdon suhteen. Hänelle oli tilattu pari viikkoa sitten uusi kortti, ja opastin häntä ottamaan uuden kortin käyttöön ja laittamaan minulle

viestiä. Ohjeistin asiakasta luoton velkasaldon siirrossa sekä opastin häntä tuhoamaan vanhan kortin. Asiakkaan yhteydenoton lisäksi loppupäivä koostui parista tilisiirrosta sekä lainojen nostoista.

Keskiviikko 2.6.2021

Aamulla asiakas oli ollut minuun yhteydessä sähköpostitse pankkikortistaan, joka ei toiminut. Olin puhelimitse asiakkaaseen yhteydessä ja tiedustelin, millä tavalla kortti ei toiminut. Kortin toimimattomuuden selvittämisessä on olennaista saada tietoon, onko asiakas käyttänyt maksaessaan Debit- vai Credit-puolta, minkä suuruisella summalla asiakas on yrittänyt maksaa, missä asiakas on maksanut, sekä mitä maksupäätteen ilmoittanut virheen hetkellä. (Pankki 2022g.) Näiden tietojen avulla pystymme ensi kädessä selvittämään, mistä virhe johtuu sekä opastaa asiakasta oikeellisesti.

Kyseisessä tapauksessa asiakas oli yrittänyt käyttää lähimaksua, ja maksupäätteen ohjannut syöttämään kortin pin-koodin. Asiakas oli sen jälkeen syöttänyt kortin maksupäätteen ja se oli herjannut virhettä "Ota kortti". Virheistä sekä maksuhistoriasta pystyin päätelemään, että asiakkaan siru oli todennäköisesti mennyt rikki, mutta kortin lähimaksu toimii. Päädyimme uusintatilaamaan kortin asiakkaalle. Ohjasin myös asiakasta ottamaan Pivon mobiilimaksamisen sovelluksen käyttöön.

Asiakkailla on käytössään erilaiset puhelimeen ja älykelloihin ladattavat ja lähimaksamisen tunnistetta eli NFC-tekniologiaa hyödyntävät mobiilimaksamisen sovellukset. Tällaiset sovellukset, kuten Pivo, eivät vaadi fyysistä maksukorttia, vaan riittää, että asiakas tunnistautuu verkkopankissa, jolloin hänelle avautuu käyttöönsä mobiilimaksamisen työkalu puhelimeensa. (Nethos Oy 2022.) Pivon tai muun mobiilimaksamisen sovelluksen kautta asiakas pystyy maksamaan ostoksia kaupoissa ja liikkeissä (OP 2022).

Torstai 3.6.2021

Torstai koostui pääosin tilisiirroista. Erään varainhoitajan asiakkaalla oli herännyt kysymys tilisiirroista. Asiakas oli tekemässä kiinteistökauppaa, ja hän oli kiinnostunut tietämään, pystyykö asiakas tekemään suuremman siirron itse verkkopankin kautta, vai vaatiiko se toimihenkilöä avustamaan siirron kanssa.

Asiakkaan verkkopankissa tehdyt siirrot kuuluvat eurooppalaisen SEPA-tilisiirtostandardin piiriin. SEPA-standardi mahdollistaa maksut kaikkiin Euroopan maihin yhtenäisellä euroalueella. Suomessa toimivien pankkien välillä tehtävissä SEPA-maksuissa ei asiakkaalle

ole asetettu summaylärajaa. Osassa ulkomaisista pankeista on käytössään edelleen maksamisen summayläraja, joka on 100 000 euroa. (Pankki 2022n.)

Perjantai 4.6.2021

Perjantai lähti suhteellisen hiljaisesti käyntiin. Muutama varainhoitaja oli laittanut viestiä lasten tiliotteiden lähettamisestä asiakkaalle, sekä muutamasta tilisiirrosta. Tulostin tiliotteet ja lähetin ne asiakkaalle. Päivällä saimme sähköpostiimme erään kiireellisen tilisiirron, jossa oli jouduttu odottamaan pantinhaltijan lupaa nostaa tililtä vapaana olevaa vakuutta. Lopulta lupa oli saatu, ja meille jäi jäljelle tilisiirron tekeminen käytännössä.

Viikkoanalyysi

Viikko oli erittäin monipuolinen ja osittain vaati myös stressinsietokykyä. Etenkin maanantaina huomasin, että yksittäiset pitkät tapaamiset toimistolla aiheuttavat sen, että en pysty reaaliajassa reagoimaan sähköpostiini tulleisiin toimeksiantoihin. Samalla fyysiset asiakastapaamiset aiheuttavat paljon taustatyötä, joka muutoin jää usein pieneksi sen takia, että voimme hyödyntää sopimushyväksynnässä sähköisiä kanavia. Asiakastapaamisissa tilanne on toinen, ja suurin osa sopimuksista allekirjoitetaan paperilla, jonka jälkeen osa asiakirjoista viedään vielä erikseen sähköiseen arkistoon. Kun pääsin takaisin työpisteelle, oli tärkeää lähteä priorisoimaan kiireellisimmät ja lyhyemmät työtehtävät, ja sen jälkeen siirtyä vasta esimerkiksi asiakaskontaktia vaativiin tehtäviin.

Tietoperustaa hyödynsin tällä viikolla tilanteissa, jossa asiakas maksurajoituksista ulkomaille. Tietoperustan turvin pystyin kertomaan, mitkä rajat tilisiirtoja koskettavat, kun siirtoa lähdetään tekemään Suomesta ulkomaille.

4.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 7.6.2021

Viikon ensimmäinen päivä alkoi tavalliseen tapaan tilisiirroilla ja muutamilla lainan nostoilla. Rahatapahtumien lisäksi eräs asiakas oli ollut yhteydessä korttivaihdokseen liittyen. Olin opastanut hänelle luoton velkasaldon siirron, mutta hän toivoi, että kävisimme asiaa varmuuden vuoksi vielä puhelimitse läpi.

Kortin vaihdossa velkasaldon siirto on manuaalinen prosessi, jonka asiakkaan tulee tehdä itse. Prosessi on ajankohtainen silloin, kun asiakkaalla on suurempi summa velkasaldoa

olemassa olevalla kortilla, ja luoton velkasaldo halutaan siirtää uudelle kortille. Tässä tapauksessa asiakas siirtää uudesta luottokortistaan luottoa tilille vanhan kortin velkasaldon mukaisesti. Esimerkiksi voidaan ajatella, että asiakas haluaisi siirtää vanhalta luottokortistaan 500 euroa uudelle luottokortille. Tällöin asiakas nostaa uuden luottokortin luottoa tilille 500 euroa, ja lyhentää sillä vanhan kortin velkasaldon. Tästä aiheutuu siirtokulu 2 euroa + 2,75 prosenttia siirron suuruudesta, mikä on kuitenkin neuvoteltavissa pankin kanssa kuluhyvityksenä. (Pankki 2022h.)

Päivä päättyi muutaman korttiongelman selvittämiseen ja sitä kautta kortin uusintatilaamiseen asiakkaalle, sekä muutamiin tilisiirtoihin ja tilin lopetukseen.

Tiistai 8.6.2021

Aamulla eilinen asiakas oli ollut vielä yhteydessä minuun liittyen korttivaihdoksesta. Olin eilen puhelimitse kertonut hänelle vielä loppulaskusta, joka tulisi sisältämään kortin lopetuskoron. Asiakas tiedusteli summaa ja sitä, pystyykö hän jo maksamaan loppulaskun määrän kortille jo nyt. Olin yhteydessä pankin sisäiseen korttipalveluun, joka pystyi kertomaan loppulaskun määrän huomisella arvolla. Ilmoitin asiakkaalle summan, joka hänen tulee suorittaa seuraavana päivänä. Asiakas antoi vielä kiitoksensa hyvästä asiakaspalvelusta.

Luottokortin velalle pankki tarjoaa aina 35 vuorokautta korotonta ja kulutonta maksuaikaa. 35 vuorokautta ylittävältä osalta asiakkaalle alkaa kertymään tilinhoitomaksua 3,5 euroa per lasku sekä vuosikorko, joka on pääasiallisesti kaikkien suomalaisten pankkien luottokorteissa 8,95 prosenttia. Mitä vanhempaa luoton velkasaldo on, sitä suuremmaksi koron määrä asiakkaalla kertyy. Kun kortti lopetetaan tai sen velkasaldo maksetaan kokonaisuudessaan pois, muodostuu luottovelasta lopetuskorko, joka vaihtelee suuruudeltaan riippuen siitä, kuinka vanhaa velkaa asiakkaan luottokortilla on. (Pankki 2022g.)

Korttikysymysten lisäksi päivä oli suhteellisen rauhallinen ja koostui pääosin lainojen nostoista.

Keskiviikko 9.6.2021

Aamu alkoi eilen iltapäivällä tulleen tilin omistajuusyhdistelyllä. Asiakkaalla oli taloustili, johon hän halusi liittää puolisonsa. Olin yhteydessä asiakkaisiin tiedustellen, minkälaisen omistajuustiedon hän haluaa tiliin lisättävän. Lopputuloksena saimme myös asiakkaan

puolison tilin omistajaksi, ja lähetin sopimukset asiakkaalle ja asiakkaan puolisolle hyväksyttäväksi.

Tilissä, jossa on kaksi yhtäläistä omistajaa, on mahdollista valita omistajuustieto. Tili on mahdollista määrittää joko TAI- tai JA- muotoiseksi tiliksi. TAI-tilissä kumpikin omistaja ovat oikeutettuja tekemään itsenäisesti rahansiirtoja tililtä ilman erillistä hyväksyntää. JA-tilissä tilin käyttöoikeudet ovat määritelty siten, että tilin omistajat pystyvät ainoastaan yhdessä tekemään päätöksiä tiliin tehtävistä muutoksista ja rahasiirroista. (Hasselgren 11.4.2018.) Kuolinpesätilanteissa TAI-tilin käyttöoikeudet säilyvät toisella omistajista, vaikka toinen omistajista menehtyy. JA-tilissä käyttöoikeudet taas poistuu, eikä tililtä voi tehdä siirtoja ilman kuolinpesän osakkaiden lupaa. (Minilex s.a.)

Päivälle olimme saaneet muutaman valuuttakaupan sekä valuuttatilin avauksen Norjan kruunuihin. Valuuttakaupat oli tehty valmiina kauppoina, jolloin meille jäi tehtäväksi ainoastaan rahan siirtäminen järjestelmässä. Valuuttatilin avauksesta varainhoitaja oli sopinut asiakkaan kanssa jo ennestään, jolloin riitti ainoastaan, että avaan tilin ja laitan sopimukset asiakkaalle allekirjoitettavaksi.

Iltapäivälle saimme vielä yhteydenoton rahoituksen asiantuntijalta avata palveluita 15.6. 18 vuotta täyttäneelle asiakkaalle. Otin tehtävän vastaan ja varasin neuvottelupäivää varten tilan, jossa voin asiakkaat tavata.

Torstai 10.6.2021

Torstai oli edelliseen päivään verrattuna erittäin rauhallinen. Päivä koostui pääosin valuuttakaupoista ja muutamista asiakkaiden tilisiirroista. Katsoin myös työlistalta tarpeelliset delegoitavat tehtävät, joita ei oltu vielä siirretty. Iltapäivälle saimme yhden yhteydenoton asiakkaan toiveesta tilata uusi kortti Private-sopimuksen myötä. Olin asiakkaaseen yhteydessä ja saimme tilattua Platinum-kortin asiakkaalle. Tämän korttimyynnin osalta olin päässyt puolivuositteeseen tavoitteeseeni, ja se tuntui hyvältä.

Perjantai 11.6.2021

Torstai-iltapäivälle oli tullut pyyntö päästä tekemään rahansiirrot asiakkaan asuntokauppoja varten. Pyyntö tuli osastomme lakimieheltä, joka toimi asuntokaupassa kaupanvahvistajana, mutta tarvitsi erikseen vielä henkilön tekemään varsinaiset rahatapahtumat. Aikaisemmin tehtäväksi tulleet asuntokaupat koostuivat pääasiallisesti taustatyönä tehtä-

vistä rahatapahtumista, mutta tällä kertaa pääsisin itse kauppatilaisuuteen tekemään rasiirrot. Asuntokauppoja varten tiedustelin lisätietoja vielä lähikollegaltani siitä, miten asuntokaupat lähdetään toteuttamaan, koska en ollut aiemmin ollut päävastuussa asunto-kauppojen tekemisestä.

Ilmapäivälle olin saanut pyynnön rahoituksen asiantuntijalta ottaa asiakkaalta allekirjoitus panttaussitoumukseen. Asiakas oli velkaa vastaan panttaamassa kiinteistöä, ja tähän vaadittiin vielä fyysinen allekirjoitus sitoumuksesta. Asiakas kävi toimistolla ja otimme allekirjoitukset panttaussitoumukseen.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla pääsin perehtymään laaja-alaisesti korttiluottoon liittyviin kuluihin ja luotonhoitoon. Etenkin keskustelu asiakkaan kanssa lopetuskoroista sekä luotonsiirroista auttoivat minua ymmärtämään, mistä asiakkaan luottolasku usein koostuu. Sen lisäksi viikko toi tullessaan täysin uutena prosessina asuntokaupat, johon pääsisin ensi viikolla osallistumaan. Tätä varten sain jo hyviä ohjeita käytäntöön, mutta koin tarvitsevani vielä hieman apua tässä. Torstain korttimyynnin myötä olin päässyt puolivuositteiseen tavoitteeseeni, ja se tuntui todella suurelta onnistumiselta tähän viikkoon.

Tällä viikolla tietoperustana hyödynsin paljon pankkimme intrasivuja. Intrasivun avulla sain tarkempaa tietoa etenkin korttiluottoon ja luotonhoitoon liittyvissä kysymyksissä. Tietoperusta auttoi minua myös tilin omistajuusyhdistelyssä, kun kävimme läpi JA- ja TAI-tilin eroavaisuuksia asiakkaan näkökulmasta.

4.11 Seurantaviikko 11

Maanantai 14.6.2021

Aamu alkoi valuuttakaupalla, jossa oli tarkoitus ostaa Norjan kruunuja ja myydä Ruotsin kruunuja. Tätä varten olin rakentanut itselleni ohjeistuksen viikolla 7, jolloin kauppojen tekeminen onnistui vaivatta. Aamulle oli saapunut myös yhden hoitotilin avaus. Aikaisemmat hoitotilin avaukset olivat harjaannuttaneet tekemistäni niin, että pystyin hoitotilin avaamaan jo lähes kokonaan ilman ohjeistusta. Tämä nopeutti hoitotilin avausprosessia huomattavasti.

Aamun tehtävien lisäksi päivä oli rauhallinen ja koostui pääasiallisesti lainan nostoista ja asiakkaiden tilisiirroista. Sparrasin vielä iltapäivällä lähikollegan kanssa huomenna tapahtuvista asuntokaupoista. Asuntokaupoissa olennaista on tietää, tehdäänkö kaupat rahoituksella vai ostetaanko asunto pelkällä käsirahalla. Sen lisäksi lähikollegani kertoi, että kaikki tilaisuuden dokumentit on kannattavaa skannata itselle, sillä se helpottaa minua tekemään tarvittavat rahasiirrot sekä helpottaa pankkia, mikäli se tarvitsee myöhemmin asuntoon liittyen jonkinlaista dokumentointia. (Lipsanen 14.6.2021.)

Tiistai 15.6.2021

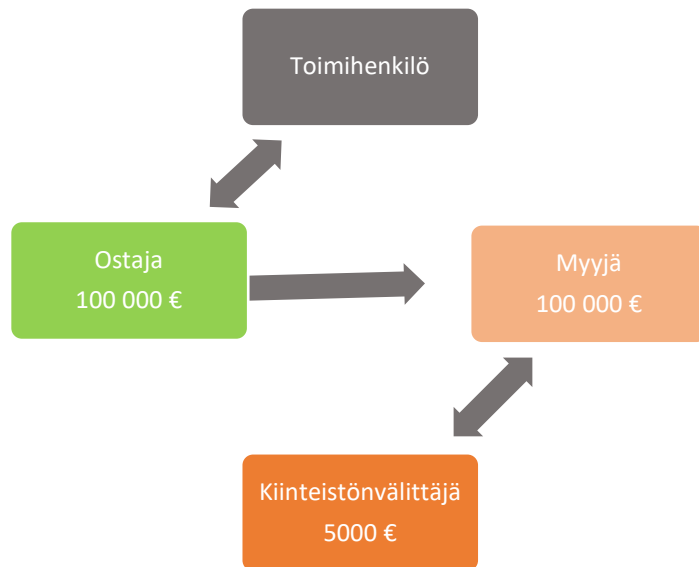
Aamulla olimme saaneet tiedon asiakkaasta, joka oli menossa tekemään ulkomaille autokauppoja 21.6. ja sitä varten meidän tulisi olla valmiudessa tekemään rahasiirrot asiakkaan toimittaman kauppakirjan mukaisesti. Minä ja lähikollegani ilmoitimme olevamme tuolloin valmiina siirtoihin.

Asuntokaupat, joista oli sovittu 11.6., tapahtuivat iltapäivästä. Kauppatilaisuudessa kiinteistönvälittäjä kävi läpi asuntoon liittyvän kauppakirjan kokonaisuudessaan ja vastasi kaikkiin myyjällä ja ostajalla heränneisiin kysymyksiin. Kun kaupan molemmat osapuolet olivat tyytyväisiä, ja kaupanvahvistaja oli vahvistanut kauppakirjan, siirryttiin minun osuuteen eli varojen siirtoon. Varojen siirrossa oli otettava huomioon siirto ostajan tililtä myyjän tilille, ja sen lisäksi kaupassa oli otettava huomioon kiinteistövälittäjän palkkio, joka otettiin kauppatilaisuudessa myyjältä. Kiinteistövälittäjän palkkion kohdalla tein kuitenkin virheen, sillä siirsin varat suoraan ostajan tililtä myyjän tilille, mutta myyjä ei ollut enää meidän pankkimme asiakas, jolloin en päässyt enää hänen tietoihin tekemään palkkion maksua. Tästä saimme kuitenkin sovittua, että myyjä maksaa itse kiinteistövälittäjän palkkion laskulla.

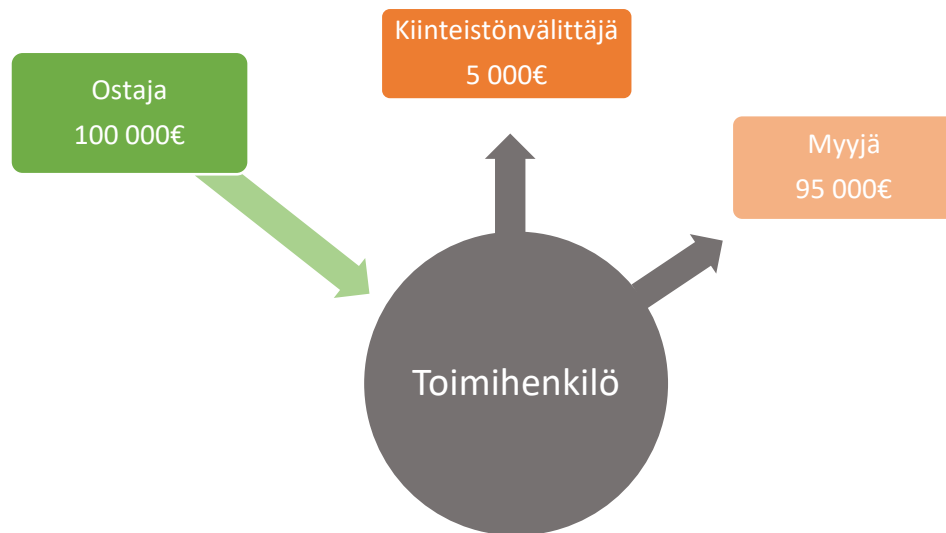
Myöhemmin kaupanvahvistaja oli minuun vielä yhteydessä kiitoksena hyvästä ensimmäisestä omasta asuntokaupasta. Päivän loppuun keskustelimme vielä lähikollegan kanssa rahasiirroista, ja miten ne olisi helpointa teknisesti toteuttaa, jotta aikaisemmalta haasteelta voitaisiin välttyä.

Ongelmaksi muodostui se, että tein rahatapahtumat suoraan ostajan tililtä myyjän tilille. Kun kiinteistönvälittäjän palkkio otetaan huomioon, niin silloin siirrot on tehtävä niin, että ostaja maksaa asunnosta koko kaupan hinnan, mutta myyjä maksaa erikseen summasta vielä välityspalkkion, joka on muutamia prosentteja kauppasummasta. Ongelmaa on havainnollistettu kuviossa 5. Totesimme, että kaupat on viisainta tehdä välikäden kautta, eli

toimihenkilö, joka tekee rahasiirtoja, tekee kaikki maksut oman kassan kautta. Tällöin allokointi eri tahojen välillä onnistuu ilman ongelmia. Ratkaisua on havainnollistettu alempana kuviossa 6



Kuvio 5. Asuntokauppojen toteutus ostajalta myyjälle.



Kuvio 6. Asuntokauppojen toteutus toimihenkilö välikätenä.

Keskiviikko 16.6.2021

Päivä oli rauhallinen edellisiin päiviin verrattuna. Sain yhteydenottopyynnön varainhoitajalta uudesta pankkiasiakkaasta, joka suunnitteli siirtymistä pankkimme asiakkaaksi. Olin yhteydessä asiakkaaseen ja sovimme tapaamisajan parin viikon päähän. Yhteydenoton lisäksi päivä koostui pitkälti lainan nostoista, tilisiirroista sekä tilin lopetuksesta.

Torstai 17.6.2021

Aamu alkoi tapaamisella, josta oli sovittu viime viikolla 9.6. Kyseessä oli 18-vuotishuolto, ja tapaamisessa oli mukana myös 18-vuotiaan vanhempi. Kävimme läpi keskeiset muutokset 18-vuotiaan palveluissa ja tuttuun tapaan kävimme läpi myös käyttöoikeuden poistumisen huoltajilta. Teimme myös uudet verkkopankkitunnukset 18-vuotiaan nimiin, sekä tilasimme asiakkaalle luottokortin.

Asiakkaan vanhempi otti vielä tapaamisen loppuun puheeksi asiakkaan kiinnostuksen liityen sijoittamiseen ja siihen, että hän mielellään haluaisi mielellään kuulla lisää ja mahdollisesti harrastaa sijoittamista jollain summalla. Neuvontana ohjeistin mobiilisovelluksen käytössä sijoitusten osalta ja kerroin asiakkaalle, mitä mobiilisovelluksesta on mahdollista nähdä sijoitusten osalta. Osoitin myös, mistä on mahdollista tarkastella tiettyjen osakkeiden kurssikehitystä, sekä mistä sovelluksessa on mahdollista nähdä lukuisat eri sijoitusinstrumentit.

Asiakas yritti vielä tapaamisen loppuun hieman kysellä, mitä osaketta olisi suositeltavaa ostaa, johon jouduin toteamaan, että syväluotavaa sijoitusneuvontaa ja suosituksia en voi asiakkaille antaa. Mainitsin kuitenkin, että sijoittaminen on harrastuksena yleissivistävä ja avartaa näkemystä maailmantaloudesta kokonaisuutena. Sen lisäksi kerroin, että jokainen iso muutos maailmalla näkyy osakkeiden hinnoittelussa, jolloin omia sijoituspäätöksiä kannattaa myös miettiä sisäisten tekijöiden lisäksi ulkoisten vaikutusten kautta. Loppuun mainitsin hyvänä esimerkkinä korona-ajan osakenousijoista kiukaita valmistavan Harvia Oyj:n, jonka viimeisen vuoden menestys oli perustunut pitkälti kuluttajien mökkeilyinnostukseen ja tapaan keksiä vaihtoehtoisia ratkaisuja kuntosalien ja muun oheistoiminnan kiinni olemiselle korona-aikana (Ranta 12.3.2021).

Perjantai 18.6.2021

Viikko päättyi rauhalliseen päivään. Päivän aikana saimme lähikollegani kanssa muutamiaakin kiireellisiä hoitotilien avauksia, jotka saimme suoritettua heti työpöydältä. Hoitotilien avausten lisäksi päivä koostui pitkälti muutamista lainan nostoista ja poismaksuista sekä tilisiirrosta.

Viikkoanalyysi

Alkuviikon valuuttakaupat kahdessa eri valuutassa sujuivat viime viikkoihin verrattuna todella hyvin, koska olin rakentanut kyseisestä tilanteesta tarkat ohjeet itselleni tulevaisuutta varten. Tiistaina tapahtuneissa asuntokaupoissa tapahtui virhe, johon lähdimme yhdessä lähikollegani kanssa heti etsimään ratkaisua. Lopputuloksena keksimme ratkaisun, jonka avulla jatkossa pystymme toteuttamaan asuntokauppojen rahatapahtumia ongelmitta. Tärkeintä tilanteessa oli kuitenkin oppi ja se, että tilanteessa pääsi haastamaan itseään.

Torstain asiakastapaaminen oli positiivinen kokemus ja oli ilo huomata, että oma ammattitaito myös sijoitusten saralla näkyy. Torstain tapaaminen vahvisti käsitystäni entisestään APV-tutkinnosta ja siitä, että lähtisin tulevaisuudessa tutkintoa suorittamaan.

Tällä viikolla tietoperustana hyödynsin lähikollegaa. Lähikollegan avulla kävimme läpi asuntokauppoja sekä niiden teknistä toteutusta. Lähikollega antoi myös tukea esittämällä vaihtoehtoisen ratkaisun rahansiirtojen tekemiseen asuntokaupoilla, mikä helpottaa tekemistä vastaavassa tilanteessa.

4.12 Seurantaviikko 12

Maanantai 20.6.2021

Aamulle olimme saaneet jälleen rahoituksen asiantuntijalta yhteydenoton asiakkaasta, jolla olisi toiveena tehdä asuntokaupat keskiviikkona 22.6. Kauppatilaisuus oli samanlainen viime viikon tiistain asuntokauppoihin verraten. Tällä kertaa olimme kuitenkin sparranneet lähikollegan kanssa asuntokauppojen tekemisestä, joten olin luottavaisin mielin. Kauppatilaisuuden järjestämistä lukuun ottamatta päivä oli todella hiljainen. Lähikollegani kertoi monen toimihenkilön sekä asiakkaiden siirtyvän usein kesäloman viettoon yleensä heinäkuun paikkeilla, joten poikkeuksellinen hiljaisuus ei ollut yllättävää (Lipsanen 20.6.2021).

Tiistai 21.6.2021

Tiistai-aamu käynnistyi 15.6. sovitulla autokauppajärjestelyllä. Asiakas oli sanojensa mukaan maksanut autokaupalle rahasumman, mutta raha ei ollut vielä näkynyt autokaupan tilillä. Rahatapahtuma näkyi lähteneen asiakkaan tililtä, mutta useimmiten EU-maiden vä-

lillä tehdyissä tilisiirroissa voi kestää kauemmin (Pankki 2022n). Tein siirrosta tilisiirtotodistuksen, josta kävi ilmi maksettu summa sekä tilinumero, johon summa on suoritettu. Todistuksen lisäksi tulostin itselleni tiliotteen, josta käy ilmi siirron tiedot. Vahvistin dokumentit vielä pankin leimasimella ja lähetin dokumentit asiakkaalle sekä autokaupalle.

Autokauppajärjestelyn lisäksi päivä koostui ulkomaanmaksuista, asiakkaiden tilisiirroista sekä tilisiirroista vakuutuskuoreen. Iltapäivälle oli tullut myös pyyntö avata hoitotili. Avauksen sain hoidettua vielä ennen työpäivän päättymistä.

Keskiviikko 22.6.2021

Aamu alkoi muutamalla tilisiirrolla ja lainan nostoilla. Rahatapahtumien lisäksi saimme yhteydenoton varainhoitajalta, jonka asiakas olisi halunnut tehdä pankkiyhteysvaltuutuksen yrityksensä tileistä. Pankkiyhteysvaltuutuksen avulla yritys tai yhteisö valtuuttaa aineistonhoitajan hoitamaan yrityksen maksuliikennettä yrityksen nimissä Web Service -kanavan kautta. Usein aineistonhoitajana toimii tilitoimisto tai ohjelmistotoimittaja. (OP 2022.) Pankkitilin tulee lähes aina olla yritystili, jotta sitä voidaan käyttää tilitoimistojen ohjelmissa (Accountor Finago Oy 2022). Ohjasin pankkiyhteysvaltuutuksen pyytäjän kääntymään pankkimme virallisille sivuille tekemään oheisen valtuutuksen.

Iltapäivästä oli järjestetty asuntokauppoihin liittyvä kaupantekotilaisuus, johon menin tekemään rahansiirrot. Tapaamisen kulku noudatti hyvin pitkälti samaa kaavaa kuin viime viikoinen kaupantekotilaisuus. Välittäjä kävi läpi kauppakirjan sisällön, jonka jälkeen kauppa vahvistettiin myyjän ja ostajan allekirjoituksilla. Tällä kertaa tein rahatapahtumat oman kassan kautta, mikä helpotti suuresti varojen siirtoa. Lopputuloksena saimme varat siirrettyä ja kaupantekotilaisuus saatiin päätökseen.

Torstai 23.6.2021

Torstai sisälsi pitkälti tilisiirtoja, lainan nostoja sekä lainojen poismaksuja. Päivällä saimme myös yhden hoitotilin avauksen. Hoitotilien avausprosessi oli jo kertauksen myötä tullut tutuksi, eikä minun tarvinnut tähän hyödyntää ollenkaan virallista ohjeistusta.

Perjantai 24.6.2021

Myös perjantai oli hyvin hiljainen. Saimme työpöydälle muutamien tiliotteiden tulostukset asiakkaille sekä muutamia tilisiirtoja ja lainan nostoja. Näiden lisäksi tehtävää ei tullut ja pääsimme siirtymään viikonlopun viettoon.

Viikkoanalyysi

Viikon tekeminen koostui pääasiallisesti yksinkertaisista toimenpiteistä, kuten tilisiirroista ja lainojen rahatapahtumista. Korttimyyntiä en tällä viikolla saanut, mutta se johtui pitkälti siitä, että sekä asiakkaat, että varainhoitajat olivat siirtyneet lomien viettoon. Asuntokaupat olivat erityisen onnistuneet, koska olimme lähikollegan avustuksella käyneet läpi viime viikkoisen epäonnistumisen ongelmakohdat, ja keksimme niihin ratkaisun.

Tällä viikolla pääsin hyödyntämään tietoperustaa, kun perehdyin pankkiyhteysvaltuutuksiin. Terminä pankkiyhteysvaltuutus oli täysin vieras, mutta tietoperustaan perehtymisen jälkeen sain käsityksen siitä, mitä termillä tarkoitetaan. Tietoperustaan perehtyminen auttoi myös hahmottamaan yritysten maksuliikennettä ja siihen liittyvän aineistopalvelun hyödyntämistä.

5 Pohdinta

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää ja kuvata omaa osaamista ja työskentelyäni rahalaitoksen Private-osaston asiakkuusneuvojana. Työn avulla pyrin kehittämään omaa ammattitaitoani, jotta pystyisin tulevaisuudessa hakeutumaan työpaikassani vaativampiin tehtäviin sijoitusmyynnin parissa. Prosessit, jotka olin itselleni asettanut tarkasteluun tarkemmin, olivat valuuttakauppojen merkitys rahan arvossa, sijoituspalveluiden myynnin regulointi sekä luotonantoon ja luottomyyntiin liittyvät ehdot. Edellä mainituista prosesseista valuuttakaupat sekä luotonanto pohjautuivat nykyisiin työtehtäviin ja sijoitusmyynnin regulointi tehtävään, johon haaveilen työllistyväni tulevaisuudessa. Päiväkirjaraportoinnin pituus oli 12 viikkoa. 12 viikon aikana tarkastelin kriittisesti työtehtäviäni, tapaamisia, asiakaskohtaamisia, työympäristöä ja siihen kuuluvaa työyhteisöä.

12 viikon tarkastelujakson päätyttyä huomasin kehittyneeni kaikilla edellä mainituilla osa-alueilla. Sain käsityksen nykyisen työtehtäväni vaatimuksista ja sen lisäksi sain myös mahdollisuuden perehtyä oman työtehtävän ulkopuolelle kohdistuneista tehtävistä, kuten yritykseen tai henkilöasiakasrahoitukseen liittyvistä toimenpiteistä.

Alkuoletukseni työtehtävästä oli suppeampi kuin osasin odottaa. Pitkälti käsitykseni Private-osaston asiakkuusneuvojasta liittyi päivittäispalveluratkaisujen tarjoamiseen Private-henkilöasiakkaille, jolloin uusi työtehtävä ei eroaisi edellisestä työtehtävästäni suuresti. Pääsin kuitenkin perehtymään 12 viikon tarkastelujakson aikana prosesseihin, jota ei aikaisemmin oltu käsitelty työssäni ollenkaan. Tällaisia prosesseja olivat valuuttakauppojen lisäksi varainhoidon hoitotilien avaukset, vakuutuskuorten toimintaperiaate, asuntokauppojen toteuttaminen sekä yrityksen maksuliikenne ja siihen liittyvät pankkiyhteysvaltuutukset.

Myös ennalta tunnetuissa prosesseissa, kuten ASP-tilin avauksissa ja alaikäisten asiakkaiden päivittäispalveluissa sain oppia uutta. Etenkin tietoperustan hyödyntäminen käytännön tekemisen tukena vahvisti jo opinnäytetyön alkuun asetettua tavoitetta työtehtävään liittyvän osaamisen kehittämisestä. Pankin asiakkuusneuvojalla on useimmiten riittävä kompetenssi hoitaa työtehtävät käytännön tasolla hyvin ilman, että toimihenkilö perehtyy työtehtävien teoriaan tai syihin. Tietoperusta antoi kuitenkin käsityksen prosesseista kokonaisuutena, jolloin myös oppi oli huomattavasti laajempaa. Teoreettisen puolen ymmärtäminen auttoi käytännön tasolla myös siten, että pystyin esimerkiksi perustelemaan itseni asiakkaille, jotka saattoivat muuten kyseenalaistaa tiettyihin prosesseihin liittyvät lainalaisuudet.

Tulevaisuudessa haluan kehittää itseäni edelleen tuotemyynnissä sekä sijoituspalveluiden osaamisen laajuudessa. Pankki on myynnillinen organisaatio, ja ratkaisujen tarjoaminen jokaisessa asiakaskohtauksessa on olennainen osa toimihenkilön toimintaa. Päiväkirja-raportoinnin aikana huomasin, että pyrin ajattelutapaan, jossa hoidan asiakkaan ongelman mahdollisimman hyvin ja nopeasti. Myöhemmin aloin kuitenkin ymmärtämään, että jokaisessa tilanteessa on aina pieni hetki pysähtyä ja kysyä, onko asiakas ollut esimerkiksi tyytyväinen nykyisiin palveluihin. Tätä kautta pääsisimme keskustelemaan matalalla kynnyksellä myös muista pankkiasiointiin liittyvistä asioista. Tuote- ja ratkaisumyynnin osalta haluan, että pystyn löytämään potentiaaliset myynnin paikat ja että kykenen perustelevaan pankin tuotteet asiakkaalle paremmin.

Kehityskohteena koin myös sijoituspalveluiden osaamisen keskeisenä osana jatkokehittymistä. Tätä kehityskohdetta hieman haittaa vielä nykyisen työtehtävän raamit ja säännöt, joiden puitteissa toimihenkilön on toimittava. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli toimihenkilöllä ei ole riittävää sääntelyn edellyttämää lupaa, ei hän pysty tarjoamaan tai antamaan sijoitusneuvontaa pankissa (Pankki 2022o). Koen kuitenkin, että tällä hetkellä sidosryhmien oppi on tässä kehityskohteessa keskeisin tekijä jatkossa. Nykyisessä työtehtävässä minulla on laaja verkosto varainhoitajia ja muita sijoitusmyynnin parissa työskenteleviä toimihenkilöitä, joilta minulla on mahdollisuus oppia paljon sijoittamisesta.

Työn analysointi on edesauttanut oppimistani kyseisessä työtehtävässä ja antanut eväitä tulevaan työtehtävään sijoitusmyynnin parissa. Pohdintaa kirjoittaessani tiimimme on laajentunut kolmella päivittäispalvelun toimihenkilöllä, ja olen saanut mahdollisuuden perehdyttää heidät kyseiseen työtehtävään. Kiitosta olen perehdyttämisestä saanut etenkin prosesseihin syihin perehtymisestä ja muutoin vaikeiden prosessien avaamisesta käytännönläheisellä tavalla. Olen myös saanut esihenkilöltä ehdollisen luvan suorittaa APV-tutkimus, joka mahdollistaisi jatkossa uusien työtehtävien hakemisen sijoitusmyynnin parista.

6 Lähteet

Accountor Finago Oy 2022. Pankkiyhteysvaltuutukset. Luettavissa: <https://procountor.fi-nago.com/hc/fi/articles/360000252237-Pankkiyhteysvaltuutukset>. Luettu: 17.4.2022.

Andersen, A. 2019. Sijoituspalvelut – Osto ja myynti. Alma Talent. Helsinki.

Fine vakuutus- ja rahoitusneuvonta s.a. Omaisuudenhoitopalvelut. Luettavissa: <https://www.fine.fi/finanssietoa/sijoitusasiat/omaisuudenhoitopalvelut.html>. Luettu: 17.4.2022.

Hasselgren, J. 11.4.2018. Yhteiset pankkitilit puolison kanssa? -Järjestä tilien käyttöoikeudet, niin et joudu pulaan, jos puolisosi menehtyy. OP Media. Luettavissa: <https://www.op-media.fi/omat-rahhat/yhteiset-pankkitilit-puolison-kanssa---jarjesta-tilien-kayttooikeudet-nain-niin-et-joudu-pulaan-jos-puolisosi-menehtyy/>. Luettu: 13.4.2022.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442

IAS 24. International Accounting Standards Board. Kansainvälinen tilinpäätösstandardi. Lähipiiriä koskevat tiedot.

Lipsanen, D. 5.4.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 12.4.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 19.4.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 27.4.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 30.4.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 7.5.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 18.5.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 19.5.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 14.6.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Lipsanen, D. 20.6.2021. Asiakkuusneuvoja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Mieli ry 2021. Vuorovaikutus työyhteisössä. Luettavissa: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/vuorovaikutus-tyoyhteisossa/>. Luettu: 20.2.2022.

Minilex s.a. Kuolinpesä ja yhteinen tili. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/kuolinpes%C3%A4-ja-yhteinen-tili>. Luettu: 12.4.2022.”

Moisio, T. 26.4.2021. Varainhoitaja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

Nethos Oy 2022. Mobiilimaksaminen yleistyy – Näin pääset alkuun. Luettavissa: <https://raha.fi/mobiilimaksaminen-yleistyy-nain-paaset-mukaan/>. Luettu: 18.2.2022.

Nethos Oy 2022. Korkoa korolle -ilmiö selitettynä selkokielellä. Luettavissa: <https://raha.fi/korkoa-korolle/>. Luettu: 17.3.2022.

OP 2022. Mobiilimaksaminen. Luettavissa: <https://www.op.fi/mobiilimaksaminen>. Luettu: 11.4.2022.

OP 2022. Pankkiyhteysvaltuutus. Luettavissa: <https://www.op.fi/yritykset/maksuliike-ja-kassanhallinta/yrityksen-sahkoiset-palvelut/pankkiyhteysvaltuutus>. Luettu: 17.4.2022.

OP 2022. SEPA-maksu. Luettavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/sepa-maksu>. Luettu: 11.4.2022.

Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624.

Pankkiasiat s.a. Vakuutuskuori. Luettavissa: [Vakuutuskuori | Pankkiasiat.fi](#).

Luettu: 1.4.2022.

Pankki 2022a. Pankin Intranet. 18-vuotishuolto. Luettu: 4.4.2022.

Pankki 2022b. Pankin Intranet. Asiakkaan tunteminen. Luettu: 1.3.2022.

Pankki 2022c. Pankin Intranet. ASP-tili. Luettu: 16.3.2022.

Pankki 2022d. Pankin Intranet. Alaikäisten pankkiasiat. Luettu: 11.4.2022.

Pankki 2022e. Pankin Intranet. Gold-korttikampanja. Luettu: 1.3.2022.

Pankki 2022f. Pankin Intranet. Kortin väärinkäytökset. Luettu: 17.3.2022.

Pankki 2022g. Pankin Intranet. Kortit. Luettu: 13.4.2022.

Pankki 2022h. Pankin Intranet. Luoton siirto. Luettu: 13.4.2022.

Pankki 2022i. Pankin Intranet. Osaamisen kehittäminen. Luettu: 19.2.2022.

Pankki 2022j. Pankin Intranet. Osaamisen kehittämisen keskeiset tavoitteet. Luettu: 19.2.2022.

Pankki 2022k. Pankin Intranet. Palveluhinnasto. Luettu: 1.3.2022.

Pankki 2022l. Pankin Intranet. Private Banking. Luettu: 17.4.2022.

Pankki 2022m. Pankin Intranet. Päivittäispalvelut. Luettu: 18.2.2022.

Pankki 2022n. Pankin Intranet. SEPA-maksu. Luettu: 13.4.2022.

Pankki 2022o. Pankin Intranet. Sijoitusneuvonta. Luettu: 13.3.2022.

Pankki 2022p. Pankin Intranet. Sparrauskeskustelut. Luettu: 1.3.2022.

Pankki 2022q. Pankin Intranet. Tallelokerot ja asiakirjasäilytys. Luettu: 1.3.2022.

Pankki 2022r. Pankin Intranet. Tulospalkitseminen. Luettu: 20.2.2022.

Pankki 2022s. Pankin Intranet. Valuuttakaupat. Luettu: 20.2.2022.

Pankki 2022t. Pankin Intranet. Verkkopankkitunnukset. Luettu: 23.2.2022.

PricewaterhouseCoopers 2013. Osakeyhtiön lähipiiri ja lähipiirirekisteri. Luettavissa: <https://uutishuone.pwc.fi/osakeyhtion-lahipiiri-ja-lahipiirirekisteri>. Luettu: 23.2.2022

Ranta, E. 12.3.2021. Tässä on pörssin kuumin osake – arvo lähes kuusinkertaistunut, korona lisäsi vauhtia. Iltasanomat. Luettavissa: <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000007854569.html>. Luettu: 15.4.2022.

Sijoittaminen 2022. Valuuttakauppa eli forex-kauppa. Luettavissa: <https://www.sijoittaminen.com/valuuttakauppa>. Luettu: 20.2.2022.

Valtionvarainministeriö s.a. Finanssivalvonta, yhteinen valvontamekanismi ja Euroopan finanssivalvontajärjestelmä. Luettavissa: <https://vm.fi/finanssivalvonta-ja-yhteinen-valvontamekanismi>. Luettu: 25.2.2022.

Vähä-Ruka, J. 7.4.2021. Asiakkuusjohtaja. Pankki. Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki.

WS Finance Oy 2022. Yrityksen sidosryhmät. Luettavissa: <https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>. Luettu: 20.2.2022.