



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Tutkimus Kantasäästöpankin asiakkaiden tietoisuudesta ja kiinnostuneisuudesta pankin notariaattipalveluista

Kaipainen, Salla

2012 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Tutkimus Kantasäästöpankin asiakkaiden tietoisuudesta
ja kiinnostuneisuudesta pankin notariaattipalveluista

Salla Kaipainen
Oikeudellinen asiantuntijuus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2012

Salla Kaipainen

Tutkimus Kantasäästöpankin asiakkaiden tietoisuudesta ja kiinnostuneisuudesta pankin notariaattipalveluista

Vuosi 2012 Sivumäärä 40

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Kantasäästöpankki Oy:n asiakkaiden tietoja ja kiinnostuneisuutta pankin oikeudellisista palveluista. Tavoitteena oli selvittää, kuinka suuri osa asiakkaista tuntee pankin oikeudellisten palvelujen sisällön, ja mitkä näistä palveluista ovat heidän mielestään kiinnostavimpia. Erityisenä kohderyhmänä tutkimuksessa olivat noin yli kuusikymmentävuotiaat asiakkaat, koska heille aihe on yleisesti ajankohtaisempi kuin nuoremmille asiakkaille. Lisäksi opinnäytetyössä tutkittiin, kuinka moni on käyttänyt joskus jotakin oikeudellista palvelua, minkä toimeksiantajan kautta sitä on käytetty, ja mitä oikeudellisia palveluja on käytetty eniten. Opinnäytetyö toteutettiin pääasiallisesti kvantitatiivisena tutkimuksena, ja pääasiallinen tutkimusaineisto saatiin lähettämällä kirjekysely niille Kantasäästöpankin asiakkaille, joilla ei ole verkkopankkia ja joiden varallisuus pankissa on yli 30 000 euroa. Kyselyn ajankohta sijoittui helmikuuhun 2012.

Kyselytutkimukseen vastanneista asiakkaista 79 prosenttia tiesi Kantasäästöpankin tarjoavan oikeudellisia palveluja, mutta 50 prosenttia kertoi, ettei tunne niiden sisältöä kovin hyvin. Yli puolet eli 63 prosenttia oli käyttänyt jotakin oikeudellista palvelua ja suosituimmat käytetyt palvelut olivat perunkirjoitus sekä kiinteistön kauppa. Tutkimus osoitti, että vastaajia eniten kiinnostava notariaattipalvelu oli perintöverosuunnittelu ja vähiten kiinnostava oli avioeron yhteydessä tehtävä ositus.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että valtaosa Kantasäästöpankin asiakkaista tietää, että pankki tarjoaa oikeudellisia palveluita, mutta suurin osa asiakkaista ei tunne palveluvalikoimaa kovin hyvin. Notariaattipalveluista ollaan kuitenkin hyvin kiinnostuneita ja halukkaita tietämään lisää. Tämä tutkimus osoitti, että segmentoiduista asiakkaista valtaosan mielestä oikeudelliset palvelut ovat pankin tarjoamana joko hyvin tarpeellisia tai melko tarpeellisia. Tämä opinnäytetyön tulokset kertoivat myös sen positiivisen asian, että Kantasäästöpankin asiakkaat ovat eniten käyttäneet oikeudellisia palveluja juuri oman pankkinsa kautta ja ovat olleet myös tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Salla Kaipainen

Study of Kantasäästöpankki's customers awareness of and interest in the banks notariate services

Year	2012	Pages	40
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to examine the awareness of and interest in notariate services of Kantasäästöpankki among bank's customers. The objective was to find out how many of the bank's customers are familiar with the content of the bank's notariate services and which of these services they find most interesting. Another aim was to study how many of the bank's customers had sometimes used some notariate service, via which mandator and which services are used the most. The thesis conducted with a quantitative study and the main study data was received by sending a letter inquiry to the bank's customers, who do not have the bank's online service at home and whose property at the bank is over 30 000 euros. The letter inquiry was conducted in February 2012.

The customers who answered the inquiry, 79 per cent told they knew that Kantasäästöpankki offers notariate services, but 50 per cent told they do not know the content of the notariate services so well. Over half, 69 per cent of the bank's customers who answered had sometimes used some notariate service. The most popular service was estate inventory and property sales. The study showed, that the most interesting notariate service was inheritance planning and the least interesting was partition due to divorce.

From the results of this study it can be concluded that the major part of Kantasäästöpankki's wealthier and not online bank customers are aware of the bank's notariate services, but many of the customers do not know the service selection of notariate services so well. Anyway, the customers are very interested in the bank's notariate services and they wish to have more information on them. This study showed that the major part thinks that the banks notariate services are either necessary or quite necessary. This thesis also showed that the customers of Kantasäästöpankki had used notariate services mostly just via their own bank and the customers had been satisfied with the service they have had.

Keywords Kantasäästöpankki, notariate services, inquiry study

Sisällys

Lyhenneluettelo	6
1 Johdanto	7
1.1 Tavoitteet	7
1.2 Tutkimusaineisto- ja menetelmät	8
2 Toimeksiantajan esittely	8
2.1 Säästöpankkiryhmä	8
2.2 Kantasäästöpankki Oy	9
3 Pankkipalvelut	10
3.1 Pankkipalvelujen markkinointi	10
3.2 Palvelujen saatavuus	11
3.3 Pankkitoiminnan hyvästä tavasta	12
4 Notariaattitoiminta pankissa	12
4.1 Yleisimmät oikeudelliset toimeksiannot Kantapankissa	13
4.1.1 Testamentti	13
4.1.2 Perunkirjoitus	14
4.1.3 Ositus	15
4.1.4 Perinnönjako	15
4.1.5 Edunvalvonta-asiat	16
4.1.6 Muut lainopilliset palvelut	16
5 Kyselytutkimus Kantapankin asiakkaille	17
5.1 Kyselylomakkeen laatiminen ja toteuttaminen	17
5.2 Tutkimuksen tulokset ja analysointi	18
6 Johtopäätöksiä tutkimuksesta	29
6.1 Pohdinta ja johtopäätökset	29
6.2 Tutkimuksen arviointia	31
Lähteet	33

Lyhenneluettelo

HolhL	Laki holhoustoimesta 442/1999
MK	Maakaari 540/1995
LuottolaitosL	Laki luottolaitostoiminnasta 121/2007
PK	Perintökaari 40/1965

1 Johdanto

Opinnäytetyön tutkimusalue liittyy pankkitoimialaan sekä pankkipalvelujen markkinointiin. Opinnäytetyön aiheena on tutkia Kantasäästöpankin asiakkaiden tietoja pankin tarjoamista omaisuuden hoitoon liittyvistä notariaattipalveluista. Notariaattipalveluja voidaan kutsua usein myös tavallisemmilla nimillä eli oikeudellisilla tai juridisilla palveluilla. Nämä kaikki tarkoittavat samaa asiaa Kantasäästöpankissa. Kantasäästöpankki kuuluu itsenäisenä pankkina Säästöpankkiryhmään. Pankilla on pääkonttori Hämeenlinnassa sekä konttorit Rengossa, Riihimäellä, Akaassa, Lempäälässä, Narvassa ja Hauholla. Tässä opinnäytetyössä käytetään jatkossa Kantasäästöpankin lyhyempää aputoiminimeä, Kantapankkia.

Työn sisältö koostuu tutkimuksen yleisestä osasta sekä kyselytutkimuksesta ja sen tulosten analysoimisesta. Yleisessä osassa esitellään yleisesti Säästöpankkiryhmää ja Kantapankkia, pankkipalvelujen markkinointia ja sitä rajoittavia tekijöitä. Työssä selvennetään lisäksi lyhyesti Kantapankin yleisimpien oikeudellisten palvelujen sisältöä, niiden merkitystä pankin liiketoiminnalle ja esimerkiksi lakirajoitteet tälle palvelulle ja oikeudelliselle asiantuntijatyölle pankissa. Alueen rajaamiseksi työssä on keskitytty esittelemään ainoastaan pankin notariaattipalveluja. Muut pankkipalvelut on jätetty tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Aihe opinnäytetyöhön muotoutui siten, että Kantapankin Hauhon toimipisteen konttorinjohtaja kertoi sopivaa aihetta kysyttäessä, että hänestä olisi hyödyllistä tietää, miten kiinnostuneita hänen asiakkaansa ovat perintöoikeudellisista asioista, ja miten paljon he tietävät niistä. Kyseinen konttorinjohtaja tekee koko Kantapankin toimialueella kattavasti notariaattitoimeksiantoja. Opinnäytetyön tekeminen kyseiseen pankkiin tuntui itsestään selvältä asialta työsuhteeni vuoksi. Aihe tuntui tärkeältä, koska tutkimuksen tuloksista on toivottavasti hyötyä työnantajalle. Tämän opinnäytetyön avulla pankki saa tärkeää lisätietoa asiakkaistaan ja heidän notariaattipalveluja koskevista tiedoistaan ja mielenkiinnostaan. Lisäksi hyötyä on tietenkin myös tekijälle itselleen, koska opinnäytetyötä tehdessä tulee samalla opiskeltua syvemmin Kantapankin palvelutarjontaa ja näin kehittyä asiantuntevammaksi neuvojaksi pankissa. Konttorinjohtaja korosti, että Kantapankille ei ole aiemmin tehty vastaavanlaista opinnäytetyötä tai vastaavanlaista tutkimusta, joten myös toimeksiantajalle työ on ainutlaatuinen.

1.1 Tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, mitkä asiat vaikuttavat vahvimmin asiakkaiden tietoihin yrityksen palveluista. Työskenneltyäni Kantapankissa noin vuoden verran minulle on muodostunut jonkinlainen käsitys tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksestä. Käsittäakseni useimmat asiakkaat Kantapankissa varmasti tietävät, että pankki myöntää lainoja ja vastaanottaa talletuksia, mutta on luultavaa, että kuullessaan sanan notariaattitoimeksianto ei moni-

kaan tiedä, mitä se tarkoittaa tai mitä kaikkea se sisältää. Tässä opinnäytetyössä pyritään saamaan vastaus sellaisiin tutkimuskysymyksiin kuin, miten kuinka suuri osa asiakkaista tuntee pankin oikeudelliset palvelut ja mitkä näistä kiinnostavat eniten. Lisäkysymyksenä selvitetään lisäksi, kuinka moni asiakkaista on käyttänyt Kantapankkia palveluntarjoajana notariaattipalveluissa, ja kuinka moni on käyttänyt jotakin toista palveluntarjoajaa. Asiakaskyselyn tavoitteena on saada vastaus tutkimuskysymyksiin. Kysely auttaa myös samalla markkinoimaan lainopillisten palvelujen käyttämistä Kantapankin kautta ja herättämään lisää mielenkiintoa yleensä tällaisia palveluja kohtaan.

1.2 Tutkimusaineisto- ja menetelmät

Opinnäytetyö koostuu yleisestä osasta ja tutkimusosasta. Yleisessä osassa aineistona opinnäytetyössä käytettiin markkinointiin liittyviä kirjoja, erityisesti palvelujen markkinointiin liittyviä kirjoja, jotka sivuavat pankkialaa. Haastavinta teoria-aineistossa oli se, että pankkien notariaattipalveluista löytyi melko heikosti tietoa. Saadakseni kaipaamaani lisätietoa minun täytyi jonkin verran myös haastatella Kantapankin henkilökuntaa ja kysyä oikeudellisiin toimeksiantoihin liittyvistä asioista. Haastattelu tapahtui lähinnä suullisin kysymyksin pitkin opinnäytetyön tekoa, koska monessa kohtaa tuli esille asioita, jotka kaipasivat tarkennusta siihen, miten juuri Kantapankissa asia on tapana hoitaa.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä kyselylomaketta. Kyselyssä käytettiin määrällisten kysymysten ohella myös avoimia kysymyksiä, joiden vastaukset olivat näin ollen laadullisia eli kvalitatiivisia. Laadullisilla kysymyksillä saatiin hieman yksityiskohtaisempaa tietoa tutkimuksen analysointia varten. Kysely toteutettiin pankin kautta tietyille asiakasryhmälle kirjekyselynä.

2 Toimeksiantajan esittely

2.1 Säästöpankkiryhmä

Yhdessä säästöpankit muodostavat Suomen vanhimman pankkikokonaisuuden. Ensimmäiset säästöpankit perustettiin jo 1800-luvun alkupuoliskolla. Säästöpankit aloittivat ensimmäisinä samalla myös koko Suomen kattavan pankki- ja talletustoiminnan, joka oli tarkoitettu kaikelle kansalle. Säästöpankkiryhmä käsittää nykyisin 33 itsenäistä säästöpankkia. Lisäksi ryhmään kuuluu säästöpankkien keskusjärjestö Säästöpankkiliitto, Sp-Rahastoyhtiö Oy, Säästöpankkien Vakuusrahasto sekä Säästöpankkien Tutkimussäätiö. Säästöpankkien perustoiminta-ajatus on asiakkaidensa kannustaminen säästämiseen ja taloudelliseen hyvinvointiin. Asiakaskuntaan

kuuluvat pääasiassa yksityisasiakkaat, maa- ja metsätalousyritykset sekä pienet ja keskisuuret yritykset. (Säästöpankki 2011.)

Säästöpankkiryhmä haluaa palvella asiakkaitaan mahdollisimman monipuolisesti, joten sillä on myös monia yhteistyökumppaneita. Laaja yhteistyöverkosto mahdollistaa pankeille kattavan finanssialan tarjonnan. Kumppaneita ovat esimerkiksi Lähivakuutus-ryhmä ja säästöpankkien sekä Lähivakuutuksen yhdessä omistama Henkivakuutusosakeyhtiö Duo. (Säästöpankki 2011.) Yhteistyö Lähivakuutuksen kanssa jatkuu toistaiseksi, mutta tulee luultavasti muuttumaan tai jäämään kokonaan pois Lähivakuutuksen ja Tapiolan yhdistymisen vuoksi. Lisäksi jokaisella säästöpankilla on vielä omat paikalliset yhteistyökumppaninsa.

2.2 Kantasäästöpankki Oy

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva Kantasäästöpankki Oy aloitti toimintansa vuoden 2008 lopulla. Hauhon Säästöpankki luovutti toimintansa uudelle Säästöpankkiosakeyhtiölle, joka jatkoi pankin liiketoimintaa. Samalla Hauhon Säästöpankki muutettiin Hauhon Säästöpankkisäätiöksi, joka omisti Kantasäästöpankin osakekannan kokonaisuudessaan. Myöhemmin seuraavana vuonna myös Rengon Säästöpankki liitettiin Kantasäästöpankki Oy:öön. Samoin kuin Hauhon Säästöpankki, myös Rengon Säästöpankki muutettiin Rengon Säästöpankkisäätiöksi, joka omistaa Kantasäästöpankista 40,0 prosenttia. Hauhon Säästöpankkisäätiön omistusosuus on siis hieman enemmän eli 60,00 prosenttia.

Kantasäästöpankki Oy on pyrkinyt jatkamaan Hauhon ja Rengon Säästöpankkien toimintaa samoin toimintatavoin, jotta pankkien asiakkaille ei pankin muutoksesta aiheutuisi ylimääräistä vaivaa. Yhdistymisen tavoitteena on ollut parantaa pankin kilpailukykyä pankkien kiristyneessä kilpailutilanteessa. Lisäksi tavoitteena on palvella asiakkaita entistä paremmin ja paikallislähtöisesti, kuten Säästöpankkiryhmän toimintastrategiaan kuuluu. (Säästöpankki 2009.)

Tällä hetkellä Kantasäästöpankki Oy:llä on konttoreita yhteensä seitsemän. Konttorit sijaitsevat Kanta-Hämeen alueella Hauholla, Rengossa ja Hämeenlinnassa, sekä Pirkanmaalla Akaassa, Lempäälässä ja Vesilahden Narvassa. Lisäksi pankilla on konttori Riihimäen keskustassa. Pankin pääkonttorina toimii Hämeenlinnan konttori ennen kaikkea keskeisen sijaintinsa ja Hämeenlinnan kaupungin kasvavan potentiaalinsa vuoksi. Kantasäästöpankki työllistää yhteensä 38 toimihenkilöä, ja jokaisella konttorilla on oma konttorinjohtajansa. (Säästöpankki 2011.) Pääkonttorissa työskentelee toimihenkilöiden lisäksi pankinjohtaja, toimitusjohtaja, markkinointikoordinaattori sekä hallintosihteeri. Pankin ylin päättävä elin on hallitus, jossa on tällä hetkellä kuusi jäsentä. (Hallinto 2009.)

Kantasäästöpankki Oy harjoittaa toimialueellaan peruspankkitoimintaa sekä pyrkii tarjoamaan asiakkailleen monipuolisia pankkipalveluja. Peruspankkitoiminnalla tarkoitetaan peruspankkipalveluita, kuten rahan ottoja ja panoja sekä laskunmaksua. Lisäksi peruspankkitoimintaan kuuluvat rahoituspalvelut sekä sijoittamis- ja säästämispalvelut. Pankin asiakaskunta koostuu pääasiallisesti toimialueella operoivista pienistä ja keskisuurista yrityksistä sekä henkilöasiakkaista. Pankin yhteistyökumppaneina toimii Säästöpankkiryhmän yhteisten yhteistyökumppaneiden lisäksi asumiseen ja kiinteistöihin liittyvissä asioissa kiinteistönvälitysyritys Autiotalat LKV Oy Hämeenlinnassa ja Riihimäellä. Pirkanmaan alueella toimii osin myös Kantasäästöpankki Oy:n omistama, niin ikään kiinteistönvälitystä tarjoava KotiHelmi LKV. (Säästöpankki 2009.)

3 Pankkipalvelut

3.1 Pankkipalvelujen markkinointi

Markkinoinnin tärkein päämäärä on edistää yrityksen myyntiä ja näin tuoda sille voittoa. Markkinointitoimenpiteiden tavoitteena on herättää potentiaalisten asiakkaiden kiinnostus yrityksen tuotteita tai palveluja kohtaan. Myynnin edistämiseksi voidaan lukea esimerkiksi mainonta tiedotusvälineiden kautta, suoramainonta tai Internetissä tapahtuva mainonta. Markkinointia on myös tiettyyn kohderyhmään tai asiakaskuntaan suunnattu toiminta myynnin edistämiseksi. (Finanssivalvonta 2006.)

Pankkipalvelut luetaan aineettomiin hyödykkeisiin. Palvelussa viestintä ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa on tärkeää. Viestinnällä annetaan tietoja ja sillä vaikutetaan myyntineuvottelussa tunnelmaan ja tunteisiin. Usein itse ydinpalveluun sisältyy myös useita oheispalveluja. Peruspalvelupakettiin kuuluu yleensä kolme komponenttia. Komponentit ovat ydinpalvelu, tukipalvelu ja avustava palvelu. Jotta asiakkaat käyttävät ydinpalvelua, tarvitaan myös nämä kaksi muuta komponenttia. (Isohookana 2007, 65-67.) Pankissa ydinpalvelu voi olla esimerkiksi verkkopankin avaus. Tämän palvelun käyttämiseksi asiakas voi usein tarvita avustavaa palvelua, joka on verkkopankin käytön neuvontaa. Tukipalvelu taas tuottaa lisäarvoa asiakkaalle ja sen avulla pankki voi erottautua kilpailijoista. Tukipalvelu voi tässä esimerkissä olla jokin erikoispiirre ja lisäpalvelu verkkopankissa.

Markkinoinnin tavoitteena on herättää pankin asiakkaiden kiinnostus ja näin edistää sijoitus- ja rahoituspalvelujen ja -välineiden myyntiä. Asiakkaan pitäisi markkinointiaineiston pohjalta pystyä päättämään, millaisesta palvelusta on kyse, ja mitkä ovat keskeiset ominaisuudet palvelussa. Esimerkiksi luottojen markkinoinnissa pankin on annettava vaihtoehtoja eri luotoista, kerrottava keskeiset ehdot ja palveluun liittyvät kustannukset eli palvelun hinta.

Pankkien on markkinoitava luottoja siten, että vältettäisiin asiakkaiden liiallista velkaantumista. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 140-141.)

Luottolaitostoimintalain 8:125:n mukaisesti markkinoidessaan pankkipalveluja, luottolaitoksen on annettava asiakkaalleen riittävät tiedot, jotta asiakas ymmärtää tekemiensä ratkaisujen seuraukset. Luottolaitos ei saa antaa myymistään tuotteista harhaanjohtavia tai perättömiä tietoja ja sen on muutenkin noudatettava markkinoinnissaan hyvää pankkitapaa. Sopimattomana markkinointina voidaan pitää sellaista toimintaa, joka ei sisällä asiakkaan taloudellisen turvallisuuden kannalta riittäviä tietoja.

Markkinoinnissa on aina tärkeää mainita, kuka palvelua tarjoaa, esimerkiksi mikä luottolaitos palvelua tarjoaa ja mikä luotto on kyseessä. Tämä on tärkeää muistaa erityisesti silloin, kun markkinoidaan samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden palveluja ja tuotteita. Markkinoinnissa ei saa käyttää termejä, jotka voivat olla asiakkaille harhaanjohtavia ja tällaiset termit tulisi markkinoitaessa määritellä selkokielellä. (Alhonsuo ym. 2009, 141.)

3.2 Palvelujen saatavuus

Palvelujen saatavuus asiakkaalle vaikuttaa suuresti siihen, millaisen kuvan yritys antaa itsestään ja palveluistaan potentiaalisille asiakkailleen ja asiakkailleen. Palvelujen saatavuuteen vaikuttavat esimerkiksi henkilökunnan määrä ja taidot. (Isohookana 2007, 68.) Jos henkilökuntaa on riittävästi, mutta vain yksi osaa myydä tiettyä palvelua, palvelun saatavuus kärsii. Pienikin virhe voi pelästyttää asiakkaan ja saada hänet menemään kilpailijalle. Jos potentiaalisia asiakkaita taas olisi vaikka kuinka paljon, mutta henkilökuntaa liian vähän, menee monta mahdollisuutta myyntiin ohitse.

Lisäksi saatavuuteen vaikuttavat pankin aukioloajat ja aikataulut sekä tehtävien suorittamiseen käytetty aika. (Isohookana 2007, 68.) Lähivuosina pankit ovatkin pyrkineet pidentämään aukioloaikojaan ja lisäksi antaneet mahdollisuuden varata tapaamisia myös iltaisin, koska moni asiakas noudattaa työssään niin sanottua virkamiestyöaikaa eikä pääse pankkiin päivisin. Myös pankin konttorin sijainti vaikuttaa olennaisesti palvelun saatavuuteen. Lisäksi kasvava sähköisten palvelujen käyttö on lisännyt suosiotaan. Asiakkaat arvostavat yhä enemmän sitä, että asiointi tapahtuu verkkopankin kautta tai puhelimitse eikä aina tarvitse saapua itse konttoriin paikan päälle. Toki on muistettava, että pankkipalvelujen myynnissä puhelinmyyntiä rajoittaa pankin tunnistamisvelvollisuus.

3.3 Pankkitoiminnan hyvästä tavasta

Pankkitoimiala on tiukasti lakien ja viranomais määräysten sääntelemä. Näiden lisäksi alalla on noudatettava hyvää tapaa, jos esimerkiksi jokin lain kohta jättää aukon menettelyyn. Pankkitoiminnan hyvällä tavalla tarkoitetaan kohtuullisena ja oikeana pidettyjä toimintatapoja. (Kontkanen 2009, 124.)

Hyvään tapaan kuuluu, että pankki tuntee asiakkaansa ja hänen taloudellisen tilansa asiakassuhteen edellyttämällä tavalla. Hyvä tapa on esimerkiksi olla myöntämättä liian suurta lainaa, josta asiakas ei pystyisi selviytymään. Peruspankkipalveluja pankin on tarjottava lain edellyttämässä puitteissa. Pankki voi kieltäytyä palvelemisesta ainoastaan painavasta syystä. Luottoa haettaessa on asiakkaalle kerrottava kaikki se tieto, mitä hänen tarvitsee tietää luotoista ja ehdoista. Sijoitus- ja säästämispalveluissa pankin on hoidettava haltuunsa saamaa omaisuutta huolellisesti ja asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. (Finanssialan keskusliitto 2004.)

4 Notariaattitoiminta pankissa

Laki luottolaitostoinnasta oikeuttaa pankin harjoittamaan notariaattitoimintaa eli tarjoamaan lainopillisia palveluja tietyin ehdoin. Notariaattitoiminta tarkoittaa lainopillisten omaisuuden hoitoon liittyvien asiantuntijapalvelujen antamista pankin kautta. Notariaattitoiminta ei ole välttämättä itsestäänselvyys pankin palveluvalikoimassa. Kaikki pankit eivät tarjoa notariaattipalveluita, mutta niiden käyttö on lisääntynyt, koska notariaattipalvelut tuovat lisäarvoa pankille ja sen toiminnalle. (Kontkanen 2009, 248.) Kun pankkien palvelut monipuolistuvat, niillä on mahdollisuus kasvaa ja saada lisää asiakaskuntaa. Osa oikeudellisista palveluista on välttämättömiä toimeksiantoja pankin ja asiakkaan välisen mahdollisimman mutkattoman kanssakäymisen vuoksi. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi laina-asioiden vakuuksiin liittyvät toimeksiannot, kuten lainhuudot, kiinnitysasiat ja kiinteistön kaupat. Lisäpalveluina tuotettavat oikeudelliset toimeksiannot, kuten esimerkiksi perunkirjoitukset, perinnönjaot sekä testamentin teot taas tukevat omalta osaltaan pankin toimintaa jo olemassa olevien asiakkaiden parempana palveluna kuin myös uusasiakashankinnan keinona.

Notariaattitoimeksiannon on aina perustuttava kirjalliseen sopimukseen asiakkaan ja pankin välillä. Pankin vastuu rajoittuu siten ainoastaan sopimuksessa mainittavan tehtävän asianmukaiseen ja ammattitaitoiseen hoitamiseen. Sopimuksessa on mainittava selkeästi, mitkä ovat pankin oikeudet ja velvollisuudet. Pankin vastuulla on lisäksi se, että notariaattitoimeksiantoja suorittavalla toimihenkilöllä on asiaan kuuluva ammattitaito ja riittävä pätevyys. Pankki ei saa ottaa hoidettavakseen sellaisia toimeksiantoja, jotka eivät liity omaisuudenhoitoon. Toimeksiantoja, joita pankki ei saa ottaa hoidettavakseen ovat esimerkiksi riita- tai rikosasiat tuomioistuimissa sekä holhoustoimen hoitotehtävät. (Finanssivalvonta 1998.)

4.1 Yleisimmät oikeudelliset toimeksiannot Kantapankissa

Kantapankki tarjoaa asiakkailleen perinteisten pankkipalvelujen lisäksi monipuolisia oikeudellisia palveluja. Tämä liiketoiminnan muoto on ollut pankissa melko suosittua ja viime vuosina suosio on myös ollut ilahduttavasti nousussa. Osittain tähän on vaikuttanut pankin fuusioituminen vuonna 2008, ja näin ollen pankin asiakasmäärien kasvu. Lisäksi pankki on pyrkinyt järjestämään silloin tällöin perintöoikeudellisiin asioihin liittyviä tietoisuuskoulutuksia, jotka ovat omalta osaltaan herättäneet keskustelua ja myös lisänneet palvelujen suosiota.

Kantapankissa notariaattipalveluja lisäpalveluina pyritään kasvattamaan niin, että ne työllistävät lähitulevaisuudessa kokonaan yhden pankkilakimiehen. Tämän uskotaan olevan pankissa selkeämpää myös asiakkaiden kannalta. Tällä hetkellä pankissa erityisosaamista vaativia notariaattipalveluja tuottavat kaksi konttorinjohtajaa oman työnsä ohella. Seuraavissa luvuissa on käyty lyhyesti läpi Kantapankin tarjoamat tärkeimmät notariaattipalvelut.

4.1.1 Testamentti

Testamentilla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla testamentin tekijä voi määrätä omaisuutensa jaosta kuolemansa jälkeen. Testamentin on oltava kirjallisesti tehty ja kahden esteettömän todistajan allekirjoittama. Todistajiksi eivät kelpaa testamentin tekijän tai saajan lähisukulaiset. Todistajat todentavat samalla, että testamentin tekijä on tehnyt testamentin vapaasta tahdostaan ja täydessä ymmärryksessä. Testamenttia laadittaessa on kuitenkin muistettava, että rintaperilliset perivät lakiosansa joka tapauksessa, oli testamentti olemassa tai ei. Rintaperillisiä ovat vainajan lapset ja lapsenlapset. Lakiosa käsittää puolet siitä perintöosasta, jonka rintaperillinen ilman testamenttia muuten saisi. Testamentilla voi siis määrätä ainoastaan puolesta omaisuudestaan. (Kontkanen 2009, 251.)

Testamentissa on ankarat muotomääräykset. Sen voi periaatteessa laatia kuka tahansa, mutta jotta se olisi oikein laadittu ja täten lainvoimainen, on erittäin suositeltavaa käyttää asian tuntijan apua. Testamentissa on noudatettava tiettyjä lain vaatimia muotoja, koska jos testamentin antajan kuoltua sitä tulkitessa ilmaantuu epäselvyyksiä, ei tarkoitusta voida enää varmistaa. (Aarnio & Kangas, 486-487.) Testamentti on lainvoimainen, kun muut lainvoimaiset perilliset ovat sen hyväksyneet tai eivät ole moittineet sitä kuuden kuukauden kuluessa tiedoksisaannista. Lainvoimaisuustodistuksen antaa vainajan viimeisen asuinpaikkakunnan käräjäoikeus.

Testamentteja on olemassa monia eri tyyppisiä. Yleistestamentilla tarkoitetaan sitä, että testamentin antaja luovuttaa saajalle joko koko omaisuuden tai määräosan siitä. Yleistestamen-

tin saaja on samalla myös kuolinpesän osakas ja velvollinen olemaan läsnä perunkirjoitusta suoritettaessa. Toinen testamentin muoto on erityistestamentti eli legaatti. Tällöin saajalle on määrätty testamentin nojalla tietty rahamäärä, oikeus tai etuus perinnöstä. Etuudella tarkoitetaan esimerkiksi käyttöoikeutta vainajan kulkuneuvoon tai asuntoon. Erityistestamentin saaja ei ole kuolinpesän osakas, koska hänen oikeutensa kuolinpesän omaisuuteen on rajallinen.

Hallintaoikeustestamentilla tarkoitetaan testamentin saajan oikeutta hallita ja käyttää pesän omaisuutta, mutta ei omistaa sitä. Hallintaoikeustestamentin saajalla on ainoastaan käyttöoikeus pesän omaisuuteen, mutta hän ei esimerkiksi saa myydä tai pantata omaisuutta. Omistusoikeustestamentin saaja saa tietyn osan pesän omaisuudesta täysin omistusoikeuksin, mutta hänellä ei kuitenkaan ole oikeutta muuhun kuin saamaansa tiettyyn omaisuuteen. Viimeisenä testamenttimuotona on rajoitettu omistusoikeustestamentti eli vallintaoikeustestamentti. Tällöin saaja saa pesän omaisuuden rajoitettuun omistukseen niin, että omaisuudella on myös toissijainen saaja. Ensijainen testamentinsaaja saa myydä ja luovuttaa omaisuutta eläessään, mutta hän ei saa testamentata tai lahjoittaa omaisuutta, koska hänen kuoltuaan siirtyy omaisuus toissijaiselle saajalle. (Säästöpankkien Intranet Sonetti 2010.)

4.1.2 Perunkirjoitus

Perintökaaren mukaan perunkirjoitus on toimitettava jokaisen Suomessa vakituisesti asuneen henkilön kuoleman jälkeen kolmen kuukauden kuluessa kuolemasta. (PK 20:1.) Pääsääntöisesti perunkirjoituksen toimittamisvelvollisuus on sillä, joka vainajan jäämistöomaisuudesta huolehtii ja on sitä hoitanut vainajan jälkeen. Normaalisti toimittaja on esimerkiksi vainajan lapsi tai leski. Velvollisuuden laiminlyömisestä voi olla ankaria seuraamuksia. Jos perunkirjoitusta ei toimiteta lain edellyttämällä tavalla voi tästä seurata perintöveron korotus osakkaalle, joka on ollut velvollinen toimittamaan perunkirjoituksen. Perunkirjoitusta varten laaditaan perukirja, jossa on luetteloitu vainajan kuolinpäivän varat ja velat sekä perilliset. (Aarnio & Kangas 2010, 313.) Perukirja on tärkeää tehdä, koska sitä käytetään ennen kaikkea perintöveroilmoituksena verotoimistoon. Lisäksi perukirja liitteineen toimii valtakirjana perillisillä, kun he muuttavat saamaansa perintöä nimiinsä. (Koponen 2010, 35.)

Perillisille on lähetettävä kutsu perunkirjoitukseen hyvissä ajoin ennen perunkirjoitusta. Kutsussa on oltava liitteenä perukirja sekä mahdollinen testamentti, joka on hyväksyttävä sellaisenaan tai moitittava. Kaikkien pesän osakkaiden ei ole pakollista olla läsnä perunkirjoituksessa, mutta on voitava esittää todistetusti, että he ovat kuitenkin saaneet tiedon perunkirjoituksen toimittamisesta. Halutessaan perillinen voi myös valtuuttaa toisen henkilön edustamaan itseään perunkirjoitustilaisuuteen. Perunkirjoitustilaisuudessa pesän osakkaat saavat

tärkeää tietoa siitä, kannattaako heidän vaatia mahdollista lakiosaansa. (Aarnio & Kangas 2010, 314.)

4.1.3 Ositus

Ositus tarkoittaa yhteisomistussuhteen purkamista ja omaisuuden jakamista. (Aarnio & Kangas 2010, 208). Puolisoiden välinen avio-oikeus toteutetaan osituksen muodossa päättyneen avioliiton tai rekisteröidyn avioliiton seurauksena. Ositus voidaan toimittaa siinä tapauksessa, että liitto on päättynyt joko avioeroon tai toisen puolison kuolemaan. Avioerossa ositus tehdään puolisojen kesken ja kuolemantapauksessa lesken ja kuolleen puolison perillisten kesken, yleensä lasten kesken. (Kontkanen 2009, 251.) Jakotilanteessa noudatetaan ensisijaisesti pääsääntöä, jonka johdosta kummankin osapuolen kuuluu saada osuus kaikenlaisesta omaisuudesta. Esineiden kohdalla ositus ei yleensä tuota päänvaivaa, mutta esimerkiksi omakotitalon tai asunto-osakkeen kohdalla asunto on joko myytävä tai jaettava niin, että jompikumpi osapuoli ostaa sen omakseen, ellei asuntoa haluta myydä. (Aarnio & Kangas 2010, 208.)

Ositus voidaan suorittaa sopimusosituksena, mutta jos osituksesta ei päästä sopimukseen voi käräjäoikeus pyynnöstä määrätä pesänjakajan osituksen suorittajaksi. Osituksesta tulee laatia kirjallinen osituskirja. Osituskirjan on oltava päivätty, osituksen osallisten allekirjoittama ja lisäksi vielä kahden esteettömän todistajan allekirjoittama. (Kontkanen 2009, 251.)

4.1.4 Perinnönjako

Perunkirjoituksen suorittamisen jälkeen voidaan ylijäämäinen pesä jakaa perinnönsaajien kesken. Perinnönsaajia voivat olla leski, perilliset sekä mahdollinen testamentinsaaja. Perinnönjakoa ennen on suoritettava lesken ja vainajan perillisten kesken ositus, jos he olivat naimissa kuolinhetkellä, jotta selviää lesken avio-oikeudellinen osuus pesästä ja vainajan jäämistö. Jako voidaan toimittaa sopimusjakona, josta on laadittava erillinen perinnönjakokirja. Kirjassa on oltava päiväys, ja sen on oltava pesän osakkaiden allekirjoittama ja kahden esteettömän todistajan allekirjoittama. Kuten osituksessa, myös perinnönjaossa käräjäoikeus voi riitatapauksissa määrätä pesänjakajan.

Perintöön oikeutettuja ovat elossa olevat leski ja rintaperilliset eli vainajan lapset. Jos heistä joku ei ole enää elossa, perivät heidän osansa heidän lapsensa. Jos perittävällä ei ole lainkaan lapsia, menee jäämistö leskelle kokonaisuudessaan tai naimattomalla hänen vanhemmilleen. Viimeinen ryhmä joka perii, ovat isovanhemmat ja heidän lapsensa. Serkut eivät enää kuulu perillisiin. Jos vainajalla ei ole elossa olevia perillisiä, menee hänen jäämistönsä valtiolle. (Kontkanen 2009, 252-253.)

4.1.5 Edunvalvonta-asiat

Pankki toimii asiamiehenä holhoustoimilain mukaisissa toimeksiannoissa, jolloin haetaan vi-ranomaisena toimivalta maistraatilta lupaa oikeustoimien tekemiseen ja esimerkiksi edunval-vojaa. (Kontkanen 2009, 253.) Edunvalvonnassa ovat vajaavaltaiset eli alaikäiset sekä täysi-ikäiset, joille on määrätty edunvalvoja. Edunvalvonnan tarkoituksena on valvoa sellaisten henkilöiden etua ja oikeuksia, jotka eivät vajaavaltaisuuden, sairauden tai muun syyn vuoksi pysty niistä itse huolehtimaan. (Laki holhoustoimesta 1:1). Alaikäisen edunvalvojia ovat yleensä automaattisesti hänen huoltajansa eli vanhempansa yhdessä. Maistraatti valvoo edun-valvojan toimintaa, joka on tilivelvollinen toimistaan. Edunvalvoja tarvitsee maistraatin luvan esimerkiksi myydessään tai ostaessaan valvottavan kiinteää omaisuutta, ottaessaan rahalainaa valvottavan nimissä sekä hankkiessaan sijoitustuotteita.

Edunvalvontavaltuus täydentää edunvalvontajärjestelmää. Se eroaa edunvalvonnasta siinä, että tässä tapauksessa henkilö itse määrittelee etukäteen ne asiat, joita edunvalvontavaltuu-tettu voi tehdä hänen puolestaan sekä henkilön, joka saa hoitaa asiat. Edellytyksenä on, että hän on valtuutusta allekirjoittaessaan ollut oikeustoimikelpoinen ja ymmärtänyt asiakirjan merkityksen. Edunvalvontavaltakirjalla henkilö voi ennakoida mahdollista myöhempää toimin-takyvyttömyyttään esimerkiksi vakavan sairauden alkumetriä jälkeen. Edunvalvontavaltuus tulee voimaan vasta sitten, kun maistraatti on sen vahvistanut. (Kontkanen 2009, 253-255.)

4.1.6 Muut lainopilliset palvelut

Edellä mainittujen lainopillisten palvelujen lisäksi Kantapankki toimii asiamiehenä esimerkiksi haettaessa rasiustodistuksia tai lainhuutoja maanmittauslaitokselta. Lainhuuto on ajankoh-tainen yleensä esimerkiksi perinnönjaon yhteydessä tai laina-asioissa. Tämä helpottaa asiak-kaan työtä, koska tämän ei tarvitse itse huolehtia tarvittavista papereista, vaan pankki tekee sen hänen puolestaan. Lisäksi pankissa on mahdollista toimittaa kiinteistöjen kauppoja ja nii-hin liittyviä kirjattavia asioita.

Pankki tarjoaa myös asiantuntevaa verosuunnittelua. Esimerkiksi perintöveroasioita ei tulla useinkaan ajatelleeksi, ennen kuin on liian myöhäistä. Perintöverosuunnittelusta voi olla run-saasti hyötyä asiakkaalle, koska huolellisella ja järkevällä verosuunnittelulla on mahdollista säästää suuria summia rahaa.

5 Kyselytutkimus Kantapankin asiakkaille

5.1 Kyselylomakkeen laatiminen ja toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella menetelmällä kyselytutkimuksena. Tämä survey - tyyppinen tutkimus kuvaa laajan kohderyhmän mielipiteitä ja käsityksiä. Survey-tutkimusta hyödynnetään normaalisti yleiskartoituksiin ja esimerkiksi rajaavana tutkimuksena tarkemmil- le tutkimuksille. Kyselytutkimuksella saadaan eri muuttujat rajaamalla tieto, miten eri ryh- mät suhtautuvat asiaan tai mikä on kunkin muuttujan saamien vastausten määrä. (Mäntyneva, Heinonen & Wrange 2008, 48.)

Kyselylomake laadittiin yhteistyössä toimeksiantajan eli Kantapankin kanssa. Tällä varmistet- tiin, että tutkimuksessa pyrittiin saamaan vastaus asioihin, jotka ovat toimeksiantajalle tär- keitä. Markkinointitutkimuksen teossa on tärkeää kuunnella tutkimuksen toimeksiantajan tu- losten hyödyntämiseen liittyviä toiveita ja tavoitteita. (Mäntyneva & Heinonen & Wrange, 38). Toimeksiantajan kanssa käytiin läpi kysymykset, joihin haluttiin vastaus. Tämän jälkeen ky- symykset muokattiin oikeaan muotoon ja aseteltiin oikeille paikoille lomakkeeseen. Tarkoi- tuksena oli saada aikaan mahdollisimman selkeä ja helppolukuinen kyselylomake, jotta kyse- lyyn olisi helppo ja nopea vastata ja näin saataisiin vastaus mahdollisimman monelta asiak- kaalta.

Kysely toteutettiin kirjekyselynä. Kirjekyselyssä lomakkeen kysymykset tulevat kaikille vas- taajille täsmälleen samanlaisina ja haastattelijan vaikutus puuttuu. Kirjekyselyn hyvinä puoli- na voi mainita sen, että lomakkeen voi täyttää rauhassa kotonaan ja tarvittaessa tarkastaa kyselyn vaatimia vastauksia, jos ei niitä heti muista. Tällaisia voi olla esimerkiksi jokin tuote, jota käyttänyt tai tieto, mistä on palvelun ostanut. Kirjekysely voi olla myös luotettavampi kuin suora gallup, koska siihen vastataan usein anonyymisti eli nimettömästi. Esimerkiksi hen- kilökohtaisessa haastattelututkimuksessa haastateltava voi sivuuttaa kysymyksen kiertämällä tai suoraan valehtelemalla, jos kokee vastauksen olevan liian arka silmästä silmään vastatta- vaksi. Kirjekysely on myös nopeampi, kuin haastattelututkimus jos otos on suhteellisen suuri.

Kirjekyselyn haittoina on esimerkiksi se, että aina ei välttämättä voi olla varma, että juuri henkilö, jolle kysely on osoitettu, on siihen vastannut. Lisäksi vastausprosentit ovat usein hei- kompia kuin henkilökohtaisissa haastatteluissa. Kirjekysely tuottaa myös helposti ”en osaa sanoa”-vastauksia, koska mahdollisuutta kysymyksen mahdolliseen tarkentamiseen ei ole. Kir- jekyselyssä on myös tärkeää, että kysymykset ovat mahdollisimman helpposelkoisia ja joh- donmukaisia, jotta väärinymmärrystä ei synny. Jos vastaaja kokee kyselyn tärkeäksi itselleen, täyttää hän sen tarkasti alusta loppuun Jos taas kyselyn aiheetta ei mielletä itseään kiinnosta- vaksi, se täytetään huihtaisemalla. (Lotti 1994, 48-49.)

Saatetekstin tyylillä, sisällöllä ja pituudella on paljon vaikutusta vastausprosenttiin. Saate-teksti mietittiin tarkkaan, jotta se olisi mahdollisimman selkeä ja innostava. Saatteen alussa oli lyhyt esittely kyselyn laatijasta sekä mihin tarkoitukseen kysely tulee. Saatteessa kerrottiin, että kyseessä oli opiskelijan tekemä kyselytutkimus, ja että kyselyyn vastaamista toivottiin, jotta opinnäytetyö tulisi valmiiksi. Lisäksi saatteessa oli vielä puhelinnumero, jos jokin kohta mahdollisesti jäi epäselväksi.

Kyselyn laatimisajankohta oli joulutammikuun vaihteessa ja lähetys oli tammikuun lopulla, jolloin ihmisten joulun ja uudenvuoden kiireet olivat mahdollisesti jo hellittäneet. Vastausaika kyselyssä oli reilusti, noin kolme viikkoa. Lähetys tapahtui pankin omilla logollisilla kirjekuorilla kirjekyselynä. Tämän uskottiin herättävän enemmän luottamusta ja mielenkiintoa kyselyä kohden. Se antoi myös mahdollisuuden saattaa kirjeitse mielipiteensä pankin tietoon.

Otantatutkimuksessa tutkitaan ainoastaan perusjoukon osa eli perusjoukosta poimitaan otos, joka yleistetään koko perusjoukkoon. Tämä tutkinnan rajausta säästää niin aikaa kuin rahaakin, ja joissakin tapauksissa koko perusjoukon tutkiminen on kohtuuttoman työlästä. Lisäksi on syytä miettiä, kuinka hyvin tehty otosjoukko edustaa sitä perusjoukkoa, johon päätelmiä on tarkoitus yleistää. (Mäntyneva, Heinonen & Wrangé 2008, 38.) Tässäkin kyselytutkimuksessa kyselylomake rajattiin lähetettäväksi Kantapankin vanhemmille yksityisasiakkaille, joilla ei ole verkkopankkia ja joiden varallisuus Kantapankissa on yli 30 000 euroa. Erityiseksi kohde-ryhmäksi muodostui noin 60-vuotiaat pankin asiakkaat. Syynä segmentoinnissa oli se, että hieman varakkaammat ja vanhemmat asiakkaat ovat luultavasti kiinnostuneempia oikeudellisista asioista sekä mahdollisesti jo käyttäneet näitä palveluja vaikkapa perinnönjaon muodossa. Tällä segmentoinnilla perusjoukoksi muodostui hieman yli 800 asiakasta. Näistä asiakkaista valittiin ajan säästämiseksi satunnaisesti noin puolet. Otokseksi tuli siis lopulta 400 asiakasta. Oletuksena jo alun perin oli, että otantaan kuuluvat olisivat melko iäkkäitä, koska vain harvalla nuorella tai nuorella aikuisella ei ole verkkopankkia. (Liite 1.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena ei siis ollut tutkia laajasti koko Kantapankin asiakkaiden tietoja ja kiinnostuneisuutta notariaattipalveluista vain ainoastaan segmentoitua joukkoa. Houkuttimena kyselyssä käytettiin pankin puolesta 500 euron rahapalkintoa. Arvonta suoritettiin Kantapankin Hauhon konttorissa 20. helmikuuta 2012.

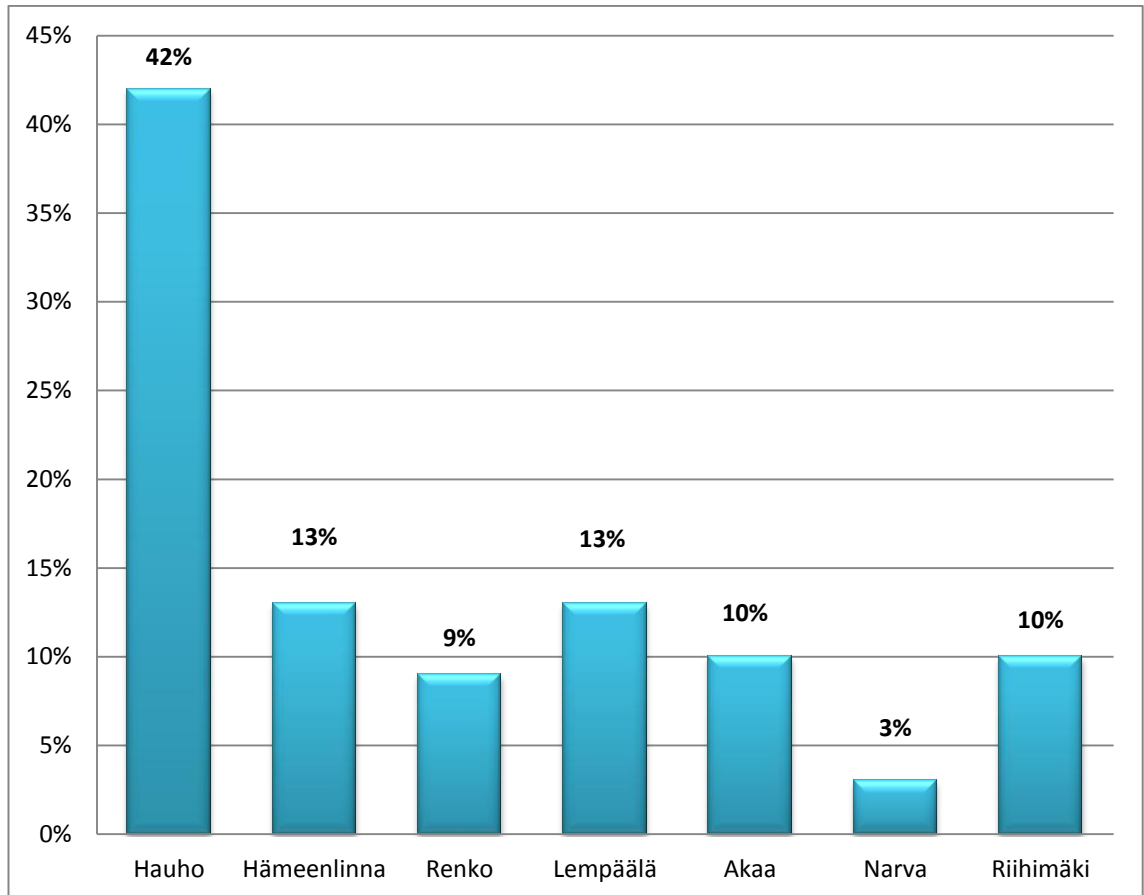
5.2 Tutkimuksen tulokset ja analysointi

Kirjekysely lähetettiin 400 pankin asiakkaalle. Vastanneita oli yhteensä 192, joten vastausprosentiksi muodostui vähän alle puolet, 48 prosenttia. Kuluttajien keskuudessa tehtävässä kirjekyselyssä normaali mitattu vastausprosentti on 50-70 välissä. (Lotti 1994, 49). Tämän kyselyn vastausmäärä oli suhteessa lähetettyihin siis niukasti alle normaalin vastausprosentin. Vastausprosenttia voidaan kuitenkin pitää suhteellisen hyvänä, koska vastauksia tuli kuitenkin mel-

kein puolet. Jos vastausprosentti olisi jäänyt reilusti alle puoleen, kyselyn luotettavuus olisi saattanut kärsiä.

Kyselylomakkeen ensimmäinen osio koostui taustatiedoista. Taustatiedot oli jaoteltu ikähaarukkaan, asiointikonttoriin sekä asiakkuuden keston pituuteen Kantapankissa. Suurimmaksi ikähaarukaksi muodostuivat yli 60-vuotiaat asiakkaat, joita vastanneista oli 79 prosenttia. Toiseksi suurin ikähaarukka oli 51- 60-vuotiaat, joita vastanneista oli huomattavasti vähemmän eli 11 prosenttia. Se, että vastaajien ikä painottui yli 60- vuotiaisiin, johtui luultavasti siitä, että kirjekyselyn otoksen valtaosa oli yli 60-vuotiaita. Nykypäivänä vain harvalla keski-ikäisellä tai nuorella aikuisella ei ole lainkaan verkkopankkia. Tässä vaiheessa siis selkiytyi, että tutkimuksen vastauksien yleistäminen painottui juuri pankin vanhempiin asiakkaisiin.

Toinen taustatietokysymys oli asiakkaan yleisimmin käyttämä Kantapankin asiointikonttori. Vastanneiden yleisimmin käyttämä konttori oli Hauhon konttori, jota käytti 42 prosenttia vastanneista. Luulen tähän tulokseen vaikuttaneen sen, että saatetekstissä mainitsin työskenteleväni Hauhon konttorissa, joten oman konttorin asiakkaat varmaankin mieluummin vastasivat kyselyyn kuin muiden konttorien. Lisäksi monelle Hauhon konttorin asiakkaalle olen tutumpi työntekijä kuin muiden konttorien asiakkaille. Toiseksi eniten kyselyyn vastasivat Hämeenlinnan ja Lempäälän asiakkaat. Heitä oli 13 prosenttia. Vähiten vastauksia tuli Kantapankin uudesta marraskuussa 2011 avatusta Narvan konttorista Vesilahdella. Vastausprosentti oli vain kolme. Tähän vaikutti luultavasti se, että Narvaan ei vielä ole ehtinyt kertyä kyselyn segmenttiin kuuluvia asiakkaita yhtä paljon kuin muihin vanhempiin konttoreihin. (Kuvio 1.)

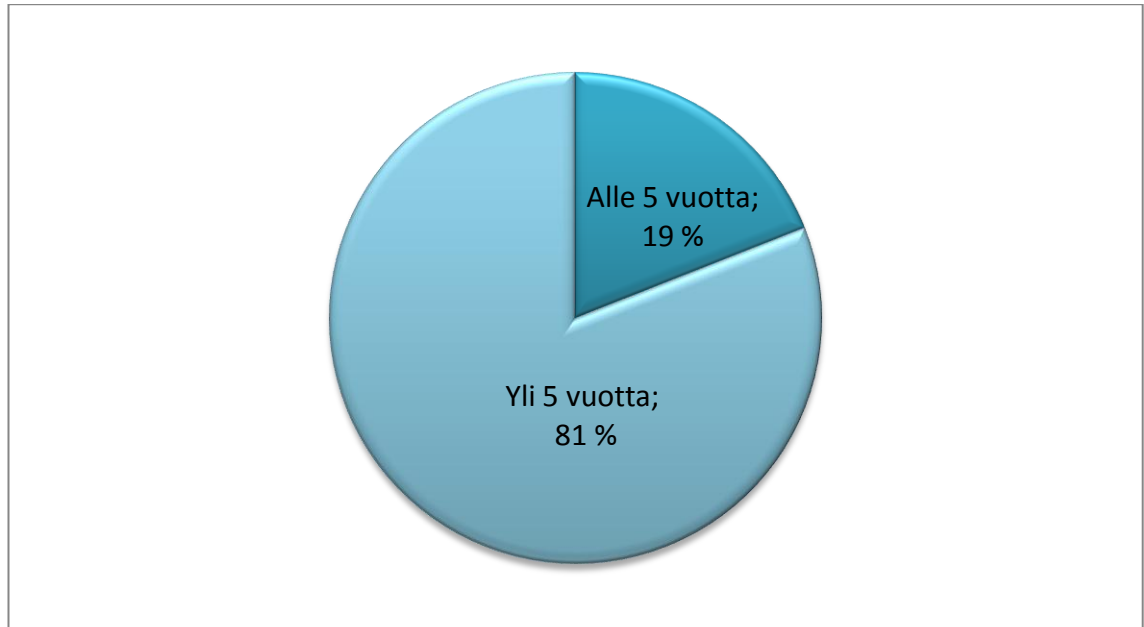


Kuvio 1. Vastaajien useimmiten asiointinsa käyttämä konttori.

Kysyttäessä asiakkuuden kestoa eli sitä kuinka kauan asiakas on ollut pankin asiakkaana, 81 prosenttia vastasi olleensa pankin asiakkaana yli 5 vuotta ja 19 prosenttia alle 5 vuotta. (Kuvio 2.) Tämän mukaan Kantapankissa näyttäisi olevan ilahduttavan uskollisia vanhempia asiakkaita. Toisaalta suurin osa vastaajista oli Hauhon konttorin asiakkaita, mikä on Kantapankin vanhimpia konttoreita, joten tämä saattoi hieman vääristää asiakkuuden kestoa. Jos esimerkiksi Hämeenlinnan konttorin asiakkaiden vastausprosentti olisi ollut suurempi, olisi tulos ollut luultavasti hieman erilainen, koska Hämeenlinnan konttori on suhteellisen uusi, ja sen asiakkaat myös useimmiten olleet asiakkaana pankissa vasta alle viisi vuotta.

Se, missä vaiheessa asiakkuus on menossa elinkaarellaan, on seikka, jolla on oma vaikutuksensa asiakkuuden syvyyteen ja asteeseen. Jos asiakkuus on kovin nuori, on asiakas myös yleensä herkempi lähtemään pois yrityksestä jonkin paremman tarjouksen seurauksena. Toisaalta kuitenkin vanhat asiakkuudet ovat yritykselle kaikkein tärkeimpiä, ja näin ollen yrityksen onkin keskityttävä vanhojen asiakkuuksien hoitamiseen ja säilyttämiseen. Tärkeää on siis tiedottaa pankin palveluista, jotta asiakkaat tietäisivät palvelujen monipuolisuudesta. Asiakkuuden keston pituus ja ostojen määrän kasvu tekevät asiakkuudesta yleisesti kannattavan yritykselle. Vanhat asiakkuudet ovat tietenkin luonnollisesti kannattavia, koska niihin ei liity enää uuden

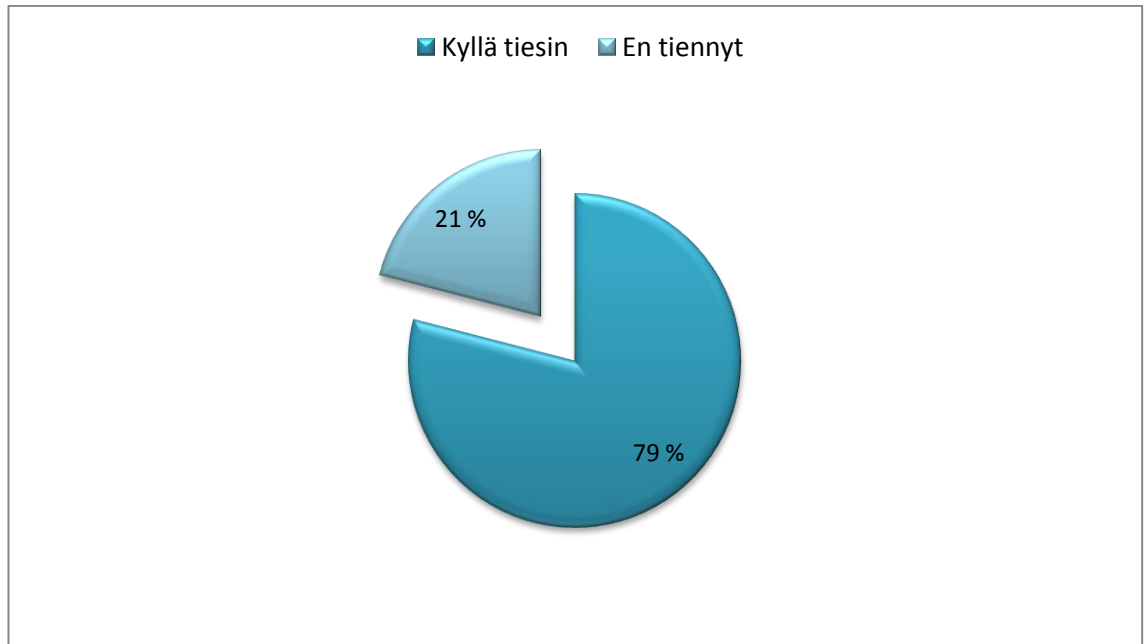
asiakkaan houkuttelun tuomia kustannuksia. Jotta asiakkuus säilyisi, on yrityksen tunnettava asiakkaansa mahdollisimman hyvin ja tiedettävä hänen todellinen palveluntarpeensa. Asiakkaiden ja heidän ostokäyttäytymisensä hyvä tunteminen on suuri rikkaus ja antaa myös mahdollisuuden entistä parempaan tuotekehitykseen. (Mäntyneva 2001, 15-18, 22.)



Kuvio 2. Asiakkuuden kesto.

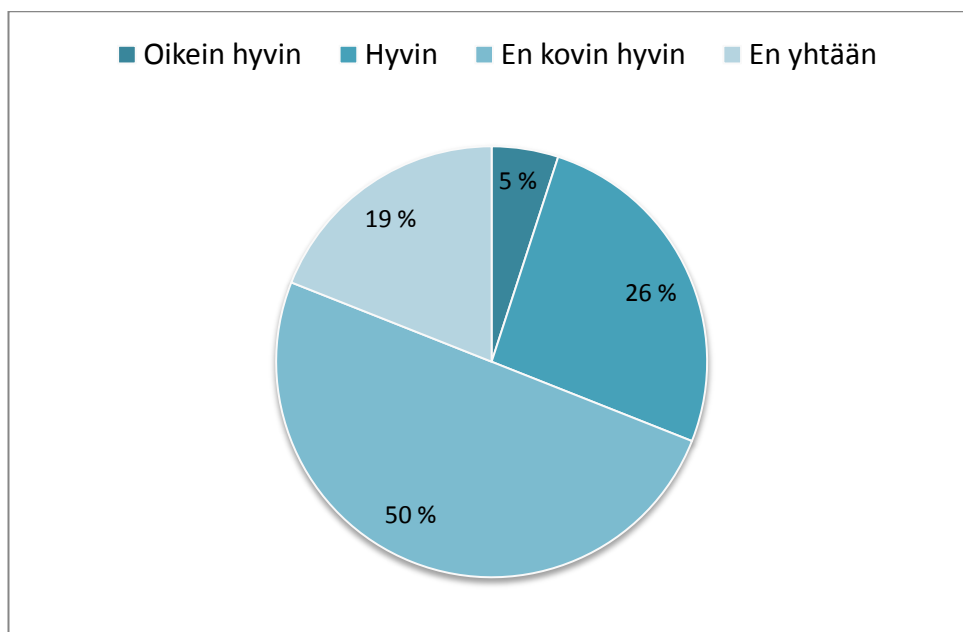
Lomakkeen tietoisuus pankin palveluista -osiossa haluttiin saada ensimmäisenä selville tietävätkö segmentoidut asiakkaat, että Kantapankki tarjoaa oikeudellisia palveluita. Valtaosa eli 79 prosenttia vastasi tietäneensä tästä. Vain 21 prosenttia ei aiemmin tiennyt asiasta. Näistä suurin osa oli ollut pankin asiakkaana alle 5 vuotta. (Kuvio 3.)

Tämä tieto on varmastikin pankin kannalta ilahduttava. On hieno asia, että pankin asiakkaat ovat näin hyvin tietoisia pankin lisäpalveluista. Jos näin suuri osa vastanneista asiakkaista tietää, että Kantapankki tarjoaa oikeudellisia palveluja, on melko varmasti luonnollista, että he tarvittaessa myös tulevat kysymään omasta pankistaan neuvoja oikeudellisissa asioissa.



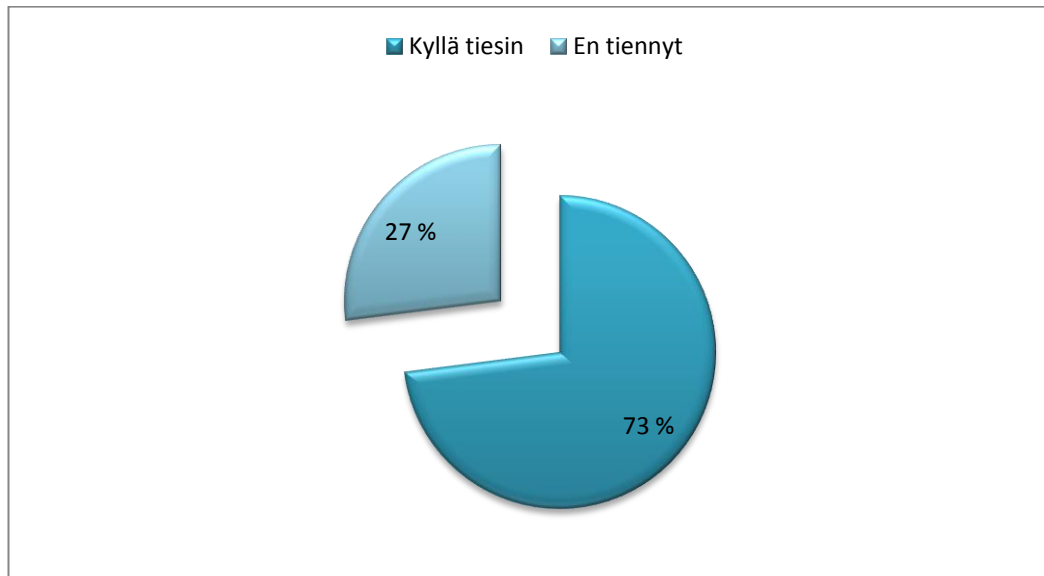
Kuvio 3. Tietoisuus oikeudellisista palveluista Kantapankissa.

Kysyttäessä asiakkailta, kuinka hyvin he tuntevat Kantapankin oikeudellisten palveluiden sisältöä asteikolla A= Oikein hyvin, D= Ei yhtään. 51 prosenttia ei uskonut tuntevansa oikeudellisten palvelujen sisältöä kovinkaan hyvin. Ainoastaan 5 prosenttia uskoi tuntevansa sisällön oikein hyvin. (Kuvio 4.) Tästä voidaan päätellä, että oikeudelliset palvelut ovat sisällöltään suurimmalle osalle segmentoiduista asiakkaista vielä melko tuntematon palvelu, mutta esimerkiksi ihmiset, jotka ovat jo käyttäneet kyseisiä palveluja, tuntevat paremmin myös muita oikeudellisia palveluja.



Kuvio 4. Jakauma asiakkaiden tietoisuuden määrästä oikeudellisiin palveluihin nähden.

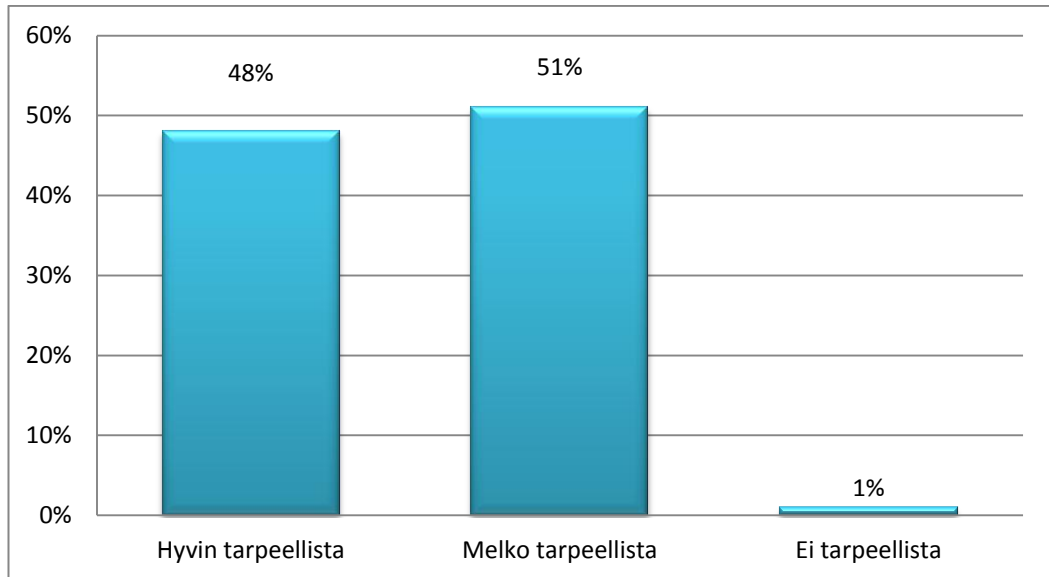
Melko yllättävää kyselyssä oli seuraava kysymys, jossa kysyttiin tiesittekö, että pankilla on myös pankkilakimies. Vastanneista 73 prosenttia tiesi tämän aiemmin, ja vain 27 prosenttia ei tiennyt tätä. Tässä kysymyksessä saattaa olla harhaanjohtavaa se, että pankissa on kaksi henkilöä, jotka tarjoavat oikeudellisia palveluita ja juuri toinen heistä, pankkilakimies on vielä suhteellisen uusi työntekijä. Luulen, että monella on mennyt sekaisin, kumpaa heistä on tarkoitettu. Kysymykseen ei kuitenkaan laitettu pankkilakimiehen nimeä, koska pankkilakimies henkilönä haluttiin pitää anonyyminä. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Vastaajien tietoisuus pankkilakimiehestä Kantapankissa.

Seuraavassa tutkittiin palvelujen käyttöä. Ensimmäiseksi kysyttiin, onko perintöön ja testamentin tekemiseen asioita koskaan mietitty. Kysymys osoitti, että suurin osa vastanneista on joskus miettinyt näitä asioita. Tämä vastaus kertoi, että kirjekysely oli osoitettu oikealle asiakassegmentille, koska jos kyseisiä asioita on aiemmin mietitty, on palveluja myös mahdollisesti käytetty ja näin ollen tutkimukseen saatiin paremmin vastauksia myös seuraaviin aiheisiin.

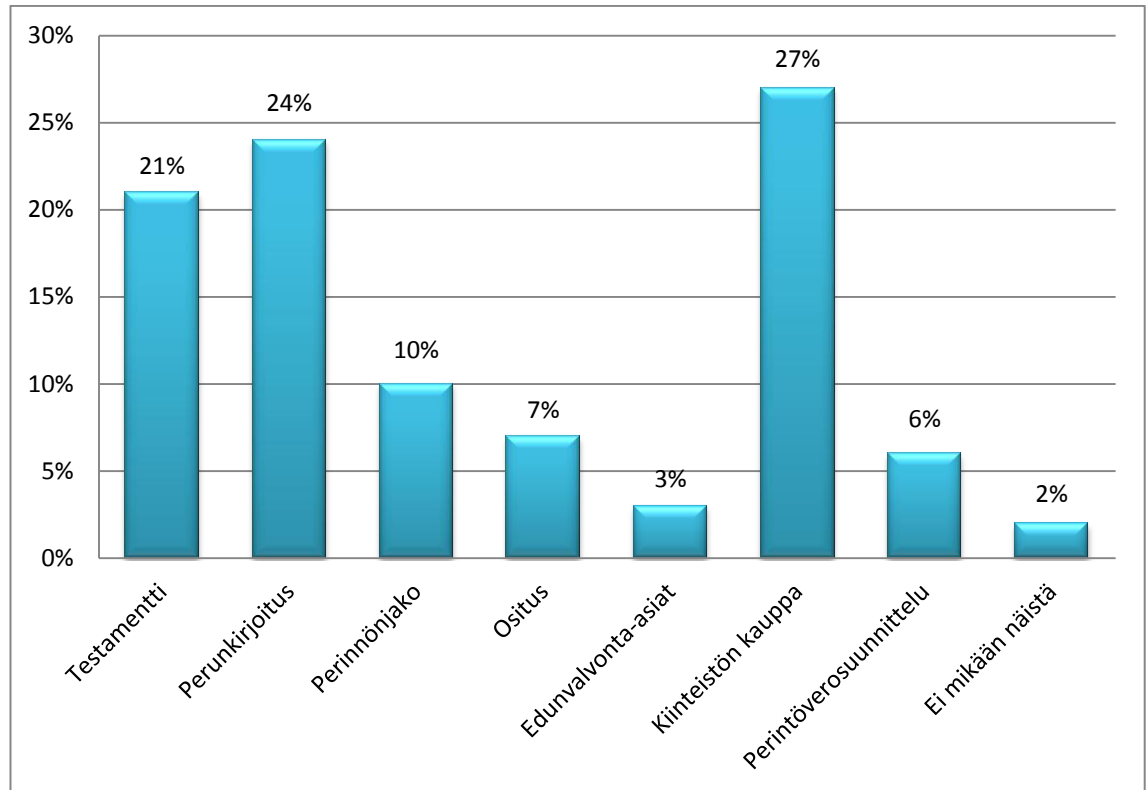
Valtaosa vastanneista pitää tarpeellisena myös sitä, että pankki tarjoaa perinteisten palveluidensa ohella oikeudellisia palveluja. Vastanneista 51 prosenttia pitää melko tarpeellisena ja 48 prosenttia hyvin tarpeellisena pankin oikeudellisia palveluja. (Kuvio 6.) Oikeudelliset palvelut ovat siis myös asiakkaiden mielestä tärkeä lisäpalvelu pankin palvelutarjonnassa. Lisäpalvelut ovat tärkeitä asiakkuuden kehittämisessä ja syventämisessä. Asiakkuuden syventyessä yrityksen osuus asiakkaan kokonaisostoksista tietyllä palvelusektorilla lisääntyy ja näin ollen myös yrityksen kannattavuus kasvaa. (Mäntyneva 2001, 21.)



Kuvio 6. Oikeudellisten palvelujen tarpeellisuus pankeissa.

Asiakkailta tiedusteltiin myös sitä, ovatko he koskaan käyttäneet oikeudellisia palveluja. Vastanneista 63 prosenttia on käyttänyt joskus oikeudellista palvelua joko Kantapankin tai muun ulkopuolisen palveluntarjoajan kautta. Tämä oli hyvä asia, koska silloin kyselystä saatiin enemmän irti. Jos oikeudellisten palvelujen käyttöprosentti olisi ollut kovin alhainen, ei kyselystä olisi saatu yhtä paljoa tietoa, kuin nyt saatiin.

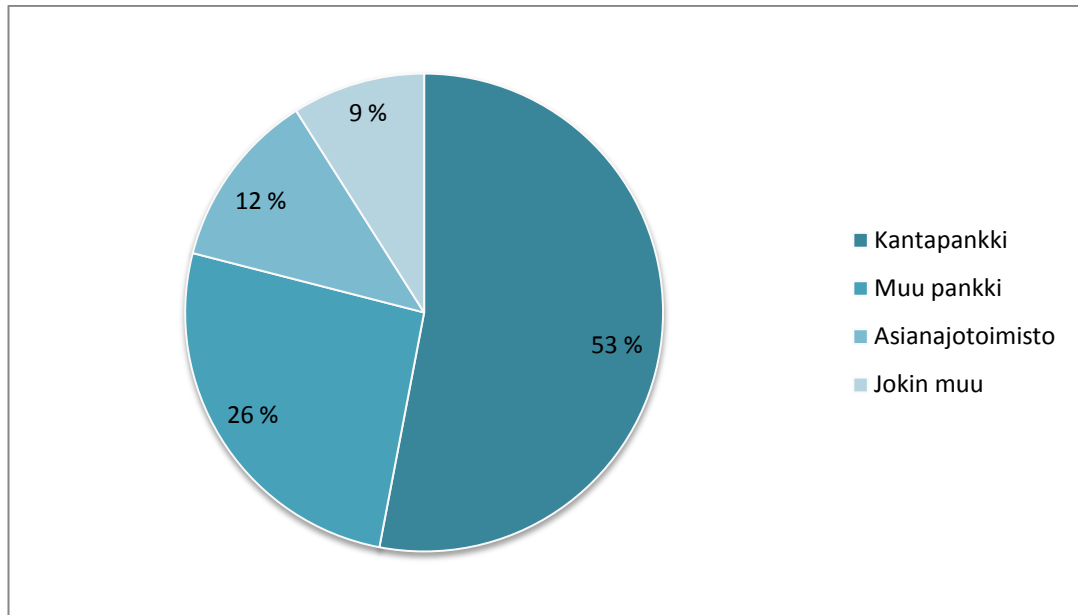
Niiden asiakkaiden käyttämistä palveluista, jotka olivat käyttäneet oikeudellista palvelua, oli kiinteistön kauppa sekä perunkirjoitus eniten käytetty palvelu. Vastaaajista 27 prosenttia oli käyttänyt kiinteistöjen kauppaa koskevaa palvelua ja 24 prosenttia perunkirjoituksiin liittyvää palvelua. Vähiten käytetty oikeudellinen palvelu oli edunvalvonta-asiat, joita oli käyttänyt vain 3 prosenttia vastaajista. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Vastaajien eniten käyttämien oikeudellisten palveluiden prosentuaaliset osuudet.

Yllätyksenä ei tullut, että oikeudellista palvelua oli käytetty ylivoimaisesti eniten juuri Kantapankin kautta, onhan kyselyyn vastannut ainoastaan Kantapankin asiakkaita. Kantapankkia oli käyttänyt 62 prosenttia vastanneista. Toiseksi eniten, 31 prosenttia vastanneista, oli käyttänyt muuta pankkia, ja muutama oli maininnut lisäkommenttina useita eri Osuuspankkeja. Vastanneista 11 prosenttia kertoi käyttäneensä oikeudellista palvelua jonkin muun palveluntarjoajan kuin Kantapankin, muun pankin tai asianajotoimiston kautta. Tällaisia muita palveluntarjoajia olivat olleet kiinteistövälittäjät kiinteistön kaupoissa, tilitoimistot, isännöitsijätoimistot, hautaustoimistot sekä sukua olevan varatuomarin tai muuten tutun lakimiehen kautta tehdyt toimeksiannot. (Kuvio 8.)

Kantapankkia käytettäessä oltiin yleisesti oltu tyytyväisiä palveluun. Ainoastaan yksi prosentti ei jostain syystä ollut pitänyt palvelusta, mutta vastausta ei kuitenkaan ollut perusteltu millään tavalla.

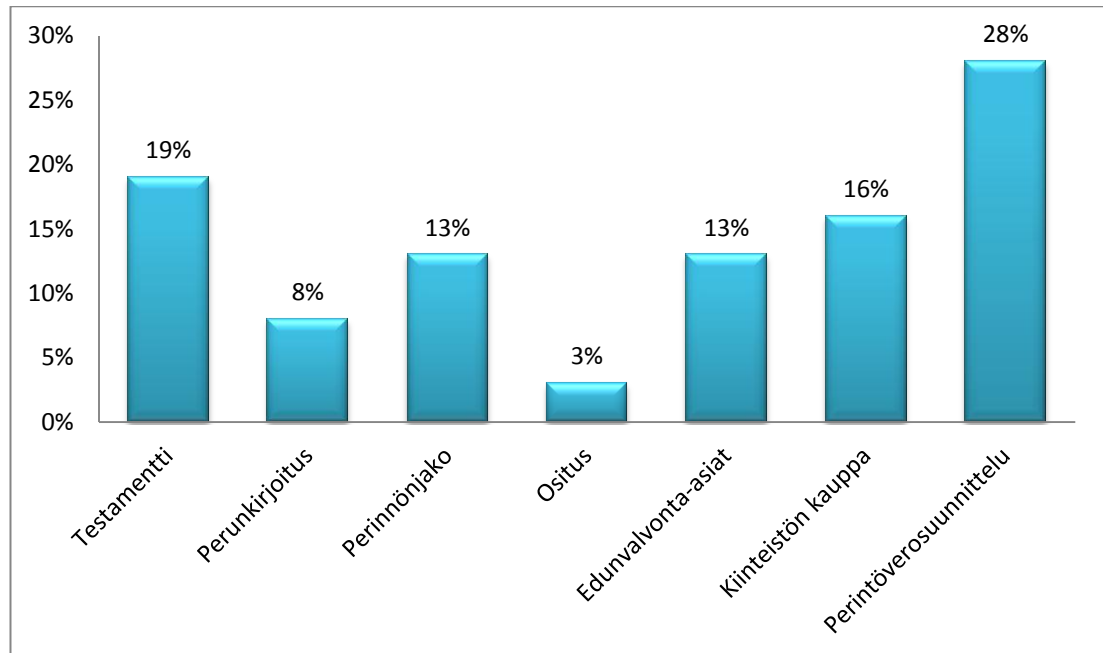


Kuvio 8. Palvelutarjoajia kuvaava jakauma oikeudellisissa toimeksiannoissa.

Kysyttäessä asiakkailta kiinnostuivatko he tietämään lisää Kantapankin oikeudellisista palveluista kyselylomakkeen kautta vastaukset jakoutuivat melko tasaisesti. Vastanneista 53 prosenttia kertoi, ettei kiinnostunut tietämään lisää, ja 47 prosenttia kertoi kiinnostuneensa tietämään lisää niin, että toivottiin jopa kotiin lähetettäväksi jonkinlaista tietopakettia tai esitettä näistä asioista. Saattaa siis olla, että kysely on herättänyt mielenkiinnon, ja kun tarve tulee, Kantapankkiin otetaan yhteyttä entistä mieluummin, kun tarvitaan oikeudellista neuvontaa.

Tutkimus osoitti, että eniten mielenkiintoa herättänyt oikeudellinen palvelu oli perintöverosuunnittelu, joka sai 28 prosenttia kaikista vastauksista. Toiseksi eniten kiinnostivat testamenttiin liittyvät asiat 19 prosentin osuudella. Nämä molemmat ovat asioita, joita kaikenikäisten on hyvä miettiä. Voi kuitenkin olla, että ajankohtaisempia asioita ne ovat juuri kyselyn kohderyhmälle eli ikäihmisille, koska perintöverosuunnittelun ja testamentin teon perusteella he voivat osittain vaikuttaa siihen, kuka heidät perii ja myös edesauttaa sitä, ettei perillisille jää maksettavaksi tarpeettoman suurta perintöveroa. Kiinteistön kauppa sai kolmanneksi eniten kannatusta. Kiinteistön myynti voi olla sen verran monimutkainen asia, että se varmastikin halutaan toteuttaa ammattilaisilla, jotta kaupat tulee tehtyä oikein ja luottamuksellisesti. Perinnönjako ja edunvalvonta-asiat saivat molemmat 13 prosenttia vastanneiden mielenkiinnosta. Pankki oli juuri vähän aikaisemmin järjestänyt luennon edunvalvonta-asioista, joten luultavasti kyselyyn vastanneistakin asiakkaista osa oli ollut sitä kuuntelemassa ja näin kiinnostunut ja tullut ajatelleeksi asian tärkeyttä enemmän. Perinnönjaossa useimmat luultavasti käyttävät ulkopuolista ammattilaista välttääkseen mahdolliset riitatilanteet ja näin ollen kyseinen palvelu oli melko kiinnostava. Vähiten kiinnostava oikeudellinen palvelu oli ositus, koska vain 3 prosenttia vastanneista kertoi tämän kiinnostavan. Osituksen vähäi-

seen kiinnostukseen vaikutti esimerkiksi se, ettei se tule kaikilla elämässä lainkaan eteen. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Prosentuaaliset osuudet kiinnostavimmista oikeudellisista palveluista.

Kyselylomakkeen viimeisellä sivulla oli kaksi avointa kysymystä, johon vastaaja sai vapaasti kirjoittaa havaitsemiansa hyviä tai huonoja puolia sekä kehittämistoiveita Kantapankin oikeudellisista palveluista sekä pankin muista palveluista. Kaikista vastanneista avoimiin kysymyksiin palautetta antoi noin 37 prosenttia. Vastausprosentti avoimiin kysymyksiin oli huonompi kuin kokonaisvastausprosentti. Tämä oli kuitenkin odotettavissa, koska normaalisti avoimiin kysymyksiin vastataan yleisesti heikommin. Lisäksi on otettava huomioon, etteivät kaikki olleet käyttäneet oikeudellisia palveluja missään vaiheessa, joten tietenkään he eivät olleet voineet tuoda esiin mielipiteitään huonoista ja hyvistä puolista. Muutamat olivatkin kommentoineet, etteivät osaa sanoa, kun eivät ole vielä käyttäneet oikeudellisia palveluja. Seuraavassa osiossa on kerrottu asiakkaiden mielipiteitä Kantapankin oikeudellisten palveluiden hyvistä ja huonoista puolista.

Hyviksi puoliksi asiakkaat olivat mieltäneet sen, että esimerkiksi maalaiskonttoreissa kuten Hauholla ja Rengossa palvelut ovat lähellä. Tämän vuoksi pankkiin on helpompi poiketa kysymään jotakin yksinkertaista asiaa, eikä palvelua tarvitse hakea kaukaa. Pankkien oikeudelliset palvelut voivat näin ainakin osittain korvata sitä, että lakiasiantoimistot keskittyvät isompiin asutuskeskuksiin, ja saatavuus alalla heikkenee syrjäseuduilla. Lisäksi pankissa heitä palvelevat oikeudellisissa asioissa jo ennestään laina- tai sijoitusasioissa tutuksi tulleet ihmiset. Pankin henkilökunta myös tuntee asiakkaansa usein hyvin jo ennestään, mikä taas helpottaa kanssakäymistä. Hyviksi puoliksi oli myös koettu asioiden ammattitaitoinen hoitaminen ja palvelun

sujuvuus. Nämä ovat asioita, jotka herättävät luottamusta asiakkaassa. Toisaalta pankin asiantuntemusta oikeudellisissa palveluissa oli myös epäilty. Parin vastaajan mukaan osaaminen ei välttämättä riitä kaikkien oikeudellisten asioiden hoitamiseen ja olisi syytä keskittyä ainoastaan pankin perinteisiin palveluihin. Kaikki palautetta antaneet ja oikeudellista palvelua käyttäneet olivat kuitenkin vastanneet, että ovat saaneet hyvää ja asiallista palvelua oikeudellisissa asioissaan Tieto ja taito ovat siis olleet riittäviä.

Huonoina puolina oli koettu olevan oikeudellisten palvelujen hintavuus. Toisaalta niiden ajateltiin olevan kuitenkin edullisempia pankin tarjoamana kuin esimerkiksi asianajotoimiston tekemänä. Lisäarvoa toi myös se, että asiat tulevat ainakin hoidettua kerralla oikein ja ammattitaitoisesti. Haastatellessani Hauhon konttorinjohtaja Erja Helén-Salosta hän kertoi, että asiakkaat eivät tule hinnan kuullessaan useinkaan ajatelleeksi, kuinka paljon työtä toimeksianto teettää. Pelkästään esimerkiksi perunkirjoitusta suunniteltaessa on selvitettävä kuolinpesän osakkaat tilaamalla sukuselvityksiä sekä käytävä läpi mahdollinen testamentti. Lisäksi on kirjoitettava kutsukirjeet perunkirjoitustilaisuuteen kaikille osakkaille ja selvitettävä perukirjaa varten tarvittavat tiedot. Lisäksi perukirja on tietenkin vielä kirjoitettava. Tämän jälkeen itse perunkirjoitustilaisuus vie vielä normaalista runsaasti aikaa. Pankissa pelkkä oikeudellinen neuvonta ilman toimeksiantoa on myös asiakkaille täysin ilmaista, mikä taas ei ole asianajotoimistossa välttämättä lainkaan itsestään selvä asia.

Yleisesti palaute Kantapankin oikeudellisista palveluista sekä myös muista palveluista oli positiivista. Henkilökuntaa pidetään asiantuntevana, palvelualttiina ja iloisena. Palvelu on heidän mielestään asianmukaista ja ystävällistä ja pankissa on mukava käydä vaihtamassa kuulumisia ja vaikkapa vain nostamassa rahaa. Yleisesti palveluiden pysyvyydestä oli monella asiakkaalla omat toiveensa. Toivottiin, että nykyiset palvelut säilyisivät ennallaan, eikä niitä ainakaan vähennettäisi. Suurin huolenaihe asiakkailla tuntui olevan käteisen rahan saannin loppuminen kokonaan kassalta. Pankin toivottiin ottavan huomioon vanhemmat asiakkaansa, joilla ei ole pankkikorttia ja jotka eivät sellaista haluakaan. Näin ollen kassalta käteisen nostaminen on ainoa ja mielekäs tapa saada käteistä rahaa. Ilokseni voin todeta, että ainakaan toistaiseksi Kantapankista ei ole loppumassa käteisen rahan nosto kassalta. Käteisen nostoa ei ole myöskään ajallisesti rajoitettu niin kuin joissakin pankeissa. Kassapalvelut ovat Kantapankissa käytössä koko pankin aukioloajan. Ainoastaan uudessa Narvan konttorissa kassapalveluita tarjotaan vain tietyinä aikoina, koska siellä ei vielä ole käteisen rahan nostajia niin paljoa, että kassa kannattaisi pitää auki koko aukioloajan.

Kyselylomakkeen viimeisenä kohtana oli mahdollisuus tuoda esiin ideoita niin oikeudellisten palveluiden kuin muidenkin pankkipalveluiden kehittämiseen. Kehittämistoiveena kyselyyn vastaajilla oli esimerkiksi se, että toimeksiannot voisi hoitaa kotoa käsin niin, että pankin toimihenkilö tulisi asiakkaan luokse. Tällaista toimintatapaa on kuitenkin jo noudatettu pi-

demmän aikaa Kantapankissa, koska pankki haluaa palvella asiakkaitaan mahdollisimman kattavasti. Tämä tulee vaihtoehdoksi muun muassa silloin, kun tehdään edunvalvontavaltuutusta, eikä edunvalvontaan haluava itse pääse pankkiin hoitamaan asioita.

Palautteesta saadun tiedon perusteella voidaan todeta, että kohderyhmänä olleet asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä niin Kantapankin oikeudellisiin palveluihin kuin muihinkin palveluihin. Asiakkaat kokevat oikeudelliset palvelut toimivana ja tärkeänä osana pankin palveluntarjontaa, jotka voi hoitaa normaalin pankkiasioinnin yhteydessä. Asiakkaat arvostavat suuresti tuttua ja luotettavaa henkilökuntaa, joiden kanssa on mukavampi hoitaa asioita kuin vieraan ihmisen. Asiakkaat myös seuraavat melko hyvin, mitä muissa pankeissa tapahtuu, jolloin kyselyt ja huolenaiheet heijastuvat myös oman pankin toimintaan.

6 Johtopäätöksiä tutkimuksesta

6.1 Pohdinta ja johtopäätökset

Pankkien kilpailutilanne on kiristynyt vuosikymmenien saatossa. Kilpailukeinot ovat yhä enemmän samat kuin yritystoiminnassa perinteisesti muutenkin eli hinta, laatu sekä tuotevalikoima. Kiristynvä kilpailutilanne on saanut pankit etsimään palvelutarjontaansa perinteisten pankkipalveluiden lisäksi myös muita asiantuntijapalveluja. Pankkien asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet ja, asiakkaat antavat yhä enemmän arvoa palveluiden monipuolisuudelle ja laadulle. Tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat, että pankin asiakkaat tietävät, että pankki tarjoaa oikeudellisia palveluja ja kokevat ne tärkeäksi lisäksi pankin palveluja. Seuraavassa on käyty läpi opinnäytetyön tärkeimmät tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset.

Kantapankin vanhemmista asiakkaista 79 prosenttia on hyvin tietoisia siitä, että heidän pankkinsa tarjoaa oikeudellisia palveluja, mutta noin puolet heistä ei kuitenkaan tiedä kovin hyvin, mitä palvelut kaiken kaikkiaan sisältävät. Tulos kertoo, että oikeudellisten palvelujen sisältöä voisi tuoda esille vielä aiempaa enemmän esimerkiksi silloin, kun asiakkaan kanssa neuvotellaan sijoituksiin tai lainoihin liittyvistä asioista. Pankki on myös aiemmin muutaman kerran järjestänyt luentomaisen tilaisuuden oikeudellisista palveluista. Luentoilta on pankissa myös todettu hyväksi ja asiakkaiden kannalta hyödylliseksi tapahtumaksi. Tällaista iltaa ei kuitenkaan ole vähään aikaan järjestetty uudelleen, joten tässä voisi olla hyvä mahdollisuus lisätä asiakkaiden tietoutta näistä asioista.

Tämän opinnäytetyön tulokset kertovat, että lähes kaikki kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat sitä mieltä, että notariaattipalvelut pankkien tarjoamina ovat joko hyvin tarpeellisia tai melko tarpeellisia. Ainoastaan yksi prosentti on sitä mieltä, että tämä ei ole lainkaan tarpeellinen

lisäpalvelu. Tämä tulos luo varmasti pankinkin näkökulmasta uskoa siihen, että oikeudelliset palvelut ovat olennainen osa nykyaikaisen pankin palvelutarjontaa ja lisää motivaatiota kehittää oikeudellisia palveluja jatkossa vielä entistä paremmiksi ja monipuolisemmiksi.

Yli puolet vastanneista kertoi käyttäneensä joskus aiemmin jotakin oikeudellista palvelua. Näistä valtaosa oli käyttänyt palvelua nimenomaan pankin kautta. Tämä osoittaa, että pankkien tarjoamat notariaattipalvelut ovat yleisempiä kuin asianajotoimiston tai muun ulkopuolisen palveluntarjoajan tarjoamat vastaavat palvelut. Uskon, että tähän tulokseen vaikuttavat ennen kaikkea palvelunsaannin helppous sekä tuttu ja turvalliseksi todettu pankin toimihenkilö, joka on samalla yhtä asiantunteva kuin lakimies lakitoimistossa. Toisaalta myös palvelun hinnan edullisuus verrattuna asiantuntijatoimistoon on ainakin osittain vaikuttava tekijä. Pankilla on tässä kilpailuvaltti, koska sillä on oikeudellisen toimeksiannon ohella tarjota myös muita palveluja, joista se saa taas edelleen katetta ja pystyy näin veloittamaan halvemman hinnan itse notariaattitoimeksiannosta. Saadessaan hyvää palvelua omasta pankistaan asiakas yleensä myös tulee uudelleen jonkin eri asian kanssa, jolloin pankki saa jälleen lisäarvoa toiminnalleen.

Tutkimus osoitti, että eniten käytetty notariaattitoimeksianto kyselyn kohderyhmän keskuudessa oli kiinteistön kauppaan liittyvät asiat. Tähän liittyy varmasti luonnollisesti se, että pankista on otettu asuntolaina, ja näin ollen pankki on hoitanut notariaattitoimeksiantona lainhuudon hakemisen tai laatinut kiinteistökauppakirjan asiakkaan puolesta. Pankin toimihenkilön on myös mahdollista toimia kaupanvahvistajana, jos hänellä on siihen riittävä koulutus. Kantapankissa kaupanvahvistajan oikeudet omaavia toimihenkilöitä on neljä. Kaupanvahvistajan oikeudet anotaan Maanmittauslaitokselta, ja lista oikeudenhaltijoista on nähtävissä kaupanvahvistajarekisterissä Maanmittauslaitoksen verkkosivuilla. Kaupanvahvistajan tehtävänä on toimia luovutuksen todistajana sekä tarkistaa osapuolten henkilöllisyys ja luovutuksen muodollinen pätevyys. (Maanmittauslaitos 2010.)

Kiinteistön kauppaan liittyvät asiat oli myös yksi eniten vastaajia kiinnostaneista palveluista. Hämeenlinnan, Lempäälän ja Riihimäen seutu on kasvavaa aluetta ja asuntokauppa käy varmasti kuumana. Kantapankin yhteistyökumppaninahan toimii Kanta-Hämeen alueella Autiotalot Kiinteistöväylitys. Työssäni tekemiäni havaintojen perusteella yhteistyötä ollaankin kehittämässä edellistä paremmaksi. Yhteistyön olisi sujuttava kitkattomasti ja niin, että se olisi molemmille osapuolille mahdollisimman hedelmällistä.

Tutkimuksen mukaan myös perintöverosuunnittelu ja testamentin teko olivat asiakkaiden mielestä kiinnostavia palveluja. Nämä liittyvät läheisesti toisiinsa, koska molempia on mahdollista miettiä jo ennen kuolemaa. Oikeanlaisella ja ammattitaitoisella suunnittelulla sekä perinnönjättäjä että perittävä saavat molempia tyydyttävän ratkaisun. Perintöverosuunnittelu Kan-

tapankissa on ollut kasvussa. Pankin tekemien säästövakuutusten myyntiä pyritään lisäämään, koska säästövakuutuksella on asiakkaalle niin verollista hyötyä kuin hyöty siinä, että hän voi määritellä tämän kautta edunsaajan kuolemansa jälkeen säästövakuutuksen alaiselle perinnölle. Näin ollen virallista testamenttia ei välttämättä aina edes tarvita.

6.2 Tutkimuksen arviointia

Toteutettua kyselytutkimuksen laatua, sisältöä ja tuloksia voidaan arvioida erilaisilla mittareilla. Tutkimusta voidaan arvioida luotettavuuden mittarilla eli reliabiliteetilla sekä validiteetilla eli tutkimuksen pätevyyden mittarilla. Validiteetti tarkoittaa toisin sanoen sitä, kuinka hyvin tutkimuksen vastaukset kertovat sen, mitä tutkittiin. (Mäntyneva, Heinonen & Wrangle. 2008, 34.) Tässä opinnäytetyössä tärkeimmät tutkimuskysymykset olivat sellaiset, kuin että kuinka suuri osa Kantapankin vanhemmista asiakkaista tuntee oikeudelliset palvelut ja mitkä näistä kiinnostavat eniten. Lisäksi haluttiin saada vastaus siihen, kuinka moni palveluja on käyttänyt Kantapankin kautta ja ovatko palvelut heidän mielestään tarpeellisia pankin tarjoamana. Kysymyksiin saatiin hyvin vastauksia kyselyn avulla, joten tutkimuksen validiteetti on hyvä. Korkeaan validiteettiin pyritään kuvailemalla tutkimuksen sisältö ja osa-alueet mahdollisimman tarkasti niin, että kenellä tahansa olisi mahdollisuus toistaa tutkimus. Pätevyyttä arvioidaan myös tutkimuksen raportoinnin yhteydessä perustelemalla tehdyt kysymysvalinnat ja kertomalla, mikä yhteys niillä on työn teoreettiseen puoleen. (Mäntyneva, Heinonen & Wrangle. 2008, 34.) Tässä opinnäytetyössä käytiin huolellisesti läpi tehdyn kyselyn kysymykset sekä raportoitiin yksitellen niistä saadut vastaukset.

Reliabiliteetti kuvaa tutkimuksen luotettavuutta ja tarkkuutta. Tämä kyselytutkimus oli kohdullisen reliaabeli, koska vastausprosentiksi muodostui 48 prosenttia, joka on niukasti alle puolet. Toivottavaa olisi tietenkin ollut, että vastanneita olisi ollut reilusti yli puolet, jolloin myös tutkimus olisi ollut luotettavampi. Hyvä vastausprosentti tuo tutkimukselle uskottavuutta sekä tutkimuksen tekijän että ulkopuolisten lukijoiden silmissä. Tutkimus toteutettiin myös mahdollisimman huolellisesti ja tarkasti.

Toisaalta tutkimuksen vastaukset olisivat voineet muotoutua toisin, jos paperikyselyyn vastajia olisi valittu jokaisesta konttorista tarkalleen tasamäärä. Nyt tutkimukseen valittiin satunnaisesti asiakkaita, asiointikonttorista piittaamatta. On myös tärkeää korostaa, että tämän tutkimuksen vastauksia ei voi yleistää koko Kantapankin asiakkaiden mielipiteisiin ja tietoihin oikeudellisista palveluista. Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä olivat ainoastaan Kantapankin noin 60-vuotiaat asiakkaat.

Harmittavaa tutkimuksessa oli se, että kaikki vastaajat eivät vastanneet kyselyyn tarpeeksi huolellisesti. Monessa lomakkeessa oli avoimeksi jätettyjä kohtia, vaikka lomakkeessa ohjeistettiin ympäröimään yksi vastaus jokaisessa kohdassa, ellei toisin mainittu.

Kolmas tutkimuksen arviointimittari on tutkimuksen toistettavuus. Tutkimuksen toistettavuudella tarkoitetaan sitä, että jos joku toinen tutkija käyttäisi samoja aineistonkeruumenetelmiä, ja kysyisi samat kysymykset, kuin tässä tutkimuksessa, pääsisi hän suurin piirtein samaan lopputulokseen. Tämä kyselytutkimus on pyritty toteuttamaan mahdollisimman objektiivisesti, eli puolueettomasti. Jos aihe tai toimeksiantaja on tutkijalle tuttu tai muuten kuvaa omaa elämää, voi usein olla vaarana tehdä tutkimuksesta liian subjektiivinen. Olen pyrkinyt korjaamaan joitakin havaitsemiani objektiivisuuden epäkohtia työssä, koska työnantajani on minulle suhteellisen tuttu, vaikka tutkimuksen aihe ei välttämättä olekaan. Jotkin vaiheet opinnäytetyössä olivat arkoja, jolloin jouduin korjailemaan tekstiä eri muotoon.

Lähteet

Painetut lähteet

Aarnio, A. & Kangas, U. 2010. Perhevarallisuus oikeus. Helsinki: Talentum Media Oy.

Alhonsuo, S. & Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2002. Markkinoinnin maailma. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima.

Grönroos, C. & Tillman, M. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Koponen, J. 2010. Kuolinpesän osakkaan opas. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Kärävä, S. & Riihimäki, A. & Kärävä, H. 2002. Pankkitoimen ja taloudenpidon lakiasiat. 15. uudistettu painos. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Lahtinen, J. & Isoviita A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos.

Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Juva: WSOY.

Lotti, L. 1994. Markkinointitutkimuksen käsikirja. Porvoo: WSOY.

Mäntyneva, M. & Heinonen, J. & Wrangé, K. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY Op-pimateriaalit Oy.

Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Vantaa: WSOY.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sähköiset lähteet

Finanssivalvonta. 2006. Rahoitustarkastus. Rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden markkinointi. Viitattu:15.9.2011.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2_Menettelytavat/Documents/2.2.std1.pdf

Finanssivalvonta. 1998. Rahoitustarkastus. Ohje notariaattitoiminnasta. Viitattu:15.9.2011.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/Kumotut/Documents/10304u.pdf>

Maanmittauslaitos. 2010. Kaupanvahvistus. Viitattu: 14.3.2012.

<http://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/kiinteistokauppa-kirjaamisasiat/kaupanvahvistus>

Säästöpankkiryhmä. 2011. Historia. Viitattu:7.9.2011.

<https://www.saastopankki.fi/historia>

Säästöpankkiryhmä. 2011. Säästöpankkiryhmän rakenne. Viitattu:7.9.2011.

<https://www.saastopankki.fi/ryhman-rakenne>

Säästöpankkiryhmä. 2011. Toiminta-ajatus ja arvot. Viitattu:7.9.2011.

<https://www.saastopankki.fi/toiminta-ajatus-ja-arvot>

Säästöpankkiryhmä. 2011. Strategia. Viitattu:7.9.2011.

<https://www.saastopankki.fi/strategia>.

Säästöpankki. 2009.Kantapankki:Tilinpäätös ja toimintakertomus 2009. Viitattu: 7.9.2011.

https://www.saastopankki.fi/kantapankki/c/document_library/get_file?uuid=d2d53798-4cbc-44e1-ae1f-28ae2c8dcce1&groupId=4252

Säästöpankkien Intranet Sonetti. 2010. Kuolinpesän pankkiasiat. Viitattu:7.9.2011.

Finanssivalvonta. 2006. Rahoitustarkastus. Rahoituspalvelujen- ja rahoitusvälineiden markkinointi. Viitattu:15.9.2011

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2_Menettelytavat/Documents/2.2.std3.pdf

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake

Hyvä Kantapankin asiakas

Olen Laurea ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden opiskelija ja työskentelen samalla myös Kantapankin Hauhon konttorissa palveluneuvojana. Teen opinnäytetyöni Kantapankin oikeudellisista palveluista. Oikeudellisiin palveluihin luetaan esimerkiksi testamentin teko, perunkirjoitus, perinnönjako, ositus, kiinteistöjen kaupat ja edunvalvonta-asiat. Opinnäytetyöhöni liittyy asiakaskysely, jonka avulla pyrin kartoittamaan Kantapankin asiakkaiden tietoisuutta ja kiinnostuneisuutta oikeudellisista palveluista.

Vastaamalla kyselyyn autatte minua saamaan työni valmiiksi. Kysely vie aikaanne vain muutaman minuutin. Kaikki vastaukset käsitellään **nimettöminä ja täysin luottamuksellisesti**. Pyydän teitä vastaamaan kyselyyn **15.2.2012 mennessä**. Lähetän ohessa palautuskuoren, voitte lähettää sen postitse takaisin pankkiin.

Mikäli haluatte osallistua 500 euron arvoiseen palkintoarvontaan, palautattehan palautuskuoressa kyselyn mukana myös arvontalomakkeen. Arvonta suoritetaan helmikuun 2012 aikana ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti hänen valitsemallaan tavalla.

Tarvittaessa annan mielelläni lisätietoja, puhelinnumeroni on 040 5860 731.

Kiitos jo etukäteen vastauksestanne!

Ystävällisin terveisin
Kantapankki Hauho

Salla Kaipainen
Neuvoja

KYSELYTUTKIMUS KANTAPANKIN OIKEUDELLISISTA PALVELUISTA

Vastausohjeita

- Kyselyyn on tarkoitus saada vastaukset ainoastaan siltä henkilöltä, jolle kysely on osoitettu
- Jokaiseen kysymykseen vastataan ympyröimällä vain yksi vaihtoehto, ellei josakin kohdassa toisin mainita

TAUSTATIEDOT

- Ikäanne?
A 18-30
B 31-40
C 41-50
D 51-60
E yli 60
- Asiointikonttorinne, jossa useimmiten hoidatte pankkiasioitanne?
A Hauho
B Hämeenlinna
C Renko
D Lempäälä
E Akaa
F Narva
G Riihimäki
- Kauanko olette olleet Kantapankin asiakas?
A Alle 5 vuotta
B Yli 5 vuotta

TIETOISUUS PALVELUISTA

- Tiesittekö, että Kantapankki tarjoaa oikeudellisia palveluja?
A Kyllä
B En

5. Kuinka hyvin uskotte tuntevanne Kantapankin oikeudellisten palvelujen sisäl-
lön?
A Oikein hyvin
B Hyvin
C En kovin hyvin
D En yhtään
6. Tiesittekö, että Kantapankissa on myös pankkilakimies?
A Kyllä
B En

PALVELUJEN KÄYTTÖ

7. Oletteko koskaan miettinyt esimerkiksi perintöön ja testamentin tekemiseen
liittyviä asioita?
A Kyllä
B En
8. Miten tarpeellisena näette sen, että pankki tarjoaa oikeudellisia palveluja?
A Hyvin tarpeellista
B Melko tarpeellista
C Ei tarpeellista, miksi? _____

9. Oletteko käyttänyt jotakin kohdassa 9 olevista palveluista Kantapankin tai jon-
kin ulkopuolisen palveluntarjoajan kautta?
A Kyllä
B En

(Jos vastasitte en, voitte hypätä suoraan kysymykseen 12)

10. Mitä palvelua olette käyttäneet? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)
A Testamentin teko

- B Perunkirjoitus
- C Perinnönjako
- D Ositus
- E Edunvalvonta-asiat
- F Kiinteistön kaupat
- G Perintöverosuunnittelu
- H Ei mikään näistä

11. Minkä palveluntarjoajan kautta olette käyttäneet? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

- A Kantapankin
- B Muun pankin
- C Asianaajotoimiston
- D Jonkin muun, minkä? _____

12. Jos käytitte Kantapankkia, olitteko tyytyväinen palveluun?

- A Kyllä
- B En, miksi?

PALAUTE PANKILLE

13. Kiinnostuitteko tietämään lisää Kantapankin oikeudellisista palveluista tämän lomakkeen kautta?

- A Kyllä
- B En

14. Mikä oikeudellinen palvelu herätti teissä eniten mielenkiintoa?

- A Testamentti
- B Perunkirjoitus
- C Perinnönjako
- D Ositus
- E Edunvalvonta-asiat
- F Kiinteistön kauppa
- G Perintöverosuunnittelu

15. Mitä hyviä ja/tai huonoja puolia koette olevan oikeudellisissa palveluissa pankkien/Kantapankin kautta?

16. Lopuksi voitte vapaasti kirjoittaa kehittämistoiveitanne niin Kantapankin oikeudellisten palveluiden, kuin muidenkin palveluiden osalta.

Paljon kiitoksia vastauksestanne!

