

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Johdon assistenttityö ja kielet / Kielet ja kulttuuri

Oona Heinonen

KOLMEN SUURIMMAN SUOMALAISEN PANKIN TARJOAMAT PÄIVIT-  
TÄISPALVELUT ULKOMAALAISILLE TUTKINTO- JA VAIHTO-  
OPISKELIJOILLE KOUVOLASSA

Opinnäytetyö 2013

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Johdon assistenttityö ja kielet

HEINONEN, OONA

Opinnäytetyö  
Työn ohjaaja  
Toimeksiantaja  
Huhtikuu 2013  
Avainsanat

Kolmen suurimman suomalaisen pankin tarjoamat päivittäispalvelut ulkomaalaisille tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille Kouvolassa

48 sivua + 4 liitesivua

Lehtori Päivi Korhonen

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu

päivittäispalvelut, tutkinto-opiskelija, vaihto-opiskelija, pankkitoiminnan sääntely

Suomeen tulevien ulkomaalaisten tutkinto- ja vaihto-opiskelijoiden määrä on kasvanut merkittävästi viime vuosien aikana. Euroopan unionin tarjoamat vaihto-ohjelmat ja avustukset ovat kasvattaneet vaihto-opiskelun suosiota Euroopan sisällä ja ulkopuolella. Kansainvälisten koulutusohjelmien lisääminen suomalaisten korkeakoulujen koulutustarjontaan on houkutelut ulkomaalaisia tutkinto-opiskelijoita opiskelemaan Suomeen.

Opiskelun ohella on ulkomaalaisten opiskelijoiden saatava arkielämä toimimaan Suomessa. Sen toiminnan kannalta on tärkeää saada pankkipalvelut kuntoon. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli vertailla kolmen Kouvolassa sijaitsevan pankin tarjoamia päivittäispalveluita sekä saada käsitys ulkomaalaisten opiskelijoiden kohtaamista vaikeuksista suomalaisissa pankeissa asioidessaan. Työn tavoitteena oli selvittää suomalaisen pankkitoiminnan periaatteita ja palveluja ulkomaalaisille opiskelijoille, jotta heidän pankkiasiointinsa olisi sujuvampaa ja helpompaa.

Tutkimus suoritettiin haastattelemalla kolmen Kouvolan paikallispankin toimihenkilöitä. Kaikki haastateltavat palvelevat työssään päivittäin ulkomaalaisia opiskelijoita ja tämän vuoksi tietävät hyvin opiskelijoiden kohtaamat ongelmat ja heidän tarvitsemissaan pankkipalvelut. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluin, mikä mahdollisti sen, että haastateltavat saivat vapaasti kertoa omista kokemuksistaan.

Tutkimuksessa kartoitettiin myös ulkomaalaisten opiskelijoiden kohtaamia ongelmia pankeissa asioidessaan ja yritettiin löytää niihin ratkaisuja. Yleisimmät ongelmat olivat toimihenkilöiden kielitaidon puute ja lain tuomat säännöt. Tutkittavien pankkien palvelut olivat melko samankaltaisia, joskin palveluiden hinnoittelu erosi jonkin verran. Tutkittavat pankit toimivat kaikki samojen lakien mukaan, mutta tutkimuksessa selvisi, että tästä huolimatta jokaisella pankilla on omat periaatteet ja käytännöt. Johdtopäätöksensä voidaan todeta, että suomalainen pankkitoiminta on monien lakien sääntelemä kokonaisuus, jonka hallinta vaatii aikaa ja totuttelua. Alkuvaikeuksien jälkeen ulkomaalaisilla opiskelijoilla ei ole ollut vaikeuksia pankkiasioimisessa.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Multilingual Management Assistant

HEINONEN, OONA

Daily Banking Services of Three Largest Finnish Banks for  
Foreign Students in Kouvola

Bachelor's Thesis

48 pages + 4 pages of appendices

Supervisor

Päivi Korhonen, Senior Lecturer

Commissioned by

Kymenlaakso University of Applied Sciences

April 2013

Keywords

daily services, degree student, exchange student, banking  
regulation

The purpose of this study was to research what kind of daily banking services Finnish banks offer to foreign degree and exchange students. The topic of this study is very current because student exchange is very popular in Finland and in Kymenlaakso University of Applied Sciences right now. Due to the increase of the international training programs, which Finnish universities offer, the amount of degree students in Finland and in Kymenlaakso University of Applied Sciences has grown.

The objective of this study was to introduce the principles of the Finnish banking and research what services banks offer and at what price. The goal was to make the use of the bank services easier for the foreign students and solve the problems they had encountered.

The study methodology was theme interviews. Three bank clerks were interviewed to gain information on bank services in Kouvola and potential problems with the foreign students as customers. Foreign students of Kymenlaakso University of Applied Sciences were also interviewed to gain information about their problems when banking.

A common problem for the foreign students and for the bank clerks as well was the insufficient knowledge of language. A problem was also the regulations which come from the legislation. The services of the banks studied were quite similar although the prices were different. The study showed that even though banking is very strictly regulated by legislation, every bank has its own principles and practices. For the foreign students it takes a time to get used to banking practices in Finland.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	SUOMALAINEN PANKKITOIMINTA	7
	2.1 Pankkitoiminnan historiaa	8
	2.2 Suomessa toimivat pankit	9
	2.3 Pankkitoiminnan sääntely ja valvonta	10
	2.3.1 Asiakkaan todentaminen	12
	2.3.2 Vaadittavat asiakirjat	13
	2.3.3 Verkkopankkipalvelu	15
	2.4 Asiakaspalvelu finanssialalla	16
3	HENKILÖASIAKKAIDEN PÄIVITTÄISET PANKKIPALVELUT	17
	3.1 Henkilöasiakkaiden tilimuodot	18
	3.2 Maksutavat	19
	3.3 Kortit	20
	3.4 Luotot	21
	3.5 Konttoripalvelut	22
4	TUTKINTO- JA VAIHTO-OPISKELU KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULUSSA	23
	4.1 Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa	24
	4.1.1 Tarjolla olevat tutkinnot ulkomaalaisille opiskelijoille	25
	4.1.2 Tutkinto-opiskelijoiden tarvitsemat pankkipalvelut	26
	4.2 Vaihto-opiskelijat Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa	26
	4.2.1 Yleisimmät vaihto-ohjelmat	27
	4.2.2 Vaihto-opiskelijoiden tarvitsemat pankkipalvelut	28
5	KULTTUURIN VAIKUTUS ASIAKASKÄYTTÄYTYMISEEN	28
	Monikulttuurisuuden tuomat haasteet suomalaiseen pankkitoimintaan	29

6	TUTKITTAVAT PANKIT	30
6.1	Danske Bank Oyj	31
6.2	Kymenlaakson Osuuspankki	32
6.3	Nordea Pankki Suomi Oyj	33
7	POHDINTA	34
7.1	Tutkimuksen toteutus	34
7.2	Tulosten vertailu	35
7.3	Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ulkomaalaisten tutkinto- ja vaihto- opiskelijoiden kokemuksia suomalaisessa pankissa asioimisesta	39
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	41
9	ITSEARVIOINTI	42
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	

Liite 1. Haastattelu Danske Bankin, Kymenlaakson Osuuspankin ja Nordean toimihenkilöille

Liite 2. Interview Kymenlaakso University of Applied Sciences's Student Counselor Hugh Clack and International Coordinator Ulf Jensen-Munk

Liite 3. Interview foreign degree students of Kymenlaakso University of Applied Sciences

Liite 4. Guide to Banking in Finland

## 1 JOHDANTO

Suoritettuani molemmat harjoitteluni pankki- ja finanssialalla, löysin aiheen opinnäytetyötäni varten. Työskenneltyäni vuoden pankin asiakaspalvelussa huomasin, että ulkomaalaisilla tutkinto- ja vaihto-opiskelijoilla on ongelmia pankkiasioidensa hoidossa Suomessa. Heiltä puuttuu tietoutta pankkien tarjoamista palveluista, toimintatavoista ja vaadittavista asiakirjoista, joita heidän tulee toimittaa pankille.

Tämä opinnäytetyö käsittelee suomalaisten pankkien tarjoamia päivittäispalveluja ulkomaalaisille tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille. Työssä vertailen eri pankkien tarjoamia palveluja ja toimintatapoja. Lisäksi haastattelen muutamia ulkomaalaisia tutkinto-opiskelijoita heidän kokemuksistaan ja ongelmistaan suomalaisissa pankeissa asioidessaan. Lopputuotoksena teen pienen englanninkielisen oppaan Kymenlaakson ammattikorkeakouluun saapuville ulkomaalaisille tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille.

Pääkohderyhmä opinnäytetyössä ovat ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat, jotka saapuvat Kymenlaakson ammattikorkeakouluun suorittamaan koko tutkinnon eli asuvat Suomessa keskimäärin neljä vuotta. Heille pankkipalveluilla on suurempi merkitys, sillä he tarvitsevat tilin, kortin ja verkkopankkitunnukset useaksi vuodeksi. Vaihto-opiskelijat sen sijaan viettävät Suomessa vain yhden tai kaksi lukukautta ja pärjäävät yleensä omasta kotimaastaan hankitulla pankkikortilla ja verkkopankkitunnuksilla. Heille suomalaisten pankkien tarjoamilla päivittäispalveluilla ei ole niin suurta merkitystä.

Opinnäytetyön tarkoitus on selventää paikallisten pankkien toimintaa kouluumme saapuville tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille. Työn tarkoitus on tutkia kolmen kouvola-laisen pankin tarjoamia päivittäispalveluja, niiden hintoja ja saatavuutta, sekä pankkien toimintatapoja ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa. Tutkittavat pankit ovat Kymenlaakson Osuuspankki, Danske Bank Kouvolan keskustan konttori sekä Nordea Pankki. Nämä kolme pankkia ovat Suomen suurimpia pankeja ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden mukaan yleisimpiä ulkomaalaisten opiskelijoiden keskuudessa (Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat).

Opinnäytetyön tavoite on helpottaa tutkinto- ja vaihto-opiskelijoiden asiointia pankeissa ja ratkaista ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden kohtaamia ongelmia pankkiasioimisessa. Työhön liitteeksi liitetyn tekemäni oppaan avulla he voivat hankkia

koululta ja viranomaisilta tietyt vaadittavat asiakirjat, päättää mikä pankki on sopivin heidän tarpeisiinsa ja mikä pankki on heille palveluiltaan edullisin. Opinnäytetyön tavoite on myös helpottaa pankki- ja rahoitusalan työntekijöiden työtä kertomalla tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille tarvittavista asiakirjoista. Puuttuvat asiakirjat, esimerkiksi passi ja opiskelutodistus ovat vaikeuttaneet ja hidastaneet työntekijöiden työtä monessa tilanteessa.

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Haastattelut suoritettiin puoli-strukturoiduina teemahaastatteluina eli jokaisella haastateltavalla oli sama haastattelu-pohja, jota voitiin tarpeen tullen muuttaa ja täydentää. Teemahaastattelussa aihepiiri on tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys ei ole tarkoin määrätty. (Hirsjärvi 2007, 203.) Työtä varten on haastateltu Danske Bank Kouvolan keskustan konttorin palveluneuvoja Satu Härköstä, Kymenlaakson Osuuspankin palveluneuvoja Annaleena Virtasta sekä Nordean Kouvolan keskustan konttorin konttorinjohtaja Mervi Kuvajaa.

Tietoa Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutkinto- ja vaihto-opiskelijoista saatiin haastattelemalla KV-koordinaattori Ulf Jensen-Munkia ja ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden opinto-ohjaaja Hugh Clackia. Lisäksi tietoa Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ulkomaalaisten tutkinto- ja vaihto-opiskelijöiden vaikeuksista ja kokemuksista pankissa asioimisesta saatiin pitämällä ryhmähaastattelu, johon osallistui kaksi venäläistä ja neljä kiinalaista Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutkinto-opiskelijaa.

## 2 SUOMALAINEN PANKKITOIMINTA

Pankeilla on keskeinen asema rahoituksen välityksessä rahoitusmarkkinoilla. Ne ottavat vastaan talletuksia, huolehtivat asiakkaiden sijoituksista ja myöntävät lainoja. Pankeissa ihmiset voivat säilyttää rahojaan ja saada niille tuottoa talletusten muodossa. Suomalainen pankkitoiminta on muita maita edellä monissa eri palveluissa, sillä Suomessa E-laskutus ja verkkopankkitoiminta otettiin käyttöön ensimmäisten joukossa. SEPA- palvelujen (Single European Payment Area) vaiheittaisen käyttöönoton jälkeen vuodesta 2008 Suomi ja 31 muuta Euroopan maata ovat voineet maksaa ulkomaanmaksuja nopeammin ja kaupankäynti maiden välillä on helpottunut. (SEPA, Danske Bank Oyj.)

## 2.1 Pankkitoiminnan historiaa

Suomen pankkitoiminnan historia on alkanut ensimmäisen säästöpankin perustamisella 1820-luvulla. Ensimmäinen kiinnitysluottolaitos, Suomen Hypoteekkiyhdistys, perustettiin vuonna 1860 ja ensimmäinen liikepankki syntyi vuonna 1862 Suomen Yhdyspankiksi. Vuosi 1887 oli merkittävä Suomen pankkitoiminnan historiassa, sillä silloin perustettiin ensimmäinen Postisäästöpankki, joka ensimmäisenä pankkina otti vastaan yleisön talletuksia. Osuuskassatoiminta alkoi vuonna 1902 perustamalla ensin Keskuslainarahasto (OKO) ja tämän jälkeen osuuskassat. Osuuspankeiksi osuuskassat muuttuivat vuonna 1970. (Kontkanen 2011, 14.)

1980-luvulla Suomeen alkoi virrata ulkomaisia pankkeja sekä uusia kotimaisia pankkeja ja pankkiiriliikkeitä. Rahoitusmarkkinoiden vapautuminen toi 1980-luvun alussa paljon uusia työpaikkoja pankkialalle, mutta talouden ylikuumentumisen jälkeinen lama 1990-luvun alussa aiheutti pankkirakenteen radikaalia muutosta, josta seurasi pankkikonttoreiden lakkauttamista ja henkilöstön vähentämistä. Laman jälkeen suomalainen pankkitoiminta laajeni pohjoismaissa rajat ylittäviksi pankkikonserneiksi. Merita Pankki yhdistyi 1997 ruotsalaisen Nordbankenin kanssa ja myöhemmin muutti nimensä Nordea Pankiksi. Samoin tapahtui vuosikymmen myöhemmin Sampo Pankille, joka yhdistyi tanskalaisen Danske Bankin kanssa. (Kontkanen 2011, 14.)

2000-luvun alusta lähtien suomalaiseen pankkitoimintaan ovat vahvasti vaikuttaneet pankkien fuusiot, kansainvälistyminen, tietotekniikan kehittyminen, kilpailun lisääntyminen, mainonnan muutokset, vakavaraisuusvaatimusten uudistaminen, pankkien toiminnan tiukentunut valvonta ja asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutos (Kontkanen 2011, 14). Tämä kaikki on johtanut siihen, että vaikka pankkitoiminta on ollut kannattavaa ja pankit ovat vuosittain saavuttaneet hyviä tuloksia, on pankkikonttoreita silti lopetettu ja henkilökuntaa vähennetty. Varsinkin 2010-luvulla pankkitoimihenkilöitä on irtisanottu ripeällä tahdilla yt-neuvottelujen tuloksena ja konttoreita on lopetettu alueilta, joissa pankkipalvelujen kysyntä on vähentynyt.

Pankit ovat supistaneet palveluitaan esimerkiksi lyhentämällä kassapalveluiden aukioloaikaa tai lopettamalla ne kokonaan. Pankit pyrkivät ohjaamaan asiakkaitaan asiomaan verkossa ja puhelinpalvelussa, jossa he voivat esimerkiksi täyttää lainahakemuksen ja tehdä muutoksia tileihin ja kortteihin. Palvelujen vähentäminen konttoreista on johtanut henkilökunnan vähennyksiin. Viimeisin ilmoitus yt- neuvotteluiden päät-



tymisestä tuli viime syksynä OP-Pohjolta, joka ilmoitti vähentävänsä 560 työpaikkaa irtisanomalla 250 ihmistä ja ulkoistamalla 150 ihmisen työt. Lisäksi 314 työntekijää lopettaa työnsä muiden järjestelyjen kautta. OP-Pohjolan mukaan näillä ratkaisulla pyritään saamaan 150 miljoonan euron säästöt vuoden 2015 loppuun mennessä. (Kiviranta 2012, OP-Pohjolasta häviää 560 työpaikkaa.)

Samalla kun pankit supistavat konttoreidensa palveluita, on myös palvelumaksujen korotuksista tullut yleisiä. Korotuksilla pankit pyrkivät esimerkiksi siihen, että kassalla asiointi konttoreissa vähenisi ja pikkuhiljaa loppuisi kokonaan. Pankkitoiminnan sääntely ja tiukemmat vakavaraisuusvaatimukset ovat johtaneet siihen, että palvelumaksuja nostetaan myös muissa kuin peruspankkipalveluissa. Syksyllä 2012 Danske Bank Oyj pääsi median otsikoihin nostamalla lainaerän suoraveloituksen hintaa 2,50 euroon, kun paperinen lasku maksoi jo kuusi euroa. Myös muut pankit ovat turvautuneet hintojen korotukseen ja todennäköistä on, että palvelumaksut eivät tulevaisuudessa ainakaan alene. (Eskonen 2012, Pankkien palvelumaksut nousevat - automaattinen veloitus tililtä voi maksaa yli kaksi euroa.)

## 2.2 Suomessa toimivat pankit

Suomessa toimi vuoden 2011 lopussa yhteensä 310 talletuspankkia. Näistä 14 oli liikepankkeja, 211 OP-Pohjolan jäsenosuuspankkeja, 36 paikallisosuuspankkia, 33 säästöpankkia ja 16 talletuksia vastaanottavia ulkomaisten luottolaitosten sivukonttoria. Vuoden 2011 loppuun mennessä Suomen pankeilla oli yhteensä 1576 konttoria, mutta määrä on vuosien 2012 ja 2013 aikana vähentynyt merkittävästi, kun konttoreita on lakkautettu. (Pankit merkittäviä kansantaloudelle, Finanssialan Keskusliitto.)

Talletuspankkeja ovat yhteisömuodon perusteella kaikki liike-, osuus- ja säästöpankit. Talletuspankit voidaan jakaa myös liike- ja paikallispankkeihin. Liikepankilla tarkoitetaan osakeyhtiömuotoista pankkia, jonka toiminta ulottuu pääsääntöisesti koko maahan. Suomessa liikepankkeja ovat esimerkiksi Danske Bank Oyj ja Nordea Pankki Suomi Oyj. Paikallispankit toimivat rajoitetummalla alueella ja ne muodostavat kolme kilpailuryhmää; OP-Pohjola -ryhmä, säästöpankkiryhmä ja paikallisosuuspankkiryhmä. Kymenlaakson Osuuspankki kuuluu OP-Pohjolan jäsenosuuspankkeihin, samoin kuin esimerkiksi Päijät-Hämeen Osuuspankki Lahdessa. (Kontkanen 2011, 16.)

Suomen ylivoimaisesti suurin pankkikonserni on OP-Pohjola -ryhmä. Sen vuoden 2011 markkinaosuus lainoissa euroalueen yleisölle oli 32,9 %. Toisena tuli Nordea Pankki Suomi Oyj -konserni (30,6 %) ja kolmantena Sampo Pankki -konserni (11,8 %) eli nykyinen Danske Bank Oyj. Vuoden 2011 yleisön euromääräisissä talletuksissa pankkien paremmuusjärjestys oli sama, samoin kuin pankkien konttoreiden ja henkilöstön määrässä. Poikkeuksena lukuihin on konsernien tulos- ja tasetiedot vuodelta 2010–2011, joissa Nordea Pankki Suomi Oyj oli tuotoiltaan paras. Toiseksi eniten tuottoa teki OP-Pohjola -ryhmä ja kolmanneksi eniten Sampo Pankki Oyj eli nykyinen Danske Bank Oyj. (Pankit Suomessa 2011, 2012. Finanssialan Keskusliitto.)

Suomessa toimivat pankit laajentavat toimenkuvaansa vakuutus- ja kiinteistönvälitysalalle joko perustamalla tytäryhtiöitä tai tekemällä yhteistyötä yhtiöiden kesken. OP-Pohjola ryhmään kuuluu Pohjola-vakuutusyhtiö ja OP -Kiinteistökeskus. Danske Bank Oyj omistaa Kiinteistömaailman franchising-yrittäjien muodostaman kiinteistönvälitysketjun keskusyksikön ja vakuutuspuolella se tekee tiivistä yhteistyötä If -vahinkovakuutusyhtiön kanssa. Nordea Pankki Suomi Oyj tarjoaa henkivakuutuksia tytäryhtiönsä Nordea Henkivakuutus Suomi Oy:n välityksellä ja kiinteistönvälityspuolella sen yhteistyökumppani on Huoneistokeskus Oy (Henkilöasiakkaat, Nordea Pankki Suomi Oyj).

### 2.3 Pankkitoiminnan sääntely ja valvonta

Suomessa pankkitoiminta on hyvin säänneltyä lakien ja viranomaismääräyksien mukaan. Sääntelyn tavoite on muun muassa turvata sijoittajien saamisia, asiakkaiden yksityisyyttä ja palveluiden hinnoittelua. Lakien ja viranomaismääräysten lisäksi pankkitoimintaa sääntelee ja valvoo myös Finanssivalvontakeskus, joka valvoo pankkien, vakuutusyhtiöiden ja pörssin toimintaa. Suomen liittyttyä Euroopan unioniin myös unionilta on tullut omat säädöksensä, jotka ovat vaikuttaneet suomalaiseen pankkitoimintaan monella eri tavalla. (Kontkanen 2011, 26.)

Pankkitoiminnan sääntelyn perustan muodostaa laki luottolaitosten toiminnasta, joka uudistettiin vuonna 2007. Luottolaitoslaki koskee liiketoimintaa, jossa vastaanotetaan takaisinmaksettavia varoja yleisöltä, tarjotaan omaan lukuun luottoja ja muuta rahoitusta sekä lasketaan liikkeeseen sähköistä rahaa. Muita lakeja, jotka sääntelevät pankkitoimintaa ovat muun muassa laki osakeyhtiömuotoisista luottolaitoksista, laki osuuspankeista, laki osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista sekä säästöpankkilaki.

Harvinaisempi laki on laki ulkomaisten luottolaitosten toiminnasta, joka Suomessa koskee vain Handelsbankenia. Laissa on säädetty eri säännökset ulkomaisten luottolaitosten toiminnasta Suomessa, jotka perustavat Suomeen sivukonttorin. Handelsbankenin Suomen konttorit ovat Ruotsin emoyhtiön sivukonttoreita, joten niitä koskee laki ulkomaisten luottolaitosten toiminnasta. (Kontkanen 2011, 26.)

Tärkeä laki suomalaisen pankkitoiminnan sääntelystä on maksupalvelulaki, joka tuli voimaan vuonna 2010. Maksupalvelulakia sovelletaan eri maksupalveluihin, kuten palveluun käteispanon tekemisestä maksutilille ja käteisen nostamisesta sekä maksutilin hoitoon liittyvistä toimista. Laki koskee myös kaikkia tilisiirtoja, maksuvälineitä, rahanvälitystä konttoreista ja automaateista sekä verkkopankissa tehtäviä maksusuorituksia. Maksupalvelulailla säädetään siis kaikkia sellaisia tapahtumia, joissa raha vaihtaa omistajaansa tai paikkaansa. (Maksupalvelulaki 30.4.2010/290.)

Pankkitoimintaa sääntelevät ja valvovat lait koskevat niin pankkien itsensä toimia, kuin niiden toimihenkilöidenkin toimia. Laissa on säädetty myös pankkisalaisuudesta, joka koskee nimenomaan pankkien toimihenkilöiden vaitiolovelvollisuutta. Laki pankkisalaisuudesta otettiin käyttöön kaikissa pankeissa vuonna 1970. Pankkien toimihenkilöt saavat työnsä lomassa tietoja asiakkaidensa taloudellisista ja henkilökohtaisista asioista. Lain mukaan pankkitoimihenkilöt ovat velvollisia pitämään kaikki asiakkaidensa tiedot salassa ulkopuolisilta henkilöiltä. Asiakkaalle tämä on siis osa yksityisyyden suojaa. Pankkisalaisuuden piiriin kuuluvat myös yritys- ja yhteisöasiakkaat. (Kontkanen 2011, 33.)

Pankkitoiminnan valvonnan päämääränä on rahoitusmarkkinoiden vakauden turvaaminen varmistamalla luottamuksen säilyttäminen rahoitusmarkkinoihin ja instituutioihin. Vuodesta 2009 lähtien Suomen pankkitoiminnan valvontaa on hoitanut Finanssivalvonta, jossa yhdistyvät Rahoitustarkastus ja Vakuusvalvontavirasto. Suomen Pankin asema pankkivalvonnassa perustuu sen asemaan keskuspankkina. Suomen Pankin tehtävänä on toteuttaa Euroopan Keskuspankin määrittelemää rahapolitiikkaa eli panna täytäntöön EKP:n tekemiä säädöksiä ja lakeja. Myös valtiovarainministeriöllä ja eduskunnalla on oma osansa pankkitoiminnan valvonnasta lainsäädännön puolesta. (Kontkanen 2011, 41.)

Finanssivalvontalain 1. luvun 1. pykälän mukaan finanssivalvonnan toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakauden edellyttämä luotto-, vakuutus- ja eläkelaitos-

ten ja muiden valvottaviksi säädettyjen vakaa toiminta, vakuutettujen etujen turvaaminen sekä yleinen luottamus finanssimarkkinoiden toimintaan (Laki Finanssivalvonnasta 19.12.2008/878). Finanssivalvonta siis valvoo kaikkia pankkien ja muiden luottolaitosten toimintaa, antaa niille ohjeita, sääntöjä ja lakeja sekä toiminnallaan turvaa niin pankkien kuin asiakkaidenkin omaisuutta ja oikeuksia.

### 2.3.1 Asiakkaan todentaminen

Suomen lainsäädännössä määrätyn luottolaitostoimintalain mukaan asiakas on aina tunnettava ja todennettava. Asiakkuutta perustettaessa tulee pankilla olla tiedot asiakkaan henkilöllisyydestä, toiminnasta, taloudellisesta asemasta, asioinnista ja palvelujen käyttötarkoituksesta. Pankkien pitää siis todentaa henkilö asiakkaan voimassaolevasta henkilöllisyystodistuksesta ja selvittää pienen haastattelun avulla, miksi asiakas tarvitsee tilin ja mihin tarkoitukseen. Pankilla on myös oikeus ja velvollisuus tiedustella asiakkaalta, mistä tilille tulee rahaa ja mistä esimerkiksi tilille tuotavat käteisvarat ovat peräisin. Pankki voi myös pyytää asiakasta toimittamaan joitakin dokumentteja, ja jos asiakas yllämainituista toimista kieltäytyy, on pankilla oikeus kieltäytyä liikesuhteesta asiakkaan kanssa. (Asiakkaan tunteminen - miksi pankki kysyy?, Finanssialan Keskusliitto.)

Asiakkuutta perustettaessa tulee pankin tarkistaa, ettei uuteen asiakkaaseen suuntaudu pakotteita, jotka estävät uuden asiakassuhteen luomisen. Finanssipakotteilla tarkoitetaan pakotteiden kohteena olevien varojen tai muiden taloudellisten resurssien jäädyttämistä. Pankit ovat velvollisia tarkistamaan, ettei heidän asiakkaidensa joukossa ole henkilöitä tai yrityksiä, jotka ovat pakotelistalla. Pakotelistan ja pakotteiden tarkoitus on estää terrorismin rahoitusta rahoitusjärjestelmää käyttämällä. (Kansainväliset finanssipakotteet, Finanssivalvonta.)

Lainsäädännön edellytyksenä pankin tulee myös selvittää, onko asiakas poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö (PEP, Politically Exposed Person) tai tällaisen perheenjäsen tai yhtiökumppani. Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö on esimerkiksi valtionpäämies, parlamentin jäsen tai keskuspankin johtokunnan jäsen. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä vaatii, että pankeilla on tieto henkilön poliittisesta vaikutusvallasta ja sen vaikutuksesta asiakkuuteen ja asiakkaan tarkkailuun. (Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 25.9.2008/616.)

Asiakkaan todentaminen ja tunnistaminen on määrätty myös laissa rahanpesun ja terrorismin estämisestä ja selvittämisestä. Lain 1. luvun 1. pykälän mukaan lain tavoitteena on estää rahanpesua ja terrorismin rahoittamista, edistää tällaisen toiminnan paljastamista ja tutkintaa sekä tehostaa rikoksen tuottaman hyödyn jäljittämistä ja takaisinsaantia. Lakia sovelletaan luottolaitoksiin, ulkomaisten luottolaitosten sivuliikkeisiin ja muihin rahoitusliikkeisiin. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503.). Pankkitoiminnassa kyseinen laki sääntele esimerkiksi sitä, kun asiakas tuo tililleen suuren määrän käteistä (yli 1000 euroa), on pankki velvollinen pyytämään asiakasta täyttämään selvityslomakkeen varojen alkuperästä. Pankki on aina velvollinen ilmoittamaan kaikista epäilyistään välittömästi Keskusrikospoliisille. (Rahoitustarkastus 2005, 20-21.)

### 2.3.2 Vaadittavat asiakirjat

Ennen liikesuhteeseen ryhtymistä asiakkaan kanssa, pankin on ensin varmistuttava ja todennettava asiakkaan henkilöllisyys luotettavasta lähteestä. Henkilöasiakkaiden kohdalla henkilöllisyyden todentamiseen soveltuvia henkilöllisyystodistuksia ovat voimassaolevat, suomalaisen viranomaisen myöntämä passi, diplomaattipassi, merimiespassi, ajokortti, henkilökortti (myös väliaikainen), kuvallinen Kela-kortti, muukalaispassi ja pakolaisen matkustusasiakirja. Ulkomaisista henkilöllisyystodistuksista hyväksytään ulkomaisen viranomaisen myöntämä voimassaoleva passi ja diplomaattipassi. Pankit hyväksyvät myös ETA-valtion ja Sveitsin sekä San Marinon viranomaisen myöntämän matkustusasiakirjaksi hyväksytyt henkilökortit. Vaikka henkilöllisyystodistus olisi voimassaoleva, on pankkien toimihenkilöiden voitava tunnistaa asiakas sen kuvan perusteella. (Asiakkaan tunteminen - miksi pankki kysyy?. Finanssialan Keskusliitto.)

Muukalaispassien ja pakolaisen matkustusasiakirjojen kanssa on oltava tarkkana, sillä niissä saattaa olla lisämerkintä, jonka mukaan henkilöllisyystodistusta myönnettäessä Suomen viranomainen ei ole voinut todentaa asiakkaan henkilöllisyyttä eli hänellä ei ole ollut mukanaan kotimaansa myöntämää henkilöllisyystodistusta. Pankit eivät avaa asiakkailleen verkkopankkitunnuksia, mikäli asiakas esittää henkilöllisyystodistuksena vain muukalaispassin, jossa on merkintä henkilöllisyyden varmentamattomuudesta. Kuvassa 1 esitetystä muukalaispassissa ei ole kohdassa *12 Lisämerkinnät* merkintää siitä ettei henkilöä ole voitu tunnistaa, joten kuvan 1 muukalaispassi on hyväksyttävä

henkilöllisyystodistus verkkopankkitunnusten avaamiseen. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617.)



Kuva 1. Muukalaispassi (Muukalaispassi, Maahanmuuttovirasto.)

Henkilöllisyystodistusta todennettaessa tulee siitä saada tietyt tiedot pankin sähköiseen tietokantaan. Tiedot vaihtelevat asiakirjasta riippuen. Esimerkiksi passista tulee ottaa tiedot passin numerosta, myöntäjistä (viranomainen), passin myöntöpäivästä ja passin viimeisestä voimassaolopäivästä. Tiedot ovat samat otetaan ne sitten

suomalaisesta passista tai muukalaispassista. *Kuvasta 2 Suomen viranomaisen myöntämä henkilökortti* tulee todennettaessa saada tiedot kortin numerosta, myöntäjäviranomaisesta, myöntöpäivästä ja viimeisestä voimassaolo-päivästä. Kuvan 2 henkilökortissa myöntäjäviranomainen löytyy kortin takapuolelta.



Kuva 2. Suomen viranomaisen myöntämä henkilökortti (Henkilökortti, Poliisi).

Asiakasta ja henkilötodistusta todennettaessa tulee pankkitoimihenkilön olla varman aitoudesta. Pankkitoimihenkilöt käyttävät yleisesti PRADO -tietokantaa, joka on Euroopan unionin Neuvoston ylläpitämä aitojen henkilö- ja matkustusasiakirjojen hakemisto Internetissä. Sieltä löytyy kaikkien EU-maiden, PRADOon osallistuvien maiden ja joidenkin muiden Euroopan maiden kaikki asiakirjatyyppitunnistustietoineen ja kuvineen. PRADO -tietokannasta löytyy kaikki asiakirjojen yksilöintitiedot väreistä, painatuksista, painatusmateriaaleista ja vesileimoista lähtien. Aina ulkomaalaista henkilöllisyystodistusta todentaessaan tulee pankkitoimihenkilön tarkistaa henkilöllisyystodistuksen oikeellisuus PRADO -tietokannasta. (Henkilö- ja matkustusasiakirjat, PRADO.)

### 2.3.3 Verkkopankkipalvelu

Verkkopankkitunnukset toimivat vahvan sähköisen tunnistamisen välineenä, eli niillä henkilö voidaan luotettavasti yhdistää tunnuksiin, joilla hän kirjautuu esimerkiksi Kelan palveluihin verkossa. Verkkopankkitunnukset myöntää pankki ensitunnistamalla asiakas kasvotusten, mutta niiden myöntämisestä ja valvonnasta vastaa Viestintävirasto. Pankit ovat kuitenkin velvollisia sulkemaan verkkopankkitunnukset,

jos se epäilee väärinkäyttöä tai sitä, että tunnukset ovat joutuneet väärin käsiin. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617.)

Verkkopankkitunnusten saamiseksi tulee asiakkaalla olla Suomen kansalaiselle 1.10.1990 jälkeen myönnetty ajokortti (ei väliaikainen), passi tai diplomaattipassi, muukalaispassi ja pakolaisen matkustusasiakirja, jos haltijan henkilöllisyys on voitu luotettavasti varmistaa ja vuoden 1999 helmikuun jälkeen myönnetty henkilökortti. Kuvallinen Kela -kortti ei ole hyväksyttävä henkilöllisyystodistus verkkopankkitunnusten myöntämiseen. Ulkomaalainen asiakas saa verkkopankkitunnukset, mikäli hänellä on ETA -maiden tai Sveitsin ja San Marinon viranomaisen myöntämä passi tai diplomaattipassi tai matkustusasiakirjaksi hyväksyttävä henkilökortti. Muiden maiden viranomaisen antamien passien haltijoiden tulee kääntyä poliisin puoleen, jolloin poliisi tunnistaa heidät ja antaa pankille "Todistuksen hakijan henkilöllisyydestä". (Asiakkaan tunteminen - miksi pankki kysyy?, Finanssialan Keskusliitto.)

#### 2.4 Asiakaspalvelu finanssialalla

Asiakaspalvelu finanssialalla on hyvin paljon sääntöjen ja lakien säätelystä. Pankkitoimihenkilöiden tulee olla tietoisia eri laeista, jotka vaikuttavat pankkitoimintaan ja toimihenkilöiden omaan toimintaan. Pankkitoimihenkilöillä on todella tarkat säännöt ja lait pankkisalaisuudesta, eli he eivät saa puhua asiakkaiden tiedoista kenellekään pankin ulkopuoliselle taholle. Jo työ sopimusta kirjoitettaessa tulee toimihenkilön kirjoittaa sopimus salassapitovelvollisuudesta ja toimia hyvin tarkasti sen mukaan.

Pankkipalveluja tarjotaan Suomessa suomen ja ruotsin kielellä, eikä pankkitoimihenkilöillä ole velvoitetta palvella asiakkaita muilla kielillä. Monessa konttorissa palveluja saa myös englannin kielellä. Myös venäjän kielen taito on nykyisin hyödyllinen, sillä varsinkin Itä-Suomessa venäläisiä asiakkaita on jo jonkin verran. Mikäli asiakas ei osaa suomea tai ruotsia, tulee asiakkaan hankkia virallinen tulkki asioimaan hänen kanssaan. Pankki ei ole velvollinen perustamaan asiakkuutta, mikäli asiakas ei ymmärrä esimerkiksi tilisopimuksen sisältöä. (Ulkomaalaisen pankkiasiat, Finanssialan Keskusliitto.)

Pankkitoimialan asiakaspalveluun kuuluu myös tunnistaa asiakkaan tarpeet. Asiakaspalvelun yksi osa on myydä palveluja ja kartoittaa asiakkaan nykyinen palvelukoko-



naisuus, jotta asiakas saisi parhaan mahdollisen palvelupaketin. Asiakaspalveluun kuuluu myös tarjota oikeita palveluita oikean ikäiselle asiakkaalle eli segmentoida asiakas oikein. On myös tunnistettava, onko asiakas sitoutuja, tehokkuushaluinen vai vaativainen asiakas. Asiakkaan oikein segmentointi ja oikeiden palveluiden oikea-aikainen tarjonta vaatii toimihenkilöltä riittävää ammattitaitoa, ihmistuntemusta ja tietämystä pankin palveluista ja niiden hinnoittelusta. (Järvinen, Rosti & Ylikoski 2006, 28.)

Pankkien turvallisuustoiminta on hyvin tärkeää toimihenkilöiden ja tilojen turvaamisen vuoksi. Riskejä kohdistuu henkilöstöön, asiakkaisiin, toimitiloihin ja omaisuuteen, palveluihin, maineeseen ja imagoon sekä tietoliikenneyhteyksiin. Pankkiturvallisuus onkin järjestettävä kolmella osa-alueella: toiminnan turvallisuus turvaa henkilöstöä ja asiakkaita, tietotekninen turvallisuus pankkien sisäisiä sivustoja ja rahaliikennettä sekä palvelujen turvallisuus pankkipalvelujen häiriötöntä toimintaa. Näiden kolmen osa-alueen turvaamiseksi pankit ovatkin hyvin valvottuja valvontakameroilla ja hälytyspainikkeilla. Pankkien tietoturvajärjestelmä on hyvin kehittynyt ja sen tavoite on estää asiakastietojen pääsy väärin käsiin. (Kontkanen 2011, 75-77.)

### 3 HENKILÖASIAKKAIDEN PÄIVITTÄISET PANKKIPALVELUT

Finanssilain ja viranomaismääräysten säännösten mukaan jokaisella Suomessa laillisesti oleskelevalla luonnollisella henkilöllä on oikeus peruspankkipalveluihin. Peruspankkipalveluita ovat käyttelytili, jonka kautta on mahdollista maksaa maksuja ja vastaanottaa maksusuorituksia, esimerkiksi palkkoja ja etuuksia. Peruspankkipalveluihin kuuluu myös sellainen maksukortti, jolla voi nostaa käteistä automaateista ja maksaa ostoksia suoraan pankkitililtä. Kortin tulee olla sellainen, että sitä käytettäessä tilillä oleva kate aina varmennetaan. (Hyvä pankkitapa 2004, 1.)

Asiakassuhteella tulee olla perusteltu tarve. Asiakassuhteen perustaminen sekä tilinavaus edellyttävät asiakkaan tunnistamista ja henkilöllisyyden todentamista, joten pankkitiliä avatessaan asiakkaalla tulee olla virallinen henkilöllisyystodistus mukanaan. Jos asiakkaalla on pankkitili jossain toisessa pankissa, ei pankki ole velvollinen avaamaan asiakkaalle uutta tiliä. Jos asiakkaalla on aiempia sopimusrikkomuksia, kuten toistuvia tilinylityksiä tai kortin väärinkäyttöä, voi pankki kieltäytyä asiakkuuden perustamisesta. (Hyvä pankkitapa 2004, 1.)

Suomessa pankkipalveluja tarjotaan suomen ja ruotsin kielillä. Pankilla ei ole lain mukaan velvollisuutta palvella asiakkaita muilla kielillä, joskin englannin ja venäjän kielen taitoja arvostetaan. Asiakas itse vastaa tarvitsemistaan tulkkauspalveluista. On tärkeää, että asiakas ymmärtää tilisopimuksen sisällön sopimusta allekirjoittaessaan, joten jos hän ei kielimuurin vuoksi ymmärrä sopimusehtoja, ei pankki ole velvollinen tekemään sopimusta ilman virallista tulkkiä. (Ulkomaalaisten pankkiasiat, 1.)

Tilisopimukseen on sisällytettävä riittävät tiedot tilin omistajasta ja avaajasta sekä mahdollisista muista henkilöistä, joilla on käyttöoikeus tiliin. Sopimuksesta tulee löytyä asiakkaan nimi, henkilötunnus sekä kotipaikka. Samat tiedot tulee löytyä myös tilin käyttöön oikeutetulta henkilöltä, jolla on siis oikeus nostaa tililtä rahaa, maksaa laskuja sekä halutessaan saada tiliin rinnakkaismaksukortti ja verkkopankkitunnukset. Käyttöoikeuden tiliin voi saada vain tilinomistajan luvalla ja allekirjoituksella. (Kotkanen 2011, 114.)

### 3.1 Henkilöasiakkaiden tilimuodot

Pankit tarjoavat asiakkailleen monia erilaisia tilejä moneen eri tarkoitukseen. Yleisin henkilöasiakkaiden tilimuoto on käyttelytili eli käyttötili, johon on usein liitetty maksukortti ja verkkopankkitunnukset. Sen kautta asiakkaat vastaanottavat rahaa ja maksavat maksuja. Käyttötilit ovat yleisesti palvelumaksuiltaan ja muilta hinnoitteluiltaan asiakkaalle halvin tilimuoto, sillä ne on tarkoitettu jokapäiväiseen käyttöön. Jotkin pankit tarjoavat yhden tilin sijaan koko paketin. Esimerkiksi Danske Bank tarjoaa asiakkailleen asiakaspaketteja, jotka sisältävät käyttötilin, kortin ja verkkopankkitunnukset (Henkilöasiakkaat, Danske Bank Oyj).

Käyttelytiliksi voidaan laskea myös säästötili. Henkilöasiakkailla on monia vaihtoehtoja säästämisen muodoiksi, mutta niistä kenties kaikki yleisin on tavallinen säästötili. Säästötilin avaus on nykypäivänä hyvin helppoa, sillä monet pankit tarjoavat asiakkailleen mahdollisuuden avata säästötilin verkkopankissa. Säästötili ja sen varat eivät ole tarkoitettu jokapäiväiseen käyttöön, vaan varojen säästämiseen. Moni asiakas haluaa käyttötilin rinnalle myös sellaisen tilin, mihin ei ole liitetty maksukorttia ja missä varat pysyisivät paremmassa tallessa kuin käyttötilillä. Pankit tarjoavat säästötilille yleensä parempaa korkoa kuin tavalliselle käyttötilille, mutta kunnollisena sijoittamisen muotona säästötiliä ei voida pitää, sillä sieltä asiakas saa rahat pois koska vain. (Kotkanen 2011, 115.) Poikkeuksiakin on; esimerkiksi Danske Bankin tarjoama

säästötili toimii sillä periaatteella, että säästötililtä saa tehdä kaksi maksutonta nostoa kuukaudessa. Tällä tavalla pankki edesauttaa asiakkaidensa säästämistä (Henkilöasiakkaat, Danske Bank Oyj).

Varojen pitkäaikaiseen sijoittamiseen on tarjolla monia eri talletustilejä. Yleisin näistä on määräaikaistili, jossa varat sidotaan tilille tietyksi määräajaksi (yleisin aika yksi vuosi). Määräaikaistilin korko määräytyy sijoitusaikaa vastaavan markkinakoron mukaan. Tallettajalle maksettavaan koron suuruuteen vaikuttavat talletuksen ja asiakkuuden koko ja vallitseva markkinatilanne. Nuorisolle tarkoitettu ASP-tili eli asuntosäästöpalkkiotili on yksi tehokas säästämismuoto. Siinä tilinomistaja sitoutuu maksamaan tietyn summan ASP-tililleen joka neljännesvuosittain. Tilin normaalin talletuskoron lisäksi tilille maksetaan myös erillistä lisäkorkoa, joka määräytyy pankin mukaan. ASP- säästötavoitteen täytyttyä tallettaja saa edullista ASP-korkotukilainaa. (Kontkanen 2011, 116.)

### 3.2 Maksutavat

Ensimmäinen pankkisiirto Suomessa tehtiin vuonna 1942. Sen jälkeen muutoksia pankkipalveluihin on tullut tiheään tahtiin. Vuodesta 2008 lähtien Suomessa ollaan otettu vaiheittain käyttöön SEPA -palveluja. SEPA (Single Euro Payment Area) eli Euroopan yhtenäinen maksualue kehitettiin helpottamaan kaupankäyntiä ja asiointia koko Euroopassa. Sen avulla Suomesta voi maksaa ulkomaanmaksuja helpommin ja nopeammin kuin ennen. SEPA:n myötä pankkien tilinumerot muuttuivat kansainväliseen IBAN-muotoon (International Bank Account Number) eli numerosarjaan, joka alkaa aina maatunnuksella ja on hiukan pidempi kuin vanhat tilinumerot. SEPA-maksuja on siis voinut maksaa jo muutaman vuoden ajan monella eri tavalla; verkkopankissa, e-laskulla, suoraveloituksena, konttorin kassalla, jne. (SEPA, Danske Bank Oyj.)

Lähes kaikki pankkien maksutapahtumat hoidetaan tietojärjestelmillä. Ne ovat pääasiassa tietoliikenteen avulla välitettäviä sähköisiä tietoja. Avattuaan tilin johonkin pankkiin asiakas voi käyttää monia eri keinoja laskujen maksamiseen. Halvin ja kätevin maksutapa asiakkaalle on verkkopankki, johon asiakas saa pankista omat henkilökohtaiset tunnukset. Verkkopankissa asiakas voi myös tarkastella omia tilejään ja tilitapahtumia. Verkkopankki on yleisesti hyvin käytetty nuorten ja keski-ikäisten keskuudessa, mutta harva iäkkäämpi henkilö käyttää verkkopankkia.

Verkkopankin kehityksen ja yleistymisen myötä moni laskuttaja tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden maksaa laskujaan e-laskuna eli elektronisena laskuna. Tällöin sopimuksen tehtyään laskuttaja lähettää laskun suoraan asiakkaansa verkkopankkiin, jossa asiakas käy vain hyväksymässä sen. E-laskutus on pankkien yhdessä kehittämä turvallinen laskutusmuoto, jonka suosio on kasvanut nopeasti viime vuosien aikana. (E-lasku, Finanssialan keskusliitto.)

Ulkomaalaisille opiskelijoille, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia käytössään on tarjolla muita vaihtoehtoja laskujen maksamiseen. He voivat maksaa laskun konttorin kassalla joko tililtä tai käteisellä. Kassalla laskunmaksu on kalliimpaa kuin verkkopankissa, sillä jokaisesta laskusta pankki veloittaa palvelumaksun, joka käteisellä maksettaessa on suurempi kuin tililtä maksettaessa.

Asiakkaat, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia käytössään, esimerkiksi ulkomaalaiset opiskelijat ja iäkkäämmät henkilöt, käyttävät maksupalvelua eli maksupalvelukuoria. Asiakas laittaa paperilaskun kantaosan allekirjoituksella ja tilinumerolla varustettuna maksupalvelukuoreen ja lähettää kuoren pankille, jolloin pankki suorittaa maksun tietojärjestelmissään. Myös suoraveloituskäytöt ja toistuvat maksut ovat suosittuja. Tällöin pankin järjestelmiin kirjataan laskun tiedot ja eräpäivä, ja maksu välittyy automaattisesti asiakkaan tililtä määritellyin aikavälein. Suomalainen suoraveloitus päättyi EU-asetuksen määräyksestä tammikuussa 2014. Tällöin pankit tarjoavat asiakkailleen kaksi eri vaihtoehtoa korvata suoraveloituksessa olevat maksut; suoramaksu ja e-laskutus. Suoramaksua eli uusittua suoraveloituskäytöjärjestelmää tarjotaan niille asiakkaille, joilla ei ole verkkopankkia käytössä ja e-laskutusta niille, jotka käyttävät verkkopankkia aktiivisesti. (Suoraveloitus, Finanssialan keskusliitto.)

### 3.3 Kortit

Käteisen rahan lisäksi voi ostoksia maksaa maksukorteilla eli pankki-, luotto- tai maksuaikakorteilla sekä näiden yhdistelmillä. Myös ns. on-line debit -kortit ovat maksukortteja. Pankkikortti on pankin myöntämä maksukortti, jota käytetään maksamisessa ja automaattikäytössä. Pankkikortti on varustettu korttinumerolla ja haltijansa allekirjoituksella, ja se on aina vain henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettu. Pankkikorttia käytettäessä tarvitaan PIN-koodia (Personal Identification Number), ja sillä tehdyt maksutapahtumat veloitetaan siihen liitettyltä pakktililtä. (Kontkanen 2011, 231.)

Yhtenäinen euromaksualue SEPA on vähentänyt pankkikorttien määrää merkittävästi ja tilalle ovat tulleet MasterCard- ja Visa-kortit. MasterCard toimii koko SEPA-alueella, toisin kuin tavallinen pankkikortti. MasterCard-kortti on mahdollista saada pelkästään debit-ominaisuudella tai debit/credit-yhdistelmäkorttina. Debit-ominaisuus tarkoittaa sitä, että maksutapahtuma veloitetaan automaattisesti korttiin liitetystä pankkitililtä, kun taas credit-maksutapahtumat veloitetaan luottotililtä. (Kontkanen 2011, 231.)

Asiakkaan on mahdollista saada myös täysin luotollinen kortti, Visa-kortti, jonka ai-noastaan luottokortti- ja rahoitusyhteisöt voivat myöntää. Suomessa Visa-korttihake-mukset tehdään pankissa, josta pankit lähettävät ne Netsille eli vanhalta nimeltään Luottokunnalle. Luottokortin käyttöehdoissa määritellään kortin kelpoisuus, luottoraja ja luoton takaisinmaksuaika. Kortin haltija maksaa korttiin liitetystä luotosta korkoa. Maksutapahtumat Nets veloittaa yhdessä tai useassa erässä suoraan kortinhaltijalta. (Visa, Luottokunta.)

Maksuaikakortti on kortti, jolla tehdyt ostokset laskutetaan kortinhaltijalta kuukausit-tain. Maksuaikakorttien määrä on vähentynyt merkittävästi, mutta vieläkin esimerkiksi jotkin kaupat voivat tarjota asiakkailleen maksuaikakortteja. Yhdistelmäkortilla tar-koitetaan debit/credit-korttia, jota käytettäessä kortinhaltijan tulee mainita kummalta puolelta maksu veloitetaan. (Kontkanen 2011, 232.)

On-line debit-kortti, paremmin tunnettu nimellä Visa Electron -kortti, on hyvin suosit-tu maksukortti varsinkin nuorten keskuudessa. Sen käyttö perustuu siihen, että mak-settaessa maksupäätö on aina yhteydessä kortinantajaan (pankkiin) ja kortin takana olevan tilin kate varmistetaan ja varataan ennen maksua. Visa Electron -korttiin liitet-tyä tiliä ei siis ikinä voi saada katteettomaksi, toisin kuin MasterCard debit -korttia käytettäessä. (Kontkanen 2011, 232.)

### 3.4 Luotot

Yleisimmät henkilöasiakkaille myönnettävät luotot ovat asuntolainat, kulutusluotot sekä opintolainat. Opintolainojen myöntämisestä vastaa valtio, kun taas asunto- ja ku-lutuslainat myöntää pankki tapauskohtaisesti. Lainaneuvotteluja varten tulee aina va-rata aika laina-asiantuntijalle. Lainan saantiin ja suuruuteen vaikuttavat asiakkaan ta-kaisinmaksukyky, vakuudet ja lainan takaajat. (Kontkanen 2011, 160.) Ulkomaisille

tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille myönnetään harvoin lainaa Suomessa, elleivät he jää Suomeen pysyvästi asumaan ja työskentelemään.

Suomessa opiskelevat suomalaiset opiskelijat saavat valtiolta opintotukea, joka koostuu opintorahasta, asumislisästä ja vapaaehtoisesta valtion takaamasta opintolainasta. Osa opiskelijoista tarvitsee opintotuen lisäksi myös opintolainaa, jonka nostaminen onnistuu nykyään kätevästi verkkopankissa. Opintolainan valtioneuvoston myöntämisen jälkeen ilman erillistä hakemusta opintorahaa saavalle korkeakouluopiskelijalle. Lainaa voi nostaa kahdessa erässä vuosittain siten, että lainasumma per kuukausi on 300 euroa. Opintolainasta maksetaan yhden prosentin korkoa ja sen takaisinmaksu alkaa yleensä vasta opintojen päätyttyä. (Opintolaina, Kela.)

Kansaneläkelaitos myöntää ulkomaalaisille opiskelijoille opintotukea tietyin perustein. Ulkomaalainen opiskelija voi saada opintotukea, mikäli hänet on rekisteröity väestötietojärjestelmään Suomessa vakinaisesti asuvaksi ja hänen Suomessa oleskelun syy on muu kuin opiskelu. Henkilön Suomessa vakinaisesti asuminen arvioidaan kotikuntalain perusteella. Myös kansalaisuudella on vaikutus siihen, saako ulkomaalainen henkilö opintotukea Kansaneläkelaitokselta. Pohjoismaiden kansalaiset voivat saada opintotukea Suomessa, mikäli oleskelun syy on muu kuin opiskelu, henkilö on rekisteröity Suomen kansalaiseksi ja hänellä on oleskelukortti. EU-maiden kansalaisten oikeus opintotukeen astuu voimaan, mikäli oleskelun syy ei ole opiskelu vaan työskentely tai ammatinharjoittaminen työnantajan todistuksen mukaan. Muiden maiden kansalaiset voivat Kansaneläkelaitoksen mukaan saada opintotukea, jos heille on myönnetty *"pysyvä tai jatkuva oleskelulupa tai pitkään Suomessa oleskelleen kolmannen maan kansalaisen EY- oleskelulupa Suomessa oleskeluun"*. Jos oleskelulupa on luokkaa B, tilapäinen oleskelulupa, ei henkilö saa opintotukea. (Ulkomaalaisen opintotuki, Kela.) Ulkomaalainen opiskelija voi saada opintolainaa, mikäli hänet on ensin oikeutettu saamaan Kansaneläkelaitokselta opintotukea.

### 3.5 Konttoripalvelut

Eri pankit ja pankkiryhmit tarjoavat asiakkailleen melko samanlaisia pankkipalveluja. Pankit ovat jakaneet palvelunsa yleensä moneen eri kategoriaan: kassapalvelut, henkilöasiakkaat, yritysasiakkaat, business banking asiakkaat, jne. Henkilöasiakkaiden palvelut koostuvat kassapalveluista sekä neuvonta- ja asiantuntijapalveluista. Kassapalveluilla tarkoitetaan käteisen rahan nostoa ja tallettamista, laskujen maksua, verkko-

pankki- ja korttiasioita sekä muita tilipalveluja. Neuvonta- ja ajanvarauspalvelut koostuvat lainaneuvotteluista, säästämisen- ja sijoittamisasioista sekä muista enemmän aikaa vievistä tilipalveluista. Neuvonta- ja ajanvarauspalveluihin asiakkaiden tulee yleensä varata aika ennen tapaamista.

Monet pankkiryhmät ovat supistaneet kassapalveluidensa aukioloaikoja, sillä käteisasiakkaiden määrä on viime vuosina vähentynyt merkittävästi. Pankeille ei ole enää kannattavaa pitää henkilökuntaa kiinni kassapalveluissa koko päivää, kun heille olisi tarvetta muissakin tehtävissä. Pankit ovatkin supistaneet kassapalvelujen aukioloaikoja tapauskohtaisesti. Esimerkiksi Danske Bank ja Nordea ovat yleisesti supistaneet kassapalveluidensa aukioloaikoja kello 10-13.

Pankkiryhmistä Osuuspankki on supistanut kassapalveluiden aukioloaikoja vähiten. Esimerkiksi Kymenlaakson Osuuspankin Kouvolan konttoreiden kohdalla ainoastaan Kuusankosken ja Jaalan konttoreiden kassapalvelujen aukioloaikoja on supistettu. Kuusankoskella kassapalvelut ovat auki arkisin kello 10–14 ja Jaalassa kello 10–13. Kouvolan keskustan pääkonttorin ja Valkealan sivukonttorin kassapalvelut ovat auki arkisin niiden koko aukioloajan kello 10–16.30. (Kymenlaakson Osuuspankki, OP-Pohjola Oyj.)

#### 4 TUTKINTO- JA VAIHTO-OPISKELU KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULUS- SA

Korkeakoulujen kansainvälistymisellä on pitkä historia, sillä opiskelijoiden liikkuvuus oli yleistä jo 1500-luvulla. Euroopan unionin alueen suosituimman vaihto-ohjelman Erasmus-kautta on vaihtoon osallistunut jo yli 2,2 miljoonaa opiskelijaa (Ennätysmäärä Erasmus-opiskelijoita, Euroopan komissio). Vuonna 2011 Suomeen saapui 6300 ulkomaalaista vaihto-opiskelijaa, kun Suomesta lähti samana vuonna noin 4000 opiskelijaa vaihtoon ulkomaille (Erasmus student mobility (SMS) in Finland 1992-2011). Ulkomaalaisista tutkinto-opiskelijoista noin 2000 suorittaa vuosittain korkeakoulututkinnon Suomessa. Heidän määränsä toivotaan kasvavan 20 000:een vuoteen 2015 mennessä. (Jäävätkö ulkomaalaiset korkeakouluopiskelijat Suomeen valmistuttuaan, CIMO.)

Enemmistö kotimaansa ulkopuolella opiskelevista opiskelijoista ovat kehitysmaiden ihmisiä, jotka lähtevät opiskelemaan teollistuneisiin maihin. Ulkomailla opiskelu on

kasvattanut suosiotaan myös siitä syystä, että nykyisin esimerkiksi Euroopan unioni tarjoaa rahoitusta ulkomailla opiskeluun. Lisäksi korkeakoulut ovat lisänneet kansainvälisiä tutkintoja koulutustarjontaan, jotka ovat pääasiassa suunnattu ulkomaalaisille opiskelijoille. (Taajamo 2005, 18.)

Korkeakoulutuksen kansainvälistymisellä vahvistetaan korkeakoulujen poliittisia, taloudellisia, akateemisia ja kulttuurisia suhteita. Kansainvälistymisellä ja opiskelijavaihoilla vahvistetaan rauhaa ja keskinäistä ymmärrystä, taloudellista kasvua ja kilpailukykyä sekä koulutetun työvoiman tarvetta. Korkeakoulujen kansainvälistymisellä halutaan tuoda esiin kulttuurillisia eroja ja parantaa korkeakoulujen ydintoimintojen, opetuksen ja tutkimuksen, laatua. (Taajamo 2005, 21.)

Kymenlaakson ammattikorkeakouluun saapuu vuosittain noin 120 ulkomaalaista vaihto-opiskelijaa yhdeksi lukukaudeksi tai koko lukuvuodeksi. Koko tutkinnon suorittavia tutkinto-opiskelijoita on Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa yli 250 henkilöä. He voivat suorittaa tutkinnon liiketalouden tai muotoilun englanninkielisissä koulutusohjelmissä. Kansainvälisille opiskelijoille on vuosittain 56 aloituspaikkaa kahdella eri linjalla. Näistä osa on suomalaisia, osa ulkomaalaisia opiskelijoita. (Saapuvat vaihto-opiskelijat, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.)

#### 4.1 Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa

Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa on joka vuosi 40 aloituspaikkaa International Business -linjalla ja 16 Design-linjalla. Osa opiskelijoista on suomalaisia, osa ulkomaalaisia. Suomessa suoritettava tutkinto on hyvin suosittu muun muassa aasialaisten, venäläisten ja afrikkalaisten keskuudessa, mutta myös joitakin eurooppalaisia saapuu Suomeen suorittamaan kansainvälisen tutkinnon. Opinto-ohjaaja Hugh Clackin mukaan ulkomaalaisilla opiskelijoilla on monia syitä tulla Suomeen suorittamaan opinnot: opiskelu on ilmaista ja opintojen taso on parempi kuin muualla maailmassa. Varsinkin Aasiasta tulleiden opiskelijoiden syynä saattaa olla perheen painostus ja suositus lähteä opiskelemaan ulkomaille. Lisäksi hakuprosessi on viime vuosina helpottunut, kun haun voi tehdä jo omassa kotimaassaan eikä vasta Suomessa. Ulkomaalaisten opiskelijoiden osuus kansainvälisillä linjoilla on viime vuosina kasvanut ja Clackin mukaan tulee kasvamaan myös tulevina vuosina, sillä Suomeen tulee koko ajan enemmän ulkomaalaisia opiskelijoita ja kansainvälisten tutkintojen määrää lisätään. (Clack 2013.)



Opiskelijat eivät saa koululta tai muilta tahoilta mitään apurahoja, eivätkä he myöskään saa Kelalta opintotukea. Opintotukea saadakseen on henkilön ensin asuttava Suomessa jonkin aikaa ja vasta sitten aloitettava opinnot. Clackin mukaan raha ja sen puute onkin yksi ongelma ulkomaalaisille tutkinto-opiskelijoille. Päästäkseen ulkomaille opiskelemaan tulee heidän omassa kotimaassaan ensin kerätä 10 000 euroa kasaan ja antaa tästä pankin todistus hakujärjestölle. Usein, varsinkin Afrikan ja Aasian maissa, rahat kerätään kokoon koko suvun avustuksella ja todistuksen saatuaan rahat palautetaan takaisin sukulaisille. Suomeen saapuessaan monellakaan ulkomaalaisella opiskelijalla ei ole paljoa varallisuutta ja koska heille ei myönnetä opintotukea, on suurimman osan mentävä töihin koulun ohella. (Clack 2013.)

Clackin tietoon on tullut muutamia ongelmia, joita ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat ovat kohdanneet asioidessaan suomalaisessa pankissa. Hänen mukaansa suomalaisten pankkien toimihenkilöiden kielitaidon puute on aiheuttanut ongelmia monelle opiskelijalle. Lisäksi Nordean Pankin käytäntö, jonka mukaan uuden asiakkaan tiliä ja tapahtumia seurataan ensin kolme kuukautta, ennen kuin asiakas saa maksukortin, on tuottanut opiskelijoille päänvaivaa. Varsinkin Aasiasta ja Afrikasta tulevat opiskelijat pelkäävät kantaa käteistä rahaa mukanaan, koska taskuvarkaus on yleistä heidän kotimaassaan. Kiinalaisille on tuottanut vaikeuksia ymmärtää, että maksuvälineenä käytetään korttia, sillä omassa kotimaassaan he maksavat esimerkiksi puhelimilla. Myös verkkopankkitunnuksien saaminen ja niiden saamiseen tarvittavat henkilöllisyystodistukset ovat ongelmallisia varsinkin EU:n ulkopuolelta tuleville. (Clack 2013.)

#### 4.1.1 Tarjolla olevat tutkinnot ulkomaalaisille opiskelijoille

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu tarjoaa ulkomaalaisille tutkinto-opiskelijoille kahta erilaista kansainvälistä tutkintoa englanninkielisinä. Kulttuurialalla opiskelijoille on tarjolla muotoilijan ammattikorkeakoulututkinto eli Bachelor of Culture and Arts, Degree Programme in Design. Tutkinto kestää neljä vuotta (240 opintopistettä). Muotoilua voi opiskella Kouvolassa Kasarminmäen kampuksella. Design-linjalla on joka vuosi 16 aloituspaikkaa. (Design, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.)

Liiketalouden puolella ulkomaalaisille opiskelijoille on tarjolla tradenomin ammattikorkeakoulututkinto eli Bachelor of Business Administration, Degree Programme in International Business. Tutkinto on keskittynyt kansainväliseen kauppaan ja markkinointiin, ja se on hyvin suosittu ohjelma niin suomalaisten kuin ulkomaalaistenkin

opiskelijoiden keskuudessa. Tutkinto kestää 3,5 vuotta (210 opintopistettä). Samoin kuin muotoilua, kansainvälistä liiketaloutta voi opiskella Kouvolan Kasarminmäen kampuksella. International Business-linjalla on vuosittain 40 aloituspaikkaa. (International Business, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.)

#### 4.1.2 Tutkinto-opiskelijoiden tarvitsemat pankkipalvelut

Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat asuvat Suomessa keskimäärin neljä vuotta. Pankkitilin avaaminen suomalaiseen pankkiin on välttämättömyys, sillä esimerkiksi vuokran ja muiden laskujen maksaminen tulisi kalliiksi oman kotimaan pankin välityksellä. Pankkitilin ja kortin hankkiminen onkin melkein ensimmäinen asia, jonka tutkinto-opiskelija Suomeen saavuttuaan hoitaa.

Tutkinto-opiskelija tarvitsee itselleen pankkitilin, jolla säilyttää rahojaan ja maksaa laskuja. Yleisimmin tutkinto-opiskelija avaa tavallisen käyttelytilin ja myöhemmin säästötilin käyttelytilin rinnalle. Pankkikorttina tutkinto-opiskelijoilla yleisimmin toimii Visa Electron -kortti, joka yleisesti on halvin pankkien tarjoama maksukortti. Laskujen maksaminen tapahtuu joko verkkopankissa tai pankkikonttorin kassalla. Verkkopankkitunnusten käyttöön saaminen on pankkikohtainen asia, jota tässä opinnäytetyössä tutkitaan.

Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat käyttävät yleisesti vain yksinkertaisimpia päivittäispalveluja, kuten laskujen maksua ja käteisen rahan tilillepanoja. Tilien avaus ja korttien tilaus onnistuu yleensä konttoreiden kassapalveluissa, mutta esimerkiksi vuokravakuustilin avaus on pidempikestoisempi palvelu, joka yleensä vaatii ajanvarauksen konttoriin.

#### 4.2 Vaihto-opiskelijat Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa

Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa Kouvolan ja Kotkan kampuksilla opiskelee lukuvuoden 2012-2013 aikana noin 60 vaihto-opiskelijaa. Ammattikorkeakoulun opiskelijat tulevat pääsääntöisesti Euroopan unionin valtioista, Venäjältä ja Kiinasta. Vaihto-opiskelijat valitsevat Suomen ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulun vaihtokoulukseen monesta eri syystä. Ulf Jensen-Munkin mukaan suurin vaikuttaja maan ja koulun valintaan on opinto-ohjelmien laajuus ja taso, partnerilaitosten yhteistyö ja kiinnostus suomalaista kulttuuria ja ilmastoja kohtaan. Jensen-Munk lisää, että myös

muiden opiskelijoiden kokemuksilla ja suosituksilla on suuri merkitys vaihtokoulun valintaan. (Jensen-Munk 2013.)

Kymenlaakson ammattikorkeakouluun saapuvat vaihto-opiskelijat tulevat opiskelemaan yleensä Erasmus-vaihto-ohjelman kautta. Venäjältä ja Kiinasta saapuvat vaihto-opiskelijat tulevat Suomeen partnerilaitosperiaatteella eli Kymenlaakson ammattikorkeakoulu ja kiinalainen korkeakoulu ovat sopineet yhteistyöstä. Euroopan unionin ulkopuolelle lähteville opiskelijoille Kymenlaakson ammattikorkeakoululla on oma vaihto-ohjelma ja rahoitus. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu tarjoaa osalle venäläisistä vaihto-opiskelijoista stipendejä ja apurahaa opintoja varten. (Jensen-Munk 2013.)

Kymenlaakson ammattikorkeakouluun saapuvien vaihto-opiskelijoiden määrä on pysynyt tasaisena viime vuosien ajan. Vuosittain määrä saattaa vaihdella 5–15 opiskelijaan. Vaihto-opiskelun tulevaisuus Suomessa ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa vaikuttaa Jensen-Munkin mukaan hyvältä, sillä vaihto-opiskelu on pitkälti EU-rahoitettua toimintaa ja vaihto-opiskelijoiden määrä tulee todennäköisesti hieman kasvamaan tulevien vuosien aikana. (Jensen-Munk 2013.)

#### 4.2.1 Yleisimmät vaihto-ohjelmat

Suomen liittyminen Euroopan unioniin on mahdollistanut vapaan liikkuvuuden unionin sisällä ja synnyttänyt monia erilaisia vaihto-ohjelmia, joiden kautta opiskelijat voivat lähteä vaihto-opiskeluun toiseen maahan. CIMO eli kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön asiantuntija- ja palveluorganisaatio toimii opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalla edistäen suomalaisen yhteiskunnan kansainvälistymistä. CIMO:n päätehtävänä on toteuttaa vaihto-, harjoittelu- ja apurahaohjelmia, joiden avulla suomalaiset ja muut unionin kansalaiset pääsevät vaihtoon. (Mikä on CIMO?, CIMO.)

Yleisimmät vaihto-ohjelmat Euroopan unionin alueella ovat Erasmus, Comenius, Leonardo Da Vinci ja Jean Monnet. Comenius-ohjelma on suunnattu kaikille koulu-yhteisöön kuuluville henkilöille, kuten esikouluille, peruskouluille ja lukioille. Sen tavoitteena on jakaa tietoa Euroopan kulttuurien ja kielten monimuotoisuudesta muun muassa erilaisten opintomatkojen muodossa. Comenius on rahoitettu EU-tuilla. Leonardo Da Vinci on tarkoitettu ammatillisen koulutuksen kanssa tekemisissä oleville organisaatioille ja Jean Monnet -ohjelma korkeakouluopiskelijoille EU:n alueella ja sen ulkopuolella. (Ohjelmat, CIMO.)

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun yleisimmin käytettävä vaihto-ohjelma on Erasmus. Erasmus on Euroopan alueella toimiva vaihto-ohjelma, jonka kautta vaihtoon lähtee vuosittain kymmeniä tuhansia opiskelijoita. Erasmus eli Euroopan unionin vaihto- ja yhteistyöohjelma korkeakouluille on tarkoitettu niin korkeakouluopiskelijoille kuin opettajillekin. Ohjelman tavoitteena on opiskelijoiden liikkuvuuden ja työllistymisen parantaminen sekä akateemisten verkostojen luominen. Erasmus-ohjelmassa korkeakouluilla on ns. partnerilaitoksia eli kouluja, jotka ovat yhteistyössä keskenään ja joiden opiskelijoiden on mahdollista lähteä vaihto-opiskeluun toiseen kouluun. (Erasmus, CIMO.)

#### 4.2.2 Vaihto-opiskelijoiden tarvitsemat pankkipalvelut

Vaihto-opiskelijat asuvat Suomessa yhden tai kaksi lukukautta eli korkeintaan vuoden ajan. Vaihto-opiskelijat harvoin avaavat tiliä Suomeen, sillä he voivat lyhyen ajan käyttää oman kotimaansa pankkitiliä ja maksukorttia laskujen ja ostosten maksamiseen. Heillä on usein käytössä verkkopankkitunnukset, joiden kautta voi maksaa kuukausittaisen vuokran ja muut mahdolliset maksut. Toisinaan vaihto-opiskelijoille tulee joitain ongelmia maksukorttinsa tai laskujen maksamisen kanssa, ja silloin he tulevat asioimaan suomalaisten pankkien konttoreille neuvoja pyytäen.

Nordea Pankin Kouvolan konttorinjohtaja Mervi Kuvajan mukaan Nordean Kouvolan konttorilla asioi yllättävän paljon vaihto-opiskelijoita, joilla on epäselvyyksiä siitä, toimiiko heidän kotimaastaan saaneet kortit ja verkkopankkitunnukset Suomessa. Osa opiskelijoista tyytyy vastaukseen siitä, että kotimaan palvelut toimivat Suomessa, kun taas osa haluaa silti avata tilin ja tilata kortin. Kuvajan mukaan tämä on hieman ongelmallista, sillä opiskeluaajan päätyttyä ja opiskelijan palattua kotimaahansa, tilejä ja kortteja harvoin tullaan lopettamaan ja ne jäävät roikkumaan selvittämättöminä tapauksina. (Kuvaja 2013.)

## 5 KULTTUURIN VAIKUTUS ASIAKASKÄYTTÄYTYMISEEN

Ulkomaalaista asiakasta palvellessaan tulee pankkitoimihenkilön ottaa huomioon asiakkaan kulttuuri ja sen mahdolliset vaikutukset asiakkaan käyttäytymiseen. Kulttuuri on monitulkintainen käsite, jolla ei ole yhtä oikeaa määritelmää. Evoluutioantropologi Edward B. Tylorin mukaan *"kulttuuri on monimutkainen kokonaisuus, joka sisältää kaikki ne tavat ja kyvyt (tiedon, uskonnon, arvot, moraalit, taiteen, normit), jotka ih-*

*minen on saanut ollessaan yhteisön jäsen". Kulttuuri on myös määritelty kokonaisvaltaiseksi elämäntavaksi, joka säätelee yksilöiden tapaa jäsentää maailmaa, tunteidenilmaisua ja päätöksentekoa. Kulttuuri vaikuttaa tietyn ihmisryhmän sisällä ja saa nämä ihmiset edustamaan omaa kulttuuriaan ja toimimaan sen mukaan. (Hammar-Suutari 2009, 48-49.)*

Tänä päivänä ihmisten kulttuureilla, monikulttuurisuudella, on suuri vaikutus suomalaisen päivittäiseen pankkitoimintaan. Monikulttuurisuudella tarkoitetaan eri kulttuuritaustoista lähtöisin olevien ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta. Hammar-Suutarin mukaan monikulttuurisuus on *"tila, jossa saman alueen sisällä nähdään olevan rinnakkain useita eri kulttuurisia, kielellisiä ja etnisiä ryhmiä"*. (Hammar-Suutari 2009, 70-71.) Maahanmuuton lisääntyessä on myös monikulttuurisuuden vaikutus ihmisten ja asiakkaiden käyttäytymiseen pitänyt ottaa huomioon monessa eri tilanteessa. Yritykset ovat saaneet uusia asiakkaita, jotka tulevat monesta eri kulttuurista ja joilla on monia eri tapoja toimia. Tämä on tuonut uuden haasteen myös pankkien toimihenkilöiden jokapäiväiseen työrutiiniin.

### Monikulttuurisuuden tuomat haasteet suomalaiseen pankkitoimintaan

Maiju-Leena Saarisen opinnäytetyö *Asiakaskunnan monikulttuurisuus pankin näkökulmasta* tutkii asiakkaiden eri kulttuurien vaikutusta pankkiasiointiin. Tutkimuksessa tutkittiin erään suomalaisen pankin asiakaskuntaa ja heidän kulttuuriensa vaikutusta asiakaskäyttäytymiseen. Tutkimuksen tulokset saatiin haastattelemalla lukuisia pankkitoimihenkilöitä kysyen heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa asioimisesta. Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että asiakkaan kulttuurilla on suuri vaikutus siihen, miten asiakas asioi pankissa. (Saarinen 2012.)

Ulkomaalaisten asiakkaiden kulttuurillisia eroja suomalaiseen kulttuuriin ja toimintatapoihin on esimerkiksi se, että joissain kulttuureissa miehet ovat tottuneet asioimaan vain miespuolisen toimihenkilön kanssa. Tämä on pienoinen haaste suomalaisille pankeille ja heidän henkilöstölleen, sillä selvästi suurin osa pankkitoimihenkilöistä on naisia. Joillekin toisten kulttuurien edustajille ominaista on myös se, että he asioivat mieluummin konttorissa kuin esimerkiksi verkkopankissa. Joidenkin kulttuurien edustajat arvostavat henkilökohtaista palvelua ja osoittavat kiitollisuutta useammin kuin suomalaiset asiakkaat. (Saarinen 2012, 38.)

Erona suomalaiseen kulttuuriin ja suomalaisten asiakkaiden tapaan toimia koetaan myös se, että eräiden kulttuurien edustajat kokevat luottamuspulaa pankkeja kohtaan ja tämän vuoksi säilyttävät käteistä rahaa kotonaan. Käteinen raha on muutenkin yleisempi tapa maksaa maksuja joidenkin kulttuurien edustajien keskuudessa. Vaikka jotkin asiakkaat kokevat luottamuspulaa pankkien toimintaa kohtaan, on heillä silti suuri kunnioitus ja uskollisuus suomalaista pankkijärjestelmää kohtaan. (Saarinen 2012, 43.)

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että joidenkin kulttuurien edustajat ovat hyvin yhteisöllisiä ihmisiä. Joidenkin kulttuurien edustajat hoitavat pankkiasioitaan ryhmissä ja jakavat tietoa omista pankkiasioista keskenään. Joidenkin kulttuurien edustajilla on myös tapana antaa käyttöoikeuksia omiin tileihinsä useammin kuin suomalaisilla asiakkailla. Yhteisöllisyys on johtanut siihen, että tilejä ja kortteja väärinkäytetään, kun henkilökohtaisia kortteja ja verkkopankkitunnuksia annetaan toisten käyttöön. (Saarinen 2012, 43-44.)

Haasteita jokapäiväiseen pankkitoimintaan aiheuttaa myös uskonnolliset kysymykset ja eri kulttuurien aikakäsitykset. Joidenkin kulttuurien edustajien uskonto kieltää ottamasta vastaan tilikorkoa, joka on osoittautunut melko hankalaksi asiaksi pankkitoimihenkilöille. Aikakäsitys taas aiheuttaa sen, että ulkomaalaiset asiakkaat jättävät tulematta sovittuihin tapaamisiin useammin kuin suomalaiset ja unohtavat kassapalveluiden erillisen aukioloajan. (Saarinen 2012, 38.)

Muita monikulttuurisuuden aiheuttamia haasteita pankkitoimintaan ovat esimerkiksi kielikysymykset. Joidenkin kulttuurien edustajien mielestä pankin tulee hankkia tulkki tulkaamaan asiakaspalvelutilanteeseen, vaikka Suomessa tulkin hankkiminen on asiakkaan vastuulla. Pienoinen haaste pankeille on ollut myös se, että joidenkin kulttuurien edustajat perustavat asiakkuuden moneen eri pankkiin, koska näin on kotimaassa ollut tapana tehdä. Tämä on johtanut siihen, että pankeilla on tuhansia lopettamattomia tilejä, jotka aiheuttavat pankkitoimihenkilöille ylimääräistä työtä ja kustannuksia. (Saarinen 2012, 52.)

## 6 TUTKITTAVAT PANKIT

Opinnäytetyön tutkittaviksi pankeiksi valikoituivat kolme suurinta, Suomessa toimivaa pankkia. Suomen suurin pankkiryhmä on OP-Pohjola, jonka alaisuuteen Kymen-

laakson Osuuspankki kuuluu. Toiseksi suurin pankki Suomessa on Nordea Pankki Suomi Oyj, joka on osa ruotsalaista Nordea finanssipalvelukonsernia. Suomen kolmanneksi suurin pankki on Danske Bank Suomi Oyj. Danske Bank Oyj (entinen Sampo Pankki Oyj) kuuluu Danske Bank -konserniin, joka toimii 15 Euroopan maassa.

Kyseiset pankit valikoituivat tutkittaviksi pankeiksi monestakin syystä. Ensimmäkin nämä kolme kyseistä pankkia ovat Suomen suurimpia ja palveluiltaan monipuolisimpia. Ne ovat ulkomaalaisten vaihto- ja tutkinto-opiskelijoiden keskuudessa suosituimpia, sillä niiden näkyvyys katukuvassa ja mainonnassa on suurin. Lisäksi Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutor-opiskelijat esittelevät juuri nämä kyseiset pankit kouluumme saapuville ulkomaalaisille opiskelijoille.

## 6.1 Danske Bank Oyj

Danske Bank Oyj (entinen Sampo Pankki Oyj) kuuluu Danske Bank -konserniin, joka toimii 15 maassa ja palvelee yli viittä miljoonaa asiakasta. Danske Bank Oyj juontaa juurensa vanhasta Postisäästöpankista, joka oli aikansa suosituin. Suomessa Danske Bank Oyj tarjoaa kokonaisvaltaisia pankkipalveluja henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille. Danske Bank Oyj:llä on Suomessa noin 1,1 miljoonaa henkilöasiakasta ja noin 100 000 yritys- ja yhteisöasiakasta. Danske Bank Oyj:ssä työskentelee tällä hetkellä noin 2800 toimihenkilöä ja sillä on noin 120 konttoria ympäri Suomea. (Henkilöasiakkaat, Danske Bank Oyj.)

Pankin liiketoiminta jakautuu kolmeen liiketoimintayksikköön; henkilöasiakkaat (Personal Banking), yritysasiakkaat (Business Banking) ja Corporates & Institutions -yksikkö. Danske Bank Oyj:llä on myös muuta liiketoimintaa Suomessa, mm. Danske Capital, Danske Invest ja Kiinteistömaailma. (Henkilöasiakkaat, Danske Bank Oyj.)

Danske Bank Oyj:llä on Kouvolan seudulla kaksi konttoria, jotka kuuluvat Itä-Suomen konttoriryhmään. Kouvolan keskustan konttori sijaitsee Kauppalankatu 6:ssa, Kouvolan kävelykadun varressa. Keskustan konttori tarjoaa asiakkailleen niin kassakuin asiantuntijapalveluitaan. Keskustan konttorin kassapalvelut ovat auki arkisin kello 10–13, muun pankin ollessa auki kello 10–16.30. Kouvolan toinen konttori sijaitsee Kauppakeskus Veturissa osoitteessa Tervasharjankatu 1. Kauppakeskus Veturin konttorissa voi asioida vain neuvontapalveluissa. (Henkilöasiakkaat, Danske Bank Oyj.) Pankkitoimihenkilö Satu Härkösen mukaan Danske Bankin Kouvolan keskustan kont-

torissa asioi päivittäin ulkomaalaisia opiskelijoita ja maahanmuuttajia. Opiskelijoiden yleisimmin käyttämät päivittäispalvelut ovat laskujen maksu kassalla sekä käteisenrahan tilillepano. (Härkönen 2013.)

## 6.2 Kymenlaakson Osuuspankki

OP-Pohjola on Suomen suurin finanssiryhmä. Se tarjoaa asiakkailleen maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden. Ryhmän muodostavat yli 200 osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP-Pohjola osk tytär- ja lähiyhteisöineen. Tytäryhtiöistä merkittävimpiä ovat Pohjola Pankki Oyj sekä OP-Palvelut Oy. Ryhmän liiketoiminta on jaettu kolmeen segmenttiin, jotka ovat pankkitoiminta, henkivakuutus ja vahinkovakuutus. OP-Pohjolan työntekijöiden määrä on tällä hetkellä noin 13 400. Osuuspankilla on ympäri Suomea 523 toimipaikkaa ja asiakkaita noin 4 187 000, joista 1,35 miljoonaa on omistajajäseniä. Osuuspankilla on myös paljon yritysasiakkaita. (Henkilöasiakkaat, OP-Pohjola Oyj.)

Osuuspankit ovat jäsentensä omistamia pankkeja ja osuuskuntia, joissa päätöksenteon perusarvoihin kuuluu jäsen- ja ääniperiaate. Omistajajäsenistä muodostuva osuuskunnan kokous tai edustajisto käyttää ylintä päätösvaltaa osuuspankeissa ja valitsee pankille hallintoneuvoston. Hallintoneuvoston tehtäviin kuuluu valita pankille hallitus, johon kuuluvat omistajajäsenten edustajien lisäksi pankin toimitusjohtaja. (Henkilöasiakkaat, OP-Pohjola Oyj.)

Kymenlaakson Osuuspankki on kesäkuussa 2012 muodostunut osuuspankkiryhmä, johon kuuluvat Kouvolan, Kotkan, Haminan, Inkeröisten, Jaalan, Myllykosken ja Virolahden konttorit. Kouvolassa Kymenlaakson Osuuspankilla on neljä toimipaikkaa: Kouvolan keskusta, Valkeala, Kuusankoski ja Jaala. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutkinto- ja vaihto-opiskelijat asioivat eniten Kouvolan keskustan konttorissa, joka sijaitsee osoitteessa Kouvolankatu 16. Keskustan konttori ja kassapalvelut ovat auki arkisin kello 10–16.30. (Kymenlaakson Osuuspankki, OP-Pohjola Oyj.) Pankkitoimihenkilö Annaleena Virtasen mukaan Kuusankosken konttorissa asioi hyvin harvoin ulkomaalaisia opiskelijoita, joskin maahanmuuttajia asioi runsaasti päivittäin. Hänen tietojensa mukaan Kouvolan keskustan konttorissa asioi ulkomaalaisia opiskelijoita jonkin verran viikoittain. (Virtainen 2013.)



### 6.3 Nordea Pankki Suomi Oyj

Nordea Pankki Suomi Oyj on osa Nordea-finanssipalvelukonsernia, joka on Pohjoismaiden suurin finanssipalvelukonserni. Pankkikonserni muodostettiin 1990-luvulla neljästä eri pankkiryhmästä: Nordbanken Ruotsissa, Merita Pankki Suomessa, Unibank Tanskassa ja Christiania Bank og Kreditkasse Norjassa. Konsernilla on noin 11 miljoonaa asiakasta Pohjoismaissa ja Euroopan uusilla markkinoilla. Nordea-konsernilla on noin 1400 konttoria, jotka sijaitsevat Tanskassa, Norjassa, Ruotsissa, Suomessa, Venäjällä, Virossa, Latviassa, Liettuaassa ja Puolassa. (Henkilöasiakkaat, Nordea Pankki Suomi Oyj.)

Nordea Pankki Suomi Oyj:llä on Suomessa noin 2,3 miljoonaa asiakasta; se on siis Suomen toiseksi suurin pankkiryhmä. Nordea Pankki Suomi tarjoaa suuryrityspalveluja sekä vähittäispankki- ja private banking-palveluja. Nordea-konserni tarjoaa myös lukemattomia henki- ja eläkevakuutus tuotteita. Nordea Pankki Suomi Oyj:n tytäryhtiöt Nordea Rahoitus, Nordea Henkivakuutus ja Nordea Rahastoyhtiö ovat myöskin hyvässä kilpailuasemassa muihin palveluntarjoajiin verrattuna. (Henkilöasiakkaat, Nordea Pankki Suomi Oyj.)

Kouvolassa Nordea Pankilla on kaksi konttoria, jotka molemmat tarjoavat asiakkailleen kassapalveluita. Nordean Kouvolan sivukonttori sijaitsee Kuusankosken keskustassa osoitteessa Kymenlaaksonkatu 2 A ja se tarjoaa asiakkailleen kassapalveluita arkisin kello 10–14. Kuusankosken konttorissa voi asioida myös neuvonta- ja asiantuntijapalveluissa. Kouvolan pääkonttori sijaitsee keskustan kauppakeskus Hansassa osoitteessa Torikatu 3–5. Nordea Kouvolan keskustan konttori tarjoaa kassapalveluitaan asiakkailleen arkisin kello 10–13, muuten konttori on auki arkisin kello 10–16.30. Keskustan konttorissa voi asioida myös henkilö- sekä yritysasiakkaiden neuvonta- ja asiantuntijapalveluissa. (Henkilöasiakkaat, Nordea Pankki Suomi Oyj.) Nordea Pankki Kouvolan konttorin konttorinjohtajan Mervi Kuvajan mukaan Kouvolan keskustan konttorissa asioi useita ulkomaalaisia opiskelijoita päivittäin. Kuvaja mainitsi, että syy tähän on todennäköisesti se, että Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutor-opiskelijat esittelevät juuri Nordean konttorin ja sen palvelut uusille saapuville ulkomaalaisille opiskelijoille. (Kuvaja 2013.)

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoidun teemahaastattelun muodossa. Tutkimusta varten haastateltiin tutkittavien pankkien toimihenkilöitä sekä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun henkilökuntaa ja ulkomaalaisia tutkinto-opiskelijoita. Teemahaastattelulle ominaisesti haastattelun aihepiiri eli teema-alueet olivat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys ei ollut määritelty. (Hirsjärvi 2007, 203.) Koska kyseessä oli puolistrukturoitu haastattelu, antoi se mahdollisuuden lisätä tai poistaa kysymyksiä haastattelun edetessä. Myös jatkokysymysten esittäminen oli mahdollista, samoin kuin kysymysten tarkentaminen.

Haastattelut tutkittavissa pankeissa suoritettiin helmi-maaliskuun 2013 aikana. Tutkimusta varten haastateltiin Danske Bankissa Satu Härköstä, Kymenlaakson Osuuspankissa Annaleena Virtasta ja Nordea Pankissa Mervi Kuvajaa. Tutkittavien pankkien haastateltavat toimihenkilöt toimivat pääasiassa asiakaspalvelutehtävissä joko kassalla tai neuvonnassa, poikkeuksena Nordea Pankin Mervi Kuvaja, joka on kyseisen pankin konttorinjohtaja. Haastateltavat toimihenkilöt ovat toimineet tutkittavien pankkien palveluksessa jo monen vuoden ajan, joten heillä oli paljon kokemuksia ja mielipiteitä ulkomaalaisista opiskelijoista pankin asiakkaana. Haastattelujen kesto jokaisessa tutkittavassa pankissa oli noin puoli tuntia.

Tietoa Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ulkomaalaisista tutkinto- ja vaihto-opiskelijoista saatiin haastattelemalla ammattikorkeakoulun henkilökuntaa, jotka vastaavat tutkinto- ja vaihto-opiskelijoista. Myös koulun henkilökunnan haastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja eli haastattelurunko oli valmis, mutta siihen voitiin tehdä muutoksia ja lisäyksiä. Haastattelut toteutettiin englannin kielellä, sillä haastateltavat, KV-koordinaattori Ulf Jensen-Munk ja opinto-ohjaaja Hugh Clack eivät äidinkielenään puhu suomea. Haastattelujen kesto oli noin 15 minuuttia.

Tietoa ulkomaalaisten opiskelijoiden kohtaamista ongelmista ja kokemuksista suomalaisissa pankeissa asioidessaan saatiin toteuttamalla englanninkielinen ryhmähaastattelu. Ryhmähaastatteluun osallistui Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutkinto- ja vaihto-opiskelijoita Venäjältä ja Kiinasta. Haastattelu tehtiin englannin kielellä ja sen

aihepiirinä oli opiskelijoiden kokemukset ja ongelmat suomalaisissa pankeissa asioidessa, sekä mahdolliset kulttuurierot pankkiasioiden hoidon suhteen.

## 7.2 Tulosten vertailu

Tutkimuksessa vertailtiin Danske Bankin, Kymenlaakson Osuuspankin ja Nordea Pankin tarjoamia palveluja ja niiden hintoja. Vertailtavat palvelut ovat *Taulukossa 1 Päivittäispalvelujen vertailu* esitetyt palvelut eli tilit, kortit, verkkopankkitunnukset sekä muut maksutavat ja niiden hinnat. Tutkimuksessa kartoitettiin myös pankin asiakkaaltaan vaatimia dokumentteja, kuten henkilöllisyys- ja opiskelijatodistuksia sekä sitä, vaatiiko pankki asiakkaaltaan suomalaista henkilötunnusta, joka pitää erikseen hankkia Maistraatista.

Taulukko 1. Päivittäispalvelujen vertailu

	Danske Bank Oyj	Kymenlaakson Osuuspankki	Nordea Pankki Suomi Oyj
Tilit	- Talouspaketti (tili, kortti, verkkopankki) - Sopimus: suomi, ruotsi, englanti - Tilinavaus kassalla - Tilinlopetus kassalla	- Käyttötili, tavoitetili - Sopimus: suomi, ruotsi - Tiliavaus ajanvarauksella - Tilinlopetus kassalla	- Käyttötili - Sopimus: suomi, ruotsi, englanti - Tilinavaus infossalla - Tilinlopetus infossalla
Kortit	Visa Electron	Visa Electron	Visa Electron
Hinnat	- Talouspaketti 4,40 €/kk - Laskunmaksu kassalla <ul style="list-style-type: none"> <li>• tililtä 3,50 €</li> <li>• käteisellä 6 €</li> </ul> - Tiliote kassalta 3,80 €	- Tili ilmainen - Visa Electron 2 €/kk * - Verkkopalvelu 2,70 €/kk * - Laskunmaksu kassalla <ul style="list-style-type: none"> <li>• tililtä 3,50 €</li> <li>• käteisellä 6 €</li> </ul> - Tiliote kassalta 2,30 €	- Tili ilmainen - Kortti ja verkkopankki ilmainen - Laskunmaksu kassalla <ul style="list-style-type: none"> <li>• tililtä 5 €</li> <li>• käteisellä 6 €</li> </ul> - Tiliote kassalta 5 €
Dokumentit	- Yleisesti hyväksyttävät henk.todistukset - Opiskelijatodistus vaaditaan - Suomalainen henkilötunnus ei välttämätön	- Yleisesti hyväksyttävät henk.todistukset - Opiskelijatodistus vaaditaan - Suomalainen henkilötunnus ei välttämätön **	- Yleisesti hyväksyttävät henk.todistukset - Opiskelijatodistus vaaditaan - Suomalainen henkilötunnus ei välttämätön
Maksutavat	- Verkkopankki - Kassapalvelut - Suoraveloitus - Maksukuori 1,80 € - Ulkomaanmaksu <ul style="list-style-type: none"> <li>• verkkopankki</li> <li>• toimeksiantolomake</li> </ul>	- Verkkopalvelu - Kassapalvelut - Suoraveloitus - Maksukuori 1,25 € - Ulkomaanmaksu <ul style="list-style-type: none"> <li>• verkkopankki</li> <li>• lomake konttorissa</li> </ul>	- Verkkopankki - Laskunmaksuautomaatit - Kassapalvelut - Suoraveloitus - Maksukuori 1,25 € - Ulkomaanmaksu <ul style="list-style-type: none"> <li>• verkkopankki</li> <li>• lomake konttorissa</li> </ul>
Verkkopankki	- Tunnukset saa kassalta /infosta - Tietyt henk.todistukset	- Tunnukset ajanvarauksella - Tietyt henk.todistukset	- Ei avata heti asiakkuuden perustamisen jälkeen - Tunnukset infosta - Tietyt henk.todistukset

\* Alle 26-vuotiailta maksuton

\*\* Ilman suomalaista henkilötunnusta ei saa verkkopalvelutunnuksia

Pankkitoimintoja sääntelevien lakien ja säännösten vuoksi kolmen tutkittavan pankin tarjoamat päivittäispalvelut olivat verrattain samanlaisia, joskin joitakin erilaisuuksia oli esimerkiksi palveluiden hinnoittelun suhteen. Kuten *taulukko 1 päivittäispalvelujen vertailu* osoittaa, jokainen tutkittava pankki tarjoaa ulkomaalaisille tutkinto- ja vaihtop opiskelijoille käyttelytilin, johon voidaan liittää maksukortti ja mahdollisesti verkkopankkitunnukset. Tutkittavien pankkien käytännöt tilin avauksessa erosivat toisistaan: Danske Bankissa ja Nordeassa tilinavaus on mahdollista ilman erillistä ajanvarausta ja sen voi hoitaa joko kassalla tai info-pisteessä. Kymenlaakson Osuuspankki oli poikkeus, sillä siellä tilinavaus onnistuu vain ajanvarauksella pankkitoimihenkilön kanssa eikä kassapalveluissa. Osuuspankki erosi käytännöissään myös siinä, että avatessaan tilin tilisopimus on mahdollista saada vain suomen ja ruotsin kielillä. Tämä tuottaa ongelmia ulkomaalaisille opiskelijoille, sillä he eivät maahan saapuessaan osaa suomen kieltä. Tilinlopetus käy jokaisessa tutkittavassa pankissa yhtä helposti: tilin voi lopettaa kassalla tai infossa.

Taulukon 1 mukaan jokainen tutkittava pankki tarjoaa ulkomaalaiselle opiskelijalle maksukortiksi Visa Electron -korttia. Nordea Pankki on tässä tilanteessa poikkeus, sillä heillä on käytäntö, jonka mukaan he ensin seuraavat asiakkaan tiliä ja sen tapahtumia kolmen kuukauden ajan ja vasta sen jälkeen antavat asiakkaalle kortin käyttöön. Tämä käytäntö on ongelmallinen joillekin opiskelijoille, sillä varsinkin Aasian ja Afrikan maista tulevat henkilöt pelkäävät kantaa käteistä rahaa mukanaan, koska taskuvarkaudet heidän omassa kotimaassaan ovat yleisiä.

Taulukossa 1 olevan *Hinnat-segmentin* mukaan Danske Bankin palvelut tulevat opiskelijalle kaikkein kalleimmaksi, mikäli opiskelija on alle 26-vuotias. Käyttelytili, kortti sekä verkkopankkitunnukset ovat ilmaisia Nordeassa sekä Kymenlaakson Osuuspankissa siihen saakka, kunnes asiakas täyttää 26 vuotta. Danske Bankissa on Talouspaketti, joka sisältää kortin ja verkkopankkitunnukset maksaa kuukaudessa 4,40 €. Jokaisessa tutkittavassa pankissa uudet, hävinneiden tunnusten tilalle annettavat verkkopankkitunnukset ja korttien PIN-koodit ovat maksullisia. Tutkittavat pankit veloittavat maksuja kassalla tapahtuvista tilitapahtumista ja ylimääräisistä tiliotteista oman hinnastonsa mukaan. Taulukossa 1 esitettävät hinnat ovat tämänhetkisiä voimassaolevia listahinnastoja, joihin pankeilla on oikeus tehdä muutoksia.

Jokaisessa tutkittavassa pankissa lain määrittelemät vaadittavat asiakirjat ovat samat. Ulkomaalaisen asiakkaan todentamiseen soveltuvia asiakirjoja ovat voimassaoleva ulkomaisen viranomaisen myöntämä passi, diplomaattipassi ja muukalaispassi, jossa ei ole mainintaa ettei henkilöä ole voitu tunnistaa. Pankit hyväksyvät myös ETA-valtion ja Sveitsin sekä San Marinon viranomaisen myöntämän matkustusasiakirjaksi hyväksytyt henkilökortin. Oleskelulupakortti ei ole riittävä henkilöllisyystodistus. Missään tutkittavassa pankissa ei tilin avaukseen ja kortin tilaamiseen vaadita suomalaista henkilötunnusta, mutta Kymenlaakson Osuuspankissa ilman henkilötunnusta ei saa verkkopalvelutunnuksia. Jokainen tutkittava pankki vaatii tilinavauksen perusteeksi opiskelijatodistuksen, jonka saa opintojen alkaessa Kymenlaakson ammattikorkeakoulun opintotoimistosta.

Maksutavoista yleisimmin käytetty on verkkopankki, jonka saamiseen on jokaisella pankilla hieman eri käytännöt ja säännöt. Kuten aiemmin jo mainittiin, tulee Kymenlaakson Osuuspankin asiakkaalla olla suomalainen henkilötunnus ennen kuin verkkopalvelutunnukset voi saada. Lisäksi Osuuspankissa verkkopalvelutunnukset saa vain ajanvarauksen kautta, kun Danske Bankissa ja Nordeassa tunnukset saa kassalta tai infosta. Nordean oman käytännön mukaan asiakas saa verkkopankkitunnukset vasta muutaman kuukauden kuluttua asiakkuuden perustamisesta, sillä he haluavat seurata asiakkaan tiliä ja sen tapahtumia jonkin aikaa.

Verkkopankkitunnukset toimivat vahvan sähköisen tunnistamisen välineenä, joten niitä varten pankeilla on tiukemmat säännöt todentamista varten. Danske Bank ja Kymenlaakson Osuuspankki hyväksyvät verkkopankkitunnuksia avatessaan ulkomaalaisen asiakkaan ETA- alueella myönnetyn passin sekä Sveitsin ja San Marinon viranomaisen myöntämän passin ja diplomaattipassin, sekä matkustusasiakirjaksi hyväksyttävän henkilökortin. Muiden maiden viranomaisten antamien passien haltijat poliisi tunnistaa ja antaa pankille "Todistuksen hakijan henkilöllisyydestä". Vaihtoehtoisesti poliisi voi myös myöntää suomalaisen henkilökortin. Nordea Pankki noudattaa sääntöä, jonka mukaan ulkomaalaisen asiakkaan todentamiseen verkkopankkitunnusten avaamisessa riittää ulkomaan viranomaisen myöntämä voimassaoleva passi.

Tutkittavat pankit avaavat verkkopankkitunnuksia varsinkin ulkomaalaisille tutkinto-opiskelijoille, mutta vaihto-opiskelijoille ei tunnuksia avata ilman perusteltua tarvetta.

Nordea Pankilla on lisäksi sääntö, jonka mukaan se ei avaa opiskelijalle verkkopankkitunnuksia, mikäli opiskelija ei viivy Suomessa vähintään kuutta kuukautta.

Mikäli ulkomaalaisella opiskelijalla ei ole riittäviä henkilöllisyystodistuksia verkkopankkitunnusten saamiseen, voi hän maksaa laskunsa taulukossa 1 esitetysti esimerkiksi kassalla, suoraveloituksena ja maksukuorella. Nordea on Pohjoismaiden ainut pankkiryhmä, joka tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden maksaa laskuja myös laskunmaksuautomaatilla, joka vaatii vain asiakkaan maksukortin ja tilitiedot. Ulkomaanmaksusuorituksia on mahdollista tehdä verkkopankissa tai täyttämällä ulkomaanmaksu toimeksiantolomake konttorissa. Lomakkeen muodossa rahan lähettäminen ulkomaille on verrattain hitaampaa kuin verkkopankin kautta maksettaessa.

Koska ulkomaalaiset tutkinto- ja vaihto-opiskelijat viipyvät Suomessa vain opiskeluidensa ajan eikä heillä ole säännöllisiä tuloja tai lainan takaisinmaksukykyä, ei mikään tutkittava pankki myönnä luottoa opiskelijoille. Ulkomaalaiset opiskelijat eivät myöskään kuulu Kelan tuettavien joukkoon, eli he eivät saa opintotukea tai opintolainaa.

Kuten taulukko 1 osoittaa, jokainen tutkittava pankki tarjoaa neuvontapalveluja monessa eri kanavassa. Neuvoja saa konttoreilta, puhelinpalvelusta, verkkoviestin lähettämällä tai sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi pankkien omilta Facebook-sivuilta. Tutkittavien pankkien toimihenkilöiden kielitaito on jokaisessa konttorissa suomi ja ruotsi, sekä pääkonttoreissa englanti. Jokaisesta konttorista löytyy yleensä vähintään yksi englanninkielentaitoinen toimihenkilö.

### 7.3 Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ulkomaalaisten tutkinto- ja vaihto-opiskelijoiden kokemuksia suomalaisessa pankissa asioimisesta

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden kokemuksia suomalaisessa pankissa asioimisesta saatiin järjestämällä ryhmähaastattelu. Haastatteluun osallistui kaksi venäläistä tutkinto-opiskelijaa, jotka ovat jo opintojensa loppuvaiheessa sekä neljä kiinalaista opiskelijaa, jotka aloittivat opintonsa Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa syksyllä 2012.

Venäläisten opiskelijoiden kokemukset suomalaisessa pankissa asioimisessa olivat alkuvaikeuksien jälkeen melko hyviä. Heidän mukaansa asiakkuuden perustaminen eli käyttelytilin avaus, kortin tilaus ja verkkopankkitunnusten saaminen oli alussa hankalaa, sillä pankkitoimihenkilöiden englanninkielitaito ei ollut kovin hyvä. Kielitaidon puutteen vuoksi moni asia tilin avaukseen liittyen jäi heille epäselväksi, sillä opiskelijat eivät ymmärtäneet kaikkea, mitä heille kerrottiin. Englanninkielinen tilisopimus tosin selvensi sopimuksen ehtoja. Toisella haastateltavista opiskelijoista on tili Nordeassa ja hänelle eniten vaikeuksia tuotti Nordean käytäntö, jonka mukaan maksukortin voi saada vasta noin kolmen kuukauden kuluttua tilin avaamisesta. Opiskelija mainitsi, että käteisen rahan mukana kantaminen oli ahdistavaa, sillä Venäjällä, toisin kuin Suomessa, taskuvarkauksien määrä on suuri. Lisäksi molemmat mainitsivat ongelmaksi verkkopankkitunnusten saamisen hitaus, joka Nordeassa kesti kauemmin kuin maksukortin saaminen.

Kiinalaisten tutkinto-opiskelijoiden kohtaamat ongelmatilanteet suomalaisissa pankeissa olivat melko samoja kuin venäläisten opiskelijoiden. Kiinalaiset opiskelijat mainitsivat myös pankkitoimihenkilöiden heikon englannin kielen taidon ja sanoivat, että tilisopimuksen ymmärtäminen oli vaikeaa. Heillekin tuotti ongelmia Nordea Pankin käytäntö, jonka mukaan korttia ja verkkopankkitunnuksia saa odottaa monta kuukautta. Eräs haastateltavista sai kortin kuusi kuukautta tilin avaamisen jälkeen ja verkkopankkitunnukset vielä kolme kuukautta myöhemmin. Eräs epäselvyys oli myös se, että suuren käteistalletuksen tilille tehdessään pitää täyttää lomake, jossa selvitetään rahojen alkuperää. Ilmeisesti toimihenkilöt eivät ole selventäneet asiakkaille, miksi lomake on täytettävä.

Kun kiinalaiset opiskelijat vertasivat suomalaisia ja kiinalaisia pankkeja sekä asioimista niissä, sanoi jokainen Kiinassa palvelun pankeissa olevan nopeampaa, joskin vähemmän asiakasystävällisempää. Heidän mukaansa Suomessa palvelu saattaa olla hidasta, mutta pankkitoimihenkilöt ovat aina ystävällisiä ja asiakaslähtöisiä. Kiinalaisille vaikeuksia on tuottanut maksukortilla maksaminen käteisen sijaan. Kiinassa käteinen on paljon yleisempi maksutapa kuin maksukortti, kun taas Suomessa enää harva käyttää käteistä rahaa maksamiseen.

Haastateltavat ulkomaalaiset Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutkinto-opiskelijat sanoivat, että alkuvaikeuksien jälkeen asiointi tutkittavissa pankeissa on sujunut hy-



vin. Alussa vaikeuksia oli asiakkuuden perustamisessa eli tilin avauksessa, maksukortin tilaamisessa ja verkkopankkitunnusten saamisessa. Tämän jälkeen pankkiasiointi on kuitenkin ollut helppoa, sillä suurimman osan tilitapahtumistaan opiskelijat tekevät verkkopankissa ja tällöin pankissa asioiminen ei ole tarpeellista.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Finanssi- ja pankkialalla kilpailu on kovaa, ja sen vuoksi jokaisen tutkittavan pankin tarjoamat palvelut olivat melko samanlaisia. Lainsäädännöllä on suuri vaikutus pankkien toimintaan ja niiden tarjoamiin palveluihin, mutta tutkimuksen tuloksista on selvästi havaittavissa tutkittavien pankkien omat periaatteet ja käytännöt: tutkittavien pankkien palvelujen hinnat eroavat toisistaan, samoin kuin toimintaperiaatteet esimerkiksi verkkopankkitunnusten avaamisen kanssa.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiointi tutkittavissa pankeissa eroaa toisistaan. Kymenlaakson Osuuspankissa asiakkuuden voi perustaa vain ajanvarauksella, kun toisissa tutkittavissa pankeissa sen voi perustaa kassapalveluissa tai info-pisteessä. Myös tutkittavien pankkien kassapalvelujen aukioloajoissa on eroja. Tämä on ulkomaalaisten tutkinto- ja vaihto-opiskelijoiden hyvä ottaa huomioon, sillä heidän kotimaassaan pankkien aukioloajat ja toimintatavat saattavat olla erilaiset.

Tutkimuksen tuloksien perusteella voidaan todeta myös se, että mitä kauempaa maailmalta ulkomaalaiset opiskelijat tulevat Suomeen, sitä vaikeampaa on heidän pankkiasiointinsa. Henkilöt, jotka ovat EU-alueen kansalaisia saavat pankkipalvelunsa kuntoon helposti yksinkertaisesti voimassaolevan passin ja opiskelutodistuksen avulla. EU:n ulkopuolelta tulevat opiskelijat sen sijaan kohtaavat vaikeuksia niin henkilöllisyystodistuksien kuin kielimuurinkin kanssa. Vaikka tätä tutkimusta varten haastateltiin vain kiinalaisia ja venäläisiä opiskelijoita, voidaan tutkimusten tulosten perusteella todeta, että esimerkiksi afrikkalaisilla opiskelijoilla on samat ongelmat, sillä hekin ovat kotoisin Euroopan unionin ulkopuolelta.

Yllättävää ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden kohdalla on se, ettei kukaan haastateltavista opiskelijoista maininnut vaikeutta saada verkkopankkitunnuksia käyttöönsä puutteellisten henkilöllisyystodistuksien takia. Suurimmalla osalla haastateltavista on tili Nordea Pankissa, jossa verkkopankkitunnusten saamiseen riittää voimassaoleva ulkomaalaisen viranomaisen myöntämä passi. Muiden pankkien asiakkaat olivat saa-

neet verkkopankkitunnukset ennen kuin uudet, tiukennetut säännökset henkilöllisyystodistusten tarkkuudesta astuivat voimaan. Osuuspankki on toiminut kyseisten säännösten mukaan jo vuosia, mutta Danske Bankissa uudet säännökset astuivat voimaan kesällä 2012.

Ryhmähaastattelun tuloksista voidaan huomata, että jokainen haastateltava ulkomaalainen tutkinto-opiskelija mainitsi kokevansa suomalaisten pankkitoimihenkilöiden englannin kielen taidon puutteelliseksi. Tutkittavien pankkien pankkitoimihenkilöistä suurin osa on keski-ikäisiä, joiden kielitaito ei ole samalla tasolla kuin nuorempien henkilöiden. Myös lainsäädännöllä on vaikutuksensa, sillä pankkitoimihenkilöiden ei tarvitse palvella asiakkaita muilla kuin suomen ja ruotsin kielellä, joten joillekin palvelu englannin kielellä saattaa olla periaatekysymys. Heräsikin kysymys, ovatko ulkomaalaiset tutkinto- ja vaihto-opiskelijat kannattamattomia asiakkaita eikä heitä tämän takia palvella samalla lailla kuin muita asiakkaita.

Kymenlaakson ammattikorkeakouluun saapuville ulkomaalaisille tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille suunnattu opas pankkiasiointiin on hyödyllinen apuväline, sillä suomalainen pankkitoiminta eroaa monella tavalla muiden maiden pankkitoiminnasta. Oppaan avulla opiskelijat voivat verrata päivittäispalvelujen laatua ja hintoja, sekä tutkittavien pankkien toimintatapoja. Oppaassa on myös oikaistu ulkomaalaisten opiskelijoiden esiintuomia ongelmia ja väärinkäsityksiä.

Tämän tutkimuksen pohjalta on melko vaikeaa tehdä jatkotutkimusta, sillä tutkittava alue oli melko suppea ja se käsiteltiin tutkimuksessa kattavasti. Tutkittavien pankkien suhtautumista ulkomaalasiin opiskelijoihin asiakkaina olisi voinut tutkia tarkemmin, mutta sekään ei välttämättä olisi tarpeeksi laaja aihe lisätutkimusta ajatellen. Lisäksi tutkittavilla pankeilla ja niiden toimihenkilöillä on salassapitovelvollisuus, jonka mukaan he eivät saa antaa asiakkaistaan tai asiakaskunnista mitään merkittävää tietoa.

## 9 ITSEARVIOINTI

Opinnäytetyön aloittaminen oli hyvin haastavaa, kun ei tiennyt, mistä pitäisi lähteä liikkeelle. Opinnäytetyöprosessi on melko monimutkainen ja haastava prosessi, jonka opiskelu jatkui työnteon viime metreille saakka. Opinnäytetyö ei ole pelkkää tekstin kirjoittamista, sillä sen tärkein ja keskeisin osa on tutkimuksen tekeminen. Tutkimuksen tekemisen lisäksi teoriaosuudella on suuri merkitys työn onnistumiseen, sillä tut-

kimusta on perusteltava jo valmiiseen tietoon, teoriaan, ja tuotettava tämän pohjalta uutta tietoa. Onnekseni minulla oli paljon lähteitä ja omia kokemuksia käytössäni, joten niiden pohjalta minun oli helppo tuottaa teoria-osuus.

Opinnäytetyöprosessi vahvisti myös minun ammatillista kasvuani. Koen, että ajanhallinta- ja päätöksentekokykyeni paranivat huomasti, sillä yhdistin opinnäytetyön tekoon myös työn ja koulun. Omasta mielestäni saavutin parhaimman mahdollisimman tuloksen työlle, joka aihepiiriltään ei ollut kovin monimutkainen. Mielestäni työn teoriaosuus on laaja ja kaiken kattava kokonaisuus, jonka pohjalta itse tutkimus oli helppo tehdä. Tutkimus onnistui hyvin, vaikka tutkittavia pankkeja ei montaa ollutkaan. Uskon, että työstämästäni oppaasta on hyötyä tämän opinnäytetyön toimeksiantajalle eli Kymenlaakson ammattikorkeakoululle ja sen tuleville ulkomaalaisille tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille.

## LÄHTEET

Asiakkaan tunteminen - miksi pankki kysyy?. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa: [http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Asiakkaan\\_tunteminen.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Asiakkaan_tunteminen.pdf) [viitattu 03.02.2013].

Danske Bank Oyj. 2012. Esite: Danske Bankin paketit henkilöasiakkaille. Helsinki: Danske Bank Oyj.

Design. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Vieraskielinen%20haku/Kulttuuriala/Design/> [viitattu 29.01.2013].

E-lasku. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa: <http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/Sivut/default.aspx> [viitattu 29.01.2013].

Ennätysmäärä Erasmus- opiskelijoita. 2012. Euroopan komissio. Saatavissa: [http://ec.europa.eu/news/culture/100621\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/news/culture/100621_fi.htm) [viitattu 07.04.2013].

Eskonen, H. 2012. Pankkien palvelumaksut nousevat - automaattinen veloitus tililtä voi maksaa yli kaksi euroa. Helsinki: Yleisradio. Saatavissa: [http://yle.fi/uutiset/pankkien\\_palvelumaksut\\_nousevat\\_\\_automaattinen\\_veloitus\\_tililta\\_\\_voi\\_maksaa\\_yli\\_kaksi\\_euroa/6402241](http://yle.fi/uutiset/pankkien_palvelumaksut_nousevat__automaattinen_veloitus_tililta__voi_maksaa_yli_kaksi_euroa/6402241) [viitattu 02.03.2013].

Erasmus. CIMO. Saatavissa: <http://www.cimo.fi/ohjelmat/erasmus> [viitattu 10.12.2012].

Erasmus student mobility (SMS) in Finland 1992-2011. CIMO. Saatavissa: [http://www.cimo.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/25266\\_SMS\\_to\\_and\\_from\\_Finland\\_1992-2011.pdf](http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/25266_SMS_to_and_from_Finland_1992-2011.pdf) [viitattu 07.04.2013].

Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaan erilaisuus - Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. 1. painos. Joensuu: Yliopistopaino.

Henkilöasiakkaat. Danske Bank Oyj. Saatavissa: <http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Pages/henkiloasiakkaat.aspx> [viitattu 03.01.2013].

Henkilöasiakkaat. Nordea Pankki Suomi Oyj. Saatavissa: <http://www.nordea.fi/> [viitattu 03.01.2013].

Henkilöasiakkaat. OP-Pohjola Oyj. Saatavissa:  
[https://www.op.fi/op?id=10000&\\_nfpb=true](https://www.op.fi/op?id=10000&_nfpb=true) [viitattu 03.01.2013].

Henkilö- ja matkustusasiakirjat. PRADO. Saatavissa:  
<http://prado.consilium.europa.eu/fi/homeindex.html> [viitattu 03.02.2013].

Henkilökortti. Poliisi. Saatavissa:  
[http://www.poliisi.fi/poliisi/images.nsf/files/b412a5ef8a5e6223c2257a1d00247f6d/\\$file/henkilokortti2.jpg](http://www.poliisi.fi/poliisi/images.nsf/files/b412a5ef8a5e6223c2257a1d00247f6d/$file/henkilokortti2.jpg) [viitattu 03.02.2013].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyvä pankkitapa. 2004. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa:  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Hyva\\_pankkitapa.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Hyva_pankkitapa.pdf) [viitattu 10.12.2012].

Härkönen, S. Haastattelu 27.02.2013. Kouvola: Danske Bank Oyj.

International Business. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Saatavissa:  
<http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Vieraskielinen%20haku/Yhteiskuntatieteiden%2C%20liiketalouden%20ja%20hallinnon%20ala/International%20Business/> [viitattu 29.01.2013].

Jensen-Munk, U. Haastattelu 07.03.2013. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Järvinen, R., Rosti, P. & Ylikoski, T. 2006. Hyvä asiakaspalvelu - menestystekijä finanssialalla. 2., uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

- Jäävätkö ulkomaalaiset korkeakouluopiskelijat Suomeen valmistuttuaan. 2012. CIMO. Saatavissa:  
[http://www.cimo.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/24811\\_faktaa\\_express\\_2\\_2012.pdf](http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/24811_faktaa_express_2_2012.pdf) [viitattu 07.04.2013].
- Kansainväliset finanssipakotteet. Finanssivalvonta. Saatavissa:  
[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun\\_estaminen/Terrorismin\\_rahottamisen\\_estaminen/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Terrorismin_rahottamisen_estaminen/Pages/Default.aspx) [viitattu 07.03.2013].
- Kiviranta, V. 2012. OP-Pohjolasta häviää 560 työpaikkaa. Helsinki: Yleisradio. Saatavissa: [http://yle.fi/uutiset/op-pohjolasta\\_haviaa\\_560\\_tyopaikkaa/6409819](http://yle.fi/uutiset/op-pohjolasta_haviaa_560_tyopaikkaa/6409819) [viitattu 02.03.2013].
- Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3., uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.
- Kuvaja, M. Haastattelu 06.03.2013. Kouvola: Nordea Pankki.
- Kymenlaakson Osuuspankki. OP-Pohjola Oyj. Saatavissa:  
<https://www.op.fi/op?id=81201&panknro=575001> [viitattu 03.01.2013].
- Laki Finanssivalvonnasta 19.12.2008/878.
- Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/503.
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617.
- Maksupalvelulaki 30.4.2010/290.
- Mikä on CIMO?. CIMO. Saatavissa: [http://www.cimo.fi/mika\\_on\\_cimo](http://www.cimo.fi/mika_on_cimo) [viitattu 10.12.2012].

Muukalaispassi. Maahanmuuttovirasto. Saatavissa:

[http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta/turvapaikan\\_hakeminen/matkustusasiakirjan\\_hankkiminen/muukalaispassi](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/matkustusasiakirjan_hankkiminen/muukalaispassi) [viitattu 03.02.2013].

Ohjelmat. CIMO. Saatavissa: <http://www.cimo.fi/ohjelmat> [viitattu 26.2.2013].

Opintolaina. Kela. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/060601125122IL?OpenDocument> [viitattu 22.01.2013].

Pankit merkittäviä kansantaloudelle. Finanssialan Keskusliitto. Saatavissa:

[http://www.fkl.fi/tietoa\\_meista/toimiala/pankit/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/tietoa_meista/toimiala/pankit/Sivut/default.aspx) [viitattu 02.03.2013].

Pankit Suomessa 2011. 2012. Finanssialan Keskusliitto. Saatavissa:

[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Pankit\\_Suomessa\\_2011.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Pankit_Suomessa_2011.pdf) [viitattu 02.03.2013].

Rahoitustarkastus. 2005. Standardi 2.4 Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen rahanpesun, terrorismin rahoituksen sekä markkinoiden väärinkäytösten estämien Määräykset ja ohjeet. Saatavissa:

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2\\_Menettelytavat/Documents/2.4.std2.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2_Menettelytavat/Documents/2.4.std2.pdf) [viitattu 08.03.2013].

Saapuvat vaihto-opiskelijat. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

<http://www.kyamk.fi/Opiskelijalle/Kansainvalliset%20opinnot/Saapuvat%20vaihto-opiskelijat/> [viitattu 26.02.2013].

Saarinen, M-L. 2012. Asiakaskunnan monikulttuurisuus pankin näkökulmasta. Opin-  
näytetyö. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

SEPA. Danske Bank Oyj. Saatavissa: <http://www.danskebank.fi/fi-fi/Sivut/sepa/Pages/sepa.aspx> [viitattu 29.01.2013].

Suoraveloitus. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa:

[http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Suoraveloitus\\_poistuu\\_kaytosta.aspx](http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Suoraveloitus_poistuu_kaytosta.aspx)  
[viitattu 29.01.2013].

Taajamo, M. 2005. Ulkomaiset opiskelijat Suomessa. 1. painos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Ulkomaalaisen opintotuki. Kela. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/060601151517IL?OpenDocument> [viitattu 07.04.2013].

Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat. Haastattelu 20.03.2013. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Ulkomaalaisten pankkiasiat. 2009. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa:

[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Ulkomaalaisen\\_pankkiasiat.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Ulkomaalaisen_pankkiasiat.pdf)  
[viitattu 10.12.2012].

Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 25.9.2008/616.

Visa. Luottokunta. Saatavissa: <http://www.luottokunta.fi/Tuotteet/Visa/> [viitattu 19.1.2013].

Virtanen, A. Haastattelu 25.02.2013. Kuusankoski: Kymenlaakson Osuuspankki.



## KOLMEN SUURIMMAN SUOMALAISEN PANKIN TARJOAMAT PÄIVITTÄISPALVELUT ULKOMAALAISILLE TUTKINTO- JA VAIHTO-OPISKELIJOILLE KOUVOLASSA

Haastattelu Danske Bankin Kouvolan konttorin, Kymenlaakson Osuuspankin ja Nordean Kouvolan konttorin toimihenkilöille.

### **TILIT**

- Minkälaisia tilejä tarjoatte ulkomaalaisille opiskelijoille? Käyttötili/Tilipaketti/Säästötili
- Mitä tileihin sisältyy?
- Millä kielillä tilisopimus on mahdollista saada?
- Voiko tilin avata kassalla vai ajanvarauksella?
- Miten tilin voi lopettaa?

### **KORTIT**

- Mitä kortteja tarjoatte ulkomaalaisille opiskelijoille?

### **HINNAT**

Paljonko tutkinto- ja vaihto-opiskelijalle maksaa

- tili
- kortti
- verkkopankki
- laskunmaksu kassalla
- tililtä nosto/tilille pano
- erillinen tiliote?

### **DOKUMENTIT**

- Mitä henkilöllisyystodistuksia hyväksytte asiakkaan todentamiseen?
- Vaaditteko tutkinto- ja vaihto-opiskelijoilta opiskelijatodistuksen?
- Tuleeko tutkinto-opiskelijalla olla suomalainen henkilötunnus?

### **MAKSUTAVAT**

Suoraveloitus/Maksukuoret/Laskun maksu kassalla/Verkkopankki

- Miten tutkinto- ja vaihto-opiskelijat voivat maksaa ulkomaanmaksuja?

## **VERKKOPANKKI**

- Mitkä henkilöllisyystodistukset ovat riittävät verkkopankkitunnusten saamiseen?
- Saako tutkinto-opiskelija / vaihto-opiskelija verkkopankkitunnukset?

## **LUOTOT**

- Myönnetäänkö tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille luottoa?

## **ASIOINTI**

- Mikä on pankkinne aukioloaika arkisin?
- Mikä on kassapalvelujenne aukioloaika arkisin?
- Mitä palveluita kassalla voi hoitaa?
- Mistä asiakkaat saavat neuvoa ongelmatilanteissa?
- Miten asiakas voi varata ajan asiantuntijalle?
- Mikä on henkilökuntanne kielitaito?

## KYMENLAAKSO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES' DEGREE AND EXCHANGE STUDENTS

### **DEGREE STUDENTS**

Interview Student Counsellor Hugh Clack

- How many degree students are there in Kymenlaakso University of Applied Sciences?
- From which countries do the degree students come to KyUAS?
- Has the number of the degree students in KyUAS increased or decreased in recent years?
- Why do students choose to come to Finland and KyUAS?
- Do the degree students get grants or scholarships from the school?
- How do you see the future of degree studies in Finland and in KyUAS?

### **EXCHANGE STUDENTS**

Interview International Coordinator Ulf Jensen-Munk

- How many exchange students are there in Kymenlaakso University of Applied Sciences?
- From which countries do the exchange students come?
- Which are the most common exchange programs in Finland?
- Has the number of exchange students in KyUAS increased or decreased in recent years?
- Why do students choose to come to Finland and KyUAS?
- Do the exchange students get grants or scholarships from the school?
- How do you see the future of student exchange in Finland and in KyUAS?

INTERVIEW FOREIGN DEGREE STUDENTS OF KYMENLAAKSO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

- Are you a customer of a Finnish bank?
- What daily services does your bank offer?
- Do you have the access to have any other services besides the transactions account and debit card?
- Do you have the Netbank access?
- Have you encountered any problems when banking in a Finnish bank?
  
- Does your culture have an influence to banking?
- Is the banking different in your home country?
  
- Do you have any questions about banking in Finland?

# GUIDE TO BANKING IN FINLAND

For degree and exchange students of Kymenlaakso University of Applied Sciences

Banking and the daily services that Finnish banks offer are quite different from most other countries. The banking legislation has an important role in the rules and customs which the Finnish banks follow. The objective of this guide is to help the foreign students of Kymenlaakso University of Applied Sciences to take care of their banking and to provide of the Finnish banking system.

When banking in Finland, remember the following things:

## Accepted ID cards:

- Valid passport
  - Diplomatic passport
  - Alien passport
  - ID cards from EAA areas, Switzerland and San Marino.
  - **Residence permit cards are not accepted as ID cards for banking**
- 
- Different ID cards, listed in the table below, are required for the Netbank access
  - If you don't have a suitable ID card for Netbank access, go to the Police to get identified

## Other documents, which banks require:

- The study certificate (from the Student affairs office)
- In some cases, the Finnish Social security number (from the Register Office, Vuorikatu 1 Kouvola)

## Pay attention:

- The prices of the daily banking services
- Opening hours of the Cash Services
- Different rules and customs of the banks

In the table below, there is a comparison of the daily banking services of the three biggest banks in Kouvola. The staff of the banks mentioned below speak English and are used to working with foreign customers.

## Daily Banking Services Offered by Local Banks

	Danske Bank Oyj	Nordea Pankki Suomi Oyj	Kymenlaakson Osuuspankki
<b>Account</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Economy Package (account, card, Netbank)</li> <li>- contract: Finnish, Swedish, English</li> <li>- opening and closing of an account at the information desk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- transactions account</li> <li>- contract: Finnish, Swedish, English</li> <li>- opening and closing of an account at the information desk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- transactions account</li> <li>- contract: Finnish, Swedish</li> <li>- opening of an account by appointment only</li> <li>- closing of an account at the information desk</li> </ul>
<b>Debit Card</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visa Electron</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visa Electron</li> <li>- getting the card takes approx. three months</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visa Electron</li> </ul>
<b>Prices</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Economy Package 4,40 €/month</li> <li>- cash services / paying a bill: <ul style="list-style-type: none"> <li>• from an account 3,50 €</li> <li>• in cash 6 €</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- account, card and Netbank free of charge</li> <li>- cash services / paying a bill: <ul style="list-style-type: none"> <li>• from an account 5 €</li> <li>• in cash 6 €</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- account free of charge</li> <li>- Visa Electron 2 €/month</li> <li>- Netbank 2,70 €/month (both free for under 26-year-old customers)</li> <li>- cash services <ul style="list-style-type: none"> <li>• from an account 3,50 €</li> <li>• in cash 6 €</li> </ul> </li> </ul>
<b>Methods of payment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Netbank</li> <li>- cash services</li> <li>- direct debit</li> <li>- banker's orders 1,80 €</li> <li>- credit transfer to another country <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netbank</li> <li>• over the counter</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Netbank</li> <li>- cash services</li> <li>- payment at ATM</li> <li>- direct debit</li> <li>- banker's orders 1,25 €</li> <li>- credit transfer to another country <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netbank</li> <li>• over the counter</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Netbank</li> <li>- cash services</li> <li>- direct debit</li> <li>- banker's orders 1,25 €</li> <li>- credit transfer to another country <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netbank</li> <li>• over the counter</li> </ul> </li> </ul>
<b>Netbank</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finnish Social security number not necessary</li> <li>- Netbank numbers from the information desk</li> <li>- accepted ID cards: <ul style="list-style-type: none"> <li>• EEA Area valid passport</li> <li>• passports and identity cards of Switzerland and San Marino</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finnish Social security number not necessary</li> <li>- Netbank numbers from the information desk</li> <li>- a three month wait for the Netbank access</li> <li>- accepted ID cards: <ul style="list-style-type: none"> <li>• valid passport</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finnish Social security number required</li> <li>- Netbank numbers by appointment only</li> <li>- accepted ID cards: <ul style="list-style-type: none"> <li>• EEA Area valid passports</li> <li>• passports and identity cards of Switzerland and San Marino</li> </ul> </li> </ul>
<b>Banking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kauppalankatu 6</li> <li>- opening hours weekdays 10-16.30</li> <li>- Cash Services weekdays 10-13</li> <li>- guidance: personal, Netbank, telephone service</li> <li>- languages: Finnish, Swedish, English</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Torikatu 3-5</li> <li>- opening hours weekdays 10-16.30</li> <li>- Cash Services weekdays 10-13</li> <li>- guidance: personal, Netbank, telephone service</li> <li>- languages: Finnish, Swedish, English</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kouvolankatu 16</li> <li>- opening hours weekdays 10-16.30</li> <li>- Cash Services weekdays 10-16.30</li> <li>- guidance: personal, Netbank, telephone service</li> <li>- languages: Finnish, Swedish, English</li> </ul>

