

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma

Mononen Jukka-Pekka

PANKIN JA ASIAKKAAN ETU

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2015



OPINNÄYTETYÖ

Toukokuu 2015

Tekijä: Jukka-Pekka Mononen

Nimeke

Pankin ja asiakkaan etu

Tiivistelmä

Teoriaosuudessa käydään yleisesti läpi pankkipalveluja. Pankkitoiminta siirtyy verkkopalveluun ja mobiilipalvelut kasvavat. Pankin asiakaskunta ikääntyy ja kassapalvelujen käytön tarve vähenee ja muuttuu.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitä palveluja asiakkaalla olisi käytävissä kassapalvelukäyntien sijasta. Tutkimuksen tavoitteena on löytää mahdollisia kehittämisideoita Outokummun Osuuspankille. Kassapalvelujen kehittäminen pankkipalveluissa on ajankohtainen Outokummun Osuuspankin ja asiakkaan kokeman edun näkökulmasta.

Tutkimuksessa voidaan todeta, että kassapalvelujen prosessien muuttamiseen liittyvät haasteet ovat erittäin ajankohtaisia pankkialalla. Pankki haluaa tarjota asiakkailleen laadukasta kassa ja neuvontapalvelua tulevaisuudessa.

Tutkimusmenetelmänä toimi kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimuksia tehtiin kaksi kassapalvelukäynteihin ja kolmas tutkimus 47 eri osuuspankin vastauksien pohjalta maksupalvelukäytäntöihin. Tutkimustulokset ovat salaisia.

Kieli: Suomi

Sivuja 40

Asiasanat

pankkipalvelu, osuuspankin arvot, kassapalvelut, pankkipalvelun muutokset.



**THESIS**

**May 2015**

Author: Jukka-Pekka Mononen

Title

Interests of Bank and Its Customers

Abstract

The purpose of this study is to find out what kind of banking services would be available for the customer instead of visiting an actual bank office for cash services. The main objective of the study is to find out potential development ideas for Outokummun Osuuspankki. The development of cash services in the banking services is a current topic in Outokumpu Osuuspankki from both the viewpoints of the bank as well as customer.

The theoretical part concentrates on services in general and specifically on those in the banking sector. The research method in the thesis was a quantitative survey. The survey was conducted by using two different cash assistance surveys, and the third one included 47 different cooperative bank responses regarding the payment service practices.

The research demonstrated that the challenges of the bank cash services modification are highly relevant in the banking sector. The bank wants to provide its customers both high-quality desktop and advisory services in the future. The banking services are in change as the internet and mobile services are growing. The customer base of the bank is aging and the need for checkout services diminishes and changes. The research results are confidential.

Language: Finnish

Pages 40

Keywords

banking services, values, checkout service, modification

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
1.1	Opinnäytetyön taustaa .....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne .....	5
1.3	Tutkimusmenetelmät ja toteuttaminen .....	6
1.4	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys .....	7
1.5	OP - Pohjola .....	8
1.6	Toimeksiantaja Outokummun Osuuspankki.....	9
2	Pankkiasiakkuus ja pankkipalvelut.....	11
2.1	Palvelukulttuuri .....	11
2.2	Palvelun laatu .....	12
2.3	Pitkäkestoinen asiakassuhde.....	12
2.4	Hyvä asiakaspalvelu .....	14
2.5	Asiakkaan kokema lisäarvo .....	15
2.6	Asiakkaan tunteminen asiakaslähtöisen palvelun taustalla.....	15
2.7	Asiakassuhteen elinkaari .....	18
2.8	Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli.....	20
2.9	Asiakastyytyväisyys .....	20
3	Pankkitoiminnan ja pankkipalvelujen muutokset.....	21
3.1	Pankki finanssialan toimijana.....	23
3.2	Pankkitoiminnan muutokset.....	23
3.3	Pankki-, vakuutus- ja sijoituspalvelut .....	26
3.4	Verkkopankki .....	28
3.5	Mobiilisovellukset.....	30
3.6	Maksupalvelu.....	30
3.7	Pankkipalvelut asiakkaille .....	31
3.8	Sijoitus- ja säästöpalvelut .....	32
3.9	Luotonantopalvelu .....	33
3.10	Kassapalveluasiakkuus.....	35

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytetyöni aiheena on pankin asiakkaiden kassapalvelu Outokummun Osuuspankille. Opinnäytetyöni käsittelee keskeisiä pankkitoiminnan muutoksia tulevaisuuden näkymien osalta. Pankkitoiminnan muutoksista keskeisimpiä ovat sähköisten palveluiden lisääntynyt käyttö, vakuutuspalveluiden ja konttoripalveluiden yhteistyö ja konttorilla käyntien vähentyminen.

Pankkipalvelut tulevat muuttumaan tulevaisuudessa, koska asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään sähköisiä palveluja, samoin pankkikorttia sekä internet-verkkopalvelua.

Osuuspankilla on tarjolla asiakkaille erilaisia palveluita kassapalveluiden käynnin sijaan, kuten maksupalvelu, talletusautomaatti kolikoille, verkkopalvelu sekä pankkikortti, jolla voi nostaa rahaa ulkona olevasta automaatista ilman henkilökohtaista asiointia pankissa.

Opinnäytetyön tutkimukset toteutettiin kassapalveluiden asiakasmäärän mittaamisella. Maksupalvelututkimukset toteutettiin laskemalla toimeksiantojen määrät ja toimeksiantopäivät. Tutkimuksista koostettiin tilastoja, joiden avulla pystytään tarkentamaan tutkimuksien olevia asiakkaiden käyntimääriä ja maksupalvetoimeksiantojen käyttöastetta. Tutkimuksella on tarkoitus kehittää Outokummun Osuuspankin toimintaa sekä tuottaa pankin asiakkaille parempaa palvelua.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne

Työni tavoitteena on etsiä tehokkuutta päivittäiseen kassapalveluun sekä selkeyttää kassapalvelun toimintoja palvelun parantamiseksi. Opinnäytetyössäni

tutkitaan tämän hetken kassapalvelun toimintaa ja miten palvelua voidaan kehittää. Tavoitteenani on löytää kehittämismahdollisuuksia palvelun parantamiseksi, jossa lisäarvon saajina ovat pankin asiakkaat.

Tavoitteena on saada palveluprosesseista parempia ja toimivampia. Opinnäytetyö on rajattu kassaprosesseihin ja niihin liittyviin toimintoihin. Opinnäytetyöni ensimmäisessä osassa käsittellään pankin asiakkuutta asiakkaan etua ja pankin näkökulmasta. Osuuspankin arvot ovat asiakkaan ja pankin toiminnan etu. Toisessa osuudessa käsittellään pankkipalveluja muutoksessa. Kolmannessa osuudessa käsitellään asiakkaalle tarjottavia pankkipalveluita. Neljännessä osuudessa käsitellään pankkia finanssialan toimiana. Tutkimustöissä esitellään pankin kassapalveluun liittyviä tutkimuksia.

Tämä opinnäytetyö auttaa minua soveltamaan opittua teoriaa käytännön työssä. Uutta oppimalla ja soveltamalla oppimaani teoriaa voin soveltaa sitä päivittäisessä käytännön työssäni. Opinnäytetyön avulla ymmärrän isomman kokonaisuuden pankkitoiminnassa ja sen merkitystä ja vaikuttavuutta.

### **1.3 Tutkimusmenetelmät ja toteuttaminen**

Tutkimusmenetelmät ovat metodeja ja tekniikoita, joita pystytään käyttämään tutkimusaineiston hankintaan. Tutkimusmenetelmät on yleisesti jaettu kahteen eri tutkimusmenetelmään, kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen. (Metsämuuronen 2001, 13–14.) Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen. Olennainen osa tämän kuvaamisessa on se, että todellisuus on monimutkainen. Tutkimuksessa otetaan huomioon, että todellisuutta ei voida jakaa mielivaltaisiin osiin. Tapahtumat yleisesti muovaavat toisiaan, joten on löydettävä monen suuntaisia suhteita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa pyritään yleistämään. Tutkimuksen aineisto käsitellään tilastollisin menetelmin. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuteen tarvitaan riittävä määrä havaintoja sekä vastauksia. Lähtökohdana tutkimukseen on tutkimukseen liittyvä ongelma, johon etsitään vastausta.

Tutkimusongelman löydyttyä pohditaan, mitä tietoa asiaan tarvitaan, että ongelma saadaan ratkaistua. (Kananen 2008, 10–12.)

Kvantitatiivisella tutkimuksella korostetaan yleispäteviä syy ja seurauslakeja. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä keskitytään määrittelemään etukäteen perusjoukkoa, josta otetaan otos. Tästä syystä on tärkeää suunnitella aineiston keruu siten, että saatuja havaintoja sovelletaan määrällisesti, numeeriseen mittaukseseen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa päätelmät tehdään tilastojen analysointiin perustuen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Kassapalvelun kehittämisessä tehtiin tutkimus maksupalvelu toimeksiantoihin. Laskin viikon ajan tuotuja maksupalvelutoimeksiantoja. Laskelmassa kiinnitettiin huomiota tuotujen laskujen määrään ja mitkä laskuista ovat maksupalvelutoimeksiannon mukaisia, joita voidaan veloittaa maksupalveluhinnaston mukaisesti.

Maksupalvelutoimeksiantojen käytäntöä tutkittiin lähettämällä sama viesti 47 eri osuuspankkiin ympäri Suomen. Lähetetyillä viesteillä on tarkoitus kartoittaa, miten maksupalvelutoimeksiantoja käsitellään. Näiden tutkimusten perusteella pystyn havainnoimaan, miten samaa asiaa toteutetaan käytännössä eri pankeissa. Tutkimalla tämän hetken toimintaa kassapalveluissa voidaan siihen kehittää parantamisehdotuksia.

#### **1.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys**

Tutkimuksen mittareissa luotettavuus pystytään arvioimaan validiteetilla ja reliabiliteetilla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta, luotettavuutta tai käyttövarmuutta, jolloin tutkimuksen ei anna sattumanvaraisia vastauksia. Tämä käsitteenä tarkoittaa sitä, että se mittaa jokaisella kerralla samaa asiaa. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, jolla mitataan asiaa, jota on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2010, 231–233.)

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla tutkitaan muuttujien välisiä riippuvuuksia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisin asia on aikaisempi teo-

ria joiden kyselyillä pystytään tukemaan, kyselyiden esittämistä ja käsitteiden määrittelyä. Kvantitatiivisen tutkimuksen onnistumiselle on tärkeää oikean aineiston ja sen keräämisen onnistuminen. Tämänkaltainen asia onnistuu parhaiten hyvällä ja huolellisella suunnittelulla ja otannoilla. (Kananen 2008, 10)

Reliabiliteetti vaatii tutkimuksen tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia, että tutkimus pystytään toistamaan. Tutkimuksessa tutkijan tulee olla tarkka ja kriittinen. Tutkimuksessa voi tulla mahdollisia virheitä, kun tietoa kerätään, syötetään, käsitellään ja tulkitaan. Tuloksien tarkkuuden kannalta on erittäin tärkeää, että otanta on riittävän suuri. (Heikkilä 2008, 30-31.)

Kvalitatiivinen tutkimus on valittu opinnäytetyöhön, koska sen tuloksia on mahdollista mitata ja vertailla. Tutkimukset toteutettiin kolmessa osassa; ensin tein kuukauden mittaisen tutkimuksen, jossa tutkin kävijämääriä. Valitsin ajankohdaksi tämän, että pystyin saamaan tietoa kävijämäärien eroista eri päivinä. Toisessa tutkimuksessa mittasin rahan nostoja ja talletuksia kahden viikon ajan. Valitsin ajankohdaksi kaksi viikkoa, koska tutkiimuksessa pystyttiin näkemään, milloin palvelua käytetään eniten. Kolmannessa tutkimuksen toteutin 47 eri osuuspankeista saamillani tiedoilla. Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset voidaan havainnollistaa taulukoin ja kuvioin. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska tutkimuksessa saadut tiedot on saatu suoraan asiakasmäärän mittauksena ja osuuspankeilta saadut vastaukset ovat samasta kysymyksestä saatuja vastauksia.

## **1.5 OP - Pohjola**

OP-Pohjola ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä. Asiakkailleen se tarjoaa parhaat keskittämisedut, kattavimman ja monipuolisen pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelut. Ryhmän liiketoimintamalli jaetaan kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja varallisuudenhoito. (OP-Pohjola-ryhmä 2014a.)

Ryhmään kuuluu tällä hetkellä noin 180 osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö, johon kuuluu OP-Pohjola osuuskunta- tytä- ja lähiyhteisöineen.



Ryhmän toiminta perustuu osuustoimintaan: yhdessä tekeminen ja menestyksen jakaminen kaikkien asiakkaiden kesken. OP-Pohjolan tarkoitus on edesauttaa omistajajäsenien, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävästä taloudellisesta menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Pitkäjänteinen asiakkaan edun ajattelu näkyy jatkuvana uudistamisena ja palveluiden luomisena. Palvelut ja tuotteet on kehitetty asiakkaiden tarpeiden mukaan. (OP-Pohjola-ryhmä 2014a.)

Toiminnan arvoihin tärkeyteen kuuluvat ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen. OP-Pohjola ryhmän liiketoimintamalli pohjautuu näihin arvoihin mukaisesti ja jokainen työntekijä on sitoutunut noudattamaan näitä arvoja. (OP-Pohjola-ryhmä 2014a.)

Pohjolan konserni jakautuu kolmeen liiketoiminnan osaan:

1. Pohjolan toiminta on perustettu yritys pankkina suurille ja keskisuurille yrityksille. Yhtiön markkinaosuus Suomen yritysten luotoksissa oli vuoden 2013 lopussa 22,1 prosenttia ja Pohjola oli myös Suomessa toiseksi suurin yritysluottojen antaja. Pohjola pystyy tarjoamaan kotimaisille asiakkailleen rahoitus-, sijoitus- ja maksuliikeratkaisuja myös kansainvälisesti. (OP-Pohjola-ryhmä 2014b.)

2. Pohjolan vakuutukset tarjoaa henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille vakuutus turvan. Pohjola on Suomessa johtava yritysten ja julkisyhteisöjen vakuuttaja. Varainhoito toimii instituutioiden ja henkilöasiakkaiden varainhoitajana.

3. Pohjolan varainhoito vastaa OP-rahastojen salkunhoidosta. Pohjolan varainhoito vastaa noin 38 miljardin euron asiakasvaroista, joiden hoitamisesta vastaa noin 85 varainhoidon työntekijää. Pohjola toimii johtavana instituutiona varainhoidossa Suomessa. (OP-Pohjola-ryhmä 2014b.)

## **1.6 Toimeksiantaja Outokummun Osuuspankki**

Outokummun Osuuspankki on perustettu vuonna 1903, pankki on Outokummun talousalueen johtava paikallinen täyden palvelun pankki. Outokummun Osuuspankki tarjoaa yksityis- ja yritysasiakkaille tuotteita perinteisistä pankkipalveluis-

ta vakuutuksiin ja asiantuntija-apuun. Asiakkaiden käytössä on myös OP-Pohjola-ryhmän laaja valtakunnallinen palveluverkosto. (OP-Pohjola-ryhmä 2014g.)

Osuuspankin arvoihin kuuluu ihmisläheisyys. Tämä tarkoittaa, että OP-Pohjola on ihmisiä varten ja aidosti välittää ihmisistä. Pohjolan arvoihin kuuluu asiakkaista ja työntekijöistä välittäminen, joka on lähtökohtana pankkitoiminnalle. OP-Pohjolaa on helppo ja mukava lähestyä, meillä ihminen kohdataan arvokkaana ja tasavertaisena ihmisenä. Ihmisen arvostaminen näkyy jokapäiväisessä toiminnassa. (OP-Pohjola-ryhmä 2012a.)

Vastuullisuus: Toimimme paikallisesti, alueellisesti, valtakunnallisesti vastuullisena ja eettisenä yrityksenä. Tarkoituksena on rakentaa pitkäjänteistä ja keskinäiseen luottamukseen perustuvaa asiakassuhteita. (OP-Pohjola-ryhmä 2012a.)

Perustehtävänä on edistää omistajajäsenien, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestäväää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Päämääränä on olla johtava sekä menestyvin finanssialan toimija Suomessa. Asiakas lupauksiin kuuluu tarjota parhaimmat kokonaisratkaisut ja keskittämisedut. Kilpailuetuna toimii kokonaisvaltainen finanssipalvelu, parhaat keskittämisedut, asiakkaiden tunteminen, osuustoimintaperusta, suomalaisuus ja vakaus. (OP-Pohjola-ryhmä 2012b.)

Kilpailuetuihin kuuluu markkinoiden kattavimmat finanssipalvelut henkilö- yritys- ja yhteistyöasiakkaille. Parhaat keskittämisedut ovat toimialan monipuolisimmat ja palkitsevin keskittämisetukokonaisuus. Kotimainen omistajuus varmistaa, että palveluita kehitetään suomalaisten tarpeisiin. OP-Pohjola haluaa edistää suomalaisten asiakkaiden ja yritystoiminnan menestymistä. Pitkäjänteisyys, turvallisuus ja luotettavuus on ehdottomasti suurin kilpailuetu. (OP-Pohjola-ryhmä 2012b.)

## **2 Pankkiasiakkuus ja pankkipalvelut**

Osuuspankissa halutaan tarjota asiakkaalle mahdollisimman kattava palvelukonaisuus jokaiseen arjen tarpeeseen. Asiakkaille tarjotaan tilejä, talletuksia, sijoituksia, vakuutuksia sekä asiakasomistajille muita etuisuuksia. Osuuspankki on perustettu asiakkaita varten ja asiakasomistajuudella pystyy vaikuttamaan oman osuuspankin edustajien valintaan. (OP-Pohjola-ryhmä 2014e.)

Osuuspankki tarjoaa myös yritysasiakkaille heidän yrityksensä maksuliikenteen hoitoon olevia palveluja. Ne räätälöidään yrityksen tarpeiden mukaan. Yritysasiakkaiden palvelut toimivat yrityshinnaston mukaisesti. Yritysasiakkaat saavat laadukasta ja varmaa palvelua. (OP-Pohjola-ryhmä 2014e.)

Osuuspankeissa toimitaan asiakaslähtöisesti ja huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta pankkipalveluiden suhteen. Kaikkia lainalaisuuksia noudatetaan tarkasti ja näin voidaan varmistaa erittäin laadukasta palvelua asiakkaille. Tämän tarkoitus on luoda asiakkaille turvallisuuden tunnetta ja luotettavuutta pankkitoiminnalle. (OP-Pohjola-ryhmä 2014d.)

### **2.1 Palvelukulttuuri**

Finanssipalveluiden tarjoaminen on luvanvaraista. Tästä johtuen henkilöstökulttuuri sekä sääntely politiikka vaikuttavat voimakkaasti toimialalla määriteltyihin toimintatapoihin. Se velvoittaa yrityksiä ja henkilökuntaa siten, että toimitaan vallitsevien säännösten ja niiden periaatteiden mukaan. Palveluita tarjotessa huomioidaan EU-lainsäädäntö ja hyviin tapoihin liittyvät säännökset ja itsesääntely. Hyvät tavat edellyttää, että niitä noudatetaan, kuten avoimuutta, tasapuolisuutta ja rehellisyyttä. Kun asiakkaalle tarjotaan palvelua hänelle kerrotaan tuotteesta kaikki tarvittava tieto asiakkaan päätöksenteon tueksi. (Finanssialan keskusliitto 2013.)

Palvelukulttuurilla kuvataan sitä, kuinka hyvin organisaatiokulttuuri vastaa asiakkaiden tarpeita läpi organisaation. Palvelukulttuuri kattaa monta asiaa kuten

asiakaspalvelun, myynnin, logistiikan tuotannon, tuki- ja hallintoprosessit sekä johtamisen rakenteet, ohjeet ja käytännön. Palvelukulttuuriin kuuluu kaikki vaikiintunut toiminta, jolla tuotamme asiakkaille heidän odotukset vastaamaan tai ylittämään laadukasta ja tarkoituksen mukaista lisäarvoa. (Talouselämä 2014.)

## **2.2 Palvelun laatu**

Palvelun laatuun voidaan vaikuttaa asiakaspalvelijoiden kautta. Hyvä ja ammattitaitoinen asiakaspalvelija on tärkeä osa palvelun laatua. Asiakaspalvelijan tulisi olla asiakassuuntautunut. Asiakkaan huomioiminen on tärkeä osa laatua. Asiakaspalvelijalla on vahva ammattitaito omasta työstä ja asiantuntemus työtehtävästään. Hyvä tuote ei ainoastaan riitä vaan tarvitaan myös hyvä tuotetietous. Kunnianhimoisuus ja motivaatio ovat tärkeitä työntekijöille. Hyvä suullinen anti myynnissä on tärkeää. Hyvällä kielitaidolla voidaan palvella ulkomaalaisiakin asiakkaita. (Savon ammatti ja aikuisopisto 2014.)

Palvelun laadussa on kaksi tärkeää asiaa, jotka ovat tehokkuus ja innovatiivinen asiakaslähtöisyys. Tehokkuudella pystytään saavuttamaan kustannustehokkaita prosesseja, jolloin työtehoa pystytään käyttämään oikeisiin toimintoihin. Innovaatiivisella asiakaslähtöisyydellä taas pystytään tukemaan asiakkaiden käytännönläheisyyttä ja parantamaan sekä viemään eteenpäin uusien tuotteiden markkinointia. (Kuusela & Neilimo 2010, 29.)

## **2.3 Pitkäkestoinen asiakassuhde**

Pankit ovat parantaneet asiointipalveluitaan niin, että asiakkaat hoitavat tilejä ja maksujaan milloin vain ja millä tahansa laitteella. Asiakastyytyväisyyttä pankkialalla on pienentänyt pankkikonttoreiden sulkeminen. Pankkikonttoreiden sulkeminen ei ole oikea ratkaisu, jos asiakkaille ei pystytä tarjoamaan muita vaihtoehtoisia palveluita. Näillä palveluilla tarkoitetaan rahan nostoa ottoautomaattista, pankkipalveluita netissä ja muita pankkipalveluja. (Talouselämä 2014.)

Uudet teknologiset palvelut auttavat pankin asiakkaita säästämään ja ansaitsemaan enemmän rahaa. Nämä palvelut auttavat asiakasta kasvattamaan omaa liikevaihtoaan. Uusien mobiiliratkaisujen avulla pankit pystyvät tavoittamaan asiakkaat paremmin kuin koskaan ennen. Pankin tavoitteena on vahvistaa asiakasuskollisuutta lisäämällä asiakaskeskeisyyttä sekä ymmärtää, miten asiakkaalle luodaan paras mahdollinen asiakaskokemus. Kun asiakaskokemus on saatu kohdalleen, sen vaikutukset ovat erittäin arvokkaita. (Talouselämä 2014.)

Mitä enemmän tiedetään asiakkaista, sitä paremmin pystytään heille tarjoamaan juuri sellaista palvelua, jota he tarvitsevat. Lisäämällä ymmärrystä asiakkaiden ostoprosesseista sekä elämäntilanteista, voidaan heille tarjota taloudellista suunnittelua. Tämä oppi parantaa palveluneuvontaa, joka muuttaa prosesseja ja suunnitelmia käyttäjäystävällisempiin tarjottaviin palveluihin. (Ylikoski., Järvinen & Rosti 2006, 100-103.)

Oikeastaan tärkeimpään asiaan kuuluu ajattelutavan muutos. Muutoksessa tulisi tärkein ajatus olla, ettei mietitä, kuinka suuren osan voi saada asiakkaan kukkarosta. Keskitytään sen sijaan ajatukseen, miten saadaan asiakkaan kukkaro kasvamaan. Sillä on erittäin suuri vaikutus asiakkaan positiiviseen ajatteluun sekä kasvattaa myös yrityksen liiketoimintaa. (Talouselämä 2014.)

Tuotteiden sekä palveluiden ominaisuudet perustuvat asiakkaiden ajatusten varaan. Ominaisuudet ja niiden yhdisteleminen auttaa tuotteiden, palveluiden sekä kulutustottumusten käyttötilanteissa. Hyödyt rakentuu ominaisuuksiin, jotka asiakas kokee myönteisinä. Hyöty on taloudellista, toiminnallista, sosiaalista ja emotionaalista. (Kuusela & Neilimo 2010, 52.)

Tavoitteet ja päämäärät rakentuu tarpeiden, halujen ja henkilökohtaisten arvojen varaan. Tavoitteella ja päämäärällä on asiakkaan kokeman arvojen kannalta kaksinainen tehtävä: ne ohjaa asiakkaan käyttäytymistä määrittelemällä millaisia ominaisuuksia ja niiden muodostavat hyödyt asiakkaalle. (Kuusela & Neilimo 2010, 52-53.)

## 2.4 Hyvä asiakaspalvelu

Asiakaspalveluun vaikuttavia tekijöitä on monia, joita asiakaspalvelussa täytyy huomioida. Asiakaspalvelijan tulee huomioida itse asia ja tilanne. Toiminnassa on kontaktihenkilöstö ja laitteiden toimivuus. Asiakkaalla voi olla jo valmiiksi pankkiin tullessa edellisiä kokemuksia, mielikuvia, asenteita ja jokin motiivi. Muita vaikuttavia asioita on tuttavien, sukulaisten kokemukset ja asenteet. Yrityksen imagolla on suuri merkitys asiakkaan tulevaan kokemukseen. Asiakaspalveluympäristön tulisi olla tilanteeseen sopiva ja muilla asiakkailla voi olla merkitystä kokemukseen. (Savon ammatti ja aikuisopisto 2014.)

Asiakaspalvelijan perustehtäviin kuuluu tuotteiden myyntiin tarvittava tietous, hyvä myyntityön suunnittelu sekä asiakkaiden hankinta ja ylläpitäminen. Samoin ovat myynnin loppuun vienti ja kaupanteko, riittävän hyvä tietous asiakkaan toimialan tuntemisesta ja myynnin tukeminen. Hyvään palveluun kuuluu myös valitusten käsittely pankin toimintatapojen mukaisesti. Esimiehille on tärkeää raportointi ja myyntitulosten kertominen. (Savon ammatti ja aikuisopisto 2014.)

Asiakaslupaus on lupaus asiakkaalle tuotettavan arvon luonteesta sekä sisällöstä. Sen lunastaminen on erittäin tärkeää yritykselle ja kuuluu hyvään asiakaspalveluun. Asiakaslupaus ja yrityksen strategia on erittäin lähellä toinen toistaan. Asiakaslupaus konkretisoi toiminta-ajatuksen ja korostaa sillä yrityksen tuottaman tuotteiden ja palvelun hyödyt asiakkaalle. (Kuusela & Neilimo 2010, 61.)

Hyvän asiakaspalvelun kuuluu kymmenen perusasiaa. Muista pitää lupauksesi, jonka olet asiakkaalle antanut. Näytä työssä iloiselta ja innostuneelta työhösi. Tervehdi jokaista asiakasta, joka saapuu pankkiin. Kiitos ja anteeksi ovat parhaita sanoja, jonka voit kertoa asiakkaalle. Asiakkaalle tulee kertoa yrityksestä pelkkää hyvää. Kilpailijoiden moittiminen tai aliarvostaminen ei kuulu ammattitaitoiseen palveluun. Asiakkaan soittaessa puheluun tulee vastata välittömästi tilanteen salliessa. Auta muita työntekijöitä jos pystyt. Huolehdi kaikista asiakkaista, myös tyytymättömistä. Ota kaikki ongelmat puheenaiheeksi, koska silloin niitä pystytään parantamaan. (Savon ammatti ja aikuisopisto 2014.)

## 2.5 Asiakkaan kokema lisäarvo

Asiakas kokee lisäarvoa asiakaspalvelussa monissa tilanteissa. Lisäarvoa asiakkaalle antaa ajatus, että ”asiakas on kuningas”. Tämä asia tarkoittaa sitä, että asiakasta huomioidaan ja keskitytään kuuntelemaan, mitä asiakkaalla on asiaa. Ensivaikutelman antaminen on erittäin tärkeää asiakkaalle. Asiakkaat odottavat asiakaspalvelijoilta huomaavaisuutta asiakastilanteessa. Asiakaspalvelijan on tärkeää omata kolme asiaa, jotka ovat: joustavuus, innostus ja asiantuntemus. (Savon ammatti ja aikuisopisto 2014.)

Taloudellinen arvo on pelkistetyksi määriteltynä kuin hinta. Pankin asiakkuus mahdollistaa kilpailukykyisten pankkipalveluiden saatavuutta. Yrityksen näkökulmasta taloudellisen arvon ympärille perustetun asiakaslupauksen fokuksessa on hinta. Tavoitteena on tuoda asiakkaalle lisäarvoa tuottamalla palvelua, jota hän tarvitsee. (Kuusela & Neilimo 2010, 63.)

Asiakkaalle halutaan saada lisäarvoa tarjoamalla palveluja. Siksi asiakkaille tarjotaan asiakasomistajuutta yhtenä hyvänä vaihtoehtona. Osuuspankki haluaa antaa asiakkaalle mahdollisimman kattavaa palvelua ja siksi asiakkaille on olemassa erilaisia palveluja kuten vakuutuspalvelut ja Private pankki.

## 2.6 Asiakkaan tunteminen asiakaslähtöisen palvelun taustalla

Tyytyväiset asiakkaat ovat yrityksen tai laitoksen tärkein pääoma. Yritysten tuotteet ja palvelut vastaavat asiakkaan odotuksia ja sillä saadaan tyytyväisiä asiakkaita. Vanhan sanonnan mukaan asiakas on yrityksen kuningas, jonka toiveet ja tarpeet pyritään täyttämään yrityksen tavoitteiden ja voimavarojen puitteissa. Asiakkaan tyytyväisyys on liiketoiminnan kulmakiviä, oli kyseessä sitten tuotteista tai palveluita tarjoava yritys. Monesti tyytyväisen asiakkaan luominen edellyttää panostusta useasti sellaisiin asioihin, joiden saatavien hyödyn mittaaminen on vaikeaa. Asiakkaan tyytyväisyys on varsinkin palvelualoilla yksilöllinen kokemus. (Anttila & Iltanen 2001, 50–51.)

Asiakkaan tyytyväisyyden saavuttamiseksi vaaditaan yritykseltä ajan tasalla olevaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista. Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen vaatii ajan tasalla olevaa informaatiojärjestelmää sekä jatkuvia ponnisteluja asiakkaiden näkökulmien omaksumiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi. Tavoitteena on saada yrityksestä asiakkaan tarpeiden mukaan ohjautuva. Yritys, joka kykenee tähän tavoitteeseen pystyy todennäköisesti saavuttamaan pitkällä aikavälillä kilpailuedun ja sitä kautta hyvän taloudellisen tilan. (Anttila & Iltanen 2001, 51.)

Asiakkaan tuntemisella tarkoitetaan kaikkia menettelytapoja, joilla yritys pystyy varmistamaan asiakkaan oikean henkilöllisyyden sekä sitä, että tuntee asiakkaansa toiminnan ja taustoja niin laajasti kuin asiakassuhde edellyttää. Asiakkaiden tuntemista koskevat veloitteet perustuvat rahanpesuun ja terrorismin rahoituksen estämiseen ja selvittämisestä annettuihin lakeihin (rahanpesulaki). Myös muissakin lainsäädännöissä on asiakkaan tuntemista koskevia säännöksiä. (Nousiainen & Sundberg 2009, 16.)

Luottolaitoslain mukaan varojen pankkiin tallettaessa on pankin ja tilinavaajan välille tehtävä talletuksia koskeva sopimus. Tilinavaajan henkilöllisyys on aina todennettava, sekä sopimuksessa on merkittävä tilinavaajan tiedot, omistajasta ja oikeuksista. Sosiaalisesta luototuksesta annetun lain (1133/2002) 145 §:n ja sijoituspalvelulain (747/2012) 69 §:n mukaisesti palvelutarjoajan on tunnettava asiakas. Luottolaitos ja sijoituspalveluyrityksen on todennettava, on myös tiedettävä asiakkaan edunsaajahenkilö. Luottolaitoksella sekä sijoituspalveluyrityksellä on oltava riskienhallintajärjestelmä, jonka perusteella on pystyttävä arvioimaan asiakkaiden aiheuttamat riskit. (Kontkanen 2011, 16.)

Neljä tärkeintä asiaa asiakkaasta: (Kontkanen 2011, 18.)

- Asiakas on tunnistettava ja tiedettävä hänen edunsaajansa
- Todenna asiakas
- Tunnistettava asiakkaan toiminta ja liiketoiminta
- Tunne palvelu ja tuote



Asiakkaiden riskiperusteita selvitetään jatkuvasti ja noudatetaan koko asiakassuhteen ajan. Asiakkaan tuntemistiedot tulee olla ajan tasaiset ja muutokset asiakkaan toimintatavoissa tulee tunnistaa esimerkiksi poikkeavasta tavasta käyttää yrityksen tuotteita tai palvelua. Liiketoimien poikkeavuus voi ilmetä esimerkiksi rakenteen, suuruuden, tavanomaisen palvelutarjoajan koon tai toimipaikan suhteen. (Kontkanen 2011, 18.)

Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetun lain (503/2008, myöhemmin rahanpesulaki) 6 §:n mukaisesti sijoituspalvelun tarjoajan on osoitettava finanssivalvonnalle, että asiakkaan tuntemista koskevat tiedot ja jatkuva seuranta on riittävät rahanpesun ja terrorismin rahoituksen riskin kannalta. Rahanpesulakiin vedoten sijoituspalvelua tarjoava yritys ei saa perustaa asiakassuhdetta/liiketoimintaa, jos se ei pysty toteuttamaan asiakkaan tuntemiseksi säädettyjä toimia. (Kontkanen 2011, 19.)

Sijoituspalvelua tarjoava on aina vastuussa siitä, että asiakas on tunnistettu ja asiakkaan henkilöllisyys on todennettu. Sijoituksen tarjoaja voi tunnistaa asiakkaan itse taikka käyttää asiassa ulkopuolista tahoa, joka voi olla rahanpesulain 11 §:n mukaan luottolaitos, rahoituslaitos, sijoituspalveluyritys tai vakuutusyhtiö. Yrityksellä tulee olla toimilupa tai sen on oltava rekisteröity ammattirekisteriin Suomessa tai ETA-valtiossa. (Kontkanen 2011, 19.)

Viralliset henkilöllisyyspaperit: (Poliisi 2014.)

- Ajokortti
- Henkilökortti
- Passi
- Pakolaispassi
- Kuvallinen kela-kortti

Asiakkaan tuntemistiedoista on säilytettävä viiden vuoden ajan asiakassuhteen päättymisen jälkeen. Asiakkaan tuntemistiedoista säilytettäviä papereita ovat: (Kontkanen 2011, 28.)

- Asiakkaan nimi, syntymäaika ja henkilöllisyystodistus

- Edustajan nimi, syntymäaika ja henkilöllisyystunnus
- Oikeushenkilöiden nimet, rekisterinumerot, rekisteröintipäivä ja rekisteriviranomaiset
- Hallituksen tai päättävien elimien jäsenten nimet, syntymäajat ja kansalaisuudet
- Oikeushenkilön toimialan tiedot
- Edunsaajan nimi, syntymäaika ja henkilöllisyystunnus

Jokainen asiakas todennetaan jokaisella asiakaskäynnillä. Tällä voidaan varmistaa laadukas asiakaspalvelu sekä asiakkaalle turvallinen palvelu. Pankeilla on tiukat standardit, joita he noudattavat asiakasta tunnistaessa. Työntekijät ovat koulutettu tämän prosessin toteuttamiseen.

## **2.7 Asiakassuhteen elinkaari**

Asiakkaiden elinkaarella tarkoitetaan asiakassuhteiden kestoa. Asiakkuus alkaa palvelun käynnistymishetkestä ja se voi vähitellen hiipua, joten aina sen loppumista ei ole havaittu. Asiakassuhde on vuorovaikutusta, joka on erilaista eri elinkaaren vaiheissa. Vuorovaikutus muuttuu muotoaan ja syventyy asiakassuhteen pidentyessä ja asiakassuhde kehittyy. (Korkeamäki, Lindström, Ryhänen, Saukkonen & Selinheimo 2002, 138–139.)

Elinkaari jaetaan yleisesti neljään eri vaiheeseen, jolla jokaisella on oma erityispiirre. Nämä neljä asiaa ovat asiakkaan hankinta, haltuunotto, kehittäminen ja säilyttäminen. (Mäntyneva 2002, 17.)

Elinkaaren vaiheet:

Hankinta: Asiakkaan hankintavaiheessa on tavoite kartoittaa asiakas. Pyrkimyksenä on asiakkuuteen johtava kauppa ja se tehtäisiin mahdollisimman kannattavasti. Hyvänä esimerkkinä voidaan pitää erilaisia alennuksia, jotka saavuttavat pitkäaikaisen asiakkuuden. (Mäntyneva 2002, 140.)

Haltuunotto: Asiakassuhde on herkimmillään alkuvaiheessa. Yritys pystyy huomioimaan asiat, tuotteissa ja palveluissa, jotka on asiakkaalle tärkeitä. Asiakkaalle olisi tässä vaiheessa tärkeää myydä mahdollisimman paljon tuotteita tai palveluja, joita hän tarvitsee ja sitä todennäköisemmin asiakkuussuhteesta tulee myös pitkäaikainen. Jos asiakkuus perustuu ainoastaan ostotapahtumiin, asiakkuus ei todennäköisesti ole luja ja pitkäkestoinen. Tämän takia palvelun laatu on myös erittäin tärkeää. (Mäntyneva 2002, 140.)

Kehittäminen: Asiakassuhteen kehittämällä lisätään yrityksen osuutta kokonaisostoista ja asiakassuhde syventyy. Elinkaaren vaiheessa asiakkaasta muodostuu tarkempi segmentti, sekä toimintamallit kohdistuvat asiakkaan todellisiin tarpeisiin. (Mäntyneva 2001, 20-21.)

Asiakassuhteen säilyttäminen: Tämän asiakkuuden elinkaaren kohdalla pyritään säilyttämään asiakas. Yritys kiinnittää tässä vaiheessa enemmän huomiota asiakkuuden säilyttämiseen, koska asiakkaan hankintaan käytetään enemmän voimavaroja kuin jo olemassa olevien asiakkaiden ylläpitämiseen. Ainoastaan asiakastyytyväisyydellä ei saada sitoutettua asiakasta, koska tyytyväisetkin asiakkaat vaihtavat yritystä, jos yrityksen tuottama arvo on asiakkaalle vähentynyt. (Korkeamäki ym 2002, 141.)

Elinkaaren vaiheet voidaan myös jakaa viiteen vaiheeseen: tietoisuus, kartoitus, laajentuminen, sitoutuminen ja irtautuminen. Elinkaarimalleja on olemassa erilaisia, kuten asiakkuuksien kehittymisen vaiheet tai asiakkaan elämäntilanne. Asiakkuuksien segmentoinnissa on tärkeintä asiakkuuden elinkaari, koska erilaisiin vaiheisiin kuuluu asiakkaiden toimintatavat. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 60-61.)

Hyvällä asiakaspalvelulla pystytään saavuttamaan yritykselle ja sidosryhmille aineetonta pääomaa sekä pitkäkestoinen asiakkuus. Pitkäkestoisien asiakkuuden perustuminen edellytyksiin kuuluvat uskollisuus ja laadukkaiden tuotteiden tarjonta ja käyttö. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 63-64.)

## 2.8 Asiakslähtöinen liiketoimintamalli

Asiakslähtöinen liiketoimintamalli on käsitteenä laaja ja moniulotteinen. Tiivistettynä se tarkoittaa pyrkimystä suunnata organisaation voimavaroja oikeisiin asiakkaisiin oikealla tavalla. Liiketoimintamalli antaa mahdollisuuden markkinoiden ja asiakkaiden syvälliseen tuntemiseen ja yritysten strategioiden jäsentämiseen sellaiseksi kokonaisuudeksi, jonka avulla pystytään soveltamaan yritysten tavoitteiden toteutumista. Asiakslähtöisessä liiketoimintamallissa on otettava huomioon yritysten toimintamallin arvoketju. Asiakkuuksien hallinnassa on tarkastettava liiketoiminnan mallia, jota tarkastellaan asiakasrajapinnassa tapahtuvissa toiminnoissa. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 21–22.)

Asiakslähtöisessä liiketoiminnassa liiketoimintamallin rakentaminen vaatii pitkäjänteistä sekä jatkuvaa tarkastelua, jotta pystytään kehittymään. Yritysten toimintaa muokkaamalla voidaan tuottaa yritykselle hyötyä. Asiakslähtöisillä liiketoimintamalleilla voidaan ensisijaisesti tarkastella strategisia yrityksen menestykseen liittyviä pääkohtia. Asiakslähtöisen liiketoimintamallin toiminnan tulisi toimia ja tuottaa yritykselle lisäarvoa. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 25–26.)

## 2.9 Asiakastyytyväisyys

Asiakkuuksien säilyttäminen on yritykselle erittäin tärkeää. Asiakkaista halutaan yleisesti pitkäaikaisia uusien asiakkaiden vähyyden takia sekä hankinnan kalleuden takia. Tässä vaiheessa kaikki asiakkuudet on todella tärkeitä ja niihin pitää pystyä reagoimaan. Joskus ostojen tai palvelun vähentyminen voi olla merkki asiakkuuden loppumisesta, mutta usein tyytyväiset asiakkaat ovat passiivisesti uskollisia. (Mäntyneva 2001, 22–24.)

Asiakassuhteen sitouttaminen on tärkeämpää kuin asiakastyytyväisyys. Asiakas, joka ei ole ollut tyytymätön saattaa siirtyä toisen kilpailevan yrityksen palveluntarjontaan. Tämä johtuu siitä asiasta, että asiakas ei ole sitoutunut yritykseen tai johonkin tiettyyn yrityksen toiminta-alueeseen. Sitoutuminen edesauttaa yrityksen palveluiden käyttämistä. (Rope 2005, 364–366.)

Ammatillisella osaamisella ja toimialan osaamisella ei pystytä pääsemään asiakkaan hyvänolon tunteeseen. Tämä on ainoastaan edellytys, jonka tulee toimia jokaisessa tilanteessa. Sitouttaminen saavutetaan tilannekohtaisessa sovellusosaamisessa ja ammatillisessa palveluosaamisella. (Rope 2005, 189.)

### **3 Pankkitoiminnan ja pankkipalvelujen muutokset**

Viimeisten vuosien aikana pankkien fuusiot ja yhteenliittymiset ovat muokannut pankkisektoria. Pankkien ja vakuutusyhtiöiden yhteistyö on tiivistynyt ja laajentunut myös vahinkovakuutus tuotteisiin. Pankkitoiminnan muutokseen on edesauttanut tekninen kehitys, asiakkaiden tarpeiden muutos, kansainvälistyminen ja kilpailun kiristyminen (Ahonen & Moilanen 2007, 172.)

Pankkien päätehtäviin kuuluu Suomessa ja Euroopan unionissa niille omaksuttu yleis- eli universaalipankin periaate. Se tarkoittaa pankkien oikeutta toimia kaikilla perinteisillä pankkitoiminnan aloilla, myös arvopaperitoimissa. Pankit ovat muuttuneet vuosien saatossa laajan tuotevalikoiman finanssialan yrityksiksi. Pankkitoiminta voidaan erottaa kolmeen keskeiseen päätehtävään kuten rahoituksen välitys sekä siihen liittyvät palvelut, maksuliikenne ja riskienhallintaan liittyvät palvelut. Pankkitoiminnan ytimeen kuuluu rahoituksen välitys. (Kontkanen 2011, 12.)

Euroopan maksuliikenteeseen siirtymisen myötä ollaan siirrytty SEPA-maksamiseen vuonna 2010 yhteisen toiminnan takaamiseksi. Pankit ovat kehittäneet yhteisiä palveluita euromaksualueen aikaansaamiseksi kuten SEPA-tilisiirto, SEPA-suoramaksu ja SEPA-korttimaksut. Yhteistyö pankkien välillä on lisännyt mahdollisuuksia asiakkaalle avata tili ulkomailla. (Silander, Kiander & Ulvinen 2006, 59.)

Rahoituksen välittäjiä ovat Suomessa pankit, vakuutusyhtiöt, luottolaitokset, rahoitusyhtiöt ja pankkiiriliikkeet. Kaikilla rahoituksen välittäjillä on omat tehtävänsä, joka liittyy jokaisen johonkin rahoitusmarkkinoiden perustehtävään. (Kontkanen 2011, 15.)

Rahoituksenvälittäjänä pankkien toiminta rahoitusmarkkinoilla perustuu markkinoiden epätäydellisyyteen. Rahoituksen kysyntä ja tarjonta eivät vastaa toisiinsa. Pankit ovat kehittäneet asiakkailleen käyttöön monia erilaisia maksutapoja. Yritykset käyttävät laskujen maksuissaan pankkien kehittämää maksupalvelua ja verkkopalvelua. Internetissä toimivat verkkopalveluratkaisut ovat pääsääntöisesti korvanneet kaikki aikaisemmin olleet palvelut. Eräsiirtopohjaisia palveluita käyttävät yritykset lähettävät maksunsa yhtenä tiedostona pankille käsiteltäviksi. Yritysten käytössä on yleistynyt konekielinen tiliote, mutta yrityksillä on myös mahdollisuus käyttää paperista tiliotetta. Tiliotteet ja maksajalle jäänyt kuitti tai laskuosat toimii kirjanpidon tositteina. Pienet yritykset käyttävät useimmiten maksuissaan samoja palveluita kuin henkilöasiakkaat. Verkkopankit ovat yleistyneet pienten yritysten raha-asioiden hoidossa. (Kontkanen 2011, 15.)

Rahoituksen ammattilaisten tulee olla monen alueen asiantuntijoita. Rahoitusammattilaisten tulee luonnollisesti osata rahoitusmarkkinoiden lait ja erilaisten rahoitusinstrumenttien hinnoittelu. Monimutkaisten rahoitusinstrumenttien käyttäminen vaatii lainsäädännön ja sopimustekniikan hallintaa. Tästä syystä rahoitusalan ammattilaisten tulee olla ammattilaisia monella alueella. (Knupfer & Puttonen 2009, 26–27.)

Suomessa pystytään tarjoamaan asiakkaille pankkipalveluita ja ne ovat kaikkien kansalaisten ulottuvilla. Elektroninen kehitys on parantanut pankkipalveluiden saatavuutta, jolloin konttorien tarve on vähentynyt. Verkkoyhteyksien ja niiden kehittyminen on parantanut palveluiden saatavuutta asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Verkoasiointi on lisääntynyt ja yleistyy jatkuvasti.

Pankin konttoreissa on erittäin helppoa hoitaa pankki- ja vakuutusasiat. Monissa konttoreista pystytään myös tarjoamaan vakuutuksia asiakkaille. Asiakkaana voit tehdä ajanvarauksen lähimpään konttoriin, jossa asiakaspalvelijat kartoittavat juuri sinun tarpeesi. Pankeille tärkeimpänä asiana ovat pitkäaikaiset asiakassuhteet. Asiakkaille pystytään tarjoamaan laaja valikoima pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalveluita sekä kattava palveluverkko.

### **3.1 Pankki finanssialan toimijana**

Finanssialan toimijoilla tarkoitetaan Suomessa toimivia yrityksiä, jotka tarjoaa pankki-, vakuutus- ja sijoituspalveluita. Vakuutusyhtiöt hoitavat myös lakisääteisiä sosiaaliturvaan kuuluvia vakuutuksia kuten työeläke- ja tapaturmavakuutuksia. Toimiala on tärkeä suomalaiselle yhteiskunnalle ja kansantaloidelle. Tehokkaalla pankki-, vakuutus- ja rahoituspalveluilla pystytään vaikuttamaan yritysten ja asiakkaiden toimiedellytyksiin, sekä myös Suomen kilpailukykyyn. (Finanssialan keskusliitto 2013.)

Pankkien ja vakuutusyhtiöiden henkilöstössä joka viidennes on yli 55-vuotias. Alalta tulee lähivuosina siirtymään eläkkeelle suuri joukko pitkäaikaisia työntekijöitä. Lisäksi tehtävien monipuolistuminen ja haasteellisuus tulee lisäämään koulutetun työvoiman tarvetta. Konttorihenkilöstöstä on noin 70 % naisia ja 30 % miehiä. (Finanssialan keskusliitto 2013.)

Pankin palvelussa finanssialalla korostuu ammattitaitoisen ja osaavan henkilökunnan tärkeys. Finanssialalla työntekijät ovat korkeasti koulutautuneita. Alalla ovat erittäin suosittuja (arvopaperi 1 ja arvopaperi 2 koulutukset), jonka on suorittanut noin 10 000 henkilöä sekä rahoituspuolelta. (Finanssialankeskusliitto 2013.)

### **3.2 Pankkitoiminnan muutokset**

Suurimmat pankkitoiminnan muutokset ovat tapahtuneet 1980–1990 luvun taitteessa. Vuonna 1980-luvun alkupuolella pankkisektori oli erittäin voimakkaasti säännelty toimiala, jossa Suomen Pankki tasoitti luotoantoa. Tällöin inflaatio oli ylittänyt säännellyn korkotason ja reaalikorko oli negatiivinen. Tämä järjestelmä turvasi suurille yrityksille edullisen rahoituksen investointeihin ja se johti väärisiin pankkimarkkinoilla, erityisesti luottojen vähäiseen tarjontaan. Monille kansalaisille on varmasti muistissa vielä aika, jolloin vakavaraisimmallakin palkansaajalla oli vaikeus saada pankista asuntolainaa. (Kontkanen 2011, 170.)

Sääntelyä ruvettiin purkamaan pankkikriisin aikaan. Suomessa 1980-luvulla ja 1990-luvun alkupuolella tuli kriisiaikoja, jolloin rahan saatavuuden vapauttaminen kerralla aiheutti investointibuumin, joka suuntautui investointeihin, osake- ja kiinteistömarkkinoille. Tällöin pankkivalvonta ei pysynyt mukana kehityksessä ja pankit altistuivat riskeille, joita ei kunnolla ymmärretty. Globaalinen taantuma ja Neuvostoliiton romahtaminen johtivat taloudelliseen kuplaan, joka puhkesi 1990-luvun alussa aiheuttaen laman ja pankkikriisin. (Kontkanen 2011, 170.)

Suomalaiset pankit ovat pärjänneet pankkikriiseistä huolimatta erittäin hyvin. Joissain suomalaisissa pankeissa on altistuttu subprime-arvopapereille ja tappiot niissä on ollut vähäisiä. Pankkien Kreikka-vastuut eivät myöskään ole olleet merkittäviä. Suomalaisissa pankeissa on oltu myös varovaisia johdannaismarkkinoilla, eivätkä ne silloin ole joutuneet kärsimään merkittäviä tappioita näillä markkinoilla. Merkittäviä pääomittamistarpeita ei näyttäisi olevan suomalaisissa pankeissa. (Pankki2.0 2014.)

Pankkien historiasta voidaan todeta viisi erittäin merkittävää tapahtumaa rahamarkkinakausilla: (Finanssialan keskusliitto 2013.)

- Kehityskausi ennen ensimmäistä ja toista mailmansotaa.
- Rahamarkkinoiden säännöstely alkoi 1939.
- Luotonannon ja hinnoittelun vapautuminen alkoi 1980-luvulla, joiden seurauksena markkinoille tuli uusia pankkeja sekä pankkiiriliikkeitä koti- ja ulkomailta.
- 1990-luvulla pankkikriisi aiheutti pankkien konttoreiden ja henkilöstön määrien supistamiseen.
- Euro otettiin käyttöön 1999 luvulla

Viimeisten vuosien aikana pankkisektoria ovat muokanneet fuusiot sekä yhteenliittymiset. Pankit ja vakuutusyhtiöt ovat uudistaneet yhteistyömuotoja ja nykyi-



sin pankki- ja vakuutuspalvelut on saatavilla saman katon alta. (Kontkanen 2011, 160.)

Ennen 2007 alkanutta finanssikriisiä kansainväliset rahoituslaitokset olivat kasvaneet suuriksi ja organisaatorakenteet olivat monimutkaistuneet. Liikepankit olivat siirtynyt asiakassuhteisiin jotka perustuivat perinteiseen asiakassuhteeseen malliin. Sen sijaan, että pankit olisivat pitäneet myöntämänsä lainat taseissaan koko elinajan, ne paketoivat arvopaperistaan lainoja ja myivät niitä eteenpäin. (Suomenpankki 2012.)

Konttorien tulevaisuutta on monessakin tapauksessa erittäin hankalaa ennustaa. Sähköinen tarjonta on aiheuttanut sen, että pienempien konttorien palvelujen tarjonta pienenee ja palvelut siirtyvät sähköiseen muotoon.

Kuluttajat ovat nähneet ongelmaksi pankkien vähenemisen syrjäkylillä ja myös pankkien kassapalvelut ovat vähentyneet valtakunnallisesti. Tämä johtuu osittain siitä, että lähestulkoon jokainen asiakas nostaa rahaa automaateista tai hoitaa pankkiasioita tietokoneella. Kassapalvelujen vähentämiseen on nähty pankkipuolella tarvetta, koska pankeissa käynnit ovat vähentyneet. Pankeissa on järjestetty asiakkaille hyvät mahdollisuudet siirtyä edullisempaan maksupalveluun, joten monessa tapauksessa asiakkaat jättävät maksutoimeksiannot pankin omiin posti pisteisiin.

Nykyisin harva nuorista ja keski-ikäisistä käy hoitamassa pankkiasioitaan pankissa. Asiakkaat ovat omaksuneet hyvin maksukorttien käytön, tietokoneella kotona verkkopankissa maksamisen sekä muut pankin sähköiset palvelut. Asiakkaat tulevat pankkiin yleisesti hoitamaan asuntolainoihin, sijoituksiin ja vakuutuksiin liittyviä asioita.

Pankkitoiminnan nykyisiin muutoksissa on otettu käyttöön talletus ja otto-automaatteja isommissa kaupungeissa. Niistä on tullut asiakkailta hyvää palautetta ja niitä on omaksuttu käyttämään. Tulevaisuudessa pankkiautomaatit, joissa on talletus ja otto-automaatti tulevat yleistymään.

Pankit ovat yleistäneet maksupalveluun tuotujen maksutoimeksiantojen keskittämistä. Niistä pankit ovat saaneet hyviä kokemuksia ja keskittäminen yleistyy tulevaisuudessa. Pankeilla on nykyisin käytössään jo mahdollisia Web-kameroilla varustettuja neuvotteluja, jotka mahdollistavat asiakkaalle neuvottelun omalla kotisohvalla.

Tulevaisuudessa pankkien kassapalvelut tulevat vähentymään Suomessa, joka tarkoittaa sitä, että asiakkaat käyttävät enemmän-internet pohjaisia maksupalvelun muotoja sekä laskujen suoramaksupalvelua. Asiakkaat nostavat kortilla rahaa otto-automaateilta, kaupoista ja maksukortit yleistyvät. Kassatoimintoja supistetaan siten, että pystytään tarjoamaan asiakkaille laadukkaampaa palvelua lyhyemmillä aukioloajoilla.

Pankit tulevat vähentämään konttoriverkostoaan tulevaisuudessa sekä yhdistämään palveluitaan. Konttoriverkoston pienentymiseen voidaan perustella asiakkaiden maksupalveluiden muuttumisella ja pankin tarpeen konttorilla käynnin vähentymisen takia.

### **3.3 Pankki-, vakuutus- ja sijoituspalvelut**

Finanssialan tehtäviin kuuluvat myynti ja neuvonta, asiakassuhteen ylläpito ja rahoituksen hoito, sijoitus- ja rahoituspalveluiden neuvonta. Asiakkaan tarpeiden huomioidessa keskitytään hänen tarpeeseensa ja huomioidaan hänen muutkin mahdolliset asiakastarpeet ja näin saadaan palvelusta kokonaisvaltainen. (Järvinen, Rosti & Ylikoski 2006, 96.)

Arvopaperimarkkinalain mukaan arvopaperien kaupassa, sijoituspalvelun ja oheispalvelujen tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaisia toiminnan menettelyjä. Velvollisuudessa tulee noudattaa hyviä tapoja arvopaperikaupan osapuolia eli myyjää, ostajaa ja arvopaperinvälittäjää. Velvollisuus koskee myös julkisten ostotarjouksen tekijää. (Kontkanen 2011, 11.)

Finanssipalvelut tarkoittaa asiakkaiden varojen hoitamiseen kohdistettuja palveluita. Pankit ja vakuutusyhtiöt tarjoavat tämänkaltaisia palveluita asiakkailleen.

Finanssipalveluissa tarjotaan asiakkaille asiantuntijapalveluita, joiden palveluissa pystytään tarjoamaan tietyn segmentin erikoisosaamista. Palvelussa asiakkaalle saadaan talouden hoitoon ratkaisuja, ohjeita, sekä neuvoja. (Järvinen ym. 2006, 9.)

Hyvien tapojen noudattaminen tarkoittaa, että sijoitus- ja oheispalvelujen tarjoamisessa tulee toimia rehellisesti, tasapuolisesti, ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti. Hyvään tapaan kuuluu antaa asiakkaalle riittävä aika tietojen lukemiseen ja ymmärrys ennen sijoituksen tekemistä. Hyvän tavan noudattaminen edesauttaa ja vahvistaa luottamusta arvopaperimarkkinoita kohtaan. (Kontkanen 2011, 11.)

Finanssivalvonnalla on arvopaperikauppalaan mukaan velvollisuus valvoa hyvien tapojen noudattamista arvopaperikaupassa, sijoitus- ja oheispalveluissa. Finanssivalvonta voi antaa myös julkisen huomautuksen valvottavalle ja muulle finanssimarkkinoilla toimivalle, jos tämä tahallaan tai huolimattomuuttaan toimii säännösten vastaisesti. (Kontkanen 2011, 11.)

Finanssivalvonnan mukaan hyvät tavat edellyttää sitä, että sijoituspalvelussa noudatetaan liiketoimintaan liittyviä säännöksiä. Lain henkeen ja lakiin kirjatut periaatteet huomioidaan hyvinä tapoina ja hyviin tapoihin ei voida pitää sellaisia menettelyjä, jotka lisäävät sijoittajien epätasa-arvoisuutta tai vähentää kaupankäynnin julkisuutta. (Kontkanen 2011, 11.)

Säästäminen tarkoittaa kulutuksen vähentämistä. Raha talletetaan tulevaisuutta varten ja näin samalla säästetään mahdollisesti muuhun käyttöön tulevaisuudessa. Sijoittamisella taas pyritään kasvattamaan asiakkaalle rahallista hyötyä. Rahan sijoittamisessa on idea, että se kasvaa ja luo asiakkaalle rahallista hyötyä. (Fim sijoituskoulu 2013.)

Finanssivalvonta on määritellyt rahoituspalveluiden tarjoamisessa noudettavat menettelytavat, millaiset on hyviä tapoja rahoituspalveluiden tarjoamisessa. Sijoitus- ja oheispalvelut kuuluvat osana rahoituspalveluihin. Standardien tapaan hyvien tapojen ylläpitäminen ja sen edistäminen rahoitusmarkkinoita kohtaan

luo tunnettua luottamusta sekä rahoitusmarkkinoiden toimivuutta, avoimuutta ja tasapuolisuutta. (Kontkanen 2011, 12.)

Hyvien tapojen neljä tärkeintä kohtaa: (Kontkanen 2011, 12.)

- Rehellisyys, tasapuolisuus ja asiakkaiden etu otetaan huomioon
- Asiakkailta pyydetään tarvittava tieto taloudesta, jotta voidaan tarjota heille oikeaa palvelua
- Varmistaa, että asiakas ymmärtää, mitä on tekemässä ja antaa tavattava tieto
- Noudatetaan liiketoiminnan säännöksiä ja toimitaan niiden periaatteiden mukaan.

### **3.4 Verkkopankki**

Nykyisin suurimmalla osalla suomalaisilla on käytössään verkkopankki, jolla he maksavat arkeen kuuluvat maksut. Useimmilla ihmisillä on käytössä internet yhteys kotonaan ja työpaikalla. Pankkien konttoreilla on myös mahdollisuus maksaa omia laskuja asiakaspisteillä ja hoitaa arkeen liittyviä muita pankkiasioita. Verkkopankissa asiakas näppäilee laskussa olevat tiedot ja hyväksyy maksun verkkopalvelutunnuksillaan. Maksun voi suorittaa välittömästi tai asettaa sille myöhemmän eräpäivän. Pankki välittää maksun toiselle osapuolelle, jolle maksu on tarkoitettu. (Kontkanen 2011, 216.)

Lähes jokaisella yli 18-vuotiaalla on pankkitili. Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää tiliään internetin avulla ja hallinnoida sitä kautta tiliään. Asiakkaan on mahdollisuus nähdä internetin avulla kaikki tilillä tapahtuneet tapahtumat. Tilinkäytön tapahtumat on mahdollista nähdä ajantasaisesti monen kanavan kautta. Verkkopankin käyttö on vähentänyt asiakkaiden tarvetta käydä pankissa hoitamassa päivittäisasiota. (Kontkanen 2011, 70.)

Verkkopankin turvallisuus on herättänyt monen asiakkaan mielipiteitä. Suomessa pankkien turvallisuus on erittäin korkea ja pankit ilmoittavat tietomurroista tai niiden yrityksistä. Asiakkaita ohjeistetaan pankissa oikeaoppiseen verkkopankin

käyttämiseen ja salasanojen säilytykseen. Pankit ovat ilmoittaneet asiakkailleen, etteivät tiedustele asiakkailtaan verkkopankin tunnuksia sähköpostilla tai puhelimitse. Tunnuksia ei saa luovuttaa ulkopuolisille. (Widgrén 2002, 150-155.)

Osuuspankki tarjoaa helppokäyttöisen ja turvallisen verkkopalvelun ja sitä voi käyttää millä tahansa tietokoneelta, jolta pääsee internetiin. Vaikka asiakas ei omistaisi internetiä kotona, on asiakkaalla mahdollisuus myös hoitaa pankki- ja vakuutusasioita esimerkiksi kirjastossa ja internet-kahviloissa. (OP-Pohjola-ryhmä 2014c.)

OP-verkkopalveluissa pystytään hoitamaan tilisiirtoja ja kaikki tavanomaiset arkeen liittyvät pankkiasiat. Tavanomaisten pankkiasioiden lisäksi verkkopalveluissa pystyy hoitamaan myös vakuutusasiat. Talouden suunnittelu on erittäin helppohoitoista laskureiden avulla ja saada omaan talouteen tarvittavat laskelmat laskureiden avulla. Lainatarjousten pyynnön voi tehdä internetistä esimerkiksi asuntoa varten ja sieltä voi pyytää asiakasneuvojilta tarpeelliset muutokset maksusuunnitelmaan. Korttiluottojen haku on helppoa ja myös siirrot tarvittaessa luottotilille sekä seurata omia tilitapahtumia. Tilitapahtumia pystyy seuraamaan jopa kahden vuoden ajalta. Verkkoviestin pystyy lähettämään pankkikonttoriin asiakaspalvelijalle, joka pystyy vastaamaan asiakkaalle verkkoviestinä tai ottamaan muulla tapaa asiakkaaseen yhteyttä. Asiakkaana sinulla on myös mahdollista siirtää tarvittavia valtakirjoja verkkopankissa ja saada myös apua taloutesi seurantaan. (OP-Pohjola-ryhmä 2014c.)

Osuuspankissa pystytään tekemään asiakkaalle erittäin helposti verkkopalvelusopimus, joka helpottaa asiakasta arjen pankkiasioissa. Osuuspankin verkkopalvelutunnuksia käytetään myös tunnistautuessa internetissä esimerkiksi Kelassa, verotoimistossa ja muissa viranomaisverkkopalveluissa. Osuuspankissa opastetaan myös henkilökohtaisesti verkkopalveluiden käyttöön, jossa käydään verkkopalvelun toimintaa läpi asiakkaalle. Verkkopankin käyttökustannukset ovat vähäisemmät kuin yhden laskun maksaminen kassapalveluissa. (OP-Pohjola-ryhmä 2014c.)

Verkkopankin käyttö on yleistynyt koko Suomessa. Verkkopankilla pystyy hoitamaan päivittäispankkiasioita erittäin laajasti. Verkkopankilla voit ottaa yhteyttä

omaan tilipankkiin ja nähdä konttorien aukioloajat sekä kaikki palveluhinnastot. Erittäin asiakasystävällinen tapa hoitaa omia laskuja sekä muita pankkipalveluja on verkkopankin käyttö.

### **3.5 Mobiilisovellukset**

Pankit tarjoavat helppo käyttöisiä mobiilisovelluksia kuten Ipad, androidi-tableteilla ja älypuhelimilla. Mobiilisovellukset ovat yksinkertaisia asentaa sekä käyttää. Älypuhelimissa sovellus on selkeäkäyttöinen ja siitä löytyy useita toimintoja. Asiakas pystyy katsomaan selkeästi tilin rahatapahtumat ja laskunmaksu on helppoa. Mobiilisovelluksia on helppo käyttää missä vain vaikka mökillä tai ulkomailla. Mobiilisovellusten käyttö on lisääntynyt nuorison keskuudessa erittäin paljon, koska valtaosa omistaa älypuhelimien sekä tietokoneen. (OP-Pohjola-ryhmä 2014f.)

Mobiilisovelluksilla on helppo seurata omia tilitapahtumia sekä maksaa laskuja. Yleisimmin asiakkaat käyttää verkkopankkisovelluksia sekä Pivo-ohjelma. Näitä palveluja kehitetään lisää asiakkaiden tarpeisiin.

### **3.6 Maksupalvelu**

Asiakkailla on monia mahdollisuuksia maksaa laskunsa maksupalvelun avulla. Asiakkaalla on mahdollisuus maksaa laskunsa pankin konttorissa, jolloin asiakaspalvelija suorittaa maksun hänen tililtään. Asiakas voi jättää tilisiirtolomakkeen, joka on allekirjoitettu maksettavaksi maksupalveluun. Asiakas voi hakea asiakaspisteiltä maksupalveluun tarkoitettuja maksupalvelukirjekuoria. Ulkopuolella pankkia on maksupalvelukirjekuorille niille tarkoitettu postilaatikko, jonne asiakas jättää kirjeen ja pankki huolehtii kirjekuoresta sekä maksusta. Maksutoimeksiannon voi myös antaa puhelimitse. (Kontkanen 2011, 216.)

Asiakas voi lähettää maksupalveluun laskunsa välittömästi maksettavaksi tai odottaa laskuttajan eräpäivää. Pankki veloittaa maksun sovittuna eräpäivänä, joka on maksun eräpäivä. Maksujenvälityksen ehdoissa on määritelty maksami-

sen periaatteissa ja maksujen suorittamisen nopeus. Asiakas ja maksunsaaja saavat maksusta tiedon heidän tiliotteelle. Tiliote kelpaa todisteeksi maksusta. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan tulostaa laskusta erillinen kuitti todisteeksi. (Kontkanen 2011, 216.)

Maksupalveluun on asiakkaiden erittäin helppoa tuoda laskuja ja sillä pystytään tarjoamaan myös asiakkaille edullisempaa maksutapavaihtoehtoa. Asiakkaat myös monesti haluavat tehdä suoramaksutoimeksiantoja, joiden tekeminen asiakkaalle on ilmaista. Suoramaksu on yleistynyt asiakkaiden keskuudessa ja huomattu jopa maksupalvelua paremmaksi ratkaisuksi. Maksupalvelutoimeksiantoina asiakkaan kannattaisi tuoda ainoastaan yksittäislaskuja, joita hän saa harvemmin. Näin asiakas pystyy myös säästämään palvelukustannuksissa. Asiakkaille ilmoitetaan kattavasti kummastakin palvelusta.

### **3.7 Pankkipalvelut asiakkaille**

Kassapalvelutoiminnot ovat tarkoitettu kaikille asiakkaille. Kassapalvelusta vastaa yksi palveluneuvoja päivittäin, kiireisinä päivinä kaksi kassapistettä toiminnassa. Kassapalvelu tarjoaa asiakkaille rahan nostoa, talletusta, laskujen maksupalvelua, vakuutuksia, ajanvaraus- ja palveluneuvontaa. Kassapalvelua käyttää pääosin vanheneva väestö. Heille kassapalvelu pystyy tarjoamaan päivittäispalvelua rahan nostossa ja laskujen maksamisessa. Kassapalvelussa asioi asiakkaita, jotka tarvitsevat neuvoja nettipankkipalveluiden hoitoon, pankkikortti- ja lainojen hoito asioiden selvityksissä. Kassapalvelu on yksi osa pankkipalvelua asiakkaille.

Outokummun Osuuspankin asiakaspalvelutiimi koostuu rahoitusneuvojista, palveluneuvojista, sijoitus- ja vakuutusalan palveluneuvojista. Rahoitusneuvojia on yhteensä viisi henkilöä. Pohjolan vakuutuksissa on kaksi koulutettua henkilöä, jotka pystyvät tekemään asiakkaille laadukasta vakuutuspalvelua. Sijoituspuolella palvelee pääsääntöisesti kaksi henkilöä ja varalla myös yksi palveluneuvoja.

### 3.8 Sijoitus- ja säästöpalvelut

Euroopan keskuspankin rahanarvon vakaus korostaa perusstrategian johdosta korkosijoituksen talletuksiin taikka korkorahastoihin jatkossakin verojen maksamisen jälkeen inflaatiota vastaavan nettotuoton. Pidempiaikaisten arvioiden mukaan lyhyiden markkinatasojen korko on noin 1-2 prosenttia yli kunkin vallitsevan eurooppalaisen inflaation. Kun korkosijoituksista maksetaan lähde- tai pääomavero on lyhyen markkinakorot sidottu korkosijoituksen nettotuoton inflaation kattava. Tältä osin tulee huomata, että vero saaduista korkotuotosta maksetaan nimelliskorosta, jossa ei huomioida inflaatiota. Korkosijoittamisessa olevat riskit liittyvät erityisesti velalliseen ja rahastojen hallinnointiin liittyviin riskeihin. (Kontkanen 2011, 107.)

Asiakkaiden velkaantuminen johtuu oman kodin lainan hankinnasta, kulutusluotosta, opintolainasta ja rästimaksuista. Velkaantumisen syitä on työttömyys, liika kulutus, terveydelliset ongelma ja yrittäjäyys. Asiakkaiden ongelmina lainanmaksuissa on nykyisin pätkä- ja osa-aikatyöt. (Autio, Eresmaa, Heinonen, Koljonen, Paju & Wilska 2002, 30.)

Pitkällä aikavälillä osakesijoittaminen antaa noin 6-8 prosentin vuotuisen tuoton, mutta vaihtelut eri vuosina ovat edelleenkin suuria. Erittäin korkeat tuotot ja samoin jyrkätkin hetkelliset kurssien laskut voivat olla myös mahdollisia joidenkin vuosien osalta. Tärkeimpiä sijoittajan saamiin tuottoihin vaikuttaa ratkaisut on korkosijoitusten ja osakesijoituksen keskeisin asia. Näiden kahden ominaisuuden välimaastossa asettuvat osakeindeksilainat ja muut pääomaturvaa tarjoavat tuotteet. (Kontkanen 2011, 107.)

Pankkitalletukset ovat riskittömiä tuotteita. Riskittömyys tarkoittaa sitä, että tallettaja saa takaisin sijoittamansa pääoman. Talletussuojan piirissä olevia talletuksissa ei käytännössä ole riskiä pääoman menettämisessä talletussuojan enimmäismäärään asti. Tallettajien kannattaa aina muistaa, että talletus on aina laina talletuksen vastaanottajalle. Suomessa pankit ovat kansainvälistyneet siten, että täällä toimivien pankkien talletukset voivat olla muiden maiden talletussuojan piirissä. EU-maissa olevien pankkien talletusten suojan tulee aina täyttää EU:n vähimmäisvaatimukset. (Kontkanen 2011, 107.)



Asiakkaalla on mahdollisuus saada sijoitusneuvontaa pankista. Sijoitusneuvonnalla tarkoitetaan asiakkaan pyynnöstä, pankin tai sijoituspalveluyrityksen aloitteesta tapahtuvia suosituksia, jotka annetaan asiakkaalle yhdestä tai useammasta rahoitusvälineestä liittyviä liiketoimia. Kun asiakkaalle suositellaan hänelle soveltuvaa tai sen on oltava ainakin sellainen, että siinä otetaan huomioon hänen olosuhteensa sijoitustavoitteissa ja riskinottokyvyssä. (Kontkanen 2011, 129.)

Vapaaehtoinen eläkesäästäminen on kasvattanut suosiota. Tätä asiaa selittää se, että lakisääteinen eläkkeen tulevaisuus on epävarma. Asiakkaiden huoli tulevasta elekkeestä on saanut eläkesäästämisen suosion nousuun. (Hultkrantz & Masalin 2007, 74.)

Sijoitusneuvontaa ja sijoituspalveluita voi tarjota vain viranomaisvalvonnassa olevat luottolaitokset tai siihen toimiluvan saaneet sijoituspalveluyritykset. Sijoituspalveluyrityksillä täytyy olla osakeyhtiömuoto, joten luonnollinen henkilö ei voi toimia itsenäisenä sijoitusneuvojana laissa tarkoitetuilla tavoilla. Luonnollinen henkilö voi toimia sijoituspalveluyrityksen tai pankin asiamiehenä ja antaa sijoitusneuvontaa. Lakiin ei ole kuitenkaan merkitty erikseen sijoitusneuvontaan vaadittavia ammattipätevyyksiä, vaan ne ovat kunkin palvelutarjoajan määriteltävissä. (Kontkanen 2011, 129.)

### **3.9 Luotonantopalvelu**

Pankkien lainoista suurin osa on myönnetty yksityisille kotitalouksille. Suurin osa kotitalouksien lainoista koostuu asuntolainoista. Kotitaloudet nostavat pankeista kulutusluottoja ja opintolainoja. Kulutusluotot kanavoidaan myös rahoitusyhtiöiden kautta erityyppisin kauppojen välittämänä osamaksu- ja korttiluotoina. Yli neljä viidesosaa pankkien luotoista on sidottu lyhytaikaisiin markkina-korkoihin eli EURIBOR-korkoon tai vastaavasti pankkien omiin viitekorkoihin. (Kontkanen 2011, 144.)

Asiakkailla on tarjolla kahdenlaisia luottoja kuten vakuudellisia ja vakuudettomia. Vakuudellisten luottojen avulla yritys varmistaa takaajan ja panttauksen

saatavuuden. Vakuutena on henkilötakaus tai omaisuuteen kohdistuva omistuksen panttaus. Luotonannosta yritys saa itselleen korkotuloja. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 120.)

Riskienhallinnan kehittyneet tasot ovat myynti osana riskienhallintaa ja luotonannon vuorovaikutus. Näillä tasoilla henkilöstö pystyy sisiäistämään luottoriskin kaupanteon ohessa. Asiakkaan tilanteen huomioidessa voidaan kauppa jättää tekemättä heikon maksukyvyn vuoksi. Kaikista korkeimmalla tasolla luotonmyynissä toimii myynti ja luotonvalvonta keskenään vuorovaikutuksessa jossa yhteistyö on tarkoin tehtyä. (Ijäs 2002, 19–20.)

Talletuspankkien luotoantopalvelu on erittäin merkittävä. Suurin osa pankkien luotoista koskee kotitalouksien luottoja. Kotitaloudet luottavat omaan talouteensa ja samalla kohtuullinen korkotasoa vaikuttaa luotonottohalukkuuteen. Luottoaikojen pidentyminen on edesauttanut asuntoluottokannan kasvua. Asuntolainojen lisäksi kotitaloukset nostavat pankeista opintolainoja sekä kulutusluottoja arjen talouteen. Kulutusluottoja myöntää myös luottokortti- ja rahoitusyhtiöt. (Kontkanen 2011, 151.)

Pankit ja muut velkojat tarvitsevat luotolleen vakuudet, koska jos jotain ennakoimatonta tapahtuu ja maksusuunnitelma ei toteudu voidaan vakuus realisoida. Asuntolainassa vakuutena on yleensä ostettava asunto. Yleisesti asunnon vakuusarvo on noin 70–75 prosenttia asunnon arvosta. Asunnon ostoa varten voi saada takuun valtiolta tai pankin tarjoaman takauksen. Pankki ei pysty vaatimaan yksityisasiakkaalta lisävakuutta vakuuden normaalin arvonlaskun takia. Pankki pystyy vaatimaan lisävakuutta vain, jos pankki pystyy osoittamaan, ettei vakuus ole enää riittävä ja arvonalentuminen johtuu velallisen tai pantinomistajan toimenpiteistä. (Kontkanen 2011, 151.)

Lainan maksusuunnittelu tehdään lainaneuvottelussa. Yleisin lainan maksutapa on kuukausittainen lyhentäminen, joka sisältää korot ja kulut. Kuukausierän lyhennykset voidaan sopia kiinteäksi, jolloin lyhentämisen summa tiedetään ja asiakkaan on helpompi maksaa lyhennystä. Kuukausierässä on myös mahdollisuus maksaa muuttuvinkin summina, jos se on erikseen sovittu. Muuttumattoman kuukausierän maksun hyviä puolia on helpompi talouden hoito asiakkaalle.

Alussa lainan korko on aina suurempi. Vastaavasti lainan maksun kuluessa korkokulut pienenee. (Kontkanen 2011, 152.)

Asiakkaalla on myös mahdollisuus sopia pankin kanssa lainan lyhennysvapaisista kuukausista, joka tarkoittaa sitä, että lainasta maksetaan vain korot ja kulut. Maksusuunnitelman muuttamisen mahdollisuus on siksi tärkeää, että voidaan saada oma taloudellinen tilanne kuntoon. Asiakkaalle voi tulla yllättäviä tilanteita elämäntilanteiden muututtua. Vaikeassa taloudellisessa tilanteessa tulee aina ottaa pankkiin yhteys. (Kontkanen 2011, 152.)

### **3.10 Kassapalveluasiakkuus**

Asiakasprosessi alkaa siitä, kun asiakas tarvitsee pankin palvelua. Asiakas kertoo virkailijalle tarpeensa ja hänelle varataan aika. Asiakas saapuu hänelle varattuun aikavaraukseen, jolloin hän esittää virkailijalle esimerkiksi vakuutuspalvelun tarpeensa ja virkailija kartoittaa asiakkaan ongelman. Kartoitettuaan asiakkaan palvelutarpeen, tarjotaan asiakkaalle pankkipalvelu. Samalla kartoitetaan myös mahdolliset lisäpalvelut asiakkaalle.

Prosessin tarkoitus on palvella asiakkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin ja nopeasti. Asiakkaan tarpeeseen vastataan mahdollisimman kattavasti. Asiakkaan tarpeeseen tulee vastata heti tai ohjata hänet muihin palveluprosesseihin, joita asiakas tarvitsee pankin sisällä.

Kun asiakas on ohjattu uuteen palveluprosessiin, tulee hänelle antaa heti jo tarpeellista tietoa uudesta asiasta ja antaa uusi tapaamisaika. Yleisesti palveluja, joihin ei pystytä heti vastaamaan, ovat asuntolainat, sijoitukset ja suurta asiantuntijuutta vaativat tehtävät.

Kassaprosessissa vahvuuksina ovat monipuolinen osaaminen ja tarjonta. Kassahenkilö tunnistaa asiakkaan tarpeen nopeasti ja pystyy ohjaamaan hänet muille palveluneuvojille, joilla on asiantuntevuutta vaativimmista palveluista. Kassaprosesseissa pystytään vastaamaan heti asiakkaan tarpeeseen tai ohjaamaan hänet eteenpäin. Asiakkaan ja konttorin etuun kuuluu hyvin suunnitel-

lut kassaprosessit. Osaavalla henkilöstöllä ja koulutetulla henkilöstöllä voidaan varmistaa nopea toiminta prosessissa.

Kassaprosessin heikkouteen kuuluu taas se, että ei osata mahdollisesti tarjota asiakkaalle oikeata palvelua, jota hän tarvitsee. Yhtenä ongelmana voi olla liian pitkä jonotusaika asiakaspalveluun. Kassatyöskentelijän ajattelutavan tulisi olla asiakaslähtöinen, hyvä ja nopea ja joustava asiakaspalvelu.

Kassaprosessien hyvään ylläpitämiseen voidaan vaikuttaa hyvällä koulutuksella. Kassatyöskentelijän osaamista tulisi kehittää kaikilta osa-alueilta. Koulutuksissa voitaisiin kehittää myynnilliseen puoleen ja yleisosaamiseen pankin tarjoamista palveluista. Prosessien nopeuttamista voidaan yhden kassan toiminnassa kehittää tarjoamalla tietoisesti ruuhkapäivänä kahden kassan toimintatappaa.

Kassaprosesseja voitaisiin kehittää myös paremmalla informaatiolla asiakkaille, mitä muita vaihtoehtoisia palveluita heille olisi tarjolla kassapalveluiden sijaan. Yhtenä hyvänä esimerkkinä olisivat nykyinen e-laskun käyttö ja suoramaksun edut. Kassatyöskentelyn prosessia voitaisiin pitkäjänteisesti ohjata asiakkaiden neuvontaa ja näin ollen myös samalla tarjota heille halvempia ratkaisuja kassapalveluiden sijaan. Osuuspankkiryhmällä on tarjota monia hyviä vaihtoehtoja kassalla käynnin sijaan.

Kassalla voisi olla ohjeistuksia maksupalveluiden eduista ja rahan nostosta, esimerkiksi pankkiautomaatilla ja kaupan kassalla. Prosessien kehittämisessä tulisi huomata myös yhdensuuntainen palvelukulttuuri, joka takaa tasalaatuisen toimintakulttuurin.

Kassapalvelussa pienemmät osuuspankit pystyvät tarjoamaan monipuolista osaamista, joka näkyy jokapäiväisissä asiakaskohtaamisissa. Ammattitaitoinen osaaminen näkyy asiakkaalle hyvänä ja ammattitaitoisena palveluna. Tuntemalla hyvin pankin työntekijät ja heidän tehtävänsä, voidaan tarjota asiakkaalle nopea palvelu. Esimies vastaa jokaisen työntekijän myynnillisestä koulutuksesta.



## Lähteet

- Ahonen, K., Moilanen, L. 2007. Kotitalouksien eläkesäästäminen, tulot ja varallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Anttila, M. & Iltanen, K. 2001 Markkinointi. Helsinki: Wsoy.
- Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2004 Tee asiakassuhteista tuottavia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Aurejärvi, E. & Hemmo, M. 2004. Luotto-oikeuden perusteet. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Autio, M., Eresmaa, I., Heinonen, V., Koljonen, V., Paju, P. & Wilska, T-A. 2002. Pakko riittää: Näkökulmia nuorten maksuhäiriöihin ja kulutukseen. Helsinki: Yliopistopaino
- Fim sijoituskoulu. 2013. Sijoittaminen. <https://www.fim.com/sijoituskoulu/sijoittaminenkannattaa>. 20.1.2015.
- Finanssialan keskusliitto. 2013. Töissä finanssialalla. [http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Toissa\\_finanssi\\_alalla.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Toissa_finanssi_alalla.pdf). 27.6.2014.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hultkrantz, J. & Masalin, B. 2007. Elämäsi rahat – Joka kodin talousopas. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Järvinen, R., Rosti, P. & Ylikoski, T. 2006. Hyvä asiakaspalvelu: menestystekijä finanssialalla. Helsinki Finanssi- ja vakuutus kustannus
- Kananen, J. 2008. Kvantti, kvalitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kauppalehti. 2012. Palvelukulttuurin manifesti. <http://www.kauppalehti.fi/sponsoroidutblogit/markkinointi-instituutti/palvelukulttuurin-manifesti>. 9.9.2014.
- Kontkanen E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Knupfer, S & Puttonen, V. 2009 Moderni rahoitus. Helsinki: Wsoy.
- Korkeamäki, A., Lindström, P., Ryhänen, T., Saukkonen, M. & Selinheimo, R. 2002. Asiakasmarkkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Kuusela, H. & Neilimo, K. 2010 Kaupan strategiaosaaminen. Helsinki: Edita publishing.
- Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 503/2008
- Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002
- Lehtonen, J., Pesonen, H. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä PS-kustannus.
- Ijäs, S. 2002. Luottoriskien hallinta tuloksen tekijänä – ammattitaitoa, luovuutta ja myyntihenkeä. Helsinki: Suomen Asiakastieto Oy.
- Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp Ky.
- Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: Wsoy.
- Mäntyneva, M. 2002. Kannattava Markkinointi. Vantaa: Wsoy.
- Nousiainen, S. & Sundberg, S. 2009. Sijoituspalveluopas. Espoo: Painotalo Redfina.

- OP-Pohjola-ryhmä. 2012a. Arvot. <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/strategia/arvot?id=80123&srcpl=8>. 12.7.2014.
- OP-Pohjola-ryhmä. 2012b. Strategian perustekijät. <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/strategia/strategian-perustekijat?id=80120&srcpl=8>. 3.3.2014.
- OP-Pohjola-ryhmä. 2014a. OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti. <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/strategia/strategian-perustekijat?id=80100&srcpl=6>. 2.3.2014.
- OP-Pohjola-ryhmä. 2014b. Liiketoiminnot. <https://www.pohjola.fi/pohjola/konserni/liiketoiminnot?id=353000&srcpl=8>. 11.1.2014.
- OP-Pohjola-ryhmä. 2014c. OP-verkkopalvelu. <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/opastus/palvelukanavat/op-verkkopalvelu?id=47101&srcpl=8>. 12.7.2014.
- OP-Pohjola-ryhmä. 2014d. Konttorit. <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/opastus/palvelukanavat/konttorit?id=47107&srcpl=8>. 7.9.2014.
- OP-Pohjola-ryhmä. 2014e. Pankkipalvelut. <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/edut/edut-ja-alennukset/pankkipalvelut?id=43310&srcpl=8>. 12.4.2014.
- OP-Pohjola-ryhmä. 2014f. OP 0100 0500 puhelinpalvelu. <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/opastus/palvelukanavat/op-0100-0500-puhelinpalvelu?id=87105&srcpl=3>. 19.5.2014.
- OP-Pohjola-ryhmä. 2014g. Outokummun Osuuspankki. <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/osuuspankit/outokummun-osuuspankki?cid=151145617&srcpl=3>. 5.8.2014.
- Pesonen, H-L. Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Poliisi. 2014. Lupapalvelut. <https://www.poliisi.fi/poliisi/lansiuusi-maa/home.nsf/pages/35995B6CFC1E8A37C2257A080037A79B?opendocument>. 25.5.2014.
- Satakunnan osuustoiminnan kehittämiskeskus. 2014. Asiakkuudenhallinto-Asiakassuhde kehdestä hautaan. <http://www.sataosaajat.fi/kehittamiskeskus/asiakkuudenhall1.html>. 4.4.2014.
- Savon ammatti ja aikuisopisto. 2014. Asiakaspalvelu. <http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1aspalve.htm>. 25.6.2014.
- Sijoutuspalvelulaki 747/2012
- Silander, K. Kiander, J. & Ulvinen, H. 2006. VATT-Keskustelualoitteita – Vapaaehtoinen eläkevakuutus ja verotus. Helsinki: Oy Nord Print Ab.
- Suomenpankki 2012. Miksi pankkisektorin rakenteita on uudistettava. [http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen\\_pankki/ajankohtaista/puheet/pages/puhe\\_el\\_hleg.aspx](http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/puheet/pages/puhe_el_hleg.aspx).
- Talouselämä. 2014. Mistä rakentuu hyvä asiakaskokemus. <http://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/tieto/mista+rakentuu+hyva+asiakaskokemus/a2226160>. 19.10.2014.
- Rope, T. 2005. Markkinoinnilla menestykseen: hehkeys- ja ilahduttamismarkkinointi. Helsinki: Inforviestintä.

- Ylikoski, T. Järvinen, R. Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu, menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Widgrén M. 2002. Pankkikilpailu globaalistuvilla markkinoilla. Helsinki: Oy Nord Print Ab.



