

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus

Alexi Koskelo

PÄIVITTÄISPALVELUIDEN TARVE JOENSUUN DANSKE
BANKISSA

Opinnäytetyö
Joulukuu 2018



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2018
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Aleksi Koskelo

Nimeke
Päivittäispalveluiden tarve Joensuun Danske Bankissa

Toimeksiantaja
Danske Bank A/S, Suomen sivuliike, Joensuu – Kauppakatu

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää toimeksiantajalle Joensuun Danske Bankille millaisilla aiheilla ja mistä syistä sen asiakkaat asioivat konttorin päivittäispalvelupisteellä. Opinnäytetyössä pohditaan, kuinka pankki pystyy tulevaisuudessa vastaamaan asiakaskäyttäytymisen muutoksiin. Digitalisaatio ja väestön ikääntyminen muuttavat asiakastarpeita pankkimaailmassa. Niiden myötä pankkien on panostettava digitaalisten palveluidensa kehitykseen, mutta samalla ylläpidettävä olemassa olevia konttoriverkostojaan.

Aineiston kerääminen on toteutettu kesällä 2018 päivittäispalvelupisteellä asiakaspalvelun yhteydessä osallistuvan havainnoinnin avulla. Havainnoissa on kiinnitetty huomiota esimerkiksi asiakkaan ikään, sukupuoleen, asioinnin aiheeseen ja asioinnin syyhyn. Määrällistä tutkimusta on syvennetty kuudelle pankin asiakkaalle esitetyllä teemahaastattelulla.

Tutkimuksen perusteella päivittäispalvelupisteellä asioivat ennen kaikkea yli 60-vuotiaat asiakkaat. Yleisimmät konttorilla asioinnin aiheet olivat tilisiirrot, verkkopankkitunnukset ja käteispalvelut. Ohjeistus tai välttämättömyys on asiointiin syynä noin joka neljäs kerta. Muita yleisiä syitä konttorilla asiointiin ovat asiantuntijan neuvot, asiakkaan osaamattomuus, sekä halu asioida kasvotusten. Varsinkin iäkkäät asiakkaat asioivat konttorilla, koska ovat tottuneet hoitamaan pankkiasiansa sitä kautta. He myös kokevat pankin sähköiset- ja muut etäpalvelut hankalaksi käyttää, eivätkä näe niille tarvetta. Neuvonnan avulla on mahdollista ohjata asiakkaita itsepalvelukanavien pariin, mutta näyttää siltä, että osa asiakkaista tulee aina asioimaan pankin konttorissa.

Kieli
Suomi

Sivuja 75
Liitteet 1
Liitesivumäärä 2

Asiasanat
pankki, päivittäispalvelut, digitalisaatio, asiakaskäyttäytyminen



THESIS
December 2018
Degree Programme in Business
Economics

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Aleksi Koskelo

Title
The Need of Daily Services in Danske Bank Joensuu

Commissioned by
Danske Bank A/S, Finland Branch, Joensuu – Kauppakatu

Abstract

The purpose of this thesis is to clarify for the commissioner Danske Bank Joensuu what kind of topics their customers have and why they come to the office's daily service desk. The thesis discusses how the bank can respond to the changes of their behavior in the future. Digitalization and the aging of the customer base will change the needs in the banking world. For those reasons, banks have to develop new digital services while also maintaining the existing network of offices.

The collection of the research material was carried out through participative observation at the customer service in the daily service desk in the summer 2018. The observations were concentrated on customers' age, gender, the subject and the reason of the visit. The quantitative research was deepened by a theme interview for six customers of the bank.

Based on the research, customers over 60 years old are the ones mainly visiting the office. The most common subjects for the visit are bank transfers, bank identifiers and cash services. Instruction or necessity to come to the office are the reasons for visits one quarter of the times. Other common reasons are experts' advices, customers' incompetence and willingness to take care of banking matters face to face. Especially elderly customers come to the office because of a habit. They also think that the services are hard to use and they do not feel a need to use them. With guidance it is possible to lead customers to use self-services but on the basis of the results it can be stated that there will always be customers who want to come to the office.

Language
Finnish

Pages 75
Appendices 1
Pages of Appendices 2

Keywords
bank, daily services, digitalization, customer behavior

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Tutkimuksen lähtökohdat	7
2.1	Toimeksiantaja: Danske Bank.....	7
2.2	Aihe ja lähtökohdat.....	7
2.3	Toteutus ja menetelmät.....	8
2.4	Osallistuva havainnointi	9
2.5	Teemahaastattelu	10
2.6	Tutkimuksen analysointi.....	11
2.7	Tutkimuksen luotettavuus.....	11
2.8	Muut tutkimukset aiheesta.....	12
3	Pankki- ja finanssipalvelut	14
3.1	Finanssipalvelujen ominaispiirteet.....	15
3.2	Asiakaspalvelu pankkitoiminnassa.....	16
3.3	Teknologian kehitys	17
3.4	Digitalisoituvaa pankkimaailmaa	20
4	Henkilöasiakkaan päivittäispalvelut	23
4.1	Tilisiirrot.....	24
4.2	Tilitapahtumat.....	26
4.3	Maksusopimukset	26
4.4	Maksukortit.....	27
4.5	Verkkopankkitunnukset	27
4.6	Palvelujen avaaminen ja irtisanominen	28
4.7	Käteispalvelut ja veikkausvoitot.....	29
4.8	Kuolinpesän pankkiasiat.....	30
4.9	Laina- ja sijoitusasiat	30
5	Tutkimuksen tulokset.....	32
5.1	Konttorilla asiointin aihe	35
5.2	Konttorilla asiointin syy.....	36
5.3	län vaikutus asiointin aiheeseen ja syyhyn.....	38
5.4	Sukupuolen vaikutus asiointin aiheeseen ja syyhyn.....	40
5.5	Tilisiirrot.....	42
5.6	Tilitapahtumat.....	43
5.7	Maksusopimukset	44
5.8	Pankkikortit.....	45
5.9	Pankkitunnukset.....	46
5.10	Uusien tuotteiden avaaminen.....	47
5.11	Palvelun irtisanominen	48
5.12	Käteispalvelut.....	49
5.13	Veikkausvoitot	50
5.14	Kuolinpesät	51
5.15	Laina-asiat.....	52
5.16	Sijoitukset.....	53
5.17	Muut aiheet	54
5.18	Teemahaastattelun tulokset	55
6	Tulosten analysointi ja johtopäätökset.....	59
6.1	län ja sukupuolen vaikutus konttorilla asiointiin.....	59
6.2	Tilisiirrot.....	60
6.3	Tilitapahtumat.....	62

6.4	Maksusopimukset	63
6.5	Käteispalvelut ja veikkausvoitot.....	64
6.6	Kuolinpesän pankkiasiat.....	65
6.7	Asiantuntijan neuvot.....	65
6.8	Käytön neuvonta	66
6.9	Ilmoitukset konttorilla hoidettavista asioista.....	67
6.10	Muut huomiot tuloksista	68
7	Yhteenvedo ja pohdinta.....	69
7.1	Opinnäytetyö suhteessa muihin tutkimuksiin.....	72
7.2	Jatkotutkimukset	72
	Lähteet	74

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Kuviot

Kuvio 1.	Asiakkaiden jakautuminen sukupuolen mukaan	32
Kuvio 2.	Asiakkaiden jakautuminen iän mukaan.....	33
Kuvio 3.	Konttorilla asioineiden asiakkaiden keskiarvo eri viikonpäivinä ...	34
Kuvio 4.	Asiakkaiden aiheet konttorilla asiointiin	35
Kuvio 5.	Konttorilla asioinnin syiden lukumäärien vertailu	37
Kuvio 6.	Konttorilla asioinnin syiden prosenttien vertailu	38
Kuvio 7.	Asioinnin aiheiden keskimääräiset iät	38
Kuvio 8.	Asioinnin syiden keskimääräiset iät	39
Kuvio 9.	Aiheiden sukupuolijakauma	40
Kuvio 10.	Syiden sukupuolijakauma	41
Kuvio 11.	Syyt tilisiirtojen hoitamiseen konttorilla	42
Kuvio 12.	Syyt tilitapahtumien selvittämiseen konttorilla.....	43
Kuvio 13.	Syyt maksusopimuksien hoitamiseen konttorilla.....	44
Kuvio 14.	Syyt korttiasioden hoitamiseen konttorilla	45
Kuvio 15.	Syyt pankkitunnuksiin liittyvien asioiden hoitamiseen konttorilla...	46
Kuvio 16.	Syyt hoitaa uusien tuotteiden avaaminen konttorilla	47
Kuvio 17.	Syyt hoitaa palvelun irtisanominen konttorilla	48
Kuvio 18.	Syyt käteispalveluihin liittyvien asioiden hoitamiseen konttorilla ...	49
Kuvio 19.	Syyt veikkausvoittojen lunastamiseen konttorilla	50
Kuvio 20.	Syyt kuolinpesän asioiden hoitamiseen konttorilla.....	51
Kuvio 21.	Syyt laina-asioiden hoitamiseen konttorilla	52
Kuvio 22.	Syyt sijoitusasioiden hoitamiseen konttorilla.....	53
Kuvio 23.	Syyt muiden asioiden hoitamiseen konttorilla	54

1 Johdanto

Maailman muuttuessa digitaalisemmaksi pankit ovat vastanneet kysyntään. Nykyään asiakas voi hoitaa lähes kaikki pankkiasiansa verkkopankissa tai puhelimitse astumatta pankkikonttorin ovista sisään. Tästä huolimatta osa asiakkaista haluaa edelleen asioida konttorissa. Pankkien on jatkuvasti panostettava enemmän asiakkaiden kasvavaan digitaalisten palveluiden tarpeeseen ylläpitäen kuitenkin samalla vanhaa konttoriverkostoa ja niiden palveluita sellaisia asiakkaita varten, jotka vielä haluavat hoitaa pankkiasiansa kasvotusten. Opinnäytetyöni lähtökohtana on selvittää toimeksiantajalle, millaisia päivittäisiä pankkipalveluita Joensuun Danske Bankissa vielä kaivataan ja miten asiakkaita pystyttäisiin ohjaamaan entistä paremmin sähköisten palvelukanavien pariin.

Sain tämän opinnäytetyön aiheen ollessani työharjoittelussa Joensuun Danske Bankissa. Päivittäisten pankkipalveluiden kysyntä on Joensuun konttorilla monen muun pankin tavoin vähentynyt viime vuosina, minkä vuoksi pankki on joutunut supistamaan konttorilla tarjottavia päivittäispalveluita. Aihe on rajattu pelkästään Joensuun Danske Bankin konttoriin, jotta opinnäytetyö voi parhaalla mahdollisella tavalla keskittyä antamaan kaiken oleellisen tiedon juuri toimeksiantajan nykyisestä tilanteesta. Kyseisen konttorin tulokset eivät välttämättä ole suoraan verrattavissa kaikkiin Danske Bankin konttoreihin, mutta joitakin suurempia trendejä kuluttajien käyttäytymisessä on havaittavissa.

Opinnäytetyön tarkoitus on antaa toimeksiantajayritykselle kattava kuva siitä, millaisilla asioilla asiakkaat konttorilla käyvät. Tarkoitus on myös selvittää, mistä erityistä asiakkaat haluavat hoitaa asiansa juuri konttorilla, eivätkä esimerkiksi pankin tarjoamien sähköisten kanavien kautta. Opinnäytetyössä pohdin keinoja vastata tulevaisuudessa entistä paremmin asiakkaiden toiveisiin päivittäispalveluiden suhteen.

2 Tutkimuksen lähtökohdat

2.1 Toimeksiantaja: Danske Bank

Danske Bank on pohjoismainen pankki, joka toimii tällä hetkellä 16 eri maassa. Se on Suomen kolmanneksi suurin pankki lähes miljoonalla suomalaisella henkilöasiakkaallaan. Lisäksi sillä on noin 90 000 yritys- ja yhteisöasiakasta. Danske Bankilla on Suomessa noin 2 000 työntekijää 39 konttorissa ja asiantuntijakeskuksessa. Pankkipalveluiden lisäksi se tarjoaa henki- ja eläkevakuutuksia, asuntolainoja, varallisuudenhoitoa sekä kiinteistö- ja leasingpalveluja. (Danske Bank 2018a.)

Joensuun Danske Bankin konttorilla työskentelee tällä hetkellä rahoitus- ja sijoitusasiantuntijoita, jotka hoitavat laina- ja sijoitusneuvotteluja ajanvarauksen kautta kasvotusten, puhelimitse tai verkko-neuvotteluina. Lisäksi yksi rahoitusasiantuntija on erikoistunut päivittäispalveluiden hoitamiseen ja hän vastaa päivittäispalvelupisteen toiminnasta konttorin aukioloaikoina ilman ajanvarausta joka arkipäivä kello 10–12. Tänä aikana asiakkaat voivat jonottaa päivittäispalvelupisteelle pankkiasioita hoitamaan ottamalla vuoronumeron. Asiakkaat voivat myös hoitaa päivittäisiä pankkiasioitaan konttorilla varaamalla ajan tapaamiseen arkipäivinä kello 16.30 asti.

2.2 Aihe ja lähtökohdat

Pankkien päivittäispalvelutarjonnan supistaminen on aihe, joka herättää ihmisissä paljon tunteita. Aihe on erittäin ajankohtainen, sillä siitä on viime aikoina saanut lukea jatkuvasti lehdistä. Lähes jokainen tuntee jonkun, esimerkiksi vanhempansa tai isovanhempansa, jonka pankkiasioiden hoitaminen on muuttunut palveluiden supistumisen myötä. Samaan aikaan pankeilta kuitenkin odotetaan uusien teknologioiden ja palveluiden käyttöönottoa. Asiakkaat haluavat aina vain helpompaa ja nopeampaa palvelua. Kun palvelua pitäisi löytyä jokaisessa eri muodossa ja jokaisessa eri paikassa, ei vaatimus ole realistinen.

Suurin osa pankeista on kansainvälisiä liikeyrityksiä, joiden tarkoitus on tehdä voittoa. Niillä ei yksinkertaisesti ole varaa ylläpitää entisaikojen kaltaista konttori-verkostoa ja samalla panostaa tulevaisuuden digitaaliseen kilpailuun muita pankkeja ja uusia toimijoita vastaan. Tästä syystä pankkien on pakko selvittää, mitä palveluita niiden on välttämätön vielä tarjota konttorilla ja millaisissa asioissa asiakas voidaan ohjata itsepalvelukanavien kautta hoitamaan asia itse.

Tämän työn tarkoituksena on selvittää Joensuun Danske Bankin konttorilla ilman ajanvarausta asioivien päivittäisasiakkaiden syitä hoitaa asiansa konttorilla muiden pankin tarjoamien kanavien, kuten puhelinpalvelun tai verkkopankin sijaan. Tarkoituksena on antaa toimeksiantajalle selvä kuva eri päivittäispalveluiden aiheiden jakaumasta sekä selvittää, onko iällä tai sukupuolella vaikutusta palveluiden tarpeeseen tai syihin hoitaa asia konttorilla.

2.3 Toteutus ja menetelmät

Olin itse asiakaspalvelijana päivittäispalvelupisteessä Joensuun Danske Bankissa kesällä 2018, joten luontevinta ja ajallisesti tehokkainta oli kerätä havaintoja jokaisesta asiakkaasta heidän asioidessaan konttorin päivittäispalvelupisteellä asiakaspalvelun lomassa. Havaintojen kerääminen on toteutettu 1.6. – 31.8.2018 välisenä aikana ja havaintoihin on pyritty kirjaamaan kaikki kyseisen ajanjakson aikana konttorilla asioineet päivittäispalveluasiakkaat. Tarkoitus on ollut ennen kaikkea seurata konttorin aukioloaikojen 10–12 välisenä aikaan vierailleiden asiakkaiden asiointiin liittyviä aiheita ja syitä, mutta havaintoja on myös kirjattu asiakkaista, jotka asioivat konttorilla aukioloaikojen ulkopuolella. Tavoitteena oli saada mahdollisimman kattava otanta rajatussa ajassa.

Tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jonka avulla voidaan selvittää lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Sen avulla voidaan myös selvittää eri asioiden välisiä riippuvuuksia. (Heikkilä 2014, 15.) Aineisto kerättiin havaintomatriisina toimivaan Excel-taulukkoon, johon kirjattiin asioivan asiakkaan ikä, sukupuoli, asiointin aihe ja syy käynnille. Lisäksi

aineistoon on kerätty tiedot siitä, jos asiakas on asioinut aukioloaikojen ulkopuolella tai asioi konttorilla usein. Samalla havaintoihin on kirjattu, jos asiakkaalla on ollut jotakin palautetta konttorilla asiointiin liittyen.

Määrällisen tutkimuksen lisäksi tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista teema-haastattelua. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ja selittämään eri asioita tutkimuksen kohteessa. Tutkittavat valitaan usein harkiten, eikä siinä välttämättä pyritä tilastollisiin yleistyksiin. (Heikkilä 2014, 15.) Teema-haastatteluun on valittu kuusi asiakasta tarkoituksena saada mahdollisimman kattava osuus eri ikäryhmien edustajista. Tärkeimpänä valintaan vaikuttavana tekijänä on kuitenkin ollut se, että asiakas on asioinut viimeisenä ennen konttorin ovien sulkeutumista, jotta haastattelu on voitu tehdä mahdollisimman rauhallisena ajankohtana.

2.4 Osallistuva havainnointi

Havainnointi on tieteellisen tutkimuksen perusmetodi, jota käytetään havaintojen keräämiseen tutkimuksessa. Havainnointi on tietoista tarkkailua, eikä vain asioiden ja ilmiöiden näkemistä. (Vilka 2006, 37.) Tutkimushavainto eroaa arkielämän havainnosta siihen liittyvien periaatteiden takia. Näitä peruseriaatteita ovat tutkimusmetodien ja teorian käyttö sekä kriittinen ajattelu. Tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan käytäntöä, jolla tutkija tuottaa havainnon. Teorian avulla tutkija pystyy kiinnittämään havainnoissaan huomiota siihen, mitä hän ei huomaisi arkisella asenteella ja tottumuksella. Teorian avulla myös rajataan tutkittavia alueita ja se on tapa tarkastella ja selittää toimintaa. Kriittisellä ajattelulla tarkoitetaan sitä, että havaintoa ei hyväksytä sellaisenaan ilman perusteluja ja havaintojen pätevyysalueen määrittelyä. (Vilka 2006, 79–80.)

Valitsin tutkimusmenetelmäksi osallistuvan havainnoinnin, sillä se mahdollisti aineiston keräämisen luontevasti asiakaspalvelutilanteen yhteydessä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavien toimintaan heidän ehdoillaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 216). Osallistuvassa havainnoinnissa on hyvä käyttää kohdistettua havainnointia, jossa päähuomio suunnataan ennalta

määriteltyihin asioihin tutkimuskohteessa. Suuntaamalla voidaan keskittyä ennen kaikkea tutkimusongelman täsmennyttyä sen ratkaisemiseen johtaviin seikkoihin. (Vilkkä 2006, 44.)

2.5 Teemahaastattelu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoitus selvittää asioita, joita ei voi määrällisesti mitata, kuten ihmisten mielipiteitä. Pyrkimyksenä on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.) Joskus määrällisen tutkimuksen havainnot eivät anna riittävää kuvaa tutkitusta asiasta, jolloin havainnointia pitää laajentaa jostakin teemasta tai aihealueesta (Vilkkä 2006, 26). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta (Hirsjärvi ym. 2009, 181).

Tutkimustulosta on syvennetty kuudelle asiakkaalle esitettävällä teemahaastattelulla, jossa on ollut mahdollisuus esittää kvantitatiivisen tutkimuksen pohjalta heränneitä kysymyksiä. Teemahaastattelussa haastattelu keskittyy tiettyyn aihealueeseen (Heikkilä 2014, 16). Teemahaastattelussa on syvennyt asiakkaiden syihin hoitaa pankkiasiansa konttorilla, sekä heidän mielipiteisiin ja kokemuksiin pankin sähköisistä- ja muista palvelukanavista. Haastattelun etuna muihin tutkimusmenetelmiin verrattuna on se, että siinä on mahdollisuus säädellä aineiston keruuta tilanteen edellyttämällä tavalla vastaajan mukaan (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Haastatteluissa on pyritty ottamaan huomioon vastaajan ikä ja syventämään määrällisestä tutkimuksesta heränneisiin kysymyksiin eri ikäryhmien kannalta. Etenkin iäkkäämmiltä ihmisiltä pyrin selvittämään mahdollisia esteitä verkkopalvelun käyttöön heidän asenteiden, osaamisen ja uskalluksen kautta. Teemahaastattelun pohjana toimi teemahaastattelun runko (Liite 1.), jota kävimme läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Samalla jokaisesta teemasta pyrin esittämään asiakkaalle lisäkysymyksiä. Lisäksi keskustelimme yleisesti asiakkaan pankkiasioiden hoitamisesta, nykyisten palveluiden laadusta ja niiden riittäväydestä.

2.6 Tutkimuksen analysointi

Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen ydinasioita. Analyysivaiheessa selviää, minkälaisia vastauksia ongelmiin on saatu. (Hirsjärvi ym. 2009, 221.) Varsinkin määrällisessä tutkimuksessa on tärkeää ottaa huomioon aiemmat tutkimukset ja teoriat, joihin kerättyä aineistoa voidaan verrata. (Hirsjärvi ym. 2009, 139–141). Määrällisen tutkimuksen tulkinta aloitetaan etsimällä eri muuttujien välisiä tilastollisia yhteyksiä, jonka jälkeen näille yhteyksille etsitään tulkinta. Tutkimuksen kannalta kiinnostavat asiat ovat piilossa aineistossa ja ne tutkija löytää vasta analysoinnin avulla. (Vilkkä 2006, 81–86.) Tutkimuksen analysointi ei yksin riitä, vaan tuloksista tulisi löytää pääseikkoja, jotka vastaavat tutkimuksen asetettuihin ongelmiin (Hirsjärvi ym. 2009, 229–230).

Kerättyä aineistoa on tarkoitus muun muassa analysoida ristiintaulukoimalla. Ristiintaulukointi on yksinkertainen menetelmä, jolla voidaan tutkia tutkimusaineiston muuttujien suhteita (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 123). Ristiintaulukoinnilla on selvitetty asiakkaan sukupuolen ja iän vaikutusta päivittäisten pankkiasioiden hoitamiseen. Myös jokaisen asioinnin aiheen eri syiden jakauma on selkeästi havaittavissa aineistosta ja niiden analysointi onkin tämän opinnäytetyön yksi tärkeimpiä osia. Kerättyä aineistoa on hyödynnetty yhdessä teorian ja aikaisempien tutkimusten kanssa päätelmien tekemiseen pankin asiakkaiden käyttäytymisestä ja siihen vaikuttavista syistä.

2.7 Tutkimuksen luotettavuus

Havainnointitutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat havainnointi- ja tulkintavirheet, joihin vaikuttavat mielenkiintomme ja aiemmat kokemuksemme. Näitä virheitä tulee tutkimuksessa tietoisesti pyrkiä välttämään. Tutkimushavaintojen on oltava rajattuja ja tietoisesti valikoituja, jolloin havaintoihin on mahdollista keskittyä. Tärkeää on myös tiedostaa, että havainnon toistuessa totumme niihin, jolloin poikkeavat havainnot kiinnittävät huomiomme enemmän kuin tavalliset havainnot. Havaintojen kriittinen tarkastelu johtaa tutkimustuloksiin. Tutkimushavaintoi-

hin liittyy aina esitietoa, joka saattaa vaikuttaa havaintoihin. Tästä syystä virhelähteitä on syytä tarkastella kriittisesti, jotta virheellisiltä tulkinnoilta vältytään. (Vilkkä 2006, 11–15.) Oma ennakkokäsitykseni oli, että iäkkäät ihmiset eivät osaa käyttää verkkopalveluita ja siksi asioivat usein konttorilla. Tarkoitukseni olikin tästä ennakkokäsityksestä huolimatta keskittyä kuuntelemaan tarkkaan asiakkaiden kertomuksia konttorilla asioinnin syistä iästä riippumatta.

Tehdyssä tutkimuksessa tulee arvioida sen luotettavuutta, sillä tutkimusten tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tutkimuksen reliabeliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta, eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen arviointiin liittyy myös tutkimuksen validius, eli mittarin tai tutkimusmenetelmän kyky mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Havainnointi tutkimusmenetelmänä on aina hieman riippuvainen tutkijasta, sillä jokainen havainto on osittain aina myös tutkijan mielipide tapahtuneesta. Toistettavuutta on tässä tapauksessa pyritty parantamaan tutustumalla teoriaan ja tekemällä taustatyö hyvin, jotta olen tutkijana onnistunut pysymään mahdollisimman objektiivisena. Lisäksi aineiston suuri koko vaikuttaa varmasti tutkimuksen toistettavuuteen positiivisesti, sillä se vähentää huomattavasti riskiä yksittäisistä havaintovirheistä. Tutkimuksen validiudesta on huolehdittu etukäteen valitsemalla mitattavat asiat huolella niin, että ne mittaavat juuri niitä asioita kuin on tarkoituskin.

2.8 Muut tutkimukset aiheesta

Opinnäytetöitä, joissa käsitellään samoja aiheita kuin tässä työssä, on lähivuosina tehty muutamia. Tutkimusta täysin vastaavasta aiheesta ei ole kuitenkaan tehty. Aikaisemmissa tutkimuksissa on käsitelty digitalisaation vaikutusta asiakaskäyttäytymiseen sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä nykyisiin pankkipalveluihin, jotka ovat myös tämän opinnäytetyön teemoja. Alla on esitelty neljä opinnäytetöitä ja niiden tärkeimmät havainnot oman tutkimukseni kannalta.

Aarnivaaran ja Joutsensaaren (2017) tekemässä opinnäytetyössä aiheena oli tarkkailla digitalisaation vaikutusta pankkipalveluihin ja asiakaskäyttäytymiseen.

Tutkimuksessa mitattiin henkilöasiakkaiden suhtautumista pankkipalveluihin. Suurin osa tutkimuksen otannasta oli nuoria aikuisia, sillä aineistoa kerättiin verkkokyselynä sosiaalisessa mediassa. Tutkimuksesta käy ilmi, että suurella osalla nuorista aikuisista viimeisimmästä asiointikerrasta pankissa saattaa olla yli vuosi aikaa. Useimmiten nuoret aikuiset asioivatkin konttorilla juuri päivittäispalveluihin liittyvissä asioissa. Tutkimuksessa selvisi myös, että nuorten aikuisten keskuudessa käteisen käyttö on jo melko vähäistä, kun suurin osa hoitaa maksamisen pankkikorttien avulla. Myös mobiilimaksamiseen suhtaudutaan myönteisesti ja se onkin jo osalla nuorista aikuisista käytössä, sekä varmasti vain yleistymässä tulevaisuudessa.

Lamminpään ja Lääverin (2016) opinnäytetyössä on käsitelty Lahdessa sijaitsevan pankkikonttorin päivittäispalveluiden kehittämistä asiakastyytyväisyyden näkökulmasta. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat pankin eri palvelukanaviin. Oman tutkimukseni kannalta tärkeimpiä havainnoja olivat, että nuoremmat ihmiset käyttävät useimmin verkko- ja mobiilipankkia, kun taas yli 66-vuotiaat asioivat usein konttorissa. Yhtä lailla työssäkäyvät ja opiskelijat kertoivat tutkimuksessa käytetyimmäksi asiointikanavakseen useimmin verkko- tai mobiilipankin, kun taas suurin osa eläkeläisistä kertoi eniten käytettäväksi palvelukanavakseen konttorin.

Holopaisen (2012) tekemässä opinnäytetyössä käydään läpi, minkälaisia pankkipalveluita lahtelaiset asiakkaat käyttävät ja selvitetään eri ikäryhmien eroja käytetyissä palveluissa. Tutkimuksesta käy muun muassa ilmi, että kyselyyn vastanneista asiakkaista 77,5 prosenttia maksaa ostoksensa aina kortilla. Lisäksi vastaajista 95,5 prosenttia kertoi hankkivansa tarvitsemansa käteisen rahan Otto-automaatista. Kyselystä selvisi myös, että 84,5 prosenttia vastanneista asioi konttorilla pari kertaa vuodessa tai harvemmin. Vanhemmat ihmiset näyttävät tutkimuksen mukaan turvautuvan useammin käteiseen kuin nuoret. 42,5 prosenttia asiakkaista kertoi edellisen asiointin syyksi neuvontapalvelut.

Hakkaraisen (2013) opinnäytetyössä tutkittiin Savonlinnan Danske Bankin konttorin asiakkaiden kokemuksia pankin monikanavaisuudesta. Hänen tutkimuk-

sensa mukaan konttorilla asioivat asiakkaat ovat pääsääntöisesti iäkkäämpiä ihmisiä, joille on hyvin tärkeää kasvotusten asioiminen, sekä henkilökohtaisen palvelun saaminen. Nämä asiakkaat kokivat, että asioimalla konttorissa he pystyvät parhaiten välttämään väärinymmärryksiä ja virheitä. Osa asiakkaista kertoi konttorilla asiointiin olevan nopeampaa ja vaativan vähemmän teknistä osaamista. Tutkimuksessa todetaan, että osa etenkin vanhemmista asiakkaista kieltäytyy itsepalvelukanavien käytöstä vain ennakoasenteidensa vuoksi. Osa asiakkaista kertoo tutkimuksessa, että konttorien aukioloajat ovat liian lyhyet, sekä työntekijöitä on konttoreissa heidän mielestään liian vähän. Tutkimuksen mukaan konttorille haluttiin iästä riippumatta etenkin laina- ja sijoitusasioissa. Verkkopalveiluissa asiakkaat arvostavat ennen kaikkea mahdollisuutta hoitaa pankkiasioitaan ajasta ja paikasta riippumatta.

3 Pankki- ja finanssipalvelut

Finanssipalvelut käsittävät lähes kaikki pankkien ja vakuutusyhtiöiden palvelut, joita ovat pankki-, luotto- ja vakuutuspalvelut sekä yksilölliset eläkkeet, sijoitukset ja maksutapahtumat. Pankkitoiminta on Suomessa luvanvaraista toimintaa. Pankkien yleisimpinä tehtävinä on ottaa vastaan talletuksia, myöntää luottoja, hoitaa maksuliikennettä ja omaisuutta, hoitaa raha- ja valuuttamarkkinan kauppvoja, sekä tuottaa erilaisia sijoitus-, rahoitus- ja neuvontapalveluita. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 9–11.)

Pankeilla on merkittävä asema yhteiskunnassa kotitalouksien ja yritysten rahoittajina (Liikanen 2016, 223). Eri toimijoiden säästö- ja lainatarpeiden yhteensovittaminen keskinäisin toimin olisi nykyaikaisessa yhteiskunnassa mahdotonta, joten tähän väliin tarvitaan pankkia. Pankkien tehtävä on tarjota likviditeettiä ja ottaa riskejä muiden puolesta oman suuruutensa turvin. (Kontkanen 2016, 11–12.) Suomessa toimii yli 200 pankkia, joiden joukossa on kotimaisia talletuspankkeja, ulkomaalaisten luottolaitosten sivuliikkeitä ja tytäryhtiöitä sekä investointipankkeja (Finanssiala 2017a).

Pankeissa työskentelevän henkilöstön määrä oli suurimmillaan vuonna 1989 yli 53 000 henkilöä, josta se oli vuosituhaten vaihteeseen mennessä lähes puolittunut. Viime vuosina henkilöstön määrässä ei ole tapahtunut suuria muutoksia. Kuitenkin tietotekniikan kehitys ja itsepalvelun lisääntyminen ovat vaikuttaneet ennen kaikkea rutiininomaisten töiden vähentymiseen. Pankkialan tehtävät ovat tulevaisuudessa entistä vaativampia tehtävien monipuolistuessa. (Kontkanen 2016, 67–68.) Pääsääntöisesti finanssialan henkilöstö on tänä päivänä korkeasti koulutettua. Alalla yleisin tutkinto on merkonomi, mutta yhä enemmän alalle otetaan korkeakoulututkinnon suorittaneita. Tähän vaikuttaa yleisen koulutustason nousun lisäksi alan tehtävien vaatimustason kasvu viime vuosien aikana. (Finanssiala 2017c.)

3.1 Finanssipalvelujen ominaispiirteet

Finanssipalvelut ovat asiantuntijapalveluita, joiden tuottamiseen liittyy erikoisosaamista. Finanssipalvelujen ominaispiirteenä on, että asiakas ostaa itse palvelun lisäksi sen hankkimiseen ja käyttöön liittyvän asiakaspalvelun. Finanssipalvelua ei voi varastoida, mikä saattaa konkretisoitua esimerkiksi asiakaspalvelussa ruuhkana, kun asiakaspalvelija ei voi säästää hiljaisempien aikojen vapaaksi jäävää palvelua ruuhka-aikoihin. Huomioitavaa on myös se, että jokainen asiakaspalvelutilanne on aina erilainen. (Ylikoski ym. 2006, 9–15.)

Finanssipalveluille on tavallista, että niitä hankitaan suhteellisen harvoin. Asiakkaan näkökulmasta pankin tarjoamat palvelut ovat usein monimutkaisia ja erilaiset ehdot vaikeuttavat päätöksentekoa valintatilanteissa. Palveluiden ominaisuudet saattavat olla viimeisimmästä hankintakerrasta muuttuneet, jolloin asiakkaan omat kokemukset ja tiedot voivat olla vanhentuneita. Tämä lisää asiakkaiden epävarmuutta finanssipalveluiden hankintatilanteessa. Osa asiakkaista pitää finanssipalveluiden hankkimisesta ja käyttämisestä, mutta toiset kokevat ne hankalina ja enemmänkin välttämättömänä osana pankkiasioiden hoitamista. Näiden syiden johdosta asiakaspalvelijan rooli finanssipalveluiden tuottamisessa korostuu. Pankkien palvelut ovat aineettomia asiantuntijapalveluita, joiden vertailu on hankalaa, sillä palveluita on usein mahdollista arvioida vasta käyttökokemuksen

jälkeen, jos silloinkaan. Usein asiakkaan oma osaaminen ei riitä arvioimaan esimerkiksi asiakaspalvelijan asiantuntemuksen tasoa, vaan arviointi perustuu osittain pelkkiin mielikuviin palvelun laadusta. Finanssipalvelua valitessaan asiakas kiinnittää huomionsa palvelun lopputuloksen lisäksi myös itse palveluprosessiin ja sen onnistumiseen. Finanssipalveluiden kannalta on tärkeää, että asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen antamalla tarvittavia tietoja itsestään. Tiedon välittäminen on keskeisessä roolissa, jotta asiakkaan tarpeet voidaan parhaiten tyydyttää. Myös pankin on tärkeä tietää asiakasta koskevat tiedot omien riskiensä arviointia varten. (Ylikoski ym. 2006, 30–38.)

3.2 Asiakaspalvelu pankkitoiminnassa

Ennen asiakkaat olivat erittäin uskollisia omalle pankilleen, eikä lapsena avattua pankkitiliä koskaan vaihdettu. Nykyisin pankinvaihtaminen on yleistä ja yhä useammin syynä vaihtoon ovat asiakaspalvelun taso ja asiakaskokemus. (Gerdt & Eskelinen 2018, 170.) Laadulla on suuri merkitys finanssipalveluiden asiakaspalvelussa. Sen avulla asiakas voi havaita, että hänestä välitetään. Huolenpidon tunne sitouttaa asiakkaan ja mahdollistaa erottautumisen kilpailijoista. Hyvä asiakaspalvelun laatu takaa, että asiakkaat ovat uskollisempia, keskittävät asiakkuuttaan enemmän ja suhtautuvat yleisesti ottaen positiivisemmin pankkia kohtaan. Asiakkaiden tyytyväisyys johtaa myös henkilöstön tyytyväisyyteen, joka takaa palvelun erinomaisen laadun. (Ylikoski ym. 2006, 55–65.)

Henkilökohtaisen palvelun ehdottomasti vahvin puoli on, että se sitouttaa asiakasta. Henkilökohtainen palvelu kuitenkin tuottaa pankille paljon kuluja, sillä henkilökohtaiseen palveluun tarvitaan aina asiakaspalvelija. Henkilökohtaisen palvelun laatu vaihtelee esimerkiksi asiakaspalvelijan mukaan, eikä se näin ollen ole koskaan tasalaatuista. Laatu vaihtelee esimerkiksi sen mukaan, minkälaisella tuulella asiakaspalvelija sattuu olemaan tai kuinka kiireistä hänellä on. Henkilökohtaista palvelua suositaan räätälöidyissä palveluissa, kuten lainoissa ja sijoituksissa, joissa vaaditaan asiakkaan tilanteen kartoitusta ja kuuntelua, sekä joustavuutta. Automatisoidun palvelun etuja ovat puolestaan tasalaatuinen ja tasapuolinen palvelu. Siinä on kuitenkin vähän vuorovaikutusta asiakkaan

kanssa, joten sillä ei ole samanlaista sitouttavaa vaikutusta kuin henkilökohtaisella palvelulla. Automatisoitu palvelu on hyvin kulutehokasta, sillä kaikille pystytään tarjoamaan samanlaista palvelua. Sitä suositaan ennen kaikkea rutiinipalveluissa, jotka eivät vaadi joustavuutta, vaan ovat kaikille samanlaisia. (Ylikoski ym. 2006, 16–19.)

Pankkitoiminta edellyttää asiakkaiden luottamusta. Tästä syystä pankit noudattavat pankkisalaisuutta asiakkaiden taloudellisten ja yksityisten asioiden salassapitämiseksi. Pankin toimintaa ohjaa myös rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämiseksi ja selvittämiseksi tarkoitettu laki, joka asettaa pankeille laajat velvoitteet asiakkaiden toiminnan ja maksujärjestelmien seurannan suhteen. Rahanpesulaki edellyttää, että pankin on tunnettava asiakkaansa. Tuntemisvelvollisuus tarkoittaa, että pankin on asioitava aina tunnistettujen ja todellisten henkilöiden kanssa. Lisäksi pankin on selvitettävä jo asiakkuutta perustettaessa, minkälaista toimintaa asiakas aikoo harjoittaa ja minkälaisia palveluita hän tulee tarvitsemaan. (Kontkanen 2016, 33–36.) Palvelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että asiakas antaa oikeita tietoja itsestään. Asiakas saattaa tämän lisäksi odottaa, että hänen kanssaan jutellaan muistakin asioista palvelutehtävään liittyvän informaation lisäksi. Usein palvelun luonne ja sisältö määrittävät vuorovaikutuksen tapahtumia ja sen keston asiakaspalvelutilanteessa. Asiakaspalvelijalta vaaditaan työtehtäviin liittyvän osaamisen lisäksi kykyä tasapainottaa palvelun laatu ja tuottavuus. (Ylikoski ym. 2006, 55–65.)

3.3 Teknologian kehitys

Teknologian kehityksen takia pankit ovat joutuneet hakemaan uutta tasapainoa koneiden ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen välillä. Teknologia on kehittynyt nopeammin kuin mihin asiakkaat ovat olleet valmiita sopeutumaan, minkä takia pankkien on täytynyt säilyttää molemmat tavat asioida. Tämä on antanut ihmisille aikaa tottua ja käyttää vanhoja tärkeitä tapoja toimia. Teknologian käyttöönottoa on vauhdittanut yhtiöiden tarve tehokkuuteen ja kustannusten alentamiseen. Etenkin verkkopankki on kustannuksiltaan pankille edullista toimintaa. Verkkopalvelut edellyttävät asiakkailta omatoimisuutta ja usein itseopiskelua, joka tuottaa

joillekin asiakkaille vaikeuksia. Verkkopalvelut vähentävät työtä asiakaspalvelussa, mutta toisaalta asiakkaita täytyy entistä enemmän opastaa palveluiden käyttöön. (Ylikoski ym. 2006, 121–126.)

Sähköisten toimintojen kehittymisen myötä pankkipalveluiden saatavuus on selvästi parantunut, kun maksukorttien ja sähköisen maksamisen ansiosta konttorien aukioloajoilla ei ole niin suurta merkitystä kuin aiemmin. Itsepalvelun ja sähköisen asiointin ansiosta konttorilla pystytään keskittymään vaativimpien pankkiasioiden hoitamiseen. Konttoreilla on edelleen keskeinen merkitys pankkipalvelujen jakelukanavana, vaikka palvelut eivät ole enää sidottuja konttoriverkostoon. Konttoreita on täydennetty pankkipalveluita tarjoavilla palvelupisteillä ja pankkipalveluita saa myös pankkikonserneihin kuuluvien vakuutusyhtiöiden toimipaikoista. Myös kauppojen kanssa solmitut esimerkiksi käteisen jakelua koskevat sopimukset täydentävät jakeluverkostoa. (Kontkanen 2016, 69.)

Kehityksen myötä asiakkaat kykenevät yhä enenevässä määrin palvelemaan itse itseään. Itsepalvelussa luodaan fyysiset puitteet palvelujen hankkimiselle, mutta pääasiallinen vastuu palvelun suorittamisesta kuuluu käyttäjälle. Koska ihmistyö on kallistunut, on pankkien ollut kannattavaa investoida itsepalvelukanavien luomiseen. Asiakkaita on houkuteltu käyttämään itsepalvelukanavia hinnoittelulla ja kouluttamalla niiden käyttöön. Itsepalvelukanavien hinnat on tehty halvemmiksi tai jopa ilmaisiksi suhteessa henkilöpalvelun käyttöön, joka on suurelta osin ohjannut asiakkaat niiden pariin. Lisäksi asiakkaita on koulutettu ja itsepalvelusta tiedotettu, ja koneet on aseteltu asiakaspalvelutilojen yhteyteen, jotta asiakas voi tarvittaessa pyytää neuvoa ja asioida turvallisesti. Itsepalvelussa valinnan vapaus on asiakkaan kannalta myönteinen asia, kun sen käyttö on joustavaa ja asioita voi hoitaa silloin kun haluaa. Verkkopalveluissa asiakkaat arvostavat yksityisyyttä ja ajan säästöä. Asiakkaat kokevat myös myönteiseksi riippumattomuuden ajasta ja paikasta. He arvostavat asiointin saatavuutta, helppoutta ja edullisuutta. (Ylikoski ym. 2006, 132–136.)

Yle kertoi esimerkiksi Nordean vaihtavan hinnoitteluaan suosimaan mobiilipankin käyttöä. Pankin tarjoama peruspaketti, joka sisältää verkkopankin, tilin ja kortin on hinnaltaan 7,50 euroa kuukaudessa, kun taas mobiilipankin käyttöön ottava

asiakas selviää 4 euron kuukausimaksulla. Jos asiakkaalla on mobiilipankin käytön lisäksi asuntolaina Nordeassa, laskee asiakkaan kuukausimaksu nolnaan euroon. Pankki haluaa tällä kannustaa mobiilipankin käyttöön ja lupaa auttaa asiakkaitaan uusien palveluiden käytössä esimerkiksi pankin konttorissa. (Yle 2018a.)

Tietotekninen kehitys on muuttanut pankkiasiointia. Nykyään pankkien internet- ja puhelinpalvelut korvaavat ja täydentävät kiinteää konttoriverkostoa ja tiskillä asiointia. Erityisesti tekninen kehitys on vaikuttanut verkkopankin palveluiden käytön kasvuun ja nopeaan kehitykseen. Aina vain suurempi osa ostoksista maksetaan korteilla tai internetin välityksellä käteisen rahan sijasta. (Kontkanen 2016, 14.) Pankkisektorille onkin tullut paljon uusia toimijoita, jotka pyrkivät haastamaan perinteisiä pankkeja tarjoamalla pelkästään digitaalisia palveluita (Yle 2018b).

Asiakassuhteessa luottamus on keskeisin sitoutumiseen vaikuttava tekijä. Suurin osa ihmisistä luottaa lähtökohtaisesti teknologiaan, mutta jos järjestelmät eivät saavuta sadan prosentin käyttövarmuutta, luottamus usein murenee. Lähtökohteisesti ihmiset luottavat teknologiaan tutkimuksen mukaan 80-prosenttisesti, kun taas luottamus toisiin ihmisiin on vain 68-prosenttista. (Gerdt & Eskelinen 2018, 72–73.)

Tietoteknisten palveluiden kehittämisessä pankin on myös otettava turvallisuusnäkökohdat huomioon. Tämä on erityisesti korostunut palveluiden siirtyessä verkkoon. Useat asiakkaat käyttävät nykyisin pankkipalveluita tabletilla tai älypuhelimella ajattelematta suuremmin niihin liittyviä riskejä. Pankin onkin jo palveluita kehittäessään pitänyt ottaa huomioon turvallisuuteen liittyvät seikat, jotta palvelut ovat mahdollisimman turvallisia käyttäjän näkökulmasta. (Kontkanen 2016, 74.) Pankkisektorin johtajista 81 prosenttia kertoo organisaatiossaan huoleksi teknologiakehityksen nopeuden (Gerdt & Eskelinen 2018, 166).

3.4 Digitalisoituva pankkimaailma

Tuotteet, palvelut ja tieto digitalisoituvat, ja se vaikuttaa sekä yritysten, että kuluttajien toimintatapoihin. Digitalisaatio vaikuttaa jokapäiväiseen arkeemme, käyttäytymiseen, maksamiseen ja työelämään. Yhä useampi ihminen kantaa älypuhelinta aina mukanaan, joten tieto on ihmisillä koko ajan läsnä. Vuonna 2015 maailmassa oli 2,6 miljardia älypuhelimien omistajaa ja määrä on vain kasvamassa. Teknologian hinnan putoamisen myötä yhä useammalla ihmisellä on varaa ostaa käyttöönsä uutta teknologiaa. (Hiltunen 2017, 50–51.) Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2015 16–89-vuotiaista suomalaisista 87 prosenttia käytti internetiä ja 68 prosenttia ilmoitti käyttävänsä nettiä monta kertaa päivässä (Hiltunen 2017, 128).

Maailman digitalisoituessa yrityksen on mahdoton rakentaa erinomaista asiakaskokemusta ilman teknologiaan investoimista (Gerdt & Eskelinen 2018, 17). Teknologian avulla asiakaskokemuksesta on mahdollista tehdä mahdollisimman vaivatonta. Palvelun hinnan merkitys vähenee yrityksen kilpaillessa paremmilla toimitusprosesseilla ja -ajoilla. Nykyajan ihmiselle vastaus on saatava heti. Tästä syystä asiakaspalvelussa puhelin on pysynyt suosittuna asiointikanavana. Tulevaisuudessa asiakkaiden kasvaviin odotuksiin avusta ajasta ja paikasta riippumatta pystyy vastaamaan vain teknologian avulla. Tästä syystä etenkin yritysten kotisivujen chat-ikkunat tulevat entisestään yleistymään. (Gerdt & Eskelinen 2018, 25–28.)

Pankkien toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa, jossa toimintamallien sopeuttamiseen ajavat yleisen taloustilanteen, matalien korkojen ja uuden pankkisasiäätelyn lisäksi myös pitkäaikaisemmat trendit, kuten digitalisaatio (Fungacova, Toivanen & Tölä 2015). Pankit ovat jo jonkin aikaa panostaneet vahvasti digitalisaatioon ja sen tuomiin muutoksiin. Muutosten taustalla on teknologian kehittymisen lisäksi kyse asiakastarpeiden muutoksesta. Asiakkaat odottavat pankkiasioinnin olevan entistä asiakaskeskeisempää, reaaliaikaista ja helposti kaikkialla saatavilla. (Mustonen 2017.) Pankkialalla neuvonnan tarve on kasvanut ja samalla asiakkaiden tarve asiakaspalvelulle on muuttunut. Palvelua halutaan ajasta

ja paikasta riippumatta. (Kallonen 2017.) Asiakas myös odottaa palvelukokemuksen jatkuvan samanlaisena käyttöliittymästä toiseen joutumatta antamaan jo kertaalleen annettuja tietoja uudelleen (Mustonen 2017).

Ikääntyminen ja kasvava kaupungistuminen ovat megatrendejä, jotka vaikuttavat asiakkaiden tarvitsemiin palveluihin. Ne johtavat siihen, että osa väestöstä tarvitsee enemmän henkilökohtaista pankki- ja neuvontapalvelua, kun taas osa asioi mieluiten pankkien verkkopalveluissa. Haasteena on tällä hetkellä samalla tuottaa kannattavia palveluita, sekä vastata asiakkaiden tarpeisiin. Tietotekniikkaa hyväksikäyttävät palvelut skaalautuvat paremmin ja tuovat pankeille kustannussäästöjä. (Fungacova ym. 2015.) Pankkitoimiala on siirtymävaiheessa, jossa perinteisten toimijoiden haasteeksi on muodostunut toisaalta ylläpitää olemassa olevaa liiketoimintaa, ja toisaalta vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että samalla kun pankkien on kehitettävä mobiilisovelluksia, verkkopankkia ja uusia palvelukanavia, niiden on myös ylläpidettävä jo olemassa olevaa konttoriverkostoaan. (Mustonen 2017.) Kustannustietoisuus ajaa todennäköisesti pankit tulevaisuudessa miettimään organisaatorakenteita ja toiminta-alueitaan, mikä saattaa heijastua konttoreiden ja henkilökunnan määrään, sekä lisätä fuusioita ja erilaisia yhteistyömuotoja pankkien välillä (Fungacova ym. 2015).

Vuoden 2017 lopussa suomalaisissa pankeissa ja ulkomaalaisten pankkien sivuliikkeissä työskenteli yhteensä 20 999 henkilöä, mikä on tuhat henkilöä vähemmän kuin edellisenä vuonna. Pankkikonttoreja oli vuoden 2017 lopussa vähennetty 69 kappaletta, jolloin niitä oli yhteensä 970 konttoria Suomessa. Konttorien määrän vähentyminen johtuu ennen kaikkea asiakaspalvelun siirtymisestä digitaalisiin kanaviin, toimintojen tehostamisesta, sekä pankkien välisistä fuusioista. (Finanssiala 2017b.) Pankkimaailman digitalisoituessa rutiininomaiset työt, kuten laskujen maksaminen tulevat pankkialalta häviämään kokonaan. Vielä asiantuntijaa kuitenkin tarvitaan, sillä vaikka sijoitus-, rahoitus tai vakuutus päätöksen tekemiseen on asiakkaalla valtavasti informaatiota käytössä, jonkun on muutettava se tiedoksi. Tässä asiantuntija päihittää vielä koneen ja tällaiselle osaamiselle on myös tulevaisuudessa kysyntää. (Pohjola 2015.)

Asiakastarpeiden ja käyttäytymisen muutokset ovat vaikuttaneet siihen, että asiakaspalvelussa korostuu yhä enemmän neuvonnallinen rooli. Myös väestön ikääntyminen muuttaa palvelutarpeita ja lisää esimerkiksi säästö- ja sijoituspalvelujen kysyntää. Asiakkailla on yhä enemmän erilaisia vaihtoehtoja rahoituspalvelujen kysynnän tyydyttämiseksi ja palvelujen tarjonta on monipuolistunut. Samaan aikaan asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet. (Kontkanen 2016, 14.) Nykyisin monista asiakkaista konttorille meno tuntuu turhalta. Nämä asiakkaat käyttävätkin mobiilia usein pääkanavanaan pankkiasioden hoitamiseen. Entistä vähemmän ihmisiä käy nykyisin konttorilla, mikä johtaa luonnollisesti konttorien sulkemiseen, sekä asiakaskäyttämisen ja asiakaskokemusodotuksen muutoksiin. Tutkimusten mukaan jo tällä hetkellä 71 prosenttia kaikista kuluttajista olisi valmis siirtymään kokonaan teknologia-avusteiseen pankkipalveluun. (Gerdt & Eskelinen 2018, 169–173.)

Erilaisilla muuttajilla on vaikutusta asiakaskäyttämiseen. Tutkimusten mukaan korkea koulutustaso ja aktiivinen elämäntyyli ovat teknologian käyttöönottoa edistäviä seikkoja. Myös lapsiperheet asioivat verkossa välttääkseen jonottamista. Etäisyys pankkikonttorista vaikuttaa myös asioinnin tiheyteen. Mitä kauempana asiakas asuu konttorista, sitä harvemmin hän asioi siellä ja pyrkii hoitamaan pankkiasiansa vaihtoehtoisten kanavien kautta. Verkkoasiointi mielletään usein yksinäiseksi puuhaksi ja etenkin työelämän ulkopuolella olevat ihmiset haluavat siksi lähteä ulos kotoaan saadakseen seuraa ja sosiaalisia tilanteita. (Ylikoski ym. 2006, 127–130.) Ylen uutisen mukaan osa nuorista haluaa kuitenkin edelleen asioida pankissa kasvotusten. Uutisessa kerrotaan, että pankkien vahvasta mobiilipalveluiden panostuksesta huolimatta myös nuoret asiakkaat haluavat edelleen asioida pankkien konttoreissa. Uutisessa viitataan Finanssialan kesäkuussa 2017 julkaisemaan raporttiin. Vaikka pankit ovat valjastaneet sosiaalisen median tilejään nuorten asiakkaiden auttamiseen ja neuvontaan, niin konkreettiset toimenpiteet hoidetaan ainoastaan tunnistettuina. (Yle 2017.)

Iäkkäät ihmiset arvostavat henkilökohtaista palvelua ja trendi on nouseva palvelujen digitalisoituessa. Korkean iän on havaittu selkeästi laskevan asiakkaiden aktiivisuutta käyttää teknologiaa. Tutkimusten mukaan iäkkäämmät ihmiset pitä-

vät henkilökohtaista palvelua luotettavampana keinona asioida. Usein syynä henkilökohtaiseen asiointiin on, ettei asiakkailta ole sähköiseen asiointiin tarvittavia laitteita, vaikka yhä enenevässä määrin julkisissa paikoissa kuten kirjastoissa on mahdollisuus käyttää tietokonetta. Asiakkaat kokevat verkon käytön myös kalliiksi ja hankalaksi sekä asiakkaiden oman kokemuksen mukaan heillä ei ole riittävästi tietoa erilaisista asiointivaihtoehdoista. Verkossa asiointia he eivät koe turvalliseksi tavaksi asioida ja osalla saattaa olla siitä huonoja kokemuksia. Lisäksi perinteiset kanavat koetaan usein riittäviksi. (Ylikoski ym. 2006, 127–130.) Ylen tekemän kyselyn mukaan digilaitteiden käyttö on yli 60-vuotiaille usein hankalaa. Haastateltavista 35–65-vuotiaista 82 prosenttia kertoi auttavansa läheisiään joskus älylaitteiden kanssa. Eniten apua kaivattiin tietokoneen käyttöön. Vastajista 67 prosenttia ajatteli, että vastuu käytön neuvonnasta kuuluu perheenjäsenille ja sukulaisille. (Yle 2018c.)

Myös Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskuksen ikäihmisille teettämästä kyselystä selviää, että osalle ikäihmisistä pankkiasioiden hoitaminen verkossa on hankalaa. Verkossa asiointiin hankaluus liittyy usein laitteen käytön ongelmiin ja järjestelmän tai palvelun puutteisiin. Osalle pankkiasioiden hoitaminen on hankalaa, sillä vaikka verkossa kyselyyn vastanneista ikäihmisistä 82 prosenttia kertoi pankkiasioiden hoitamisen netissä olevan vaivatonta, nopeaa ja helppoa, paperilla vastanneista vain 40 prosenttia koki verkossa asiointiin helppoksi. Liitto suosittelee tutkimuksen perusteella, että ikäihmiset otetaan jatkossa paremmin mukaan pankkipalveluiden kehittämiseen ja palveluita on kehitettävä helppokäyttöisiksi ja toimintavarmiksi. Ikäihmisille on myös annettava runsaasti tietoa, opastusta ja neuvontaa. Tutkimuksessa myös kerrotaan, että kasvokkain asioiminen luo ikäihmiselle turvan tunteen, ja vaaditaan, että maksuttomat tai kohtuuhintaiset palvelut on taattava kaikille. (Ikäteknologiakeskus 2018.)

4 Henkilöasiakkaan päivittäispalvelut

Maksuliikenteen perustana on tili, johon asiakkaalle liitetään tarvittavat palvelut päivittäisasiointiin sujuvaan hoitamiseen. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi

verkkopankki, kortit ja maksamisen palvelut. (Finanssialalle 2018a.) Suomessa lähes jokaisella täysi-ikäisellä henkilöllä on pankkitili. Asiakas voi käyttää tiliä internetyhteyden avulla, puhelimella, käteisautomaatilla, tilisiirtoautomaatilla ja maksu- tai automaattikorteilla sekä konttorissa. Tiliotteelta asiakas näkee sähköisesti tilin maksutapahtumat ja tilin käyttöä voi seurata ajantasaisesti eri kanavien kautta. (Kontkanen 2016, 70–71.) Pankin asiakkaan mahdollisia asiointikanavia ovat pankkien konttorit, puhelinpalvelu, verkkopankki ja mobiilipankki. Konttorissa asioimalla asiakas hoitaa pankkiasiansa kasvotusten. Konttoreilla hoidetaan yleensä asiakkaiden neuvontaa, rahapalveluita, lainoihin liittyviä asioita ja sovittuja tapaamisia. Puhelinpalvelussa asiakas saa pankin yleisestä palvelunumerosta tilanteeseensa neuvoja ja voi halutessaan tunnistautua verkkopankki-tunnuksillaan hoitaakseen henkilökohtaisia asioitaan puhelimitse. Verkkopankki on pankin tarjoama sivusto, jota käytetään tietokoneella internetin välityksellä. Mobiilipankki on taas nimensä mukaisesti mobiililaitteella toimiva sovellus pankkiasioiden hoitoon. Nykyään asiakas voi hoitaa lähes kaikki pankkiasiansa verkko- tai mobiilipankin kautta. (Finanssialalle 2018b.)

Pankit ovat vaiheittain joutuneet siirtymään palveluvalikoimansa harkittuun hinnoitteluun ja tiukkaan kustannusten kontrollointiin kiristyvän kilpailun takia (Kontkanen 2016, 99–100). Pankin tarjoamista tuotteista osa on käytettävissä ilman erillistä veloitusta, kun taas osalle on asetettu selkeästi oma hinta. Hinnoittelu määräytyykin usein jonkin palvelupaketin kautta. (Finanssivalvonta 2017.) Ilman erillistä veloitusta olevissa tuotteissa ei ole kuitenkaan kyse ilmaispalveluista, vaan usein kahden tai useamman palvelun hinnat kytkeytyvät toisiinsa. Tästä syystä pankkipalveluiden hinnoista tai niiden kehityksestä ei saa aina selkeää kokonaiskuvaa. (Kontkanen 2016, 99-100.)

4.1 Tilisiirrot

Tilisiirto on rahan siirtämistä maksajan tililtä saajan tilille. Tilisiirto on Suomessa yleisin tapa maksaa laskuja. Myös toistuvaissuoritukset, kuten palkat ja eläkkeet, maksetaan tilisiirtoina. Lasku on mahdollista maksaa heti tai asettaa sille erillinen

laskuttajan määrittämä eräpäivä, jolloin lasku maksetaan tililtä. Useimmissa tapauksissa maksu välittyy toiseen pankkiin seuraavana pankkipäivänä ja samassa pankissa olevalle tilille jo saman päivän kuluessa. Asiakas pystyy hoitamaan maksuasioitaan pankin kanssa monin eri keinoin. Verkkopankin välityksellä laskuja voi maksaa itse syöttämällä laskun tiedot maksupohjalle verkkopankkiin ja hyväksymällä maksun verkkopankkitunnuksilla. Maksaminen on mahdollista myös tabletilla ja älypuhelimella, joiden käyttö on kasvamassa. Pankin maksupalvelussa asiakas allekirjoittaa tilisiirtolomakkeen ja postittaa sen pankkiin maksukuoressa, jolloin pankki huolehtii laskun maksamisesta laskun eräpäivänä. Laskuja voi myös maksaa soittamalla pankin puhelinpalveluun tai hoitamalla asian pankin konttorissa. (Kontkanen 2016, 211.)

Lähes 90 prosenttia suomalaisista maksaa pääsääntöisesti laskunsa verkkopankissa tai e-laskulla. Laskujenmaksupalvelut ja tilitapahtumien seuraaminen ovat eniten käytettyjä palveluita. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan ole verkkopankkitunnuksia tai ne eivät ole saatavilla. Erityisesti iäkkäämmille asiakkaille suoraveloitukset ja maksupalvelukuoret ovat edelleen tärkeä palvelumuoto laskujen hoitoon. (Kontkanen 2016, 71.)

Tilisiirtoja on Danske Bankissa mahdollista tehdä monella tapaa, joista helpoin ja halvin tapa on tehdä siirto itse verkkopankista. Verkkopankissa tilisiirtoon tarvitsee ainoastaan verkkopankkitunnukset, sekä siirtoon tarvittavat tiedot. Tilisiirto verkkopankista on maksutonta. Jos asiakkaalla ei ole verkkopankkitunnuksia käytössään, voi hän maksaa laskunsa maksupalvelussa maksukuorella. Useimmissa laskuissa maksutiedot on täytetty valmiiksi tilisiirtolomakkeen muotoon, jolloin maksukuoripalvelussa laskuun on täytettävä vain tilinumero, jolta lasku halutaan maksaa, sekä asiakkaan oma allekirjoitus. Tämän jälkeen laskun tai tilisiirron voi laittaa pankin tarjoamaan maksukuoreen ja lähimpään postilaatikoon. Maksukuoressa laskun maksaminen maksaa tällä hetkellä 2,20 euroa yhdeltä laskulta. Vielä tällä hetkellä on myös mahdollista maksaa lasku tai tehdä tilisiirto konttorilla henkilöpalveluna, mutta tämä maksaa asiakkaalle 5,00 euroa siirrosta.

4.2 Tilitapahtumat

Asiakkaan on mahdollista saada tiliote verkkopankin arkistoon, jossa sen katselu ja tulostus on maksutonta. Jos asiakkaalla ei ole verkkopankin arkistoa käytössä, tiliotteet toimitetaan asiakkaalle kerran kuukaudessa paperisena versiona koti-osoitteeseen. (Danske Bank 2018b.) Pankkiautomaatilla on myös mahdollista tehdä saldokysely, josta selviää viimeisimmät tilin tapahtumat. Pankkiautomaatin käyttäminen edellyttää, että asiakkaalla on pankkikortti käytössä.

Tilitapahtumien selvittäminen voidaan tehdä myös konttorilla henkilöpalveluna, mutta helpoin tapa saada tilitapahtumiin liittyvää neuvontaa on soittaa pankin puhelinpalveluun. Jos asiakkaan on välttämätön saada tiliote saman tien, eikä hänen ole mahdollista tulostaa sitä itse omasta verkkopankistaan, voidaan tiliote tulostaa myös konttorilla. Konttorilla tiliotteen tulostamisesta veloitetaan 5,00 euroa.

4.3 Maksusopimukset

Maksusopimuksia ovat suoramaksut, e-laskut ja toistuvat maksut. Verkkolaskua, joka lähetetään kuluttajille, kutsutaan e-laskuksi. Maksaja saa verkkopankkiinsa e-laskun ja siitä muodostetun maksuehdotuksen. Maksajan on mahdollista hyväksyä kaikki e-laskut erikseen tai valita ne laskuttajat, joiden laskun pankki saa maksaa automaattisesti laskun eräpäivänä. E-lasku soveltuu toistuvien laskujen maksamiseen, sillä se säästää aikaa, kun jokaista laskua ei tarvitse erikseen näppäillä koneelle. Keväällä 2015 jo 70 prosenttia verkkopankin käyttäjistä otti vastaan e-laskuja. (Kontkanen 2016, 213.)

Suoramaksu on tarkoitettu asiakkaille, joilla ei ole käytössään verkkopankkia. Se on tarkoitettu toistuvien maksujen maksamiseen. Maksaja antaa pankille toimeksiannon, jonka perusteella pankki maksaa laskut automaattisesti laskun eräpäivänä. Laskuttaja lähettää maksajalle laskun esimerkiksi postitse. Laskusta löytyy tiedot suoramaksusta. (Kontkanen 2016, 213.)

Asiakkaan on yksinkertaisin hallinnoida, lisätä ja poistaa maksusopimuksia omasta verkkopankistaan. Maksusopimuksiin voidaan tehdä muutoksia myös puhelinpalvelussa tunnistettuna. Konttorilla on myös mahdollista laittaa lasku suoramaksuun, jos asiakkaalla on laskun tiedot mukanaan. Henkilöpalveluna voidaan myös tehdä muita maksusopimusten muutoksia.

4.4 Maksukortit

Maksukortit ovat kortteja, joilla asiakas voi maksaa ostoksia. Pankit myöntävät maksukorteista debit- ja credit-kortteja, sekä näiden yhdistelmiä. Päivittäisasiointista lähes 80 prosenttia maksetaan korteilla. Korttimaksut hoidetaan yleensä debit-korteilla. Debit-kortit toimivat asiakkaan tilinkäyttövälineinä, sillä ne on liitetty kortinhaltijan pankkitiliin. Credit-kortin tapahtumat veloitetaan kerran kuussa erillisellä laskulla sopimuksen mukaan joko laskun loppusumma kerrallaan tai ennalta sovitun minimilyhennyksen verran. (Kontkanen 2016, 217.)

Danske Bankissa asiakkaan on mahdollista hakea uutta korttia ja tehdä sopimukseen muutoksia verkkopankissa. Uuden tunnusluvun hukkuneen tilalle saa myös tilattua verkkopankista tai soittamalla asiakaspalveluun ja tunnistautumalla pankkitunnuksilla. Kortin hukkuessa pankilla on oma sulkupalvelu, joka on avoinna ympäri vuorokauden. (Danske Bank 2018c.) Näiden lisäksi konttorilla voidaan myös tilata uusia kortteja ja tehdä muutoksia korttisopimukseen. Kortit tilataan kuitenkin aina asiakkaan postiosoitteeseen ja toimitusaika on noin viikon verran, joten kortin muutokset on aina helpoin hoitaa kotoa käsin, sillä konttorilla asiointi ei nopeuta prosessia lainkaan.

4.5 Verkkopankkitunnukset

Pankkipalvelujen turvallisuuteen liittyy keskeisesti se, että pankki tuntee asiakkaansa. Tähän pyritään esimerkiksi aina tunnistamalla asiakkaan henkilöllisyys. (Kontkanen 2016, 74.) Pankkitunnukset toimivat tunnistautumiseen eri viran-

omaisten ja palveluntarjoajien palveluihin sähköisessä asiointissa. Tunnistautumisen avulla varmistetaan henkilöllisyys esimerkiksi Kelan, Verohallinnon, Oma-kannan ja eri puhelinoperaattoreiden sähköisissä palveluissa. (Danske Bank 2018d.) Sähköisen asiointin yleistyessä pankit ovat nousseet merkittäväksi tunnistepalvelujen tarjoajaksi. Pankit tarjoavat Tupas-varmennepalvelua, jonka avulla yritys tai yhteisö voi tunnistaa asiakkaansa käyttäen hyväksi Tupas-varmenteita. Pankki tunnistaa Tupas-palvelussa asiakkaan omien rekisteriensä perusteella vahvalla tunnistuksella. Tupas-palvelua käytetään tunnistamisen lisäksi sähköiseen allekirjoittamiseen. Pankki tunnistaa palvelussa asiakkaansa samoilla pankkikohtaisilla tunnisteilla, joita asiakas käyttää pankin omissa palveluissa. (Kontkanen 2016, 228–229.)

Asiakkaan verkkopankkitunnusten mennessä virheellisistä yrityksistä lukkoon, on asiakkaan välttämätön hankkia uudet tunnukset henkilökohtaisesti lähimmästä pankin konttorista. Verkkopankkitunnukset toimivat verkossa tunnistusvälineenä, minkä takia ne luovutetaan tai uusitaan ainoastaan henkilökohtaisesti konttorissa. Henkilöllisyys varmennetaan aina voimassa olevan henkilötodistuksen avulla. Asiakkaiden neuvontaa varten Danske Bankilla on verkkopankin käyttöön oma asiakastuki, johon soittamalla asiakas saa apua kaikkiin kysymyksiin liittyen verkkopankkiin tai sen käyttämiseen (Danske Bank 2018b).

4.6 Palvelujen avaaminen ja irtisanominen

Uusien palvelujen ja tuotteiden avaaminen vaatii usein sopimusten allekirjoittamista ja tietojen täydentämistä, minkä vuoksi useimmissa tapauksessa uusia tuotteita on mahdoton avata konttorilla päivittäispalvelupisteessä. Yleensä asiakkaalle suositellaan ajanvarausta asian hoitamiseksi kaikkien nopean ja sujuvan asiointin takaamiseksi. Yleensä asiakkaat haluavat avata konttorilla erilaisia tilejä, kortteja, verkkopankkitunnuksia ja säästämisen tuotteita.

Asiakkaan on esimerkiksi mahdollista sulkea useimmissa tapauksissa oma tili itsenäisesti verkkopankin kautta. Jos tämä ei kuitenkaan sieltä onnistu, voidaan tili sulkea myös puhelinpalvelussa, jos asiakkaalla on käytössään pankkitunnukset.

(Danske Bank 2018e.) Asiakkaan on myös mahdollista irtisanoa palveluitaan konttorissa. Yleensä asiakkaat tulevat konttorille, kun heillä on jäänyt tili pankkiin muun asiakkuuden siirtyessä muualle, eikä heillä ole verkkopankkitunnuksia, joilla voisivat lopetuksen itse hoitaa. Pankinvaihtotilanteessa asiakkaan on helppoin valtuuttaa uusi pankki hoitamaan vanhojen palvelujen irtisanomisen, jolloin pankit hoitavat lopetuksen keskenään.

4.7 Käteispalvelut ja veikkausvoitot

Käteisen rahan, seteleiden ja kolikoiden käyttö vähenee jatkuvasti. Valtaosa ostoksista maksetaan nykyään korteilla ja vain noin viidesosa ostoksien maksusta tapahtuu enää käteisellä. Käteisen rahan nostaminen tapahtuu useimmiten käteisautomaateilla, joita voi käyttää pankkitiliin liitetyillä korteilla. Käteistä rahaa on mahdollista nostaa myös monien ruokakauppojen kassalta. Nykyään pankkikonttoreista nostetaan käteistä rahaa melko vähän. (Kontkanen 2016, 217.)

Helsingin Sanomien mukaan käteispalveluiden hankala saatavuus on aiheuttanut kummastusta. Käteisen kysynnän laskun vuoksi pankeilla on käteistä säilössä vain rajallinen määrä kerrallaan ja lisää rahaa täytyy erikseen tilata konttorille. Myös pankin kysymykset koskien käteisten rahojen tarkoituspäätä ihmetyttävät asiakkaita. Kysymyksiin on syynä pankkien lakisääteinen velvoite kysyä asiakkaiden tavallisesta toiminnasta poikkeavien talletusten ja nostojen syytä. Esimerkiksi Osuuspankissa käteinen raha lasketaan aina asiakkaan silmien edessä epäselvyyksien välttämiseksi. (Helsingin Sanomat 2018.)

Jotkin Danske Bankin konttorit tarjoavat vielä käteispalveluja, mutta Joensuun konttorista käteispalvelut ovat loppuneet syksyllä 2017. Käteistä on ainoastaan mahdollisuus tilata konttorille, kun tilattava summa ylittää 4 000 euroa. Käteistä on nykyisin myös mahdollisuus tallettaa yli 1 000 euroa, mutta tilauksen ja talletuksen viive konttorilla hoidettuna on noin neljä pankkipäivää. Kätevimmän asiakas voi hoitaa käteispalvelut otto- ja talletus-automaatilla. Automaatin käyttöön asiakas tarvitsee vain pankkikortin. Danske Bankin asiakkaiden on myös mahdollista nostaa käteistä rahaa K-ruokakaupoista, Tokmannilta ja R-kioskilta, jos

asiakas maksaa samassa yhteydessä ostoksensa debit-kortilla. R-kioskilta käteistä voi nostaa 50 euroa ja muista liikkeistä 200 euroa kerralla. (Danske Bank 2018f.)

Koska Joensuun konttorissa ei ole käteispalveluja, ei veikkausvoittojakaan voida lunastaa käteisenä. Veikkausvoitot voidaan lunastaa konttorilla, jos asiakas haluaa rahansa suoraan tilille. Käteisenä rahan voi lunastaa 200 euroon asti kaikista Veikkauksen myyntipisteistä ja 2 000 euroon asti Veikkauksen Pelaamo -pelihallista. Asiakas pystyy lisäksi kaikissa näissä paikoissa lunastamaan rahan suoraan tilille, aivan kuten pankin konttorissakin.

4.8 Kuolinpesän pankkiasiat

Henkilön kuoltua hänen varat ja velat siirtyvät kuolinpesälle. Kuolinpesän osakkaita ovat yleensä leski, vainajan lapset tai lapsenlapset, tai yleistestamentin saaja. (Finanssivalvonta 2015.) Pankeissa hoidetaan paljon kuolinpesien rahasioita. Asiointiin liittyy paljon sääntöjä liittyen esimerkiksi siihen, kuka on oikeutettu saamaan mitään tietoja tai tekemään mitään toimenpiteitä.

Lähes kaikki kuolinpesiin liittyvät pankkiasiat, kuten dokumenttien toimitukset ja palveluyhteenvedon tilaukset perunkirjoitusta varten on mahdollista hoitaa sähköisten kanavien tai puhelinpalvelun kautta. Yleensä ainoastaan tunnistamista vaativissa tilanteissa, kun osakkaat yhdessä tai heidän valtuuttamansa henkilö pyrkii tekemään kuolinpesän tileihin liittyviä toimeksiantoja, on konttorilla asiointi välttämätöntä. Kuolinpesän asioissa asiakkaita suositellaan aina varaamaan aika tapaamiseen, sillä ne ovat usein monimutkaisia ja aikaa vieviä.

4.9 Laina- ja sijoitusasiat

Pankeilla on merkittävä rooli luottojen myöntäjänä. Suurin osa pankkien luotoista on kotitalouksien luottoja. Kotitaloudet nostavat pankeista asuntolainojen lisäksi

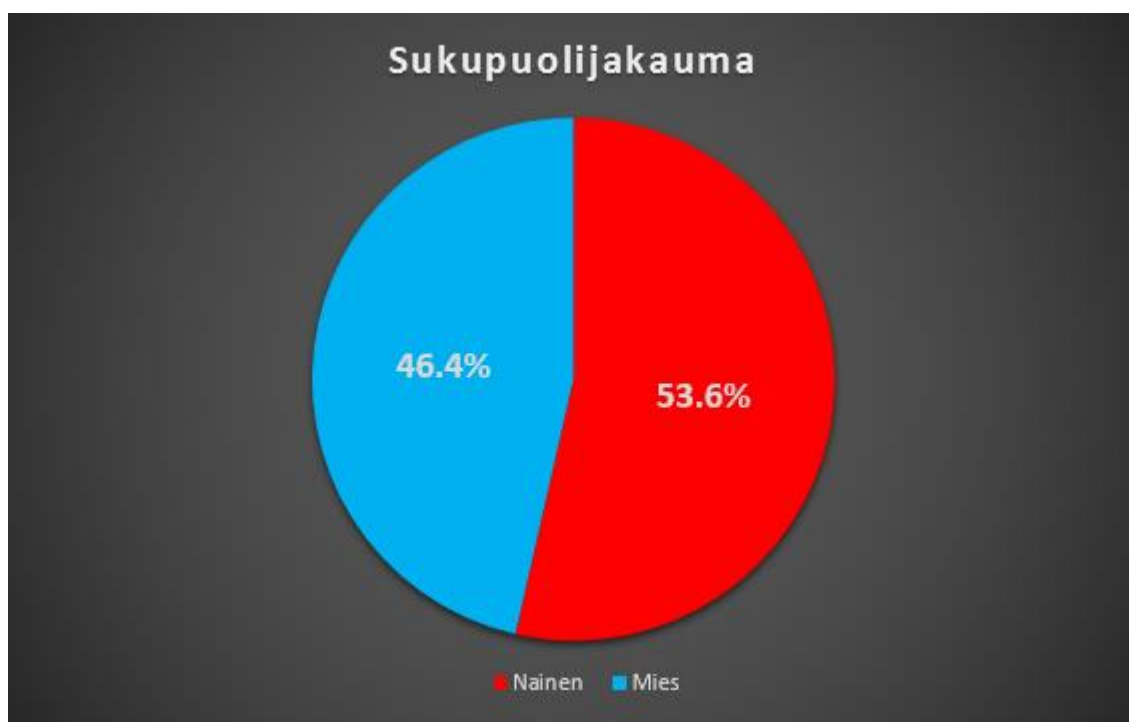
kulutusluottoja ja opintolainoja. (Kontkanen 2016, 157.) Lainapuolen kysymyksissä asiakkaan on helpoin soittaa asiakaspalveluun, jossa asiantuntijat osaavat neuvoa asiakasta. Konttorilla päivittäispalvelupisteellä keskitytään päivittäispalveluihin, joten kaikkiin asiakkaan lainapuolen kysymyksiin ei välttämättä löydy vastausta. Asiakkaan on myös mahdollista varata aika konttoriin, jos hän haluaa keskustella kasvokkain laina-asiantuntijan kanssa. Uuden lainan hakemisessa asiakas pääsee kätevimmin liikkeelle täyttämällä verkossa lainahakemuksen, jonka kautta hakuprosessi lähtee käyntiin. Tämän jälkeen pankki on hakemuksen käsittelyn jälkeen suoraan yhteydessä lainan hakijaan.

Sijoitusneuvonta on joko asiakkaan pyynnöstä tai pankin aloitteesta tapahtuvaa suosituksen antamista rahoitusvälineeseen liittyvästä liiketoimesta. Suositus esitetään kyseessä olevalle henkilölle soveltuvana tai siinä on ainakin otettava huomioon henkilön yksilölliset olosuhteet, kuten sijoitustavoitteet ja riskinottokyky. Sijoitusneuvojan on selvitettävä asiakkaan taloudellinen asema, sijoituskokemus ja -tietämys sekä sijoitustavoitteet ennen palvelun tarjoamista, jotta asiakkaalle on mahdollista suositella hänelle sopivia rahoitusvälineitä ja palvelua. Yleinen neuvonta ja tuotteiden esittely ei ole sijoitusneuvontaa. (Kontkanen 2016, 132–134.)

Sijoituspuolen kysymyksissä asiakasta opastaa puhelimitse Danske Bankin sijoituslinja, joka voi asiakkaan tunnistautuessa verkkopankkitunnuksilla suorittaa puhelimitse asiakkaan toivomat toimeksiannot ja antaa tarvittavaa neuvontaa. Päivittäispalvelupisteellä ei ole mahdollisuutta antaa asiakkaalle sijoitusneuvontaa. Tämän takia sijoitusasiantuntijat ovat tavattavissa konttorilla vain ajanvarauksen kautta. Osakkeiden ja rahastojen lunastusta ja myyntiä voidaan hoitaa konttorilla ilman erillistä sijoitusneuvontaa, mutta siihenkin suositellaan asiakasta tekemään toimenpiteet itse verkkopankissa.

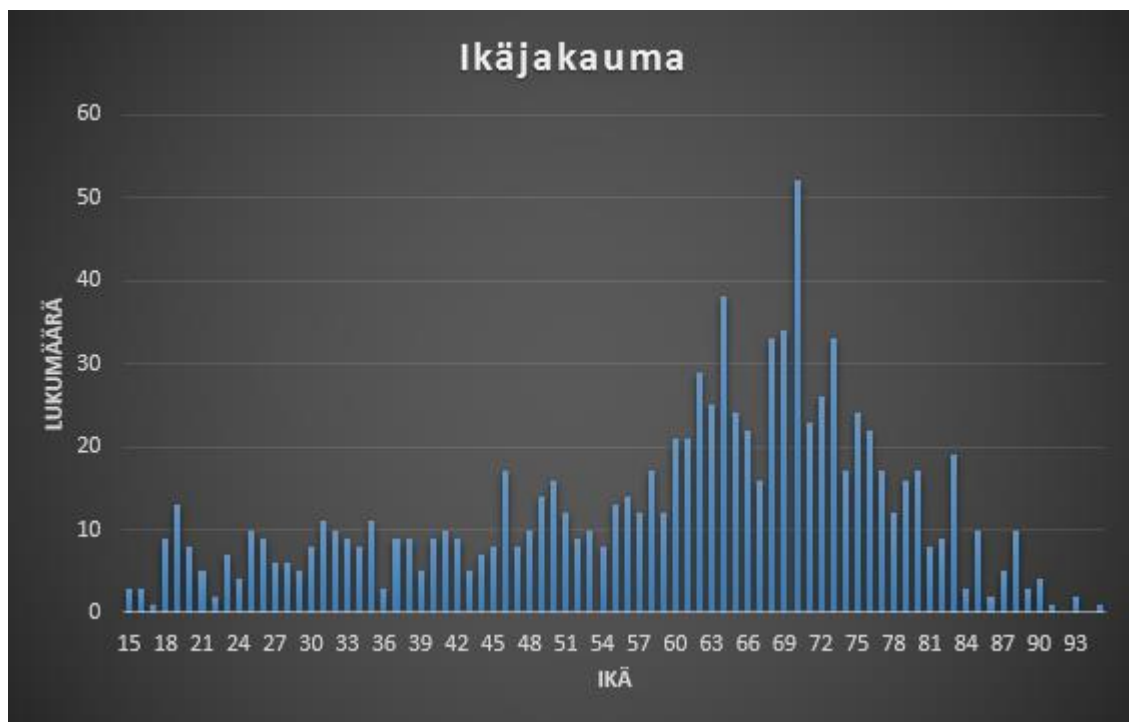
5 Tutkimuksen tulokset

Keräsin aineistoa 1.6.–31.8.2018 välisenä aikana, jolloin Joensuun konttorilla kävi 993 asiakasta hoitamassa päivittäisiä pankkiasioita. Aiheita, joiden perusteella asiakkaat tulivat konttorille asioimaan, tilastoin 1136 kappaletta, joten noin 14,4 prosenttia asiakkaista hoiti useampaa kuin yhtä asiaa kerralla asioidessaan. Todellisuudessa asiakkaita on käynyt tilastoituna ajanjaksona hiukan enemmän kuin tilastoissa näkyy, sillä olin kahtena päivänä sairaana, sekä muutamana päivänä asiakkaita oli niin paljon, että meidän täytyi avata toinen palvelupiste, jossa toinen virkailija otti asiakkaita vastaan.



Kuvio 1. Asiakkaiden jakautuminen sukupuolen mukaan

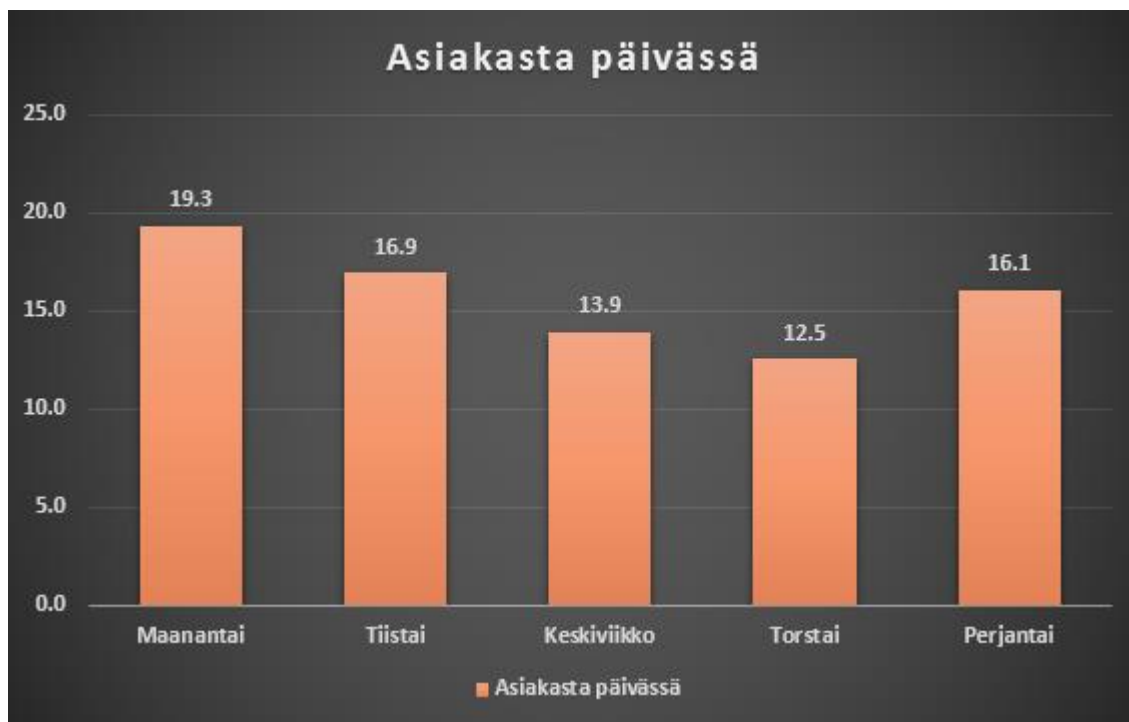
Kerätystä aineistosta naisia oli 532 ja miehiä 461, eli kävijöistä noin 53,6 prosenttia (Kuvio 1) oli naisia. Naisten keskimääräinen ikä oli 60 ja miesten 58 vuotta. Keskimääräinen asiakas oli 59-vuotias. Iän mediaani oli 64 vuotta. Noin puolet konttorilla kävijöistä kuului 60–80-vuotiaiden ikäryhmään.



Kuvio 2. Asiakkaiden jakautuminen iän mukaan

Kuviossa 2 on luokiteltu kävijöiden lukumäärä iän mukaan. Kuvioista käy selvästi ilmi yli 60-vuotiaiden suuri osuus suhteessa nuorempiin asiakkaisiin. Kaksi suurinta ikäryhmää olivat 70- ja 64-vuotiaat.

Tilastoidun perusteella konttorilla kävi päivittäin ilman ajanvarausta keskimäärin 15,8 asiakasta, mutta kuten todettua, todellisuudessa luku on hieman suurempi. Vilkkaimpina päivinä asiakkaat joutuvat ottamaan vuoronumeron ja jonottamaan vapautuvaa palvelupistettä. Osa asiakkaista ei aina jaksaa jonottaa ja lähtevät kesken kaiken jonosta pois tullen toisena päivänä uudelleen. Lisäksi muutamana vilkkaana päivänä aineistoa kerätessä olemme avanneet toisen palvelupisteen, jonka asiakkaista en ole saanut kerättyä aineistoa, eivätkä ne ole näin ollen tässä tilastoituna mukaan.



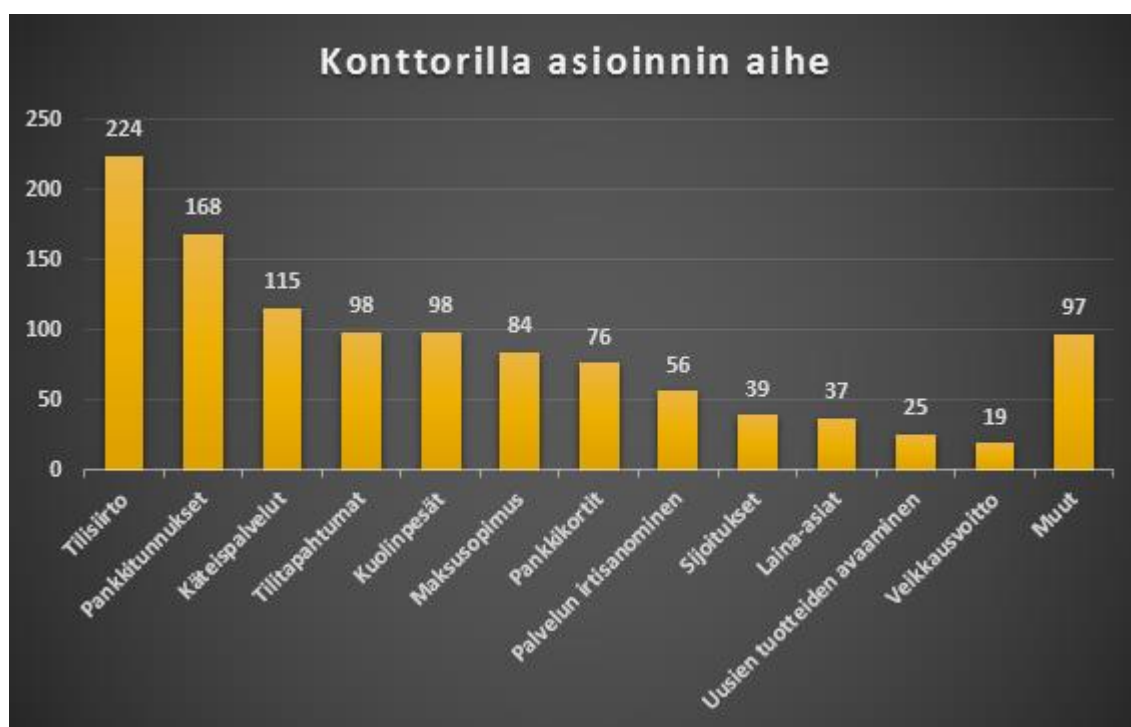
Kuvio 3. Konttorilla asioineiden asiakkaiden keskiarvo eri viikonpäivinä

Kuten kuviosta 3 nähdään, maanantaisin konttorilla käy keskimäärin 19,3 asiakasta päivittäisasiota hoitamassa ja se on selkeästi vilkkain päivä pankissa. Kävijämäärä laskee viikon edetessä pikku hiljaa torstain ollessa hiljaisin päivä keskimäärin 12,5 asiakkaalla. Perjantaina ennen viikonloppua asiakasmäärä nousee ja on keskimäärin 16,1 asiakasta.

Konttorilla käyneistä asiakkaista vajaa kaksi oli päivittäin sellaisia, jotka vierailevat usein konttorilla. Tähän luokkaan kirjasin asiakkaat, jotka ovat käyneet konttorilla vähintään kolme kertaa kuluneen vuoden aikana. Jokaisesta sadasta asiakkaasta siis vajaa 13 oli sellaisia, jotka vierailevat konttorilla usein.

Lisäksi tilastoin, kuinka moni asiakas pyrki hoitamaan päivittäisasiotaan aukioloaikojen ulkopuolella. Konttori on auki kello 10–12 ilman ajanvarausta ja muina aikoina ajanvarauksella. Pyrimme kuitenkin palvelemaan asiakkaita kiireellisissä päivittäisasiissa myös aukioloaikojen ulkopuolella, jos joku asiantuntijoista vapautuu omista tapaamisistaan. Keskimäärin ilman ajanvarausta päivittäisasiota kävi hoitamassa 1,37 ihmistä päivittäin, joka vastasi 8,93 prosenttia kaikista konttorilla asioinneista päivittäispalveluasiakkaista.

5.1 Konttorilla asiointin aihe



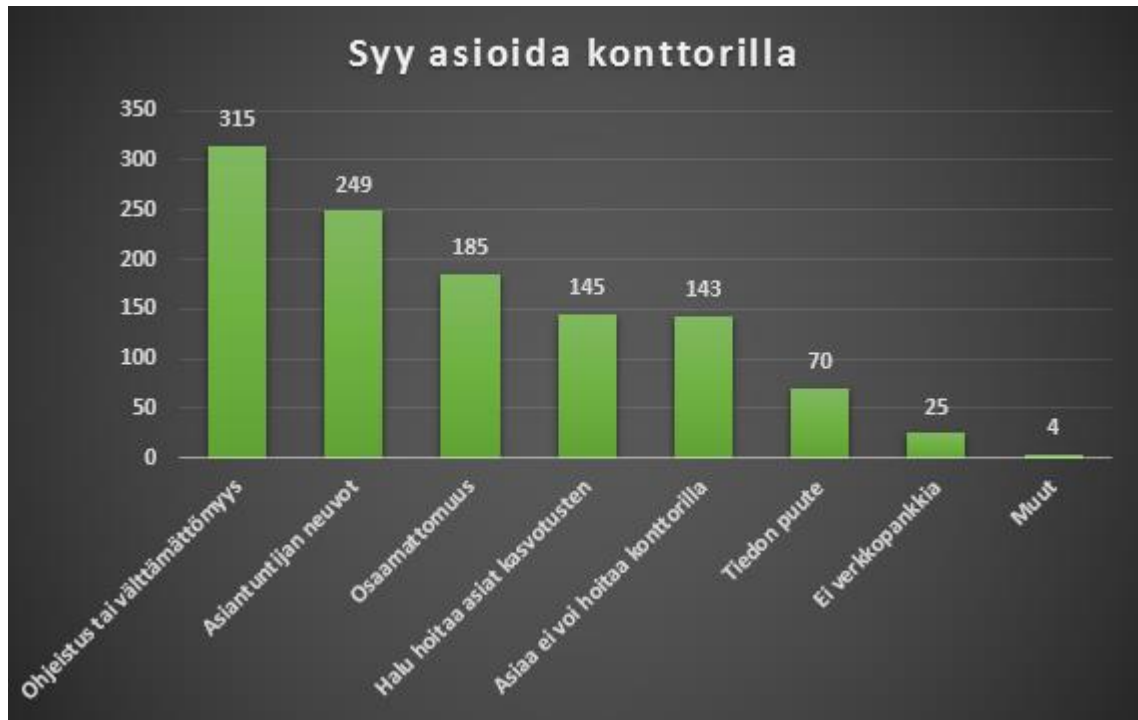
Kuvio 4. Asiakkaiden aiheet konttorilla asiointiin

Kuviossa 4 konttorilla asiointin aiheet on jaoteltu 13 eri kategoriaan, joita ovat tilisiirrot, tilitapahtumat, maksusopimukset, pankkikortit, pankkitunnukset, uusien tuotteiden avaaminen, palvelujen irtisanominen, käteispalvelut, veikkausvoitot, kuolinpesiin liittyvät asiat, laina-asiat, sijoituksiin liittyvät asiat sekä muut aiheet. Suurimmat yksittäiset aiheet, joiden perusteella asiakkaat tulivat konttorille hoitamaan päivittäisiä pankkiasioitaan, olivat tilisiirrot, pankkitunnukset ja käteispalvelut.

Tilisiirto oli selkeästi yleisin aihe, sillä jopa 19,72 prosenttia kaikista asiakkaista tuli konttorille tilisiirtoihin liittyvissä asioissa. Pankkitunnusten osuus kaikista aiheista oli 14,79 prosenttia ja käteispalveluihin liittyviä asioita tarvitsi 10,12 prosenttia konttorilla käyneistä asiakkaista. Muiden aiheiden prosentiosuudet jäivät alle kymmeneen prosenttiin ja jakautuivat aika tasaisesti. Vähiten ihmiset kävivät konttorilla avaamassa uusia tuotteita, lunastamassa veikkausvoittoja tai keskustelemassa lainoihin tai sijoituksiin liittyvistä asioista.

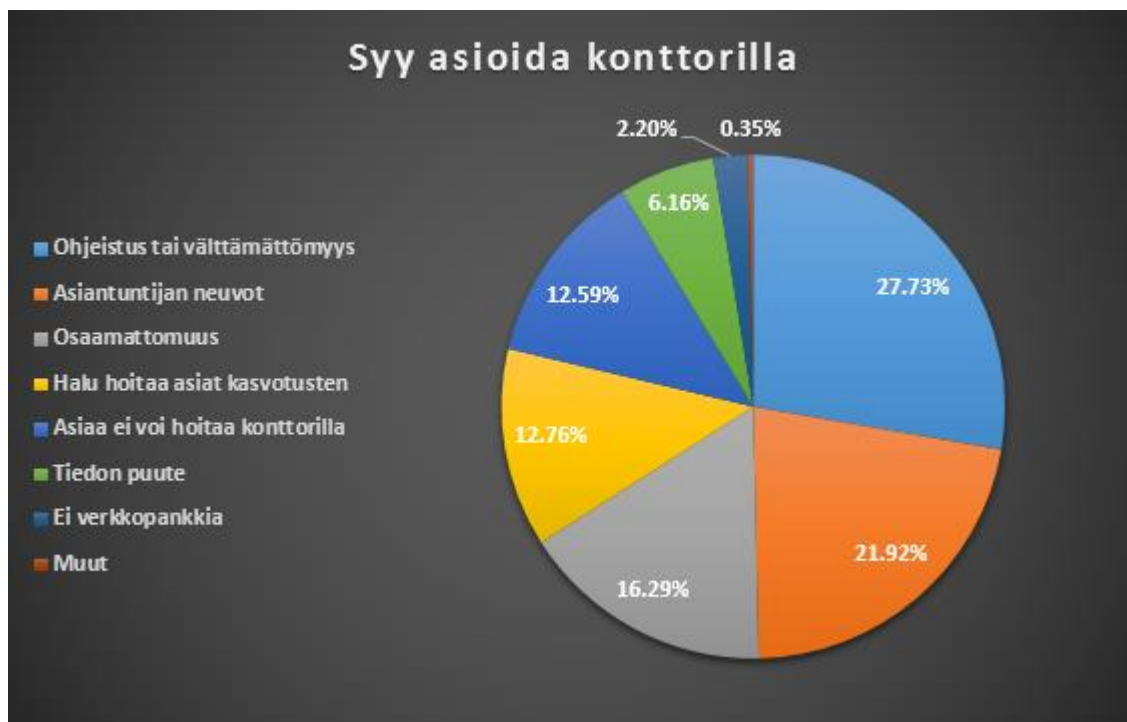
5.2 Konttorilla asiointin syy

Konttorilla asiointin syyt on jaoteltu kahdeksaan eri kategoriaan. Niitä ovat ei verkkopankkia, tiedon puute, osaamattomuus, ohjeistus tai välttämättömyys, halu hoitaa asiat kasvotusten, asiantuntijan neuvot, asiaa ei voi hoitaa konttorilla sekä muut syyt. Ei verkkopankkia -sarakeeseen on kirjattu asiakkaat, joilla ei ole ollut laitteita hoitaa asiaansa muuta kautta kuin asioimalla konttorilla. Tiedon puute on ollut syynä, jos asiakkaalla ei ole ollut tietoa, että hänen asiansa olisi voitu hoitaa muutakin kautta. Asiakkaan kertoessa, että hän ei itse osaa hoitaa asiaa muuta kautta kuin konttorilla asioimalla, on syyksi kirjattu osaamattomuus. Ohjeistukseen tai välttämättömyyteen on kirjattu asiakkaat, joiden aiheetta ei olisi voitu muuta kautta hoitaa, tai asiakas oli ohjeistettu hoitamaan asiansa konttorin päivittäispalvelupisteessä. Asiakkaan kertoessa, että hän haluaa hoitaa asiansa tässä ja nyt konttorilla kasvokkain, on tilastoihin kirjattu syyksi halu asioida kasvotusten. Asiantuntijan neuvot kohtaan on merkitty ne asiakkaat, jotka tulivat asioimaan konttorille, koska tarvitsivat asiantuntijan neuvoja asiansa hoitamiseksi. Asiaa ei voi hoitaa konttorilla on merkitty ne tapaukset, kun asiakkaan konttorilla asiointin aiheetta ei ole voitu konttorilla ohjeistusten tai muiden syiden takia hoitaa. Muihin syihin on merkitty sellaiset tapaukset, jotka eivät ole sopineet mihinkään edellisistä.



Kuvio 5. Konttorilla asiointien syiden lukumäärien vertailu

Kuvion 5 perusteella suurin yksittäinen syy asioida konttorilla oli ohjeistus tai välttämättömyys. Tämä oli syynä 27,73 prosentilla asiakkaista, jotka kävivät konttorilla. 21,92 prosenttia asiakkaista asioi konttorilla saadakseen asiantuntijan neuvoja. Kolmanneksi yleisin syy oli se, että asiakas ei osannut itse hoitaa asiaansa vaihtoehtoisten kanavien kautta. Osaamattomuuteen vetosi 16,29 prosenttia asiakkaista. 12,76 prosenttia asiakkaista kertoi haluavansa yksinkertaisesti hoitaa asiansa kasvotusten konttorilla, kun taas 12,59 prosenttia asioista oli sellaisia, joita ei konttorilla voitu hoitaa. Tiedon ja verkkopankin puute oli pienempiä syitä hoitaa pankkiasioita konttorilla. Kuviossa 6 on prosenttiluvut ilmaistu vielä piirakkakuvion muodossa, josta käy ilmi eri syiden prosentuaalinen jakauma.



Kuvio 6. Konttorilla asiointien syiden prosenttien vertailu

5.3 Iän vaikutus asiointien aiheeseen ja syyhyn



Kuvio 7. Asiointien aiheiden keskimääräiset iät

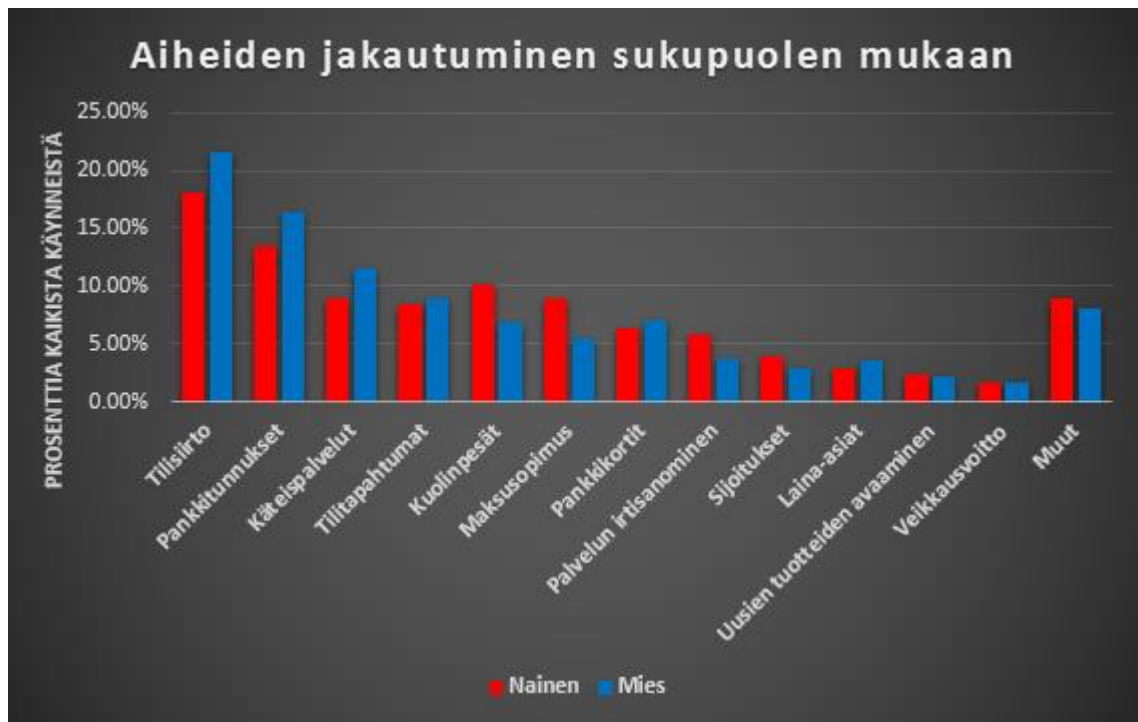
Konttorilla asioineiden asiakkaiden keskimääräinen ikä oli 59 vuotta. Eri-ikäiset asiakkaat kävivät kuitenkin konttorilla hyvin erilaisten aiheiden takia (Kuvio 7). Tilisiirtojen ja maksusopimusten keskimääräinen ikä oli yli 77 vuotta, minkä lisäksi myös sijoitukset, tilitapahtumat ja pankkikortit keräsivät yli 70 vuoden keskimääräisen iän. Aiheina muut, laina-asiat, kuolinpesät, veikkausvoitot, käteispalvelut ja palvelun irtisanomiset koskivat keskimäärin noin 60-vuotiaita. Kaikkein nuorin keski-ikä oli pankkitunnuksilla ja uusien tuotteiden avaamisella, joiden keskimääräinen ikä oli 50 vuotta tai alle. Tilisiirtojen ja uusien tuotteiden avaamisen keski-ikällä oli eroa lähes 30 vuotta.



Kuvio 8. Asioinnin syiden keskimääräiset iät

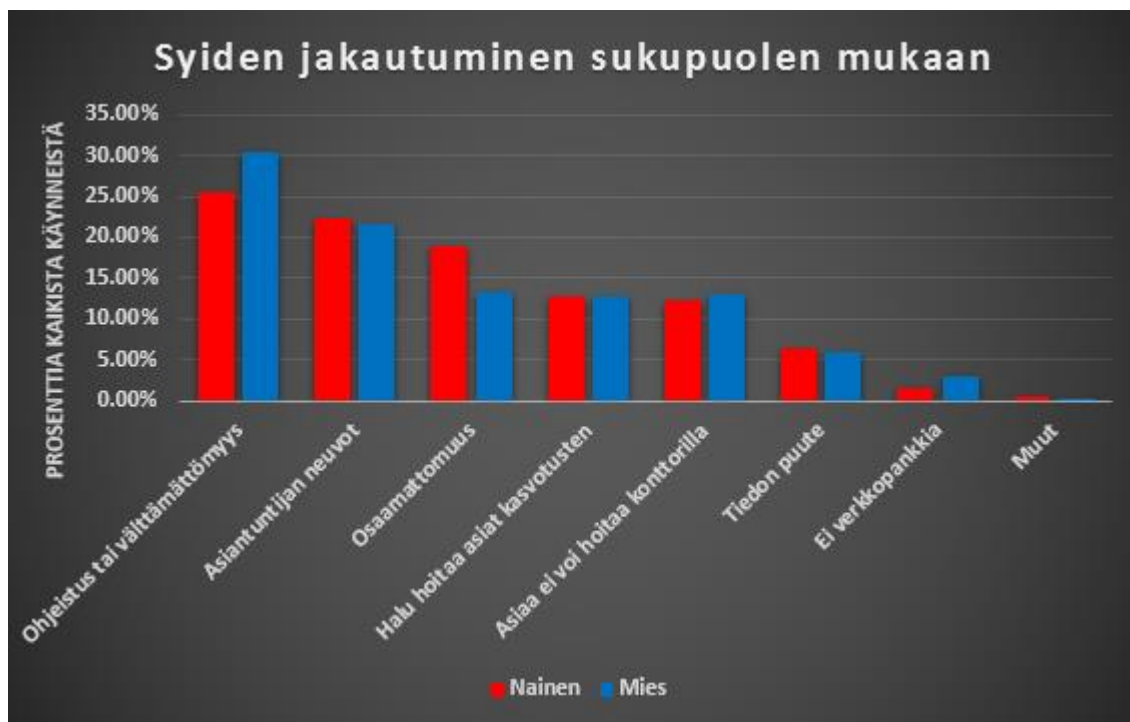
Asiakkaan keskimääräisen iän riippuvuutta konttorilla asioinnin syyhyn on kuvattu kuviossa 8. Keskimääräisesti yli 75-vuotiailla syyt liittyivät useimmin haluun hoitaa asiat kasvotusten, asiantuntijan neuvoihin sekä osaamattomuuteen. Tiedon puute oli keskimäärin syynä 64,4-vuotiailla. Nuorin keski-ikä on kuvion perusteella ohjeistuksella tai välttämättömyydellä sekä muilla syillä.

5.4 Sukupuolen vaikutus asiointin aiheeseen ja syyhyn



Kuvio 9. Aiheiden sukupuolijakauma

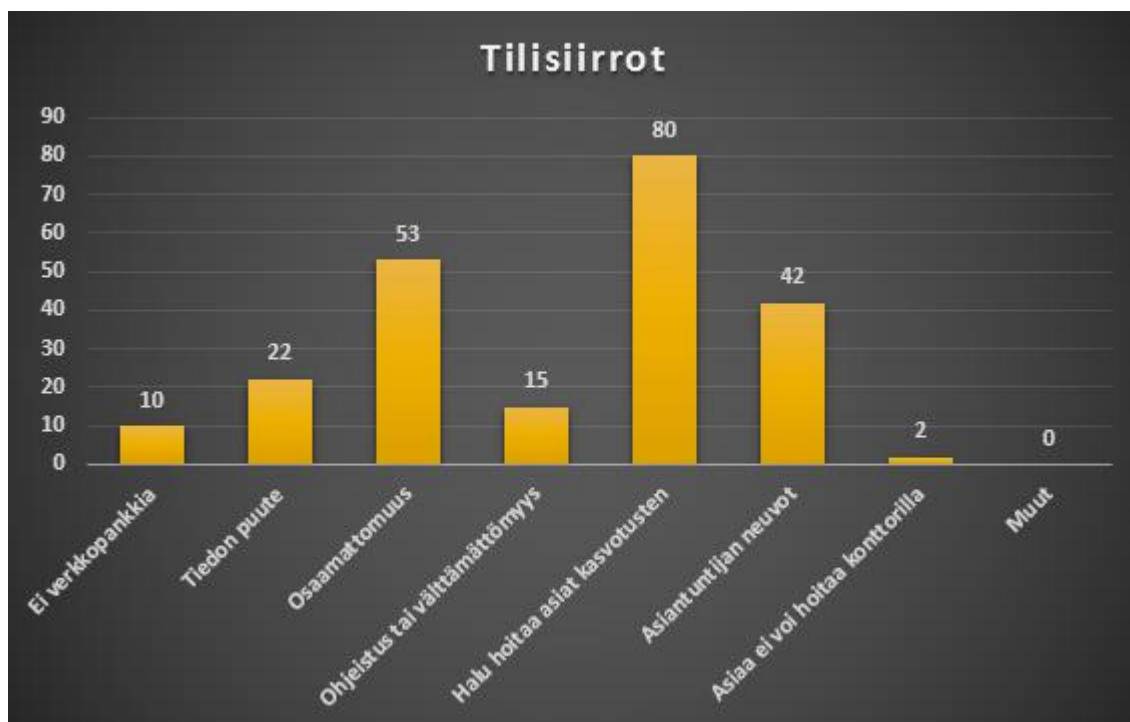
Naisten ja miesten välillä ei ollut kovinkaan suuria eroja eri aiheiden jakautumisessa (Kuvio 9). Suurimmat erot olivat, että naiset hoitivat konttorilla hieman enemmän maksusopimuksia, kuolinpesäasioita, ja sijoituksia. Miehet kävivät konttorilla useammin käteispalveluihin, tilisiirtoihin ja pankkitunnuksiin liittyvissä asioissa.



Kuvio 10. Syiden sukupuolijakauma

Ainoat merkittävät erot konttorilla asioinnin syissä (Kuvio 10) sukupuolten välillä löytyvät osaamattomuudessa ja ohjeistuksessa tai välttämättömydessä. Kaikista konttorilla asioinnin syistä 18,95 prosenttia naisista kertoi syyksi osaamattomuuden, kun taas miehistä osaamattomuuteen vetosi ainoastaan 13,17 prosenttia asiakkaista. Ohjeistus tai välttämättömyys oli naisilla syynä konttorilla asiointiin 25,49 prosenttia kerroista, kun taas 30,34 prosenttia miesten asiointikerroista liittyi ohjeistukseen tai välttämättömyyteen.

5.5 Tilisiirrot



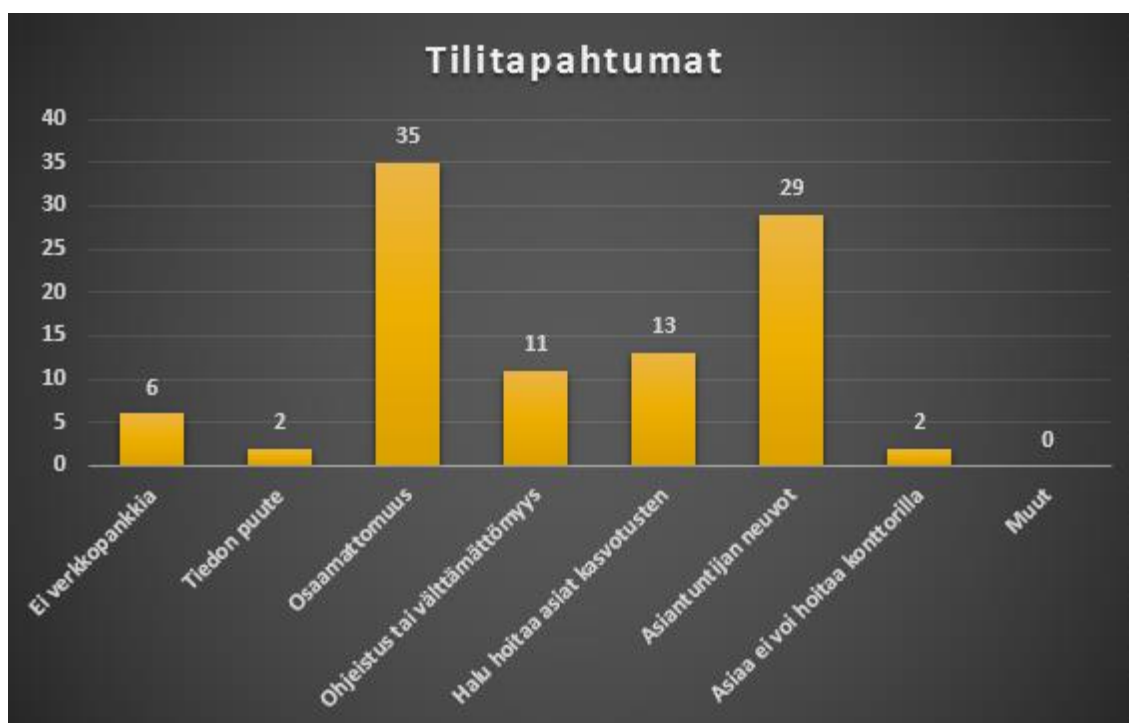
Kuvio 11. Syyt tilisiirtojen hoitamiseen konttorilla

Kuviossa 11 on listattu asiakkaiden kertomia syitä hoitaa tilisiirtoihin liittyviä asioita konttorilla sähköisten kanavien sijaan. Tilisiirtoihin on merkitty asiakkaan laskujen maksut sekä muut siirrot asiakkaan omalta tililtä toiselle tai siirrot asiakkaan tililtä jonkun toisen henkilön tilille. Lisäksi asiakkaalla on saattanut olla tilisiirtoihin liittyviä kysymyksiä, jolloin asioinnin aiheeksi on myös merkitty tilisiirto.

Suurimpana syynä 35,71 prosentilla asiakkaista oli halu hoitaa asiat kasvotusten, eli tällöin asiakas kertoi haluavansa tehdä tilisiirron konttorilla huolimatta siitä aiheutuvasta palvelumaksusta. Asiakas on myös ollut tietoinen muista keinoista hoitaa siirto, mutta halunnut silti hoitaa asian nimenomaan konttorilla kasvotusten. 23,66 prosenttia asiakkaista kertoi osaamattomuuden syykseen tehdä tilisiirron konttorilla. Asiakas ei ole tällöin osannut tehdä siirtoa tai maksaa laskua itse verkkopankissa tai tilisiirtolomakkeita käyttäen. Kolmanneksi yleisin syy hoitaa tilisiirtoon liittyviä asioita konttorilla oli asiantuntijan neuvot, joita kaipasi 18,75 prosenttia asiakkaista. Tällöin asiakkaalla on ollut kysyttävää tilisiirtoihin liittyvissä asioissa ja hän on nähnyt parhaaksi tulla selvittämään asiaa konttorille esimerkiksi puhelinpalvelun sijaan. Noin joka kymmenes tilisiirtoihin liittyvillä asioilla

asioinut asiakas ei tiennyt voivansa hoitaa asiaansa jotakin muuta kautta, esimerkiksi maksukuorta käyttämällä ja asioi sen takia konttorilla. Vain 6,70 prosenttia tilisiirtoihin liittyvistä konttorikäynneistä oli sellaisia, joissa asiakas oli ohjeistettu hoitamaan asia konttorilla, tai konttorilla käyminen oli välttämätöntä.

5.6 Tilitapahtumat



Kuvio 12. Syyt tilitapahtumien selvittämiseen konttorilla

Tilitapahtumiin liittyväksi konttorikäynniksi on merkitty kuviossa 12 erilaiset tilitapahtumiin liittyvät selvitykset, tiliotteiden tulostuspyynnöt sekä saldokyselyt. Suurimmat yksittäiset syyt hoitaa tilitapahtumiin liittyviä asioita konttorilla ovat osaamattomuus (35,71 prosenttia) ja asiantuntijan neuvot (29,59 prosenttia).

Osaamattomuus liittyy usein tilitapahtumien tulostamiseen itseä tai jotakin viranomaispalvelusta varten. Tällöin asiakas on usein kertonut, ettei osaa itse tulostaa tai etsiä tarvittavan kaltaista selvitystä omasta verkkopankistaan. Asiantuntijan neuvoja asiakas kaipaa usein selvitellessään tilitapahtumia. Kysymys on usein tilisiirtoihin liittyvistä epäselvyyksistä, joita asiakas haluaa selvittää. Neuvoja kai-

paavat asiakkaat kertovat konttorilla käydessään hoitavansa selvittelyn mieluummin kasvotusten kuin puhelimen välityksellä. 13,27 prosenttia tilitapahtumiin liittyvissä asioissa käyneistä asiakkaista kertoi yksinkertaisesti haluavansa hoitaa asiansa konttorilla. Usein tähän on syynä nopeus ja vaivattomuus, sillä monet asiakkaat käyvät tulostamassa tilitapahtumia ja muita selvityksiä samalla matkalla kun ovat menossa asioimaan esimerkiksi Kelan asiakaspalveluun. Tilitapahtumissa 11,22 prosenttia käyntikerroista asiakasta on ohjeistettu, tai hänen on ollut välttämätön käydä konttorilla hoitaakseen asiansa. Lisäksi 6,12 prosenttia kerroista asiakas kertoi syykseen asioida konttorilla verkkopankin puutteen. Useinkaan verkkopankki ei ole este tilitapahtumien tarkistamiselle, sillä tapahtumat voi tarkistaa myös saldokyselyä otto-automaatilla.

5.7 Maksusopimukset

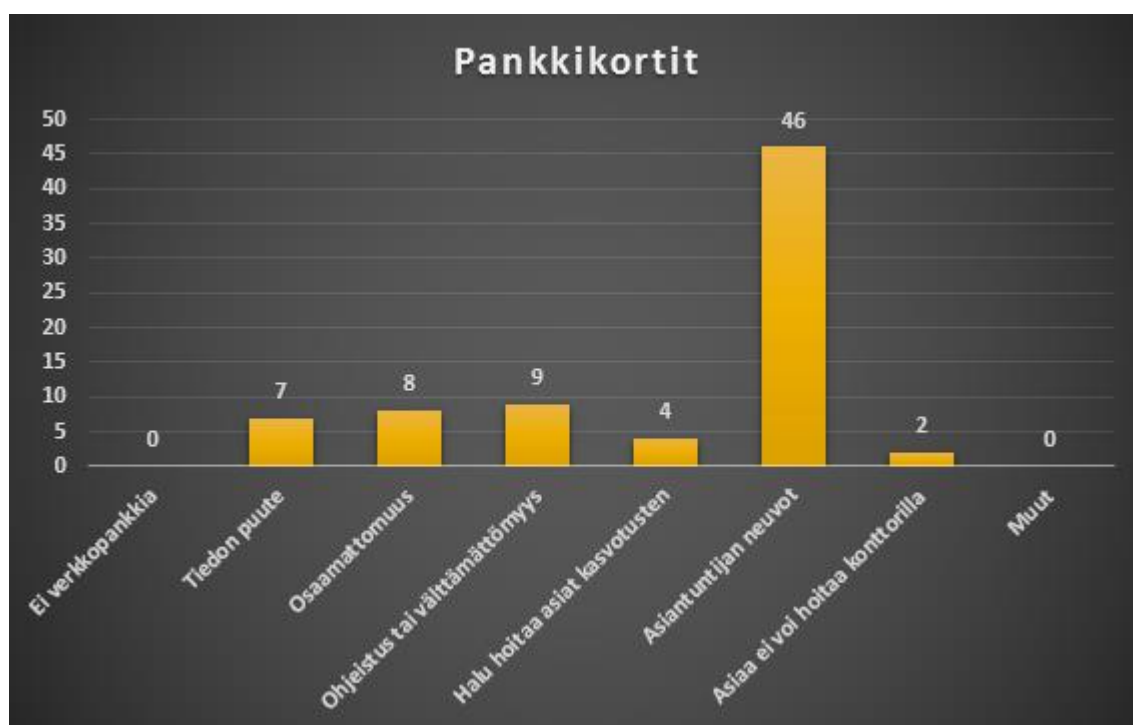


Kuvio 13. Syyt maksusopimuksien hoitamiseen konttorilla

Maksusopimukseen liittyvissä asioissa asiakas usein haluaa joko tehdä uuden tai poistaa vanhan maksusopimuksen, tai asiakkaalla on maksusopimuksista jotakin kysyttävää. Kuvio 13 nähdään, että suurimpana yksittäisenä syynä konttorilla asiointiin maksusopimukseen liittyvissä asioissa on osaamattomuus.

Maksusopimusasiakkaista 53,57 prosenttia kertoi asioivansa konttorilla, koska ei osaa tehdä tai purkaa olemassa olevaa maksusopimusta. Toinen hiukan vähemmän kaivattu tarve oli asiantuntijan neuvoille, joita kaipasi 27,38 prosenttia maksusopimusasiakkaista. Tällöin asiakkaat usein halusivat selvittää olemassa olevia maksusopimuksiaan ja esimerkiksi niiden voimassaoloaikoja, eräpäiviä ja suuruuksia.

5.8 Pankkikortit



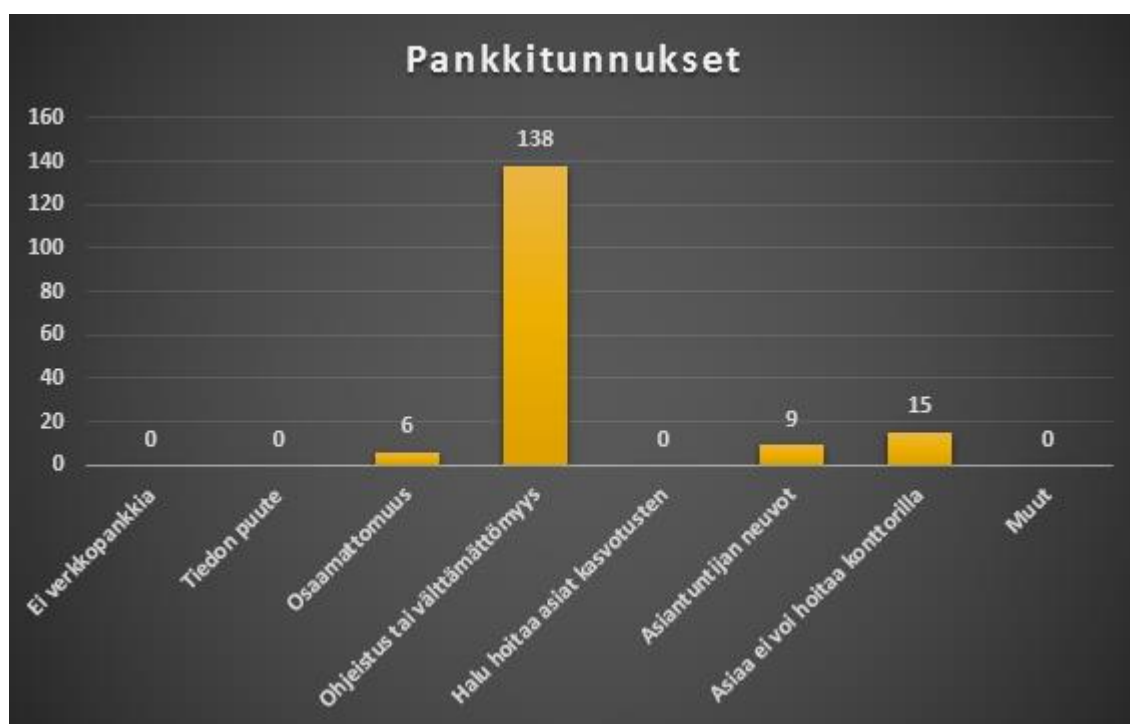
Kuvio 14. Syyt korttiasioiden hoitamiseen konttorilla

Asiakkaat käyvät pankkikortteihin liittyvissä asioissa konttorilla ennen kaikkea silloin, kun heillä on kysyttävää eri korttivaihtoehdoista, korttien toimimattomuudesta, korttien tunnusluvuista tai kun kortti on hukkunut. Lähes aina asiakas olisi voinut hoitaa asiansa nopeammin soittamalla suoraan asiakaspalveluun tai hoitamalla itse asian verkkopankin kautta.

Ylivoimaisesti suurin syy pankkikortteihin liittyvien asioiden hoitoon konttorilla (Kuvio 14) on asiantuntijan neuvot, joka kattaa 60,53 prosenttia asiointikerroista.

Asiakkaat kaipaavat usein kadottaessaan korttinsa tai unohtaessaan tunnusluvun asiantuntijan neuvoja siitä, kuinka heidän kuuluisi toimia. 11,84 prosenttia pankkikortteihin liittyvistä konttorikäynneistä on kuitenkin sellaisia, joissa asiakasta on ohjeistettu asioimaan konttorilla tai se on ollut välttämätöntä. Esimerkiksi jos asiakas on sulkenut hukkuneen korttinsa ja se löytyy, ohjataan asiakas usein tunnistautumaan konttorille löytyneen pankkikortin kanssa sulun avaamiseksi. Vähemmän yleisiä syitä hoitaa pankkikorttiasioita konttorilla ovat osaamattomuus (10,53 prosenttia) ja tiedon puute (9,21 prosenttia). Osa asiakkaista ei ole tietoisia tai ei osaa hoitaa pankkikorttiasioitaan vaihtoehtoisten kanavien kautta.

5.9 Pankkitunnukset

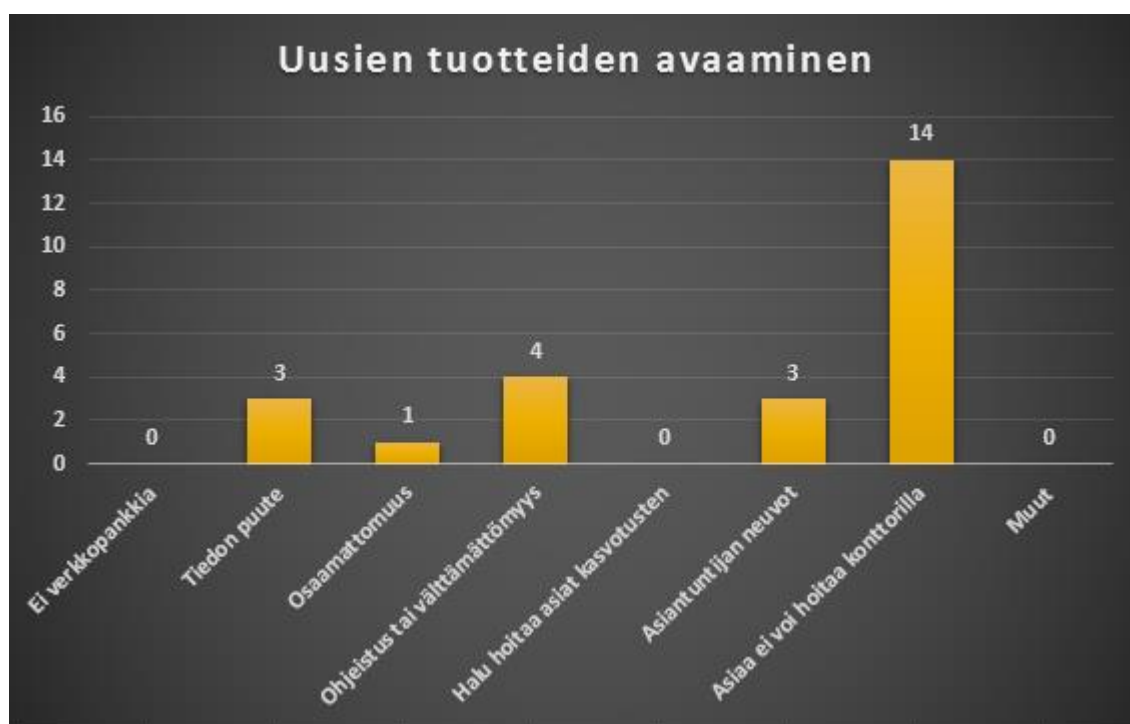


Kuvio 15. Syyt pankkitunnuksiin liittyvien asioiden hoitamiseen konttorilla

Asiakkaat käyvät konttorilla uusimassa verkkopankkitunnuksiaan kun joko salasana tai turvakortti on lukittu. Yleensä tunnuksia lukitaan liian monesta virheellisestä yrityksestä turvallisuussyistä. Lukituksen asiakas saa poistettua käymällä konttorilla henkilökohtaisesti tunnistautumassa ja uusimassa tunnuksensa. Lisäksi asiakkaat saattavat käydä konttorilla pelkästään kyselemässä neuvoja verkkopankkitunnuksiin liittyen.

Koska pankkitunnusten uusiminen on välttämätöntä hoitaa konttorilla tunnistettuna, on myös ohjeistus tai välttämättömyys 82,14 prosenttia pankkitunnuksiin liittyvissä käynneissä syynä konttorilla asiointiin (Kuvio 15). Toiseksi yleisimmillä kerroilla asiaa ei voitu hoitaa konttorilla (8,93 prosenttia). Tällöin asiakas esimerkiksi on yrittänyt hoitaa asiaa toisen henkilön puolesta tai hänellä ei ollut voimassa olevaa henkilöllisyystodistusta. 5,36 prosenttia pankkitunnuksiin liittyen asioineista asiakkaista kaipasi asiantuntijan neuvoja ja tämä oli syynä konttorilla vierailuun.

5.10 Uusien tuotteiden avaaminen



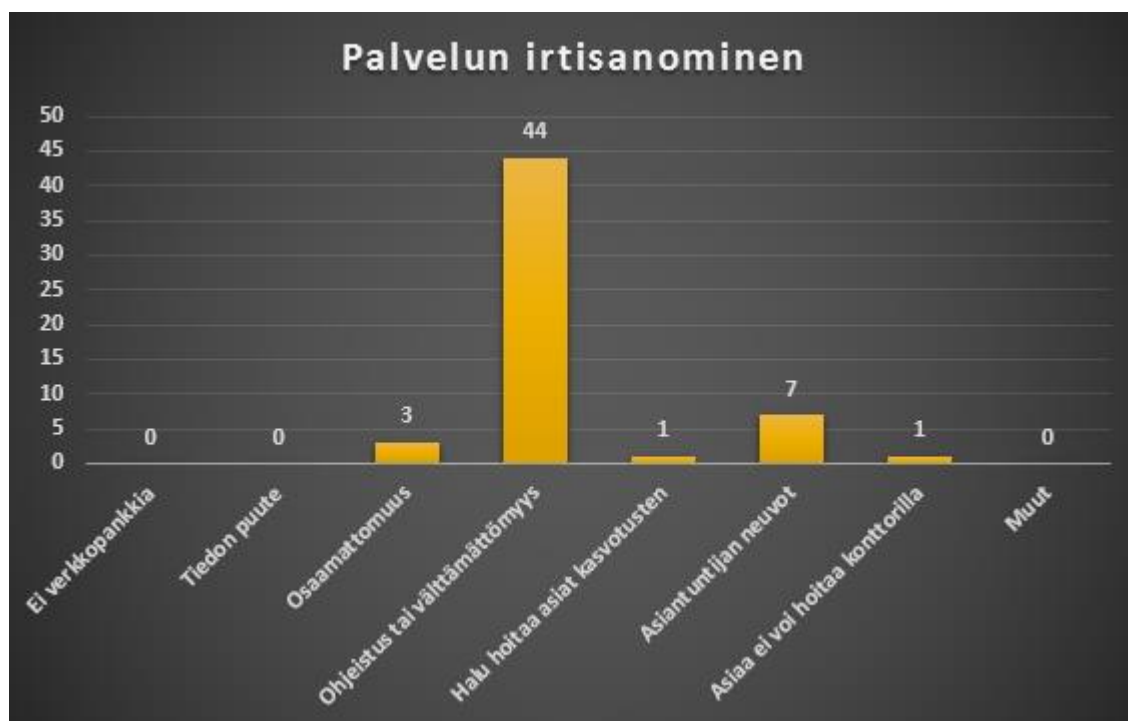
Kuvio 16. Syyt hoitaa uusien tuotteiden avaaminen konttorilla

Suurin osa asiakkaista varaa etukäteen tapaamisen uusien tuotteiden avaamista varten. Useimmiten uusien tuotteiden avaaminen koskee tilejä, verkkopankkitunnuksia tai pankkikortteja. Joensuun konttorissa on linjattu, että asiakas pyritään ohjaamaan varaamaan aika tapaamiseen uusien tuotteiden avaamista varten. Tuotteiden avaaminen vie aikaa, sillä siinä täytyy hoitaa asiakkaan tunnistaminen huolellisesti ja käydä sopimuksia läpi. Tästä johtuen

yhden asiakaspalvelijan on hankala avata tuotteita päivittäispalvelupisteellä ilman ajanvarausta, kun jonossa odottaa useampia asiakkaita.

Kuviosta 16 selviää, että suurimmalla osalla kerroista (56,00 prosenttia) asiakkaan asiaa ei ole voitu hoitaa konttorilla ilman ajanvarausta, jolloin asiakas on ohjattu varaamaan aika tapaamiseen. 16,00 prosenttia kerroista asiakas on tullut konttorille avaamaan uutta tuotetta, kun hänet on ohjeistettu konttorille ja käynti on ollut välttämätöntä. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi kiireelliset laina-asiakkaat, jolle täytyy saada tili auki. Myös 12,00 prosenttia kerroista on syynä ollut tiedonpuute tai asiantuntijan neuvot, kun asiakkaalla on ollut kysyttävää tuotteiden avaamisesta tai hän ei ole tiennyt mitä kautta saa tuotteita avattua.

5.11 Palvelun irtisanominen



Kuvio 17. Syyt hoitaa palvelun irtisanominen konttorilla

Palvelun irtisanominen koskee usein joko koko asiakkuuden irtisanomista, tai yksittäisiä tuotteita, kuten tilejä, kortteja tai pankkitunnuksia. Palvelun irtisanominen vaatii asiakkaan tunnistamista, joten jos asiakkaalla ei ole verkkopankkitunnuksia, on irtisanominen helpoin tehdä konttorilla.

Asiakas tulee yleensä konttorille asti irtisanomaan palveluitaan vain kun se on välttämätöntä. Ohjeistus tai välttämättömyys oli syynä 78,57 prosenttia kerroista (Kuvio 17), kun asiakas asioi konttorilla irtisanoakseen palveluita. 12,50 prosenttia asiointikerroista asiakas kaipasi asiantuntijan neuvoja irtisanomiseen liittyen. Asiakkailta oli harvemmin muita syitä hoitaa palvelun irtisanomisia konttorilla.

5.12 Käteispalvelut



Kuvio 18. Syyt käteispalveluihin liittyvien asioiden hoitamiseen konttorilla

Joensuun Danske Bankin konttorilla ei ole ollut kassapalveluita elokuusta 2017 lähtien. Käteistä rahaa on ainoastaan mahdollista nostaa suurempia summia tilaamalla käteistä rahaa etukäteen konttorille noudettavaksi. Suurempia summia on myös mahdollisuus tallettaa, mutta talletuksen näkyminen tilillä kestää useita päiviä. Helpoin ja nopein tapa hoitaa käteisen nostot ja talletukset ovat otto- ja talletusautomaatit, joiden käyttämiseen tarvitsee ainoastaan pankkikortin. Käteispalveluihin on merkitty myös sekkien asettamiset ja lunastamiset.

Asiaa ei voitu hoitaa konttorilla 76,52 prosenttia kerroista, kun asiakas asioi konttorilla käteispalveluihin liittyvissä asioissa (Kuvio 18). Vaikka käteispalvelut olivat jo elokuussa 2017 loppuneet Joensuun konttorista, ei tieto ollut kantautunut suu-
 ralle osalle asioineista asiakkaista. 16,52 prosenttia käteispalveluita kaivanneista asiakkaista kävi konttorilla ohjeistuksen tai välttämättömyyden takia. Tällöin asiakas oli usein tilannut käteistä rahaa omatoimisesti etukäteen konttorille. Myös yritysten käteisnoudot on merkitty tähän tilastoon. 4,35 prosenttia käteispalveluasiakkaista kaipasi neuvoja käteispalveluihin liittyen.

5.13 Veikkausvoitot

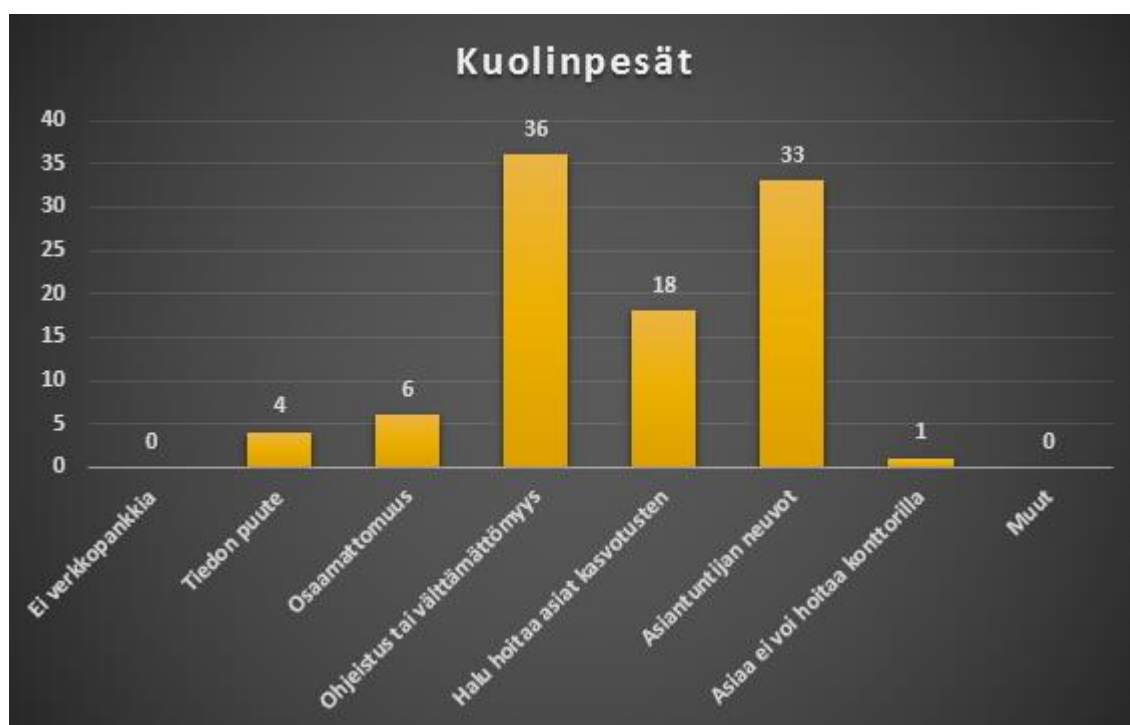


Kuvio 19. Syyt veikkausvoittojen lunastamiseen konttorilla

Veikkausvoittoja on mahdollisuus lunastaa Danske Bankin konttoreissa. Koska Joensuun konttorissa ei ole enää käteispalveluita, on lunastus mahdollista tehdä ainoastaan tilille. Tilille lunastus onnistuu pankin lisäksi myös kaikissa Veikkauksen myyntipisteissä. Käteisenä asiakkaan on mahdollista lunastaa veikkausvoittoa 2000 euroon asti Veikkauksen Pelaamo-pelihallista.

Kuvion 19 perusteella useimmiten syynä konttorilla asiointiin veikkausvoittoihin liittyen oli tiedon puute. 78,95 prosenttia kerroista asiakas ei tiennyt, että voi lunastaa voittonsa muualtakin kuin pankista. Nämä asiakkaat myös usein kertovat, että olisivat ehdottomasti hoitaneet lunastuksen muuta kautta, jos olisivat vain tienneet. Lisäksi veikkausvoittojen lunastajille tuli yleensä yllätyksenä, että voittoa ei ollut mahdollisuus lunastaa käteisenä. Kahtena kertana yhteensä 19 kerrasta voitto oli sen verran suuri, että lunastus oli välttämätöntä tehdä pankin kautta.

5.14 Kuolinpesät

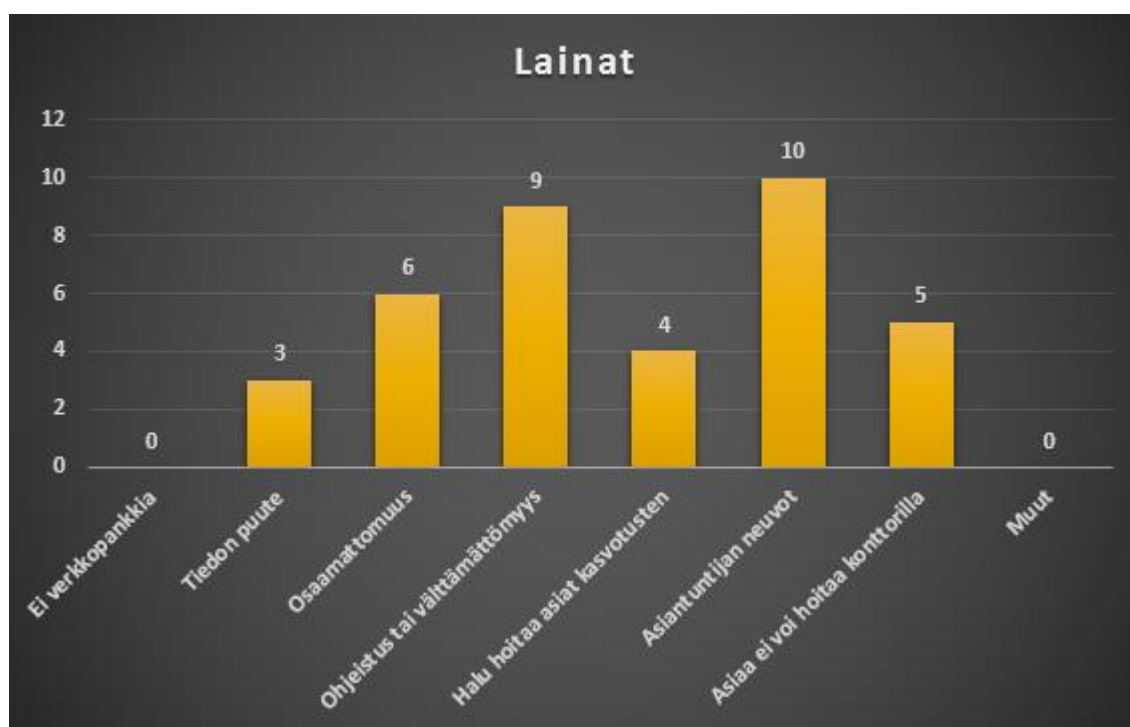


Kuvio 20. Syyt kuolinpesän asioiden hoitamiseen konttorilla

Kuolinpesiin liittyvissä asioissa konttorilla asiakkaat usein toimittavat puuttuvia kuolinpesän dokumentteja, tilaavat palveluyhteenvetoja perunkirjotusta varten tai selvittävät erilaisia kuolinpesän asioita. Kuolinpesän asioiden selvittely vie aikaa, joten asiakkaita kehoitetaan varaamaan konttorille aika asioiden hoitamiseksi. Useimmat kuolinpesän asiat, kuten dokumenttien toimitukset ja yhteenvetojen tilaukset on mahdollista hoitaa etäpalveluna.

Kuviosta 20 nähdään, että yleisin syy kuolinpesäasioiden hoitoon konttorilla on ohjeistus tai välttämättömyys (36,73 prosenttia kerroista). Esimerkiksi jos kuolinpesä on valtuuttanut yhden henkilön tekemään toimenpiteitä kuolinpesän tileille, on valtuutettu tunnistettava konttorilla. 33,67 prosenttia konttorin kuolinpesäasiosta koski asiantuntijan neuvoja, sillä kuolinpesän pankkiasiat saattavat tuntua omaisista monimutkaisilta. 18,37 prosenttia kuolinpesäin liittyvissä asioissa konttorilla vierailleista asiakkaista kertoi syyksi halun asioida kasvotusten. Lisäksi osalla asiakkaista konttorilla käynti liittyi osaamattomuuteen tai tiedon puutteeseen vaihtoehtoisista asiointikeinoista.

5.15 Laina-asiat

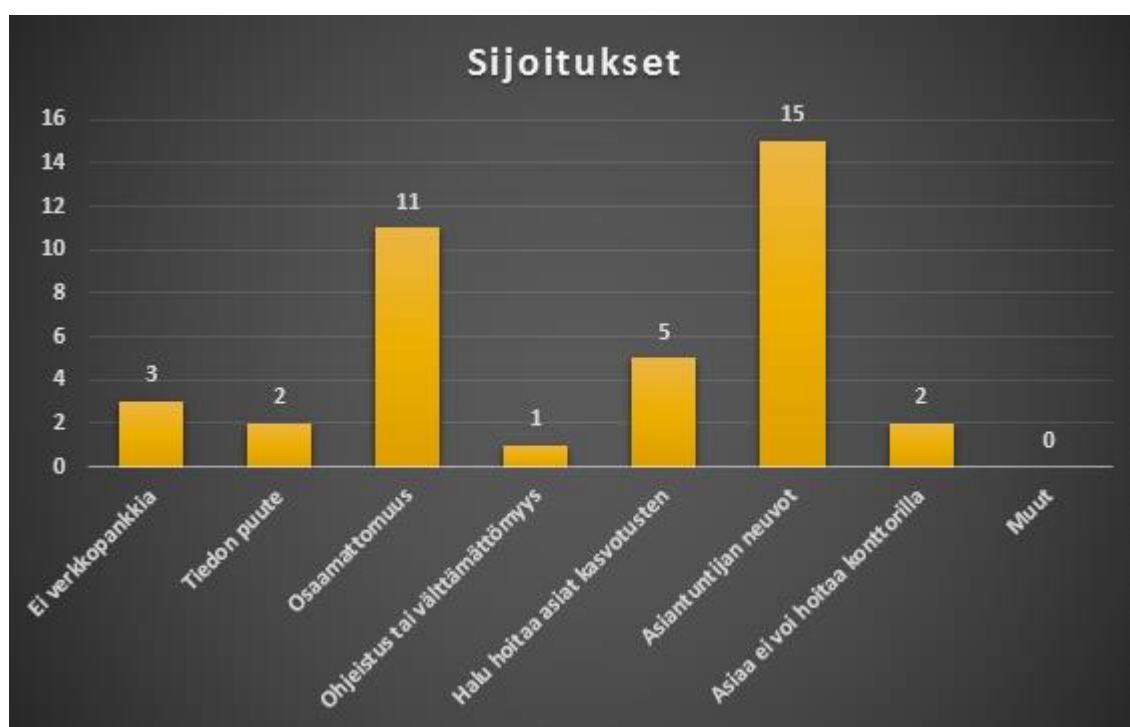


Kuvio 21. Syyt laina-asioiden hoitamiseen konttorilla

Lainoihin liittyvät asiointitapa- ja palvelupisteellä koskevat useimmin lainoihin liittyviä kysymyksiä, lainojen ennen aikaisia takaisinmaksuja, kyselyitä uusista lainoista sekä viranomaisia varten tarvittavia todistuksia lainoista. Lisäksi laina-asiointiin on merkitty asunto-osakekirjoihin liittyvät selvitykset ja noudot.

Lainoihin liittyviä asioita hoidetaan konttorilla ilman ajanvarausta vähän ja asiointiin liittyvät syytkin ovat hajautuneet (Kuvio 21). Suurimmat yksittäiset syyt konttorilla asiointiin ovat asiantuntijan neuvot (27,03 prosenttia) ja ohjeistus tai välttämättömyys (24,32 prosenttia). Välttämättömyys käydä konttorilla liittyy usein lainojen takaisin maksuun. Jos asiakkaalla on esimerkiksi enää opintolaina Danske Bankilta, eikä ole verkkopankkitunnuksia käytössä, asiaa ei pystytä helposti hoitamaan muuten kuin asioimalla konttorilla. Asiantuntijan neuvoja asiakkaat kaipaavat usein uutta lainaa hakiessa tai siihen liittyviä asioita selvitellessä. Jotkin asiakkaat ovat yrittäneet saada lainaneuvottelua saman tien järjestymään, mutta käynnissä olevan jonotilanteen takia vapaita aikoja ei laina-asiantuntijoille lähes koskaan ole. Tällöin asiakkaan asiaa ei ole 13,51 prosentissa laina-asioihin liittyvissä käynneissä voitu hoitaa. Joskus asiakkaalla ei myöskään ole tietoa, mitä kautta hänen tulee lainanhakuprosessi aloittaa. 16,22 prosenttia konttorikäynneistä laina-asioissa liittyi asiakkaan osaamattomuuteen hoitaa asiaa muuta kanavaa pitkin. Usein käynnit ovat liittyneet esimerkiksi lainan ennaikaiseen takaisin maksuun tai todistuksien tulostamiseen.

5.16 Sijoitukset

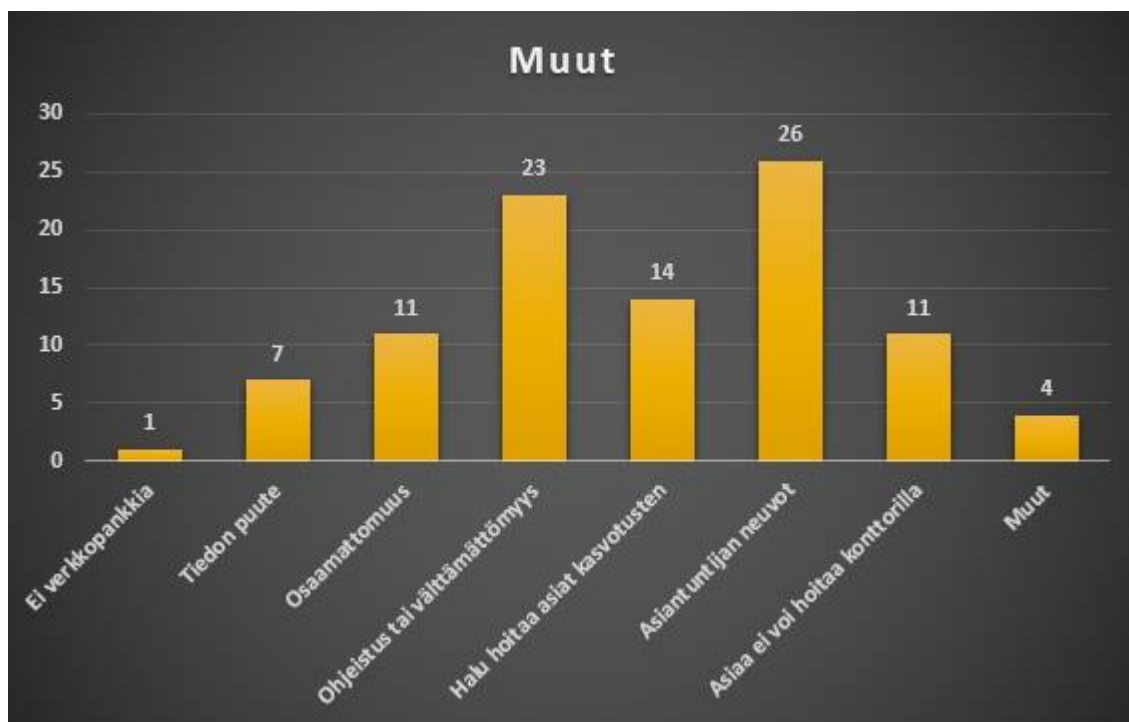


Kuvio 22. Syyt sijoitusasioiden hoitamiseen konttorilla

Sijoituksiin liittyvät käynnit konttorilla koskevat usein sijoituksiin liittyviä kysymyksiä, viranomaisen vaatimia todistuksia tai sijoitustoimeksiantoja. Varsinaista sijoitusneuvontaa on konttorilla kiireessä mahdoton antaa ilman ajanvarausta, sillä se vaatisi asiakkaan tilanteeseen tutustumista ja kokonaisvaltaista tuntemista.

Sijoitusasioissa 38,46 prosenttia kerroista on syynä asiantuntijan neuvot, jolloin asiakkaat tarvitsevat useimmin sijoitusten lunastuksiin liittyvää neuvontaa (Kuvio 22). 28,21 prosenttia asioinneista liittyi asiakkaan osaamattomuuteen hoitaa asiaa itse. Useimmiten asiakas ei itse osannut verkkopankista lunastaa sijoituksiaan tai ei osannut tulostaa viranomaista varten tarvitsemaansa todistusta sijoituksista. 12,82 prosenttia kerroista asiakas kertoi haluavansa hoitaa sijoituksiin liittyvän asiansa mieluiten kasvotusten. Näissäkin tapauksissa asiakkaan asia liittyi usein sijoitusten lunastamiseen.

5.17 Muut aiheet



Kuvio 23. Syyt muiden asioiden hoitamiseen konttorilla

Yleisimpiä muita aiheita asioida konttorilla ovat asiakkaan tunnistautuminen, laitteiden käytön neuvontaan liittyvät asiat, laskujen ja muiden selvitysten tulkitseminen, vanhentuneiden tilien selvittely, yrityspuolen asiat, edunvalvontaan liittyvät selvitykset, tilinumerokyselyt, yleiset tiedustelut palveluista, ajanvaraukseen liittyvät kyselyt, osoitteen muutokset ja vuokravakuuden vapautukset.

Kuvion 23 perusteella eniten muut käynnit konttorilla liittyivät asiantuntijan neuvoihin (26,80 prosenttia asiointikerroista), kun asiakkailla oli erilaisia selvitettäviä asioita ja kysymyksiä, joihin he tarvitsivat neuvoa. Usein neuvot liittyivät esimerkiksi laitteiden käyttöön. 23,71 prosenttia muista konttorikäynneistä liittyi ohjeistukseen tai välttämättömyyteen. Tällöin käynti liittyi usein tunnistautumiseen tai muuhun kiireelliseen asiaan. 14,43 prosenttia kerroista asiakas olisi voinut hoitaa asian muitakin kanavia pitkin, mutta kertoi haluavansa saada asiansa hoidettua konttorilla kasvoitusten. 11,34 prosenttia asiointikerroista asiakkaan asiaa ei joko voitu hoitaa konttorilla tai asiakas tuli konttorille osaamattomuuden takia. Useimmiten asiakkaan asiaa ei voitu hoitaa konttorilla ajanvaraustilanteissa, sillä niissä asiakas pyritään ohjaamaan varaamaan itse aika puhelimitse tai verkosta. Osaamattomuus syynä muihin konttorilla vierailuihin liittyi usein esimerkiksi asiakkaan tietojen päivittämiseen. 7,22 prosenttia kerroista asiakas ei tiennyt mitä muuta kautta voisi asiansa hoitaa.

5.18 Teemahaastattelun tulokset

Teemahaastattelu on suoritettu sattumanvaraisesti kuudelle pankin asiakkaalle, jotka saivat asioida konttorilla sellaisena aikana, että haastattelun tekeminen oli mahdollista. Haastatteluun saatiin 23-, 32-, 72- ja 79-vuotiaat naiset, sekä 64- ja 74-vuotiaat miehet. Haastattelun perustana toimi 7 väittämää sekä 3 avointa kysymystä, joiden pohjalta asiakkaiden mielipiteistä keskusteltiin. Haastattelut liittyivät asiakkaiden kokemuksiin konttorilla asiointista ja sähköisten- ja muiden etäpalveluiden käytöstä, sekä esimerkiksi niiden turvallisuuteen ja helpouteen.

Haastatellulla 23-vuotiaalla naisella oli käytössään pankkitili, pankkikortti, verkkopankkitunnukset, opintolaina ja ASP-tili. Asiakas kertoi, että ei suuntaa ensimmäisenä konttoriin, kun jokin asia askarruttaa, vaan pyrkii itsenäisesti ensin etsimään tietoa netistä, kuinka voisi asiansa hoitaa. Jos esimerkiksi pankkien virallisilta sivuilta ei löydy apua, hän saattaa etsiä tietoa myös muualta netistä. Asiakas ei koe erityisen tärkeäksi mahdollisuutta hoitaa tavallisia pankkiasioita kasvotusten konttorilla. Hän kokee kuitenkin tärkeäksi mahdollisuuden hoitaa monimutkaisempia asioita, kuten laina-asioita, kasvotusten henkilökohtaisena palveluna. Hänen mielestään asiantuntijan voi olla kasvotusten esimerkiksi helpompi havainnollistaa erilaisia asioita. Asiakas ei koe konttorilla asiointia juurikaan turvallisemmaksi vaihtoehdoksi sähköisiin kanaviin nähden, sillä hän on totunut hoitamaan lähes kaikki asiansa verkossa. Hän ei myöskään koe tärkeäksi, että saisi keskustella virkailijan tai muiden ihmisten kanssa pankkiasioitaan hoitaessaan sen enempää kuin on tarve. Asiakas ei kokenut sähköisten palveluiden käyttöä hankalaksi ja hänellä on mielestään riittävästi tietoa pankin eri asiointitavoista. Hän muisteli, että on saanut aiemmin jonkin verran tukea sähköisten kanavien käyttöön, jos on sitä joskus tarvinnut, esimerkiksi verkkopankkia ensimmäisen kerran käyttöön ottaessaan. Asiakas koki, ettei tarvitse apua pankkiasioiden hoitamiseen. Hän kertoi asioivansa puhelimitse, kun haluaa tietoa mahdollisimman nopeasti.

Haastatellulla 32-vuotiaalla naisella oli käytössään pankkitili, pankki- ja luottokortti, verkkopankkitunnukset ja hänellä oli asuntolaina. Asiakas kertoi, ettei pankkiasioihin liittyvissä asioissa mene konttorille kovinkaan usein ilman suurempaa syytä, vaan soittaa ennemmin asiakaspalveluun. Hän koki suhteellisen tärkeäksi, että pankkiasioita on myös mahdollista hoitaa konttorilla kasvotusten. Asiakas oli ennen kaikkea huolissaan nykyaikaisesta kehityksestä vanhusten vuoksi, sillä hänen mielestään vanhuksien on nykyisin hankala hoitaa pankkiasioitaan, koska he ovat tottuneet tulemaan konttorille eivätkä hoitamaan asioita nettissä tai puhelimitse. Hänen mielestään myös aukioaloajat voisivat olla pidemmät, jolloin asiakkaita ehdittäisiin neuvoa enemmän. Asiakas ei itse kokenut konttorilla asiointia juuri turvallisemmaksi kuin sähköisiä palveluita. Hänelle ei ollut lainkaan tärkeää konttorilla asiointin sosiaalinen puoli, eikä hän kokenut sähköisten palveluiden käyttöä millään tavalla hankalaksi. Asiakas koki, että hänellä on melko

hyvin tietoa pankin erilaisista asiointimahdollisuuksista. Hän myös koki saaneensa hyvin tukea pankilta asiointia varten. Puhelinpalvelua asiakas kehui toimivaksi, sillä ei aina nykyisillä konttorin aukioloajoilla kovinkaan usein kasvotusten asioimaan ehtisi.

Haastateltu 64-vuotias mies oli pankin Private Banking -asiakas. Private Banking -asiakkaita palvelee oma yksityispankkiiri, joka huolehtii asiakkaan pankkiasioista kokonaisuudessaan (Danske Bank 2018g). Miehellä oli käytössä pankkikortti, verkkopankkitunnukset, sekä lainoja ja sijoituksia Danske Bankissa. Hän oli sitä mieltä, että pankkiasioihin liittyvissä kysymyksissä hän lähes aina suuntaa ensimmäisenä konttorille. Hän kokikin erittäin tärkeäksi mahdollisuuden asioida konttorilla kasvotusten asiantuntijan kanssa. Asiakas koki myös konttorilla asiointin hieman turvallisemmaksi vaihtoehdoksi kuin sähköisten kanavien tai puhelinpalvelun käytön. Hän ei kokenut konttorilla asiointin sosiaalista puolta merkitykselliseksi. Asiakas ei kokenut sähköisten kanavien tai puhelinpalvelun käyttöä lainkaan hankalaksi ja koki, että hänellä on melko riittävästi tietoa erilaisista asiointitavoista ja -mahdollisuuksista. Asiakas koki, että on saanut melko hyvin tukea pankilta sähköisten- ja muiden etäpalveluiden käyttöön, jos apua on kaivannut. Asiakas haluaa pääsääntöisesti hoitaa pankkiasiansa verkossa. Konttorille hän suuntaa vain, kun hänellä on selvitettäviä tai kysyttäviä asioita. Asiakas ei itse halua selvittää asioita puhelimitse. Hänen mielestään pankki voisi tulevaisuudessa tukea asiakkaita erilaisten chat-kanavien ja muun neuvonnan kautta verkossa ja puhelimitse.

72-vuotias haastateltu nainen omisti Danske Bankista verkkopankkitunnukset, pankkikortin, käyttötilin ja säästämiseen tarkoitetun etutilin. Asiakas kertoi usein suuntaavansa ensimmäisenä konttorille selvittämään asian, jos hänellä on jotakin kysyttävää. Hän haluaa asioida pelkästään kasvotusten eikä käytä puhelinpalvelua lainkaan. Asiakas piti erittäin tärkeänä, että hänellä on mahdollisuus asioida konttorilla kasvotusten, sillä hän koki sen ennen kaikkea turvallisemmaksi vaihtoehdoksi. Asiakas koki myös melko tärkeäksi, että saa pankkiasioita hoitaessaan keskustella muiden ihmisten ja pankkivirkailijan kanssa. Asiakas koki, että hänellä ei ole riittävästi osaamista tai tietoa pankin sähköisistä palveluista. Asiakas on saanut tukea läheisiltään verkkopankin käyttöön, mutta vaikka hänelle on

kirjoitettu ohjeet paperille, ei hän senkään avulla osaa asioitaan sähköisesti hoitaa. Asiakas kertoo ennen kaikkea pelkäävänsä tekevän verkossa jotakin väärin. Asiakas osaa maksaa laskunsa maksukuoressa. Asiakas toivoisi konttoriin vielä takaisin käteispalvelut, sillä hän ei osaa käyttää pankkikorttia yksin. Hän myös toivoi enemmän neuvontaa asiantuntijoilta, sekä pidemmät aukioloajat konttoreihin.

Haastateltu 74-vuotias mies käytti säästötiliä, etutiliä, pankkikorttia ja verkkopankkitunnuksia. Asiakas koki ehdottoman tärkeäksi asioinnin konttorilla kasvokain ja hän hoitaa mieluiten aina kaikki pankkiasiansa konttorilla. Hän kokee henkilökohtaisen palvelun sähköisiä kanavia turvallisemmaksi vaihtoehdoksi ja kokee myös, ettei osaa tai hänellä ei ole riittävästi tietoa eri palveluista. Asiakas koki erittäin tärkeäksi mahdollisuuden jutella muiden ihmisten ja pankkivirkailijan kanssa pankissa asioidessaan. Asiakas kertoi saavansa pankilta aivan riittävästi tukea, mutta hän ei ole omasta mielestään itse ottanut asioista tarpeeksi selvää. Asiakas ei missään nimessä käyttäisi pelkästään sähköisiä- tai muita etäpalveluita, vaikka häntä niiden käyttöön enemmän opastettaisiin. Asiakkaan mukaan pankki voisi parantaa palveluitaan tarjoamalla kassapalveluita. Asiakas korosti todella paljon, että hänelle on todella tärkeää hoitaa kaikki pankkiasiat kasvotusten konttorilla, eikä halua asioida millään muulla tavalla.

Haastatellulla 79-vuotiaalla naisella oli käytössään käyttötili, säästötili, verkkopankki ja pankkikortti. Asiakas vierailee konttorilla usein maksamassa laskuja pankin tabletilla, mutta kaipaa aina apua sen käytössä, sillä hän ei osaa käyttää tablettia itsenäisesti. Hän kertoi pankkiasioihin liittyvissä asioissa aina ensimmäisenä suuntaavansa konttorille, sillä ei halua soittaa minnekään. Hänelle oli ehdottoman tärkeää hoitaa pankissa asiat kasvotusten. Hän koki konttorilla asioinnin huomattavasti turvallisemmaksi kuin sähköisten kanavien käytön. Hän myös ajatteli, ettei osaa käyttää kanavia tarpeeksi hyvin tai hänellä ei ole riittävästi tietoa eri asiointimahdollisuuksista. Asiakas kertoi saaneensa pankilta erittäin paljon tukea etäpalveluiden käyttöön liittyen. Hän kertoi, että asioisi konttorilla vaikka hän oppisi käyttämään sähköisiä kanavia. Asiakas asioi konttorilla useimmin neuvoja kaivaten, sillä hän ei osaa yksin hoitaa pankkiasioitaan. Toiveena hänellä

olisi pankin pidemmät aukioloajat. Asiakas kertoi, että pankki voisi tukea asiakkaitaan asioiden hoidossa parhaiten vierestä opastaen.

6 Tulosten analysointi ja johtopäätökset

6.1 Iän ja sukupuolen vaikutus konttorilla asiointiin

Tilastoiduista tuloksista käy selkeästi ilmi 60–80-vuotiaiden suuri osuus konttorin päivittäispalvelupisteellä vierailevista ihmisistä. Syyt vanhempien ikäluokkien suureen määrään ovat varsin loogisia. Iäkkäät ihmiset ovat tottuneet hoitamaan pankkiasiansa kasvotusten konttorilla. Haastattelujen perusteella he kokevat sähköisten kanavien ja puhelinpalvelun käytön hankalaksi, sekä kokevat henkilökohtaisen palvelun turvallisemmaksi vaihtoehdoksi. Ikäihmiset ovat tottuneet menemään konttorille kun tarve ilmaantuu, siinä missä nuoret selvittävät itse asian verkosta tai varaavat ajan ennen konttorille tuloa. Kiireisille nuorille aikuisille konttorin aukioloajat 10–12 ovat hankalat, kun taas eläkkeellä olevat vanhemmat ihmiset asioivat mielellään päiväsaikaan kaupungilla. Konttorilla asiointissa on lisäksi sosiaalinen puoli, kun samalla saa jutella muiden asiakkaiden ja pankkivirkailijan kanssa. Osalle vanhuksista konttorilla käynti saattaa olla ainoita ihmiskontakteja päivän aikana. Oman kokemuksen mukaan myös suurin osa konttorilla usein vierailevista asiakkaista on juuri 60–80-vuotiaita, sillä nuorempien asiat ovat usein kertaluontoisia ja he oppivat hoitamaan asiansa helpommin myös vaihtoehtoisten kanavien kautta.

Ohjeistus tai välttämättömyys oli syynä konttorilla asiointiin hieman yli neljänneksellä asiakkaista. Ihanteellisessa tilanteessa tämä luku olisi lähellä sataa prosenttia, jolloin ilman ajanvarausta konttorilla asioisivat vain ne asiakkaat, jotka eivät saa asiaansa hoidettua verkossa, puhelimitse tai ajanvarauksen kautta. Keski-ikää vertailtaessa ohjeistuksen tai välttämättömyyden keskimääräinen ikä oli kaikista syistä matalin 53,5 vuotta, josta voidaankin päätellä, että nuoremmat ihmiset asioivat konttorilla todennäköisemmin vain kun se on välttämätöntä. Usein välttämätöntä konttorilla asioiminen on pankkitunnuksiin liittyvissä asioissa,

joissa keski-ikä olikin 50,7 vuotta. Verrattaessa esimerkiksi tilisiirtojen tai tilitahtumien reilusti yli 70 vuoden keski-ikään, on helppo vetää johtopäätöksiä eri ikäluokkien asiointitottumuksista. Ikäihmiset asioivat konttorilla tottumuksesta, ja siksi, että kokevat nykyiset palvelut riittävinä. Syynä halu asioida kasvatusten sai keski-ikäseen 76 vuotta, ja kaikista konttorilla asioineista asiakkaista 12,76 prosenttia kertoikin haluavansa asioida kasvatusten. Varsinkin iäkkäämmillä asiakkailla on selkeästi halu saada henkilökohtaista palvelua konttorilla.

Naisasiakkaita oli enemmän kuin miehiä, mikä selittyy varmasti sillä, että konttorilla asioivat useimmin iäkkäämmät ihmiset ja vanhemmissa ikäluokissa naisia on suhteessa enemmän kuin miehiä. Sukupuolten välillä konttorilla asioinnin aiheissa ja syissä oli havaittavissa pieniä eroja. Esimerkiksi osaamattomuus nousi useammin esiin naisten syyksi asioida konttorilla. Voi olla, että miehet haluavat vähemmän korostaa omaa osaamattomuuttaan, eivätkä aina kerro yhtä usein syyksi osaamattomuuden kuin naiset. Toisaalta naiset kävivät konttorilla hieman miehiä useammin juuri kuolinpesiin ja maksusopimukseen liittyvissä asioissa, joissa yleisimpiä syitä asiointiin on juuri osaamattomuus. Miehillä taas useammin syynä konttorilla asiointiin oli ohjeistus tai välttämättömyys kuin naisilla. Todennäköisesti tähän on syynä se, että miehet asioivat naisia useammin konttorilla pankkitunnuksiin liittyen ja useimmiten näissä on syynä juuri ohjeistus tai välttämättömyys.

6.2 Tilisiirrot

Lähes 20 prosenttia konttorilla asioineista asiakkaista pyrki hoitamaan tilisiirtoihin liittyviä asioitaan. Usein kysymyksessä oli siirto omalta tililtä toiselle tai laskun maksaminen. Juuri tilisiirtoihin liittyvissä asioissa asiakkaita on varmasti helpoin pyrkiä ohjaamaan vaihtoehtoisten kanavien pariin, sillä yli 35 prosenttia tilisiirroista liittyi pelkästään asiakkaan haluun hoitaa asia kasvatusten konttorilla. Tilisiirtojen tekeminen konttorilla ei siis suurelle joukolle tilisiirtoasiakkaista ole millään tavalla välttämätön toimenpide. Halu hoitaa asia konttorilla liittyy ennen kaikkea siihen, että asiakkaat kokevat sen turvallisemmaksi vaihtoehdoksi kuin

maksukuoren tai verkkopankin käytön. Asiakkaat kertovat pelkäävänsä, että tekevät verkkopankissa jotakin väärin. Lisäksi asiakkaita mietityttää, onko maksukuorella maksaessa tilisiirtolomakkeita mahdollisuus käyttää väärin niiden joutuessa väärään paikkaan ja voivatko he luottaa postin jakeluun ja lomakkeen perille toimittamiseen. Kysymys on lisäksi vanhempien asiakkaiden tottumuksesta maksaa lasku konttorilla, jos eräpäivä alkaa lähestyä tai rahaa tarvitsee siirtää säästöttililtä käyttötilille. Yli 23 prosenttia asiakkaista kertoi tilisiirtoihin liittyvän asiointinsa syyksi osaamattomuuden. Osaamattomuus ilmeni ennen kaikkea verkkopankin käytössä. Asiakkaat pelkäävät tekevänsä verkkopankissa jotakin väärin ja rahojen katoavan väärään paikkaan. Nämä asiakkaat pyrkivät ikään kuin ulkoistamaan vastuun, jotta virheen sattuessa he voivat syyttää jotain muuta kuin itseään. Asiakkaat kaipasivat myös jonkin verran neuvoja laskujen maksuun liittyen, jolloin he halusivat ennen kaikkea varmistaa tekevänsä asiat oikein.

Asiakkaita on jatkossa entistä vahvemmin kannustettava ja opastettava maksukuorten ja verkkomaksamisen pariin. Asiakaspalvelijan tulisi pyrkiä täyttämään asiakkaan kanssa maksukuori yhdessä tai kirjautumaan asiakkaan kanssa verkkopankkiin ja konkreettisesti opettamaan laskun maksamisessa. Nopein keino vähentää tilisiirtoihin liittyviä käyntejä konttorilla olisi tilisiirtojen lopettaminen päivittäispalvelussa. Kun asiakkaalle kerrottaisiin, että ainut kanava laskun maksuun on laittaa lasku maksukuoreen, oppisi hän varmasti jatkossa tekemään saman kotona. Ratkaisu aiheuttaisi todennäköisesti jonkin verran tyytymättömyyttä asiakkaissa, mutta ei luultavasti tulisi kovin suurena yllätyksenä suurimmalle osalle. Osa asiakkaista on varmaankin jo varautunut, ettei siirtoja enää kauaa hoideta konttorilla. Ratkaisussa on tärkeässä asemassa ennen kaikkea asiakkaiden opastus, jotta asiakas osaa ja uskaltaa jatkossa hoitaa laskujen maksun tai tilisiirron itsenäisesti. Jos opastuksessa epäonnistutaan, asiakas palaa uudelleen konttorille kysymään neuvoja siirtoihin liittyen.

Tilisiirtojen määrä konttorilla tulee varmasti vähentymään asiakkaiden opastuksen ja neuvonnan myötä. Lisäksi on syytä huomata, että tilisiirtoja tekevien asiakkaiden keski-ikä on tutkimuksen mukaan tällä hetkellä 77,3 vuotta. Tästä voidaan päätellä, että asiakaskunnan luonnollisesti vaihtuessa nuorempiin

sukupolviin, tulee tilisiirtoasiakkaiden määrä varmasti myös itsestään vähene-
mään. Jos pankki haluaa tehostaa tilisiirtoasiakkaiden siirtymistä maksukuoripal-
velun ja verkkopankin pariin, voi kuitenkin tilisiirtojen lopettaminen konttorilla olla
varteen otettava vaihtoehto.

6.3 Tilitapahtumat

Tilitapahtumia selvittelevät asiakkaat ovat keskimäärin 73,4 vuotiaita. Tämä ker-
too siitä, että nuoret osaavat melko hyvin itse hoitaa tilitapahtumiin liittyvät pank-
kiasiansa. Yleensä tilitapahtumiin liittyvät asiat ovat tilitapahtumien selvittelyjä,
tilin tilanteen kyselyjä tai tiliotteiden tulostuksia. Tärkeimpänä syynä asiakkailla
on tilitapahtumissa osaamattomuus (35,71 prosenttia) ja asiantuntijan neuvot
(29,59 prosenttia). Yli 8,5 prosenttia kaikista tapaamisista konttorin päivittäispal-
velupisteellä liittyi tilitapahtumiin, joten on myös syytä tarkastella, kuinka näitä
asiakkaita voitaisiin entistä vahvemmin ohjata sähköisten palveluiden pariin.

Tilitapahtumien tarkemmat selvitykset vievät konttorilla melko paljon aikaa ja aina
niitä ei saada edes paikan päällä loppuun asti hoidettua. Tällöin asiakaspalvelija
selvittää konttorilla asian loppuun myöhemmin päivällä ja on jälkikäteen asiak-
kaaseen yhteydessä. Saman asian olisi kuitenkin voinut puhelinpalvelussa hoitaa
aihealueeseen erikoistunut asiakaspalvelija. Jatkossa onkin tärkeää entistä
enemmän ohjata asiakkaita puhelinpalvelun pariin erilaisissa selvittelytilanteissa.
Osa etenkin iäkkäämmistä asiakkaista asioi konttorilla kyselemässään tilinsä sal-
doa, johon on yleensä syynä tottumus. Osa asiakkaista myös kertoo, ettei osaa
katsoa tilinsä saldoa esimerkiksi pankkiautomaatilta.

Tilitapahtumiin liittyvissä kyselyissä on tärkeää entistä selkeämmin aina päätyä
asiakkaan tilitapahtumien tulostamiseen. Jos asiakkaan tilitapahtumia käydään
ääneen läpi päivittäispalvelupisteellä, on vaarana, että toiset asiakkaat kuulevat
asiakkaan henkilökohtaisia tietoja. Tilitapahtumien tulostus asiakaspalveluna
konttorilla maksaa 5,00 euroa tulosteelta ja tämä tuleekin varmasti ohjaamaan
asiakkaita entistä enemmän itse tulostamaan tiliotteitaan verkkopankista tai teke-
mään saldokyselyitä pankkiautomaatin kautta.

6.4 Maksusopimukset

Varsinkin iäkkäillä ihmisillä on tutkimuksen mukaan selkeästi vaikeuksia maksusopimusten kanssa. Kyse on yleensä uuden maksusopimuksen solmimisesta tai maksusopimuksen muutoksesta. Yli 80 prosenttia maksusopimuksia koskeneella aiheella asioineista asiakkaista kertoi syyksi joko osaamattomuuden tai tarpeen asiantuntijan neuvoille. Maksusopimukseen liittyviä asioita oli konttorilla hieman reilu seitsemän prosenttia kaikista asioinnin aiheista ja maksusopimusasiakkaiden keski-ikä on tutkimuksen mukaan 77 vuotta, eli kyse on iäkkäiden ihmisten ongelmasta.

lääkkäämmille asiakkaille on tarpeellista tuoda selkeä ja yhtenäinen tapa solmia maksusopimuksia, jos asiakas ei itse osaa hoitaa asiaa verkossa tai hänellä ei ole verkkopankkitunnuksia. Maksusopimuksen tekemiseen ei pankin virkailijalla päivittäispalvelupisteellä kulu paljoa aikaa. Maksusopimus on myös sellainen, jota ei ole välttämätön juuri asiakkaan läsnä ollessa laittaa voimaan. Helpointa on ohjeistaa asiakasta tulemaan konttorille alkuperäinen lasku mukanaan, josta voidaan konttorilla ottaa kopio. Virkailija voi tämän kopion avulla laittaa maksusopimuksen joko saman tien voimaan tai vasta myöhemmin mahdollisen ruuhkan helittäessä.

Jos halutaan, ettei asiakkaan tarvitse tässäkään tapauksessa tulla konttorille, olisi apu helpompaan maksusopimusten solmimiseen ja muutoksiin erillinen sopimus, jonka asiakas voi laskun maksun yhteydessä täyttää ja allekirjoittaa, ja laittaa alkuperäisen laskun mukana maksukuoressa pankkiin. Tämän avulla asiakkaan on helppo itse solmia maksusopimus laskustaan. Sopimuksia olisi tarkoitus olla jaettavana konttorilla samaan tapaan kuin tilisiirtolomakkeita ja maksukuoria. Sopimuksessa on selkeät ohjeet ja kysymykset asiakkaalle, haluaako hän esimerkiksi maksaa laskun suoramaksuna vai e-laskuna. Oman kokemukseni mukaan asiakkaat ovat jo nyt kaivanneet vaihtoehtoista tapaa hoitaa maksusopimusasioitaan verkossa asioinnin rinnalle.

6.5 Käteispalvelut ja veikkausvoitot

Haastattelujen ja asiakkaiden kommenttien perusteella asiakkaat arvostaisivat suuresti, jos konttorilla tarjottaisiin vielä käteispalveluja. On kuitenkin selvää, että käteispalvelujen lakattua Joensuun konttorissa syksyllä 2017 asiakkaiden määrä konttorin päivittäispalvelupisteellä on vähentynyt huomattavasti. Mielestäni käteispalveluiden puute on pankin kannalta erittäin hyvä asia, sillä se sitoisi päivittäispalveluun paljon enemmän resursseja kuin tällä hetkellä.

Vielä kesällä 2018, kun käteispalvelujen loppumisesta oli kulunut melkein vuosi, noin joka kymmenes asiakas tuli konttorille asianaan käteispalvelut. Näistä käynneistä yli kolme neljäsosaa oli turhia, kun vain asiakkaiden etukäteistilaukset ja yritysten rahakuljetukset olivat asioita, jotka konttorilla voitiin hoitaa. On selvää, että jo itsessään käteispalvelujen lopettaminen syksyllä 2017 tulee edelleen laskemaan konttorilla asioivien asiakkaiden määrää, kun yhä useampi kuulee, ettei konttorilla enää ole käteispalveluita.

Suurin osa veikkausvoittoja lunastamaan tulleista asiakkaista ei ole tietoinen, että asian voisi hoitaa muutakin kautta. Asiakkaiden kertomusten mukaan Veikkauksen arvoissa lukee ohjeena, että voitot tulee lunastaa Danske Bankista. Todellisuudessa asiakkaan olisi helpoin tehdä lunastus missä tahansa Veikkauksen myyntipisteessä, sillä Joensuun pankkikonttori on auki vain kaksi tuntia arkisin, joten suurelle osalle asiakkaista asiointi on hankala ajoittaa juuri tälle välille. Veikkausvoittoihin liittyen tulisikin olla yhteydessä suoraan Veikkaukseen, että he osaavat jatkossa ohjata asiakkaita paremmin voittojen lunastuksessa, sillä konttorilla asioineista asiakkaista suuri osa on harmissaan, kun eivät tienneet mahdollisuudesta lunastaa voittonsa muuta kautta.

6.6 Kuolinpesän pankkiasiat

Yli puolet kuolinpesien pankkiasioista päivittäispalvelupisteellä liittyi asiakkaan haluun hoitaa asia kasvatusten tai asiantuntijan neuvojen tarpeeseen. Kuolinpesän asioita hoitava henkilö kaipaa usein opastusta kuolinpesän asioihin. Tutkimuksen perusteella konttorilla asioivista asiakkaista naiset asioivat kuolinpesän asioissa useammin kuin miehet. Tähän voi olla yhtenä selityksenä naisten korkeampi eliniänodote.

Päivittäispalvelupisteellä on usein kiireistä ja useita ihmisiä ympärillä, joten on myös asiakkaan kannalta mielekkäämpää hoitaa etenkin kuolinpesiin liittyvät asiat asiantuntijan huoneessa tapaamisessa. Aina ei voi myöskään olettaa, että päivittäispalvelupisteellä työskentelee kuolinpesäasioiden asiantuntija, joka osaisi näissä monimutkaisissa asioissa omaista tarpeeksi selkeästi auttaa. Tästä syystä mielestäni kuolinpesän asiat tulisi lähes aina pyrkiä ohjaamaan hoidettaviksi erillisessä tapaamisessa. Parhaan mahdollisen palvelun takaamiseksi asiakasta tulisi lähtökohtaisesti ohjeistaa soittamaan asiakaspalveluun ja varaamaan itsellensä henkilökohtaisen ajan kuolinpesän asioiden hoitamiseksi. Näin asiakas saa yhdellä tapaamisella asiansa hoidettua.

6.7 Asiantuntijan neuvot

Konttorilla asioinnin syistä 21,92 prosenttia liittyi asiantuntijan neuvoihin. Asiakkaiden kysymykset ovat melko usein sellaisia, että niiden selvittely konttorilla vie aikaa. Pankin puhelinpalvelussa on osaavaa henkilökuntaa ja paremmat resurssit kysymyksiin vastaamiseen. Haastatteluissa selvisi, että ennen kaikkea iäkkäämmät ihmiset suuntaavat ensimmäisenä konttorille, kun heillä on jotakin kysyttävää pankkiasioihin liittyen. Pankin tulee vielä enemmän pyrkiä ohjaamaan asiakkaita puhelinpalvelun pariin. Haasteena on opettaa asiakas aina ensimmäisenä soittamaan pankin asiakaspalveluun, josta hänet voidaan ohjata konttorille tapaamiseen, jos asiaa ei saada puhelimesta hoidettua.

Keino ohjata neuvoa kaipaavat asiakkaat puhelinpalveluun, olisi tarjota konttorilla asiakaspuhelinta, josta olisi mahdollista soittaa suoraan asiakaspalveluun. Konttorilla asiakaspalvelijan olisi mahdollista ohjeistaa asiakkaita soittamaan puhelimesta asiakaspalveluun jonottamisen sijaan. Näin konttorilla ei päivittäispuolella vaadita jokaisen osa-alueen asiantuntijaa, vaan selvittelyä vaativat kysymykset on mahdollista ohjata puhelinpalveluun. Asiakaspuhelimen avulla asiakkaat oppivat, kuinka helppoa puhelinpalveluun soittaminen on, vaikka ensimmäisellä kerralla asiakas saattaa kokea tilanteen hiukan turhauttavaksi, kun on joutunut tulemaan konttorille asti soittaakseen asiakaspalveluun. Tätä kautta asiakas kuitenkin oppii, että hänen on turha tulla konttorille neuvojen takia, kun voi soittaa jo kotoa asiakaspalveluun. Keino voi herättää asiakkaita jonkin verran vastarintaa, sillä varsinkin vanhemmat ihmiset pelkäävät puhelinpalvelun käyttöä ja kokevat saavansa parhaat neuvot asioimalla konttorilla kasvoitusten. Kyse on ennen kaikkea tottumuksesta ja näyttämällä asiakkaille kuinka nopeaa asioiden hoitaminen puhelinpalvelun välityksellä on, vanhemmatkin ihmiset oppivat hoitamaan asiansa myös vaihtoehtoisten kanavien kautta.

Etenkin pankkikortteihin liittyvät kysymykset on aina helpoin ohjata puhelinpalveluun, sillä niiden selvittely vie konttorilla paljon aikaa. Asiakkaan on lähes poikkeuksetta nopein soittaa puhelinasiakaspalveluun saadakseen asiansa ratkaistua. Pankkikorttien lisäksi kuolinpesä-, laina- ja sijoitusasioissa neuvoja kaipaava asiakas tulisi ohjata suoraan puhelinpalveluun. Muutoksessa voi kestää jonkin aikaa, sillä kyse on asiakkaiden tottumuksesta toimia tietyllä tavalla.

6.8 Käytön neuvonta

Kaikki asiakkaat iästä riippumatta kertovat, että vanhemmat ihmiset kaipaavat nykyaikaisessa muuttuvassa pankkimaailmassa käytön neuvontaa. Tutkimusten mukaan ihmiset kokevat suurimmaksi osaksi vastuun neuvonnasta läheisillä. Asiakkaat kokevat pankin vastuuksi opastaa iäkkäitä ihmisiä heidän omien tuotteidensa ja niihin vaadittavien laitteiden käytössä. On myös pankin etu, että asiakkaat osaavat käyttää itsenäisesti sen palveluja. Tutkimuksen perusteella yli 16 prosenttia kaikista konttorikäynneistä liittyy asiakkaan osaamattomuuteen hoitaa

asiansa itsenäisesti. On siis selvää, että asiakkaat kaipaavat ohjeistusta. Kyse on ennen kaikkea ikäihmisten ongelmasta, sillä keskimäärin osaamattomuuden syyksi konttorilla asiointiin kertoi 75,3-vuotias asiakas.

Asiakkaille voisi olla tärkeää, että heidän olisi mahdollista varata aika verkkopankin käytön opastukseen. Samalla asiantuntijan kanssa olisi syytä käydä kokonaisuudessaan läpi asiakkaan tavat hoitaa pankkiasioitaan. Olisi hyvä esimerkiksi selvittää, minne asiakkaan tulot tulevat, miten asiakas maksaa laskunsa ja miten asiakas säästää. Näin asiantuntija pystyy opastamaan asiakasta kaikkien pankkiasioden hoidossa.

On epäselvää, tulisiko neuvonnan myötä asiakkaiden määrä konttorilla laskemaan vai nousemaan. Neuvonnan avulla asiakkaat oppivat hoitamaan asiansa omatoimisesti, mutta toisaalta neuvonta saattaa kannustaa asiakkaita enemmän konttorille asiomaan uusin kysymyksin. On kuitenkin selvää, että käytön neuvonta on asia, jota asiakkaat ja heidän läheisensä toivovat. Joka tapauksessa, konttorilla käyvien asiakkaiden määrän vähentyessä sukupolvien vaihtuessa sekä pankin toimenpiteiden perusteella, käytön neuvonta päivittäispalvelusteella tulee myös olemaan entistä helpompaa. Tulevaisuudessa asiakaspalvelijalla tulee joka tapauksessa olemaan enemmän aikaa yhtä palveltavaa asiakasta kohden, joten asiakkaita tulee olemaan myös entistä helpompi neuvoa ja opastaa.

6.9 Ilmoitukset konttorilla hoidettavista asioista

Tutkimuksen perusteella asiakkaille on hieman epäselvää, mitä palveluita konttorilla tarjotaan ilman ajanvarausta. Yli 12,5 prosenttia kaikista asiointikerroista oli sellaisia, joita ei voitu hoitaa konttorilla. Pankin nettisivuilla ja konttorin ulkopuolella olisi tärkeää ilmoittaa, millaisissa asioissa asiakkaan tulee varata etukäteen aika tapaamiseen. Ajanvaraus on hyvä tehdä etenkin kuolinpesä-, sijoitus- ja laina-asioissa. Puhelinpalvelussa asiakkaalle voidaan varata aika asiantuntijan tapaamiseen. Asiakaspalvelija voi myös hoitaa asiakkaan asian suoraan puhelimessa, jos se on mahdollista.

Asiakkaat tulisi ohjata soittamaan puhelinpalveluun myös uusien tuotteiden avaamiseen liittyen. Tutkimuksessa konttorin päivittäispalvelupisteellä uusia tuotteita avaavien keski-ikä oli 47,4 vuotta, joka oli kaikista asiointin aiheista selkeästi vähiten. Moni nuori tulee pankkikonttoriin ottamaan esimerkiksi ensimmäiset verkkopankkitunnukset käyttöönsä. Päivittäispalvelupisteellä asiaa ei kuitenkaan voida hoitaa, sillä konttorilla pyritään avaamaan uudet tuotteet ainoastaan ajanvarauksen kautta. Varsinkin nuorten asiakkaiden toimintaa helpottaisi selkeät tiedot pankin verkkosivuilla konttorilla hoidettavista asioista.

6.10 Muut huomiot tuloksista

Konttorin päivittäispalveluasiakkaista vain 14,4 prosentilla asiointi liittyi useampaan kuin yhteen aiheeseen. Vaikuttaa siltä, että asiakkaat suuntaavat heti konttorille, kun asiointiin on syy eivätkä odota, että voivat hoitaa useita asioita kerralla. Havaintojeni perusteella asiakkaat, joilla on useita aiheita samalla konttorikäynnillä, asuvat todennäköisemmin kaukana konttorista. Tällaiset asiakkaat asioivat konttorilla harvoin, mutta pyrkivät yhdellä kerralla hoitamaan kaikki päivittäiset pankkiasiansa. Myös aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että konttorin läheisyydessä asuvat asiakkaat asioivat konttorilla kaukana asuvia todennäköisemmin. Lähellä asuvat asiakkaat kokevat puhelinpalvelun usein turhaksi, koska saavat nopeammin palvelua kävelemällä konttorille.

Kaikista asiakkaista 12,76 prosenttia asioi konttorilla usein. Joka päivä tällaisia asiakkaita kävi konttorilla keskimäärin hieman alle kaksi. Lukuun on merkitty asiakkaat, jotka asioivat konttorilla vähintään kolmatta kertaa saman vuoden aikana. Usein asioivien asiakkaiden vähäisen määrän perusteella konttorilla ei enää hoideta sellaisia asioita, jotka vaatisivat asiakkaalta useita käyntejä. Esimerkiksi käteispalvelujen lopettaminen on varmasti vähentänyt usein asioivien asiakkaiden määrää.

Päivittäin keskimäärin 1,37 asiakasta pyrki hoitamaan päivittäisiä pankkiasioitaan aukioloaikojen ulkopuolella. Tämä vastasi 8,93 prosenttia kaikista konttorilla asioineista asiakkaista. Konttorin ovien ulkopuolella on lappu, jossa ohjeistetaan asiakasta soittamaan ovikelloa, jos hänellä on pankkitunnuksiin liittyvä kiireellinen asia. Jos verkkopankkitunnukset menevät lukkoon, on asiakkaan hankala hoitaa monia päivittäisiä asioitaan, joten niissä autetaan aukioloajoista huolimatta. Monet aukioloaikojen ulkopuolella asioivat asiakkaat tarvitsevat kuitenkin apua myös muissa asioissa, joista suurin osa voitaisiin hoitaa sähköisten- tai muiden etäpalveluiden kautta. Näissä tapauksissa asiakas kannattaa suoraan ohjata soittamaan pankin puhelinpalveluun, jotta konttorilla voidaan häiriöttä keskittyä palvelemaan ajanvarausasiakkaita siihen tarkoitettuna aikana. Asiakkaan on myös aina mahdollista tulla asioimaan konttorille seuraavana päivänä konttorin aukioloaikoina. Palvelemalla asiakkaita vain aukioloaikoina laskevat asiakaskäynnit konttorilla noin yhdellä asiakkaalla päivässä.

7 Yhteenveto ja pohdinta

Onnistuin opinnäytetyössä mielestäni hyvin ja olen erityisen tyytyväinen aineiston suureen kokoon. Aloittamalla tutkimuksen valmistelun ajoissa ja suunnitteleamalla huolella minun oli mahdollista keskittyä aineiston keräämiseen kolmen kuukauden ajan. Onnistumisessa auttoi myös oma mielenkiintoni tutkittavaa aihetta kohtaan. Mielestäni opinnäytetyöni antaa toimeksiantajalle hyvän perustan jatkaa pankkipalveluiden suunnittelua entistä paremmin asiakkaiden tarpeita tyydyttävään suuntaan. Uskon, että työstä käy selkeästi ilmi asiakkaiden erilaiset asiointitottumukset ja tutkimus vastaa sille etukäteen asetettuihin tavoitteisiin.

Tutkimuksessa käydään läpi asiakkaiden erilaisia syitä asioida konttorilla. Konttorilla asiointiin syistä itselleni nousevat eniten esiin asiakkaiden tottumukset ja pelot. Etenkin vanhempien ihmisten on hankala sopeutua muuttuvaan pankkimaailmaan, kun jotkin asiat on aina voinut hoitaa konttorilla. Heidän mielestään muutos tapahtuu sellaisella vauhdilla, että heidän on hankala pysyä mukana. Konttorilla asiointiin liittyy myös väärin tekemisen pelko. Omassa verkkopankissa

voi harvoin tehdä mitään peruuttamatonta ja virheet on usein mahdollista korjata. Saattaa kuitenkin liittyä suomalaiseen kulttuuriimme, että pelkäämme virheiden tekemistä. Etenkin tästä syystä osa asiakkaista haluaa asioida konttorilla, kun vastuun virheestä voi ulkoistaa pankkivirkailijalle.

Tutkimuksen pohjalta näen suurimpana ongelmana ylimääräiseen ja turhaan asiointiin sen, että asiakkailla on tapana ensimmäisenä lähteä asioimaan konttorille, kun jotakin kysyttävää on. Kaikkien kannalta paras vaihtoehto olisi, että asiakas soittaisi aina ensin puhelinpalveluun, jossa kerrotaan, voidaanko asia hoitaa suoraan puhelimesta ja tarvittaessa ohjataan käymään konttorilla. Soittamalla ensin puhelinpalveluun asiakasta voidaan heti ohjeistaa, kuinka hän pystyy itse tekemään tarvittavat toimenpiteet ilman turhaa konttorilla asiointia. Puhelinpalvelussa osataan myös kertoa, mikäli hänen asiaansa ei voida hoitaa konttorilla, jolloin turhilta käynneiltä vältytään. Tulevaisuuden haasteena on opettaa asiakkaat aina ensimmäisenä soittamaan puhelinpalveluun ja vasta sitten asioimaan konttorilla, jos asia ei sitä kautta hoidu.

Tutkimus tuki ennakkokäsitystäni, jonka mukaan etenkin iäkkäille asiakkaille laitteiden käyttäminen on hankalaa. Nämä asiakkaat tarvitsevat ehdottomasti apua pankkipalveluiden käytössä. On kuitenkin epäselvää, kenen vastuulla käytönneuvonta on. Pankissa on osaavia henkilöitä töissä, mutta pankin tehtävä ei lähtökohtaisesti ole ihmisten opastaminen laitteiden käytössä. Tästä huolimatta olisi pankin etu, että sen asiakkaat osaavat käyttää sen tarjoamia palveluita. Voi olla perusteltua, että pankki tarjoaisi käytön neuvontaa verkkopankkiin, mobiilipankkiin, maksukortteihin ja maksupalveluun liittyen. Pankin on kuitenkin punnittava neuvonnasta koituneita kustannuksia hyötyihin nähden. Voi olla, että iäkäs asiakas ei tule käyttämään hänelle opetettuja taitoja kovin pitkään, jos hän ei jossakin kohtaa kykenekään enää hoitamaan pankkiasioitaan. Neuvonnan tarjoamisella voisi kuitenkin olla monia positiivisia vaikutuksia, kuten asiakkaiden parempi sitoutuminen pankkia kohtaan sekä hyvä maine. Sukupolvien vaihtuessa käytön neuvonnan tarve tulee todennäköisesti luonnollisesti vähenemään. Konttorilla asioivien asiakkaiden vähentyessä pankkivirkailijoilla on tulevaisuudessa enemmän aikaa yhden asiakkaan palvelua kohden, jolloin käytön neuvonta myös ilman

ajanvarausta helpottuu. Lisäksi pankin tekemillä toimenpiteillä on mahdollista ohjata asiakkaita myös luonnollista tahtia nopeammin sähköisten palveluiden pariin. Tähän auttavat asiakkaiden opastaminen ja halvemmalla hinnalla kannustaminen. Myös lopettamalla osa palveluista asiakkaiden on niiden osalta pakko siirtyä sähköisten palveluiden käyttöön.

Pankin on tulevaisuudessa pohdittava, keitä varten se ylläpitää nykyisiä palveluitaan konttorilla. Jo tänä päivänä suuri osa paikanpäällä asioivista asiakkaista on iäkkäitä ihmisiä ja todennäköisesti uudet sukupolvet oppivat hoitamaan pankkiasiansa etäpalveluiden kautta. Konttorilla asioikin tulevaisuudessa vain pienempi joukko ihmisiä, jotka kuitenkin kaipaavat apua pankkiasioissaan. On jo nyt selvää, että osa vanhuksista ei koskaan edes neuvonnan avulla opi käyttämään kaikkia pankin etäpalveluita. Tämän asiakasryhmän aina vain pienentyessä konttorien päivittäispalveluiden ylläpitäminen tulee koko ajan kannattamattommaksi. Näyttää esimerkiksi siltä, että osa asiakkaista tulee käyttämään omasta tahdostaan tai osaamattomuudesta johtuen käteistä rahaa aina. Tulevaisuudessa onkin pohdittava, kenen vastuulla on järjestää näille asiakkaille käteispalveluita. Pankin on muiden voiton maksimointia tavoittelevien yritysten tavoin keskityttävä kustannusten minimointiin, joten voi olla, ettei sen ole järkevää tarjota sellaista palvelua, joita vain harva sen asiakkaista käyttää. Pankin täytyy päättää, mihin sen on tulevaisuudessa järkevää panostaa.

Opinnäytetyöni antaa päivittäispalveluiden suhteen kuvan asiakkaiden tarpeista tämän päivän pankkimaailmassa, sekä kattavan kuvan toimeksiantajayrityksen tilanteesta. Tutkimuksen tuloksia voidaan todennäköisesti soveltaa myös samankaltaisiin pankkeihin, joissa ei ole enää käteispalveluja tarjolla ja joilla on samankaltainen historia kaupungissa. Maantieteellisellä sijainnilla saattaa olla vaikutusta asiakkaiden käyttäytymiseen, sillä toisella puolella Suomea olevan pankin asiakkailla saattaa olla erilaisia asiointitottumuksia. Uskon kuitenkin, että opinnäytetyöni antaa hyödyllistä tietoa jokaiselle suomalaiselle pankille tämän päivän asiakaskäyttäytymisestä.

7.1 Opinnäytetyö suhteessa muihin tutkimuksiin

Aikaisemmissa tutkimuksissa on käsitelty yleisesti digitalisaation vaikutusta asiakaskäyttäytymiseen. Niissä on havaittu iällä olevan vaikutusta käytettyihin asiointikanaviin. Niiden mukaan iäkkäät ihmiset asioivat mieluiten konttorilla esimerkiksi tottumuksesta tai koska eivät osaa käyttää laitteita.

Muissa tutkimuksissa käsitellään asiakastyytyvää ja asiointitottumuksia laajemmasta näkökulmasta useampien eri kanavien kautta. Oma tutkimukseni käsittelee ainoastaan konttorilla asiointia, minkä vuoksi siihen on pystytty syventymään paljon laajemmin. Muista tutkimuksista poiketen olen omassa työssäni tutkinut konttorilla asiointin aiheita. Samanlaista päivittäispalveluiden aiheiden jakaumaa ei löytämissäni tutkimuksissa ole käsitelty. Olen lisäksi tutkinut aihetta tarkemmin iän ja sukupuolen suhteen. Muissa tutkimuksissa ei ole myöskään käsitelty eri asiointin aiheisiin johtaneita syitä.

7.2 Jatkotutkimukset

Tässä tutkimuksessa olen keskittynyt määrällisen aineiston keräämiseen toimeksiantajan pyynnöstä, jotta pankki saa laajan kuvan asiakkaidensa päivittäispalveluiden tarpeista. Pankki pystyy tutkimuksen avulla muuttamaan toimintaansa tehokkaammaksi sekä jatkamaan omien toimintojensa suunnittelua. Mahdollisessa jatkotutkimuksessa selvittäisin keinoja, joilla voidaan entistä paremmin ohjata asiakas hakemaan palvelua juuri niistä kanavista, jotka hänelle parhaiten sopivat. Olisi myös kiinnostavaa tutkia pienen ryhmän avulla, kuinka konttorilla tarjottava käytön neuvonta vaikuttaisi asiakkaiden asiointitiheyteen. Tällaisen tutkimuksen avulla pankki pystyisi selvittämään käytön neuvonnan hyötyjä suhteessa siitä aiheutuviin kustannuksiin.

Tutkimuksessa olisin voinut käsitellä myös eri muuttujien vaikutusta asiakkaiden konttorilla asiointiin. Mielenkiintoista olisi tutkia, onko esimerkiksi koulutustasolla, asiakkuuden laajuudella tai etäisyydellä pankkikonttorista vaikutusta asiointiin.

tikäyttämiseen. Jatkotutkimuksessa itseäni kiinnostaisi myös tutkia toimeksiantajaa varten, mihin kellonaikoihin asiakkaiden käynnit sijoittuvat, jotta toimeksiantaja pystyy tulevaisuudessa suuntaamaan rajalliset resurssinsa vielä tehokkaammin. Olisi myös mielenkiitoista nähdä, saadaanko pankkikonttoreissa muualla Suomessa samankaltaisia tuloksia aiheiden ja syiden suhteen, kuin tässä opinnäytetyössä on saatu.

Lähteet

- Aarnivaara, A. & Joutsensaari, J. 2017. Pankkien päivittäispalvelut murroksessa : uusi maksupalveludirektiivi. Turun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017121821810>. 6.10.2018.
- Danske Bank. 2018a. Tietoa pankista. <https://danskebank.com/fi/tietoa-pankista>. 4.9.2018.
- Danske Bank. 2018b. Tekninen tuki. <https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/tekninen-tuki>. 10.10.2018.
- Danske Bank. 2018c. Kortit. <https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/kortit>. 10.10.2018.
- Danske Bank. 2018d. Pankkitunnukset. <https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/pankkitunnukset>. 10.10.2018.
- Danske Bank. 2018e. Tilit. <https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/tilit#t3>. 10.10.2018.
- Danske Bank. 2018f. Käteispalvelut ja matkavaluutta. <https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/kateispalvelut>. 10.10.2018.
- Danske Bank. 2018g. Yksilöllistä ja kokonaisvaltaista varallisuudenhoitoa. <https://danskebank.fi/fi-fi/Private-Banking/Pages/tapamme-toimia.aspx>. 10.10.2018.
- Finanssiala. 2017a. Pankit merkittäviä kansantaloudelle. Finanssiala ry. <http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/pankit-ja-rahoitus/Sivut/default.aspx>. 9.10.2018.
- Finanssiala. 2017b. Pankkivuosi 2017. Finanssiala ry. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Pankkivuosi-2017.pdf>. 9.10.2018.
- Finanssiala. 2017c. Töissä finanssialalla. Finanssiala ry. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-T%C3%B6iss%C3%A4-finanssialalla-2017.pdf>. 10.10.2018.
- Finanssialalle. 2018a. Henkilöasiakkaan päivittäispalvelut. Finanssiala ry. <http://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/pankkiala/henkiloasiakkaan-paivittaispalvelut.html>. 11.9.2018.
- Finanssialalle. 2018b. Pankkiasiakkaan asiointikanavat. Finanssiala ry. <http://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/pankkiala/henkiloasiakkaan-paivittaispalvelut/pankkiasiakkaan-asiointikanavat.html>. 10.10.2018.
- Finanssivalvonta. 2015. Kuolinpesän asioiden hoitaminen. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Asiointi/Kuolinpesa/Pages/Default.aspx>. 1.10.2018.
- Finanssivalvonta. 2017. Pankit tarjoavat monenlaisia palveluja. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx. 10.10.2018.
- Fungacova, Z., Toivanen, M. & Tölö, E. 2015. Pankkisektori muutoksen kynsissä. Euro&Talous. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>. 4.6.2018.
- Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Helsinki: Alma Talent.
- Hakkarainen, P. 2013. Monikanavaisuus ja sen hyödyntäminen pankkipalveluissa. Tutkimus Savonlinnan Danske Bankin asiakkaiden näkemyksistä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma.

- Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013052811353>. 8.10.2018.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Helsingin Sanomat. 2018. 83-vuotias nainen häkeltä kateisnoston hankaluuksista – Miksi pankissa kysellään rahankäytöstä avoimessa tilassa?. <https://www.hs.fi/talous/art-2000005751906.html>. 1.10.2018.
- Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa – trendit ja ilmiöt. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Holopainen, K. 2012. Henkilöasiakkaiden käyttämät pankkipalvelut. Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201205086967>. 8.10.2018.
- Ikäteknologiakeskus. 2018. Pankkipalvelut kuuluvat kaikille. https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Ikaeteknologiakeskus/Pankkipalvelukysely_Lea_Stenberg.pdf. 9.10.2018.
- Kallonen, T. 2017. Finanssiala vahvistaa tuottavuutta ja työhyvinvointia. Finanssiala ry. <http://www.finanssiala.fi/linjaukset/tyoelaman-murros>. 4.6.2018.
- Kontkanen, E. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Lamminpää, L. & Lääveri, L. 2016. Pankin päivittäispalveluiden kehittäminen asiakastyytyväisyyden näkökulmasta : Case Pankki X. Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016123021563>. 8.10.2018.
- Liikanen, E. 2016. Rahoitusmarkkinat ennen ja jälkeen finanssikriisin. Teoksessa Kivistö, S., Pihlström, S. & Tolonen, M. (toim.) Talous ja moraalit. Helsinki: Gaudeamus Oy, 207-224.
- Mustonen, S. 2017. Digitalisaatio lisää kilpailua pankkitoimialalla. Finanssivalvonta. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/valtari/Pages/Digitalisaatio_033017.aspx. 4.6.2018.
- Pohjola, M. 2015. Digitalisaatio ja tuottavuus finanssialalla –tutkimus. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Digitalisaatio_ja_tuottavuus_finanssialalla.pdf. 9.10.2018.
- Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2011. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turku: Turun yliopisto.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Yle. 2017. Some ei korvaa suoraa kontaktia pankkihenkilöön – Osa nuoristakin haluaa asioida pankissa kasvotusten: "Siitähän tulee aikuisuuden tunne". <https://yle.fi/uutiset/3-9934267>. 1.10.2018.
- Yle. 2018a. Nordea lätkäisee pankkiasionnille jopa 90 euron vuosimaksun – Pankki: Suurimmalla osalla hinta laskee. <https://yle.fi/uutiset/3-10153685>. 1.10.2018.
- Yle. 2018b. "Valtaamme pankkialan Suomessa" – brittiläinen miljardiyhtiö astui rehvakkaasti julkisuuteen. <https://yle.fi/uutiset/3-10397197>. 1.10.2018.
- Yle. 2018c. Yle Uutiset. Ylen kysely: Digilaitteiden käyttö monelle tuskaisen hankalaa - Eero Kalevi Kaivola, 86: Tuntuu siltä, että kielikin muuttuu, jos vaihtaa laitteesta toiseen. <https://yle.fi/uutiset/3-10346635>. 1.10.2018.
- Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu: menestystekijä finanssialalla. Vammala: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

Teemahaastattelun runko

TUTKIMUS PANKIN PÄIVITTÄISPALVELUISTA

Ikä:
Sukupuoli:
Asiakkuuden laajuus:

Ympyröi jokaisen väittämän kohdalta numero, joka vastaa parhaiten mielipidettäsi.

Väittämä					
	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei mielipidettä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pankkiasioihin liittyvissä kysymyksissä suuntaan ensimmäisenä konttorille selvittämään asian	1	2	3	4	5
Koen erittäin tärkeäksi, että pystyn hoitamaan pankkiasiani kasvatusten asiantuntijan kanssa	1	2	3	4	5
Koen konttorilla asiointin turvallisemmaksi kuin sähköisten kanavien tai puhelinpalvelun käytön	1	2	3	4	5
Koen pankin sähköisten palveluiden käytön hankalaksi	1	2	3	4	5
Koen, että minulla ei ole riittävästi tietoa pankin erilaisista sähköisistä asiantavoista	1	2	3	4	5
Olen saanut pankilta tukea sähköisten palveluiden käyttöön	1	2	3	4	5
Käyttäisin pelkästään pankin sähköisiä palveluita, jos minua opastettaisiin enemmän niiden käytössä	1	2	3	4	5

Avoimet kysymykset:

- 1) Millaisissa asioissa ja miksi haluat vieraila konttorilla hoitamassa pankkiasiasi sähköisten palveluiden sijaan?

- 2) Miten pankki voisi parantaa palvelujaan?

- 3) Miten pankki voisi tukea asiakkaita pankkiasioiden hoitamisessa sähköisten palveluiden kautta?