

Lakimuutoksien vaikutus palvelumyyjän työhön

Markus Seppänen

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2020
Tradenomi (AMK), liiketalous
Finanssiala

Tekijä(t) Seppänen, Markus	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Kesäkuu 2020
	Sivumäärä 50	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Lakimuutoksien vaikutus palvelumyyjän työhön		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Anne Eskola		
Toimeksiantaja(t) Osuuskauppa Keskimaa		
Tiivistelmä (yhtenäisempi) <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka lakimuutokset vaikuttivat palvelumyyjän työhön pankkipisteillä. Osuuskuntalain muutos lopetti säästökassat, ja SOK pohti tuolloin varteenotettavia vaihtoehtoja säästökassoille. Uuden pankin perustaminen oli paras vaihtoehto muiden vaihtoehtojen joukossa. S-Pankki perustettiin vuonna 2007. Suuri määrä myyjiä koulutettiin pankkipisteille. Myyjien toimintapoihin vaikuttivat kiristyvät lakiuudistukset finanssikriisin jäljiltä, S-Pankin kasvu ja muuttuva maailma. Tutkimuksessa tarkasteltiin palvelumyyjän näkökulmasta, miten työskentely muuttui vuodesta 2007 vuoteen 2019.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusotetta. Aineistonkeruussa hyödynnettiin sekä primaari- että sekundaariaineistoa. Primaariaineisto kerättiin avoimien haastattelujen avulla ja sekundaariaineisto kerättiin S-Pankin vuosikertomuksista. Tutkimuksessa haastateltiin kolmea Keskimaan työntekijää, jotka ovat työskennelleet pankin perustamisesta asti eri Keskimaan pankkipisteillä.</p> <p>Haastattelut analysoitiin ja niistä kirjoitettiin kolme erillistä narratiivista kertomusta, joita analysoitiin narratiivisena analyysinä. Narratiivisessa analyysissä huomiointiin sekundaariaineistona käytetyt S-Pankin vuosikertomukset. Aineistosta löydettiin analysoimalla merkittävimmät muutokset, jotka vaikuttivat palvelumyyjän työskentelyyn.</p> <p>Tutkimuksen tuloksina saatiin, että S-Pankki kasvoi tasaisesti vuoteen 2019 asti muutaman tappiollisen alkuvuoden jälkeen. Laki tiukentui oleellisesti ja Osuuskaupan pankkipisteet vähentyivät, mitä lähemmäksi tultiin nykyaikaa. Pankkipisteiden toimintavat olivat hyvin erilaisia alkuaikoina. Palvelupisteillä toiminta tehostui. Osaltaan tähän vaikutti, että nykyisin palvelumyyjät tekevät pelkästään pankkityötä pankkitiimiissä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) S-Pankki, Osuuskauppa Keskimaa, lainsäädäntö, pankkitoiminta, palvelumyyjä, kauppankki		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Seppänen, Markus	Type of publication Bachelor's thesis	Date June 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 50	Permission for web publication: x
Title of publication The effects of legal reforms in service sales representative's work		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Eskola Anne		
Assigned by Osuuskauppa Keskimaa		
Abstract <p>The goal of the research was to find out how law changes affected the work of a service vendor at banks. The amendment to the Cooperatives Act put an end to savings funds, and at that time SOK was considering viable alternatives to savings funds. Setting up a new bank was the best option among the alternatives. S-Bank was founded in 2007. Many salespeople were trained to work at bank branches. Service vendors' operations were affected by tightening legal reforms in the wake of the financial crisis, S-Bank's growth, and the changing world. The study examined how the work changed from 2007 to 2019 from the perspective of the service vendor.</p> <p>A qualitative research approach was used as the research method. Both primary and secondary data were used in the data collection. Primary data was collected through open interviews and secondary data from S-Bank's annual reports. Three Keskimaa employees who have worked at various Keskimaa bank branches since the bank was established were interviewed for the study.</p> <p>The interviews were analyzed, and three separate narratives were written about them. These were analyzed as narrative analysis. The narrative analysis considered S-Bank's annual reports used as secondary data. The most significant changes affecting the service vendor's work were found by analyzing the material.</p> <p>The results of the research showed that S-Bank grew steadily until 2019 after a few loss-making early years. The law tightened substantially, and the number of bank branches decreased in later years. Banking practices were very different in the early days. At the service points, operations became more efficient. This was partly because today service vendors only do banking work in a banking team.</p>		
Keywords/tags (subjects) S-Bank, co-op Keskimaa, Legislation, Banking, Service vendor, commercial banking		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Muuttuva maailma	6
2	Tutkimusasetelma	7
2.1	Tutkimusongelma	7
2.2	Tutkimusote ja tutkimusmenetelmä	10
2.3	Aineistonkeruumenetelmä ja analysointimenetelmä	11
2.4	Tutkimuksen luotettavuus	12
3	S-Pankin tarina	14
3.1	Pankkitoiminnan aloittaminen	14
3.2	Kummajaisesta pankiksi	18
3.3	Ponnistelusta ennätystulokseen	19
4	Suurimmat lakimuutokset	21
4.1	Pankkien vakavaraisuus	22
4.2	Laki luottolaitosten toiminnasta	23
4.3	Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen	24
4.4	PSD 2	25
4.5	General Data Protection Regulation	26
5	Tutkimuksen toteutus ja tulokset	27
5.1	Kohti avointa haastattelua	27
5.2	Liikennemyymälän työntekijästä pankkiosaajaksi	28
5.3	Sokoksen säästökassasta pankkitoimintaan	30
5.4	Seppälän säästökassasta pankkitoimintaan	31
5.5	Muutokset pankkityössä	32
6	Johtopäätökset	36
7	Pohdinta	39
	Lähteet	46

Kuviot

Kuvio 1. Tutkimusongelma	9
Kuvio 2. S-Pankin asiakkaat 2007-2010	16
Kuvio 3. S-Pankin talletukset 2007-2010	17
Kuvio 4. Talletukset 2011-2017	19
Kuvio 5. Liikevoitto 2007-2019	21
Kuvio 6. Basel 2 ja Basel 3 erot	22
Kuvio 7. S-Pankin vakavaraisuus	23
Kuvio 8. PSD 2 ja PSD 1 direktiivin ero	26
Kuvio 9. Kertomuksien ja vuosikertomuksien rakentuminen aikajanelle	33
Kuvio 10. Keskimään toimipaikat ja merkittävät lakiuudistukset	37
Kuvio 11. S-Pankin asiakasmäärä, talletukset ja merkittävimmät muutokset	39
Kuvio 12. Suurimmat lakimuutokset palvelumyyjän näkökulmasta	42

1 Muuttuva maailma

S-Pankki perustettiin ympäristöön, jossa oli juuri alkanut maailmanlaajuinen pankkikriisi. Kriisi sai alkunsa Yhdysvalloista. Siellä kaatui muun muassa pankkijätti Lehman Brothers, joka oli toiminut rahamarkkinoilla yli 150 vuotta. Mahdollinen syy tähän oli vanhentunut lainsäädäntö, joka ei ollut pysynyt kehityksen mukana. (Forsman 2018.) Tästä syntyi dominoefekti, mikä vaikutti koko maailmantalouteen. Euroopassa vaikutukset näkyivät esimerkiksi Islannissa, jossa koko pankkisektori kaatui. (Korteila 2009.) Lakisäännökset ovat perinteisesti olleet tiukkoja, mutta niitä alettiin kiristämään tuntuvasti finanssikriisin jälkeen erilaisin menetelmin, jotta tulevaisuudessa välttyttäisiin vastaavilta finanssikriiseiltä. (Kontkanen 2015, 24.)

Lakimuutoksia on tuotu S-Pankin perustamisesta hyvin paljon, koska niillä halutaan ennaltaehkäistä finanssikriisin kaltaisia ongelmia. Osa lakimuutoksista vaikuttaa pankin toimintaan merkittävästi, mutta ne eivät välttämättä näy palvelumyyjän työnkuvassa millään tavalla. Tutkimuksessa tullaan perehtymään siihen, mitä lakimuutoksia on tuotu pankkimaailmaan ja mikä niiden vaikutus on ollut pidemmällä aikajaksolla. Tarkoituksena on löytää suurimmat lakimuutokset, mitkä ovat vaikuttaneet palvelumyyjän työhön. Tutkitaan, mitkä ne ovat ja miten ne ovat todellisuudessa vaikuttaneet pankin ja työntekijän toimintapoihin Keskimaan pankkipisteillä.

Finanssiala on hyvin laaja käsitteenä, ja pankkisektori on pieni osa finanssialaa. Finanssialaa voidaan ajatella isoksi koneistoksi, josta löytyy monta osaa. Pankkisektori on yksi finanssialan osa. Keskimaan palvelumyyjä on käytännössä pienempi palanen, mutta sitäkin tärkeämpi osa S-Pankin toiminnassa. Tutkimuksessa tullaan käsittelemään lakimuutoksien lisäksi S-Pankin perustamista, kasvuvaihetta ja nykytilaa. Historiakatsauksessa nostetaan esille keskeisimmät asiat, jotka ovat vaikuttaneet eniten S-Pankin tasaiseen kasvuun ja sitä kautta ennätystulokseen, mikä tuli vuonna 2019 (ks. S-Pankin vuosi 2019. 2020, 4).

Yksittäisistä lakimuutoksista on tehty lukuisia laadullisia opinnäytetöitä poikittaistutkimuksena. Lähimmäksi tämän tutkimuksen aihetta osuu Jyväskylän ammattikorkea-

koulun opiskelija Miika Santalan vuonna 2016 tekemä tutkimus: POP Pankkien yhteenliittymän vaikutus Keuruun Osuuspankkiin. Työ toteutettiin Case-tutkimuksena, jossa tutkitaan yhteenliittymän vaikutusta Keuruun Osuuspankkiin. Työssä kerättiin aineistoa teemahaastatteluna. Teoreettinen viitekehys on rakennettu pankkitoiminnasta, lakimuutoksista ja finanssikriisistä. Santalan tutkimus sivuaa teoriaosuuden kohdalta tätä tutkimusta. (Santala 2016.) Lakimuutoksia on tullut kuitenkin paljon vuoden 2016 jälkeen, joten vaikka kyseessä on sama aihepiiri, niin tutkimusmenetelmät eroavat ja tutkimuksessa tutkitaan eri pankkia. Lait ovat myös päivittyneet vuodesta 2016.

2 Tutkimusasetelma

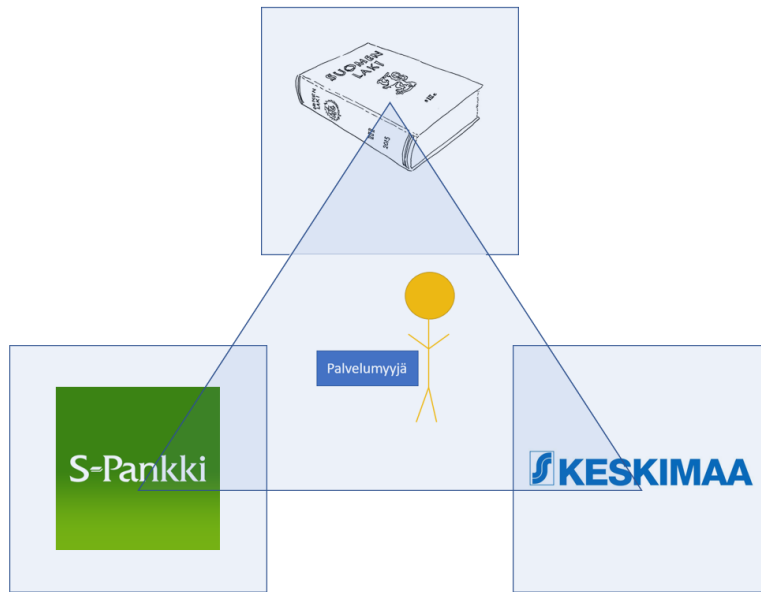
Tutkimuksen tavoitteena on tutkia, kuinka lakimuutokset ovat vaikuttaneet palvelumyyjän työskentelyyn eri Keskimään toimipisteillä. Pankkimaailma on muuttunut pienessä ajassa paljon, ja uudenlainen markkinatilanne on pakottanut pankit muuttamaan ja tehostamaan omaa toimintaansa. Lakimuutokset ovat kiristyneet osaltaan johtuen toistuvista finanssikriiseistä ja kasvavista riskeistä pankkimaailmassa. Asiakkaiden toimintatavat ovat muuttuneet erilaiseksi ja samaan aikaan asiakasmäärät ovat nousseet. Tässä osiossa määritellään tutkimuksen tutkimusongelma, tutkimusote, tutkimusmenetelmä, aineistonkeruumenetelmä, analysointimenetelmä ja arvioidaan lisäksi tutkimuksen luotettavuutta.

2.1 Tutkimusongelma

Tässä työssä tutkimusongelmaksi muodostui, kuinka lakiuudistukset ovat vaikuttaneet toimintapoihin Keskimään pankkipisteillä. Tutkimusongelma on ajankohtainen, koska Keskimään pankkipisteet perustettiin vuonna 2018 ja S-Pankki perustettiin 2007. Molemmat ovat kohtuullisen uusia, jos verrataan Suomessa toimivia muita pankkeja. Tarkoituksena on tutkia, että miten toimintavat ovat muuttuneet pitkällä aikavälillä, koska S-Pankki on kasvanut paljon perustamisesta, lait ovat tiukentuneet olennaisesti ja maailma on muuttunut erilaiseksi, mitä se oli S-Pankin alkuaikoina.

Suomen osuuskauppojen keskuskunnan (SOK) alla toimii 16 itsenäistä alueosuuskauppaa Suomessa. Osuuskaupoissa palvelumyyjä hoitaa sekä alueosuuskauppansa asiakasomistaja-asioita että S-Pankin tuotteita. Keski-Suomen alueella toimii Osuuskauppa Keskimaa. S-Pankki on vuonna 2007 perustettu suomalainen kauppapankki. Laki ohjaa osuuskauppoja sekä pankkia sääntelykehikon sisällä (Kontkanen 2015, 24). S-Pankilla on aluksi ollut asiakaspalvelupisteitä Keskimaan alueella lähes jokaisessa myymälässä, mutta nämä ovat aikojen kuluessa keskittyneet suurempiin myymälöihin. 2018 Osuuskauppa Keskimaa perusti oman pankkitiimin, joka hoitaa pääosin pankkiasioinnin. Osuuskauppa Keskimaa on kuitenkin säilyttänyt pienempiä asiakaspalvelupisteitä esimerkiksi Äänekoskella, Jämsässä ja Keuruulla. (Tammitie 2018.)

Tutkimusongelma pyritään ratkaisemaan perehtymällä alla olevaan kuvioon 1. Palvelumyyjiin vaikuttaa olennaisesti kolme erilaista osa-alueetta. Tutkimusongelmaa tarkastellaan palvelumyyjän näkökulmasta, mitä keskellä oleva palvelumyyjä kuvastaa. Viitekehyksessä perehdytään S-Pankin historiaan ja suurimpiin lakimuutoksiin. S-Pankin historiaan tullaan perehtymään sen vuoksi, että tällä saadaan kokonaisvaltainen kuva S-Pankin toiminnan muokkaantumisesta sellaiseksi, kuin se oli vuonna 2019. Laki vastaavasti ohjaa pankkien toimintaa, joten pankin täytyy muuttaa toimintamalleja lakien mukaisiksi. Suurimmista lakimuutoksista tullaan löytämään viitteitä S-Pankin vuosikertomuksista, mutta viimeistään haastatteluvaiheessa. Empiirisen primaariaineiston avulla saadaan näkökulmaa osuuskaupassa toimimisessa työntekijöiltä, että kuinka he ovat kokeneet muutoksen. Palvelumyyjät ovat töissä osuuskaupalla ja hoitavat sekä asiakasomistaja-asioita että S-Pankin palveluita, joten tämän vuoksi nämä kaikki nivoutuvat yhdeksi isoksi kokonaisuudeksi. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) mainitsee, että hyvä tutkimusongelma on vaikea määritellä, koska siihen vaikuttavat tutkittava aihe ja tutkimuksen luonne. Hyvä tutkimusongelma on kuitenkin yksiselitteinen ja selkeä.



Kuvio 1. Tutkimusongelma

Tutkimus on tarkoitus rajata lakiuudistuksiin ja siihen, kuinka lakiuudistukset ovat vaikuttaneet toimintapoihin Osuuskauppa Keskimaan alueella olevien S-Pankin asiakaspalvelupisteillä. Tässä työssä ei tulla käsittelemään kaikkia lakimuutoksia vaan tarkoituksena on löytää ne, jotka ovat muuttaneet palvelumyyjän toimintamalleja työskentelyssä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että työssä valikoidaan suurimmat lakimuutokset palvelumyyjän näkökannalta. Kaikkia muutoksia ei ole mahdollista käydä läpi, koska muuten tämä tutkimusprojekti ei loppuisi koskaan. Palvelumyyjän toimintatavoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä tapaa, jolla palvelumyyjä työskentelee lain edellyttämällä tavalla. Tarkoituksena on selvittää ja verrata, miten toiminta asiakaspalvelupisteillä on muuttunut vuodesta 2007 verrattuna siihen, mitä se on vuonna 2019. Työtä on tarkoituksena käsitellä yksittäisen palvelumyyjän näkökulmasta. Asiakasnäkökulma jätetään pois, koska muuten työ laajenisi äärettömyyksiin. Aikojen saatossa pankkipisteillä on käytetty erilaisia työnimikkeitä. Välillä pankkipisteillä työskentelevät henkilöt ovat olleet myyjiä. Selkeyden vuoksi työssä käytetään nykyistä työnimikettä palvelumyyjä.

2.2 Tutkimusote ja tutkimusmenetelmä

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusote on valittu tähän työhön, koska tarkoituksena on tutkia, kuinka lakimuutokset ovat vaikuttaneet työntekijän näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa olennaisessa osassa ovat ihmisten mielipiteet ja näkemykset siitä, kuinka muutokset ovat heidän mielestään vaikuttaneet palvelumyyjän työhön. Ihmisten mielipiteet ja näkemykset ovat yksilöllisiä. Tämä tarkoittaa sitä, että toiselle ihmiselle muutos saattaa olla äärettömän iso asia. Toisille ihmisille muutos ei välttämättä aiheuta minkäänlaisia tuntemuksia tai ajatuksia ja se unohtuu hyvin nopeasti. Ihmisten mielipiteitä ja näkemyksiä ei voida mitata numeraalisesti, joten ainoaksi vaihtoehdoksi jäi laadullinen tutkimusote. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoituksena etsiä yleistyksiä, vaan tutkia ilmiötä ja pyrkiä ymmärtämään ilmiötä syvällisesti. Olennaisessa osassa laadullisessa tutkimuksessa ovat ihmisten asenteet ja suhtautuminen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään esittämään tulokset sanallisesti. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa taas pyritään löytämään yleistyksiä tutkittavasta aiheesta. Tutkijan rooli on laadullisessa tutkimuksessa suurempi kuin tilastollisessa tutkimuksessa. Tutkija pystyy itse vaikuttamaan tutkimuksen suunniteluun ja toteutukseen. Tutkijalta vaaditaan myös tutkimuslista mielikuvista, jotta löytää parhaat ratkaisut esimerkiksi ratkaisujen esittämisessä. (Eskola & Suoranta 1998, 16–20.)

Pitkittäistutkimuksessa on tarkoituksena tutkia pidempää ajanjaksoa. Aika on siis olennainen muuttuja pitkittäistutkimuksessa ja aikajaksossa tapahtuneet muutokset (Trochim 2006), kun taas poikittaistutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tietyssä ajankohtana tapahtuneista muutoksista. Osaksi tutkimusstrategiaa valikoitui pitkittäistutkimus. Valinta on hyvin perusteltavissa sen vuoksi, koska tarkoituksena on tutkia pidempää ajanjaksoa ja aikajaksossa tapahtuneita muutoksia. Poikittaistutkimus ei sovi tähän, koska tarkoituksena ei ole tutkia yhtä tiettyä ajankohtaa. Suomessa on aikaisemmin tehty merkittäviä pitkittäistutkimuksia, ja yksi semmoinen on vuonna 1968 Lea Pulkkisen tekemä väitöskirja lapsesta aikuiseksi, jota jatketaan edelleen tänäkin päivänä (ks. Pulkinen 1968).

Pitkittäistutkimuksessa tyypillisiä tutkimusstrategioita ovat historiatutkimus, etnografinen tutkimus ja hermeneuttinen tutkimus. Tähän tutkimukseen osaksi tutkimusstrategiaa valikoitui historiatutkimus. Tämä on perusteltavissa sen vuoksi, että aika on keskeisessä osassa. Palaamme siis jo elettyyn aikaan. Historiatutkimuksessa tutkija purkaa ilmiön tai tapahtumaan osiin ja kokoaa sen uudelleen. (Analyysi ja selitys n.d.) Tutkimussuuntauksessa tutkijan rooli korostuu, koska menneisyyden hahmottaminen perustuu omakohtaiseen tulkintaan. Tutkijan täytyy päättää tutkimuksessaan, mikä on merkittävää tutkimuksen kannalta. Historiatutkimuksessa tavoitteena on pyrkiä hahmottamaan tapahtumia tai muutoksia ajan rajaamassa tilanteissa ja ympäristössä. (Historiatutkimus n.d.)

2.3 Aineistonkeruumenetelmä ja analysointimenetelmä

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston tieteellisyyden kannalta kriteeri ei ole määrä vaan laatu. Tämän vuoksi tutkimus toteutetaan harkinnanvaraisella otannalla. (Eskola & Suoranta 1998, 18.) Empiiristä primaariaineistoa tullaan hankkimaan tutkimuksessa haastattelemalla pankkitiimin työntekijää harkinnanvaraisella otannalla. Joukosta tullaan valitsemaan työntekijät, jotka ovat työskennelleet S-Pankin asiakaspalvelupisteellä pankin perustamisesta asti, jotta saadaan ajallisesti mahdollisimman laaja näkemys, kuinka lakimuutokset ovat vaikuttaneet toimipisteillä yksittäiseen palvelumyyjään. Tarkoituksena on pitää avoin haastattelu, mikä muistuttaa enemmän keskustelyyppistä jutustelua. Avoimessa haastattelussa voidaan tunnistaa kolme vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa tunnustellaan ja epäillään. Toisessa vaiheessa kertominen on avointa ja vilpittöntä. Kolmannessa vaiheessa haastateltava alkaa selittää ja jäsentää kertomaansa. (Eskola & Suoranta 1998, 87–88.) Tässä tutkijalla on tärkeä rooli, jotta tutkija osaa kaivaa kysyä oikeita kysymyksiä, muuten vaarana on, että aineisto jää pintapuoliseksi eikä ole riittävän syvää.

Työssä käytetään sekundaariaineistoa, joka on valmista historiallista aineistoa sellaisenaan. Valmiita aineistoja voivat olla esimerkiksi aikaisempien tutkimusten tulokset tai organisaatioiden asiakirjat. (Eskola & Suoranta 1998, 118–119.) Työssä tullaan hyödyntämään S-Pankin vuosikertomuksia alkaen vuodesta 2008 vuoteen 2019. Vuosikertomuksista saadaan aineistoa teoreettiseen viitekehykseen ja näistä voidaan

saada tietoa merkittävistä muutoksista, S-Pankin strategiasta, asiakasmääristä, käteistalletuksista ja liikevoitoista tai tappioista. Euroopan Unionin asetuksia sekä Kansallista lainsäädäntöä tutkimalla saadaan kokonaiskuva lakien muuttumisesta. Tätä voidaan peilata S-Pankin toimintakertomuksiin ja sitä kautta nähdään, minkälainen vaikutus näillä on kokonaiskuvassa. Työssä tullaan hyödyntämään tutkimusongelman ratkaisun kannalta merkittäviä verkkojulkaisuja tai artikkeleita.

Tähän tutkimukseen valikoitui analyysimenetelmäksi narratiivinen analyysi. Haastatteluista on tarkoituksena muodostaa kolme erilaista yksilöllistä tarinaa, joissa on koottu keskeisimmät muutokset työntekijöiden näkökulmasta. Narratiivinen analyysi käsittelee kertomuksia tai kertomuksien kaltaisia rakenteita. Näitä ovat esimerkiksi elämänkerrat, haastattelut tai elokuvat. Narratiivisessa analyysissä mielenkiinnon kohteena ovat erityisesti yksilöiden kertomukset. (Hyvärinen 2006.) Narratiivi eli keronta-analyysissä huomio kiinnittyy aineiston kielelliseen analysointiin. Esimerkiksi narratiivien rakenteeseen, juoneen tai kieleen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Vesala (2014,86) on väitöskirjassaan todennut, että haastateltavien narratiiviset kertomukset peilaavat yrityksen suuriin muutoksiin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että narratiivisia tarinoita voidaan analysoida, ja haastateltavien muistaessa kaukaa menneisyydestä muutoksen niin se on voinut olla jollakin tavalla merkittävää sekä yrityksen että palvelumyyjän näkökulmasta. Narratiivisia tarinoita tullaan analysoimaan narratiiveina. Narratiiveja on tarkoitus peilata aikajanaan, josta saadaan ajallinen kokonaiskuva työnkuvaan vaikuttavista suurimmista lakimuutoksista huomioiden samalla suurimmat S-Pankin historiassa.

2.4 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on yksi osa tutkimusta. Tutkijan on mahdollista tehdä virheitä ja viedä tutkimusta väärään suuntaan. Luotettavuuden suurin kriteeri onkin tutkija itse koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimuksen luotettavuus voidaan todeta validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa näitä on pidetty hyvinä työkaluina luottavuuden arvioinnissa mittauksissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa onkin kuitenkin toisenlainen käsitteistö. Luotettavuuden arviointi ei semmoisenaan sovi kvalitatiiviseen tutkimukseen. (Eskola & Suoranta, 1998, 211–212.)

Validiteettia voidaan kuitenkin joiltakin osin soveltaa laadullisessa tutkimuksessa. Eskolan ja Suorannan (1998, 214) mukaan validiteetti voidaan jakaa sekä sisäiseen että ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla viitataan oman alansa termien ja käsitteiden hallintaa. Ratkaisujen osalta mainitaan, että niiden täytyy olla loogisessa suhteessa keskenään. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan johtopäätöksien ja tulkintojen pätevyyttä suhteessa aineistoon. Ulkoisen validiteetin voidaan sanoa olevan validi, kun tutkimuskohde kuvaillaan täsmälleen sellaisena kuin se on. (Eskola & Suoranta, 1998, 214.) Reliabiliteettia käytetään myös luotettavuuden mittarina. Laadullisen tutkimuksen sanotaan olevan reliaabeli, kun tutkimuksen sisällä ei ole ristiriitaisuuksia. (Eskola & Suoranta, 1998, 214.) Reliabiliteettia voidaan parantaa tekemällä useampia mittauksia, jotta aineistosta saadaan kylläinen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkimukseen ei saada tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. (Eskola & Suoranta, 1998, 62–64.)

Tutkimuksessa tutkijan rooli on todella merkittävä sekä tulkintojen että tutkimuslisten päätösten osalta ja myös sen osalta, mihin suuntaan tutkimusta viedään. Tutkimuksesta pyritään tekemään selkeä sekä rakenteeltaan että sisällöltään. Tavoitteena on, että asiat tukisivat toisiaan eikä niissä olisi ristiriitaisuuksia. Tällä varmistetaan, että tutkimus on reliaabeli. Tutkimuksen luottavuutta pyritään varmistamaan validiteettiin osalta kuvaamalla asiat sellaisenaan kuin ne ovat. Tutkimuksen kannalta merkittävät ratkaisut ja tulkinnat perustellaan. Tutkimuksessa on tarkoitus perehtyä tarkasti tutkittavaan ilmiöön ja aineistoon. Aineiston osalta palataan aina alkuun, kunnes on saavutettu riittävä kokonaisuus ja ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta, 1998, 20–22.)

Avoimissa haastatteluissa korostuu tutkijan haastattelutaito, jotta saadaan tutkimusongelman kannalta kaikki aineisto irti haastateltavista. Itse avoimeen keskustelutyyppiin haastatteluun tullaan valmistautumaan huolella, mikä parantaa haastattelun onnistumista. Haastattelut pyritään mahdollisuuksien mukaan nauhoittamaan, ja näin niihin voidaan palata, mikäli tulee tarve myöhemmin. Mikäli niitä ei saada nauhoitettua, kirjataan haastatteluista saatu materiaali orjallisesti ylös muistiinpanoina, jotta niihin voidaan palata tarvittaessa myöhemmin.

3 S-Pankin tarina

Teoreettinen viitekehys on jaettu kahteen eri lukuun. Ensimmäisessä luvussa käydään läpi S-Pankin historiaa vuosilta 2007–2019. Tässä osiossa on hyödynnetty S-Pankin vuosikertomuksia. Historian osuus on jaettu vuosilukujen mukaan kolmeen eri osaan. Kolmiosainen jako vuosilukujen mukaan oli looginen, koska nämä kuvastivat S-Pankin kehitysvaiheita. Ensimmäisessä osassa käydään läpi S-pankin historiaa vuosilta 2007–2010. Tämä kappale käsittelee pankin perustamista ja pankin selviytymistä ensimmäisinä vuosina. Toisessa osiossa käsitellään aikajaksoa vuosilta 2010–2017. Aikajaksossa S-Pankki teki merkittäviä ratkaisuja, jotka määrittivät pankin suuntaa tulevaisuutta ajatellen. Viimeisessä osiossa käydään läpi aikajaksoa vuosilta 2018–2019.

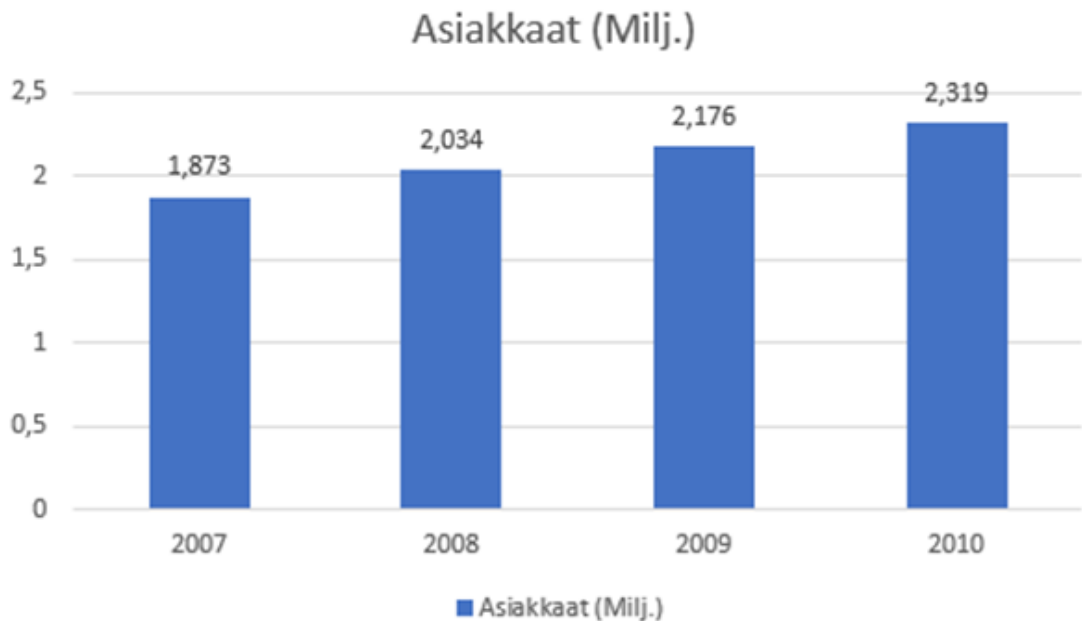
3.1 Pankkitoiminnan aloittaminen

Osuuskaupat ovat toimineet Suomessa yli 100 vuotta. Niillä on hyvin pitkä perinne. Nykyinen Osuuskauppa Keskimaa perustettiin Jyväskylään 1915 ja silloin se nimettiin Jyväskylän Osuuskaupaksi. Vuonna 1928 nimeksi vaihtui Osuusliike Keskimaa. Nykyisen nimensä Osuuskauppa Keskimaa on saanut vuonna 1983. (S-ryhmän ja kuluttajajosuustoiminnan historia n.d.) S-Pankki maksaa osuuskaupoille asiamiespalkkioita (S-Pankin vuosi 2008. 2009, 16). Osuuskaupat maksavat työntekijöille rahallista korvausta tehdystä työstä. Palkan lisäksi osuuskaupat voivat maksaa provisiota tehdystä työstä, mikäli heillä on käytössään provisiomalli. Erillisiä pankkipisteitä on ollut eri osuuskaupoissa vasta muutaman vuoden. Kaikissa osuuskaupoissa ei ole vielä omia pankkipisteitä. Osuuskauppojen pankkipisteet sijaitsevat Prismojen ja Sokosten yhteydessä ympäri Suomea. Keskimaan pankkipisteet on perustettu vuonna 2018. Jyväskylässä Pankkipisteitä on neljä kappaletta. Sokoksella, Seppälässä, Keljossa ja Palokassa. (Tammitie 2018.)

Pankkipisteillä käsitellään oman osuuskaupan asiakasomistaja-asioita sekä osaa S-Pankin tuotteista. Pankkipisteen pääasialliset tuotteet ovat verkkopankkitunnukset,

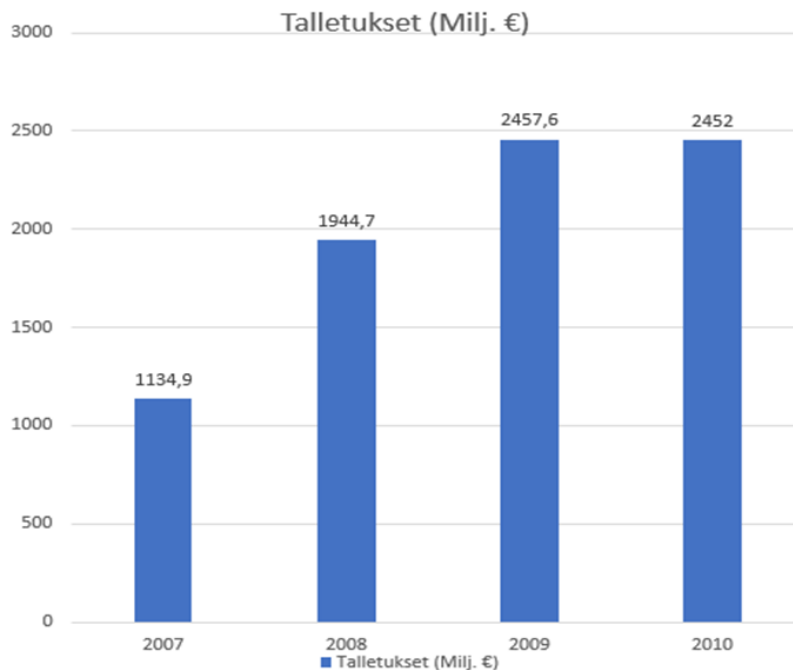
tilituotteet, Debet- ja Credit-kortit sekä kulutusluotot. Asiakasomistaja- ja pankkipisteillä työntekijät hoitavat oman osuuskauppansa sekä S-Pankin palveluita. Yleisempiä hoidettavia asioita ovat panot, nostot, pankkitilien avaukset, korttien tilaukset ja erilaiset selvittelytyöt. Jos on asioita, joita ei voi hoitaa pankkipisteillä, asiakkaalle kerrotaan, mistä hän saa apua ja mitä pitää tehdä. Pankkipisteillä hoidetaan kaikki muut asiat paitsi vakuudelliset luotot ja sijoitustuotteet. (Prisma Seppälä Asiakasomistajapalvelu ja S-Pankki n.d.)

S-Pankki Oy avasi ovensa vuonna 2007. Syy pankin perustamiseen oli osuuskuntalain muutos vuonna 2003. S-Ryhmä harkitsi yhteistyötä muiden pankkien kanssa, mutta päätyi oman pankin perustamiseen. Syitä tähän olivat rahoituspalvelujen tarjonta ja muiden tuotteiden tuoma lisäarvo. S-Pankista tuli suomalainen kauppapankki, joka harjoittaa luottolain mukaista luottolaitostoimintaa. S-Pankki tarjoaa säästämiseen, maksamiseen ja hankintoihin liittyviä palveluita. S-Pankilla on yksi pääkonttori, joka sijaitsee Helsingissä. Asiakkailla, joilla oli asiakasomistaja-jäsenyys, perustettiin S-tili. (S-Pankki on avattu 2007.) S-Pankin vahva kilpailuvaltti verrattuna muihin pankkeihin on peruspalveluiden maksuttomuus asiakasomistajatalouksille (S-Pankin vuosi 2009, 2010, 5). S-Pankin vuosikertomuksista 2007–2010 selviää, että ensimmäisinä vuonna S-Pankki pyrki tavoittamaan asiakkaansa ja kertomaan, minkälaisia tuotteita S-Pankki tarjoaa asiakasomistajilleen. Vuosikertomuksissa mainitaan lisäksi, että perustamisvaiheessa S-Pankilla oli 1,873 miljoonaa asiakasta ja asiakasmäärät kasvoivat tasaisesti vuoteen 2010 asti. (kuvio 2) Tämä loi erinomaisen lähtökohdan pankin toiminnalle. (S-Pankin vuosi 2008, 2009, 5.)



Kuvio 2. S-Pankin asiakkaat 2007-2010

Vuosien 2007–2010 vuosikertomuksissaan S-Pankki toteaa, että pankilla on oma roolinsa S-ryhmässä. Rooli voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan. Vuosikertomuksista (2010, 7) selviää, että S-Pankki tarjoaa asiakkailleen helpottavia työkaluja arjen pyörittämiseen, S-ryhmän palveluista tulee entistä kiinnostavimpia ja palkitsevampia. Tarkoituksena on rakentaa pankkipalveluista kannattavaa liiketoimintaa koko S-ryhmän näkökulmasta. Visiona S-pankilla on rakentaa: “osuuskaupan asiakasomistajille parhaat palvelut päivittäisissä raha-asioissa, säästämisessä ja hankintojen rahoittamisessa” (S-Pankin vuosi 2010 2011, 4). Vuosikertomuksista 2007–2010 selviää (kuvio 4), että alkuvuosina talletukset kasvoivat jyrkästi, mutta vuonna 2010 talletukset lasivat hieman (S-Pankin vuosi 2010. 2011, 15.) Tähän talletusten laskuun saattoi vaikuttaa vuonna 2009 alkanut EURIBOR-koron sukellus viidestä prosentista noin puoleentoista prosenttiin (Euribor*-korot ja Eonia*-korko, kuukauden keskiarvo n.d).



Kuvio 3. S-Pankin talletukset 2007-2010

Vuonna 2007 S-Pankki nousi otsikoihin, kun Ammattiliitto Suora aloitti maksuvälityssaarron. Maksuvälityssaarron tarkoituksena on jättää hoitamatta rahaliikenne saarron kohteeksi joutuneelle yritykselle eli toimia ikään kuin pankkia ei olisi olemassakaan. S-Pankki kieltäytyi noudattamasta rahoitusalan yleissitovaa työehtosopimusta. (S-Pankki maksuvälityssaartoon 2007.) Saarto purettiin vuonna 2008 (S-Pankki vapautui saarroista 2018).

Vuonna 2009 S-Pankki aloitti neuvottelut Citibankin luottokannan ostosta. Neuvottelut tuottivat tulosta, ja S-Pankki kirjoitti sopimuksen joulukuussa 2009 Citibank International Plc:n kanssa. Sopimus pantiin täytäntöön 2010, ja se kattoi noin 200 miljoonan euron luottokannan ja 23 000 luottoasiakkuutta. (S-Pankin vuosi 2009. 2010, 11.) Tämä oli merkittävä S-Pankin kannalta, koska alkuvuodet olivat olleet tappiollisia ja tällä kaupalla tulee todennäköisesti olemaan positiivinen vaikutus pankin tulokseen tulevaisuudessa.

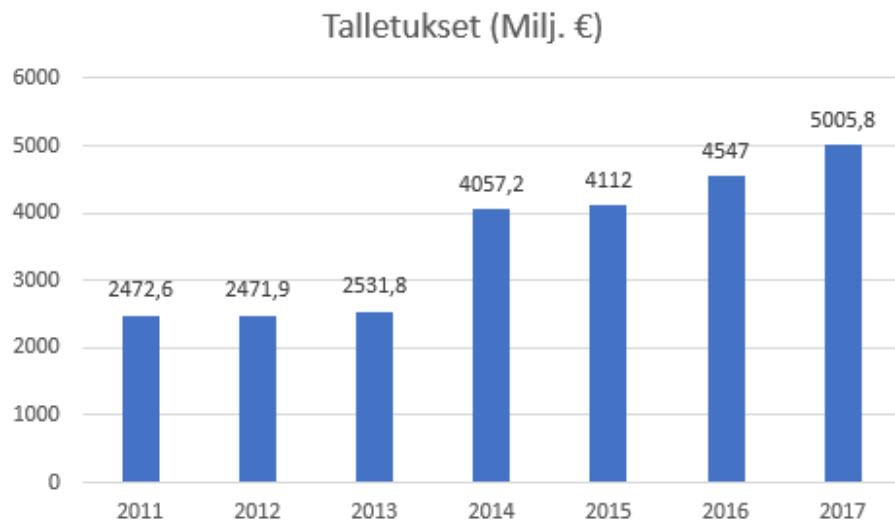
3.2 Kummajaisesta pankiksi

Tätä aikajaksoa voi sanoa S-pankin kannalta murroksien aikakaudeksi. Aikakaudessa näkyy vahvasti digitalisaatio, asiakaskäyttäytymisen muutos, pankkien kannalta täysin uudenlainen markkinatilanne sekä lakimuutoksien kiristyminen. Digitalisaatio tuli vahvasti esiin tällä aikajaksolla. Aikajaksolla S-ryhmä lanseerasi vuonna 2013 täysin uudenlaisen sovelluksen, S-mobiilin (S-Pankin vuosi 2013. 2014, 9). S-mobiililla pystyi seuramaan kertyvää bonusta ja hoitaa raha-asioita älypuhelimien avulla (Ässä on nyt myös kännykässä 2013). Kehitys oli niin nopeaa, että laki ei pysynyt digitaalisten palveluiden perässä. Esimerkiksi Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta on tuotu voimaan vasta 2019 (ks. L 306/2019).

Finanssialan valvonta lisääntyi keskitetyn pankkivalvonnan myötä, ja pankit suorittivat aikaisempaa enemmän omavalvontaa. Omavalvonta konkretisoitui omina riskiperusteisina analyysinä ja stressitesteinä. Tarkoituksena valvonnalla oli turvata pankkien toimintaa mahdollisen kriisin ilmentyessä. Vuosikertomuksien mukaan S-Pankki on integroinut nämä toiminnot osaksi strategiaa, jotta ne olisivat mahdollisimman tehokkaita ja lakien mukaisia (S-Pankin vuosi 2014. 2015, 28). Valvontaa suorittavien henkilöiden toimintaa on myös tehostettu ja valvomisesta on tehty huomattavasti avoimempaa lakimuutoksien jälkeen. Yritykselle, joka ei noudata velvoitteitaan voidaan määrätä rikemaksu, julkinen maksu tai seuraamusmaksu. (Uusi rahanpesulaki voimaan 3.7.2017, valvontarekisteri perusteilla 2017.)

Vuonna 2014 tapahtui S-Pankissa suuria muutoksia laajentumisen vuoksi. S-Pankki ja LähiTapiola pankki perustivat vuonna 2014 kokonaan uuden S-Pankin. Yhdistymisen myötä S-Pankin tuotteet laajenivat. LähiTapiola kauppojen myötä S-Pankki pystyi tarjoamaan vakuudellisia luottoja henkilöasiakkailleen. (S-Pankin vuosi 2014. 2015, 7.) Myöhemmin samana vuonna S-Pankki osti osake-enemmistön FIM-varainhoitopalveluista ja vuonna 2016 kokonaisuudessaan FIM-varainhoitopalvelut (S-Pankki ostaa loput FIMistä 2016). Tämä muutos teki S-Pankista tuotteiden kannalta kokonaisvaltaisen pankin, koska jatkossa myös sijoitustuotteet olisivat asiakkai-

den käytettävissä. Vuosikertomuksista 2011-2017 selvisi, että nämä muutokset näkyivät asiakasmäärän tasaisena kasvuna ja talletusvarojen tuplaantumisella kyseisellä aikavälillä (kuvio 4).



Kuvio 4. Talletukset 2011-2017

Tällä aikajaksolla S-Pankki lanseerasi jatkon kannalta tärkeän uuden markkinointikampanjan: “vähän enemmän kuin pankilta odotit.” Tämä näkyi ja näkyy edelleen pankin toiminnassa. Sloganissa viestinä on, että asiakasomistajille maksuttomat peruspalvelut. Viestissä korostetaan reiluuutta, sujuvuutta, tuotteiden helppoutta ja selkeyttä. Tiivistetysti kaikki samassa paketissa eli vähän enemmän, mitä pankilta odotit. (Vähän enemmän kuin pankilta odotit 2017.)

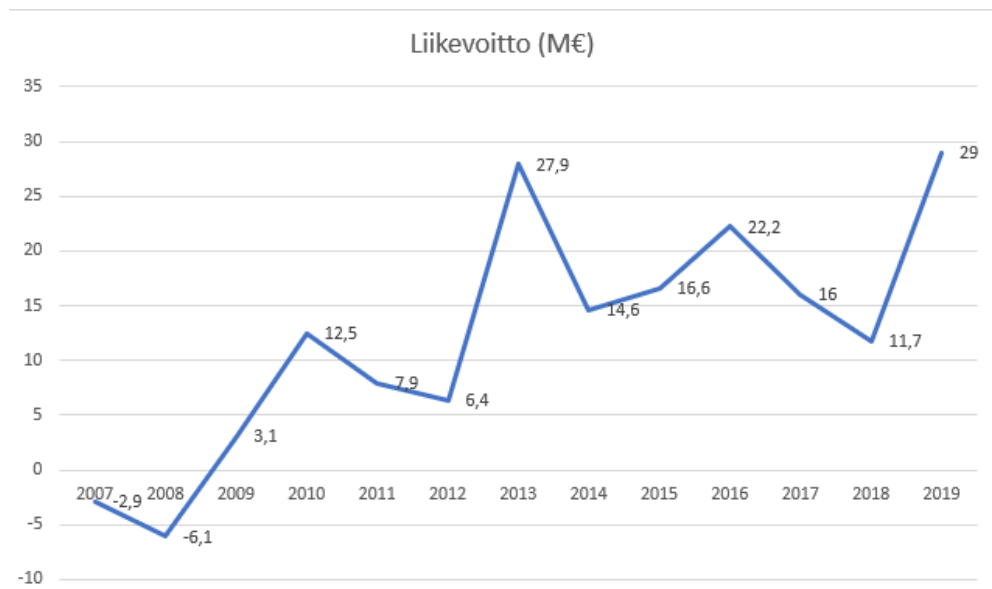
3.3 Ponnistelusta ennätystulokseen

Vuonna 2018 S-Pankki muutti organisaatorakennetta merkittävästä. Tämä tehosti pankin toimintaa. Pankkiliiketoiminta ja varallisuudenhoitoliiketoiminta jaettiin omiksi osa-alueiksi. Muutoksen myötä pankkiliiketoiminnan puolella vakuudelliset luotot kasvoivat 15,2 %. (Vuosikertomus 2018, 4.) Käytännössä tämä kertoo sen, että

yhä useampi on löytänyt S-Pankin vakuudelliset luotot. Varallisuudenhoitoliiketoiminnassa lanseerattiin uusi palvelu nimeltä Säästäjä. Säästäjä on palvelu, joka on yksinkertainen ottaa käyttöön. Palvelussa voi esimerkiksi ohjata bonuksen rahastoihin. Säästäjä keräsi nopeasti uusia asiakkaita. Vuonna 2019 Säästäjällä olikin jo yli 20 000 käyttäjää. (Mikrosäästäminen innostanut jo kymmeniätuhansia suomalaisia säästäjiksi 2019.) Vuosikertomuksesta selviää, että 30 % suomalaisista säästi ensimmäistä kertaa (Vuosikertomus 2018. 2019, 4–6).

Vuonna 2018 S-Pankki toi uudistuksia omiin digitaalisiin palveluihin. Uusi S-Mobiili tuotiin markkinoille entistä parempana. Uudessa S-Mobiilissa on enemmän toimintoja, ja S-Mobiilia kehitetään koko ajan asiakastoiveet huomioiden. Maksamiseen tuli muutoksia yhteistyön alkaessa Mobilepayn kanssa. Mobilepay mahdollisti rahan lähettämisen ja vastaanottamisen sovelluksella. Mobilepay-palvelulla maksaminen ja rahan siirtäminen toiselle henkilölle onnistuu myös ilman pankkikorttia. (S-Pankin vuosi 2018. 2019, 4–6.)

Vuosikertomuksista 2008–2019 selvisi, että vuosi 2019 oli kaikkein paras vuosi S-Pankin historiassa. S-Pankki teki liikevoittoa 29 miljoonaa euroa. (kuviot 6) Kasvua oli edellisvuoteen verrattuna 69,30 %. Osaltaan tähän ovat vaikuttaneet tehdyt ratkaisut aiemmista aikajaksoista. S-Pankin toiminta näkyi myös mediassa, kun finanssivalvonta määräsi vuonna 2019 S-Pankille 980 000 euron seuraamusmaksun asiakkaiden tuntemisprosesseihin liittyvistä puutteista. Tästä alkoi tuntemistietoihin liittyvä projekti, missä päivitetään asiakkaiden tietoja verkkopankissa, S-mobiilissa, puhelinpalvelussa tai S-Pankin toimipaikoissa. Projekti jatkuu vuonna 2020. (S-Pankin vuosi 2019. 2020, 4–6.)



Kuvio 5. Liikevoitto 2007-2019

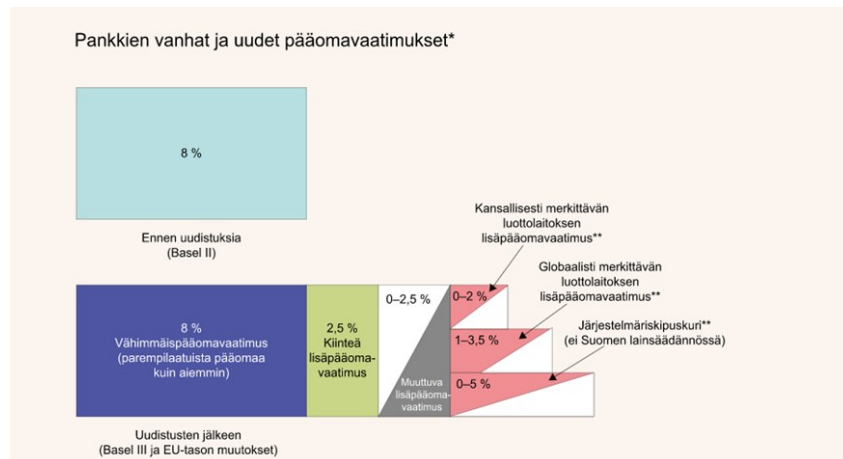
4 Suurimmat lakimuutokset

Pankkien toimintaa säädellään tarkasti laeilla ja viranomais määräyksillä. Näiden tarkoitus on turvata tallettajien saamia. Pankit joutuvat toimimaan heille määrätyn sääntelykehikon sisällä. (Kontkanen 2015, 24.) Euroopan unioni asettaa tiukat suuntaviivat EU:n sisällä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jäsenvaltiot ovat antaneet osan toimivallasta Euroopan unionille liittyessään. EU voi toimia perustamissopimuksen puitteissa ja Euroopan unionilla on voimassa myös ensisijaisuusperiaate. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että mikäli EU antaa uuden asetuksen esimerkiksi pankkisektorille tarkoittaa se jäsenvaltioiden kannalta sitä, että kansallinen lainsäädännön ollessa ristiriidassa asetuksen kanssa, muokataan kansallista lainsäädäntöä. Toiseksi vahvin työkalu EU:n lainsäädännössä on direktiivi. Direktiivi tarkoittaa ohjeistusta. Jä-

senvaltio saa itse päättää, millä tavoin laki tullaan toteuttamaan kansallisessa lainsäädännössä. Kolmas työvälina EU:ssa on päätös. Päätös on semmoisenaan voimassa niille, jolle se on osoitettu. (EU-lakien suhde Suomen lakiin n.d.)

4.1 Pankkien vakavaraisuus

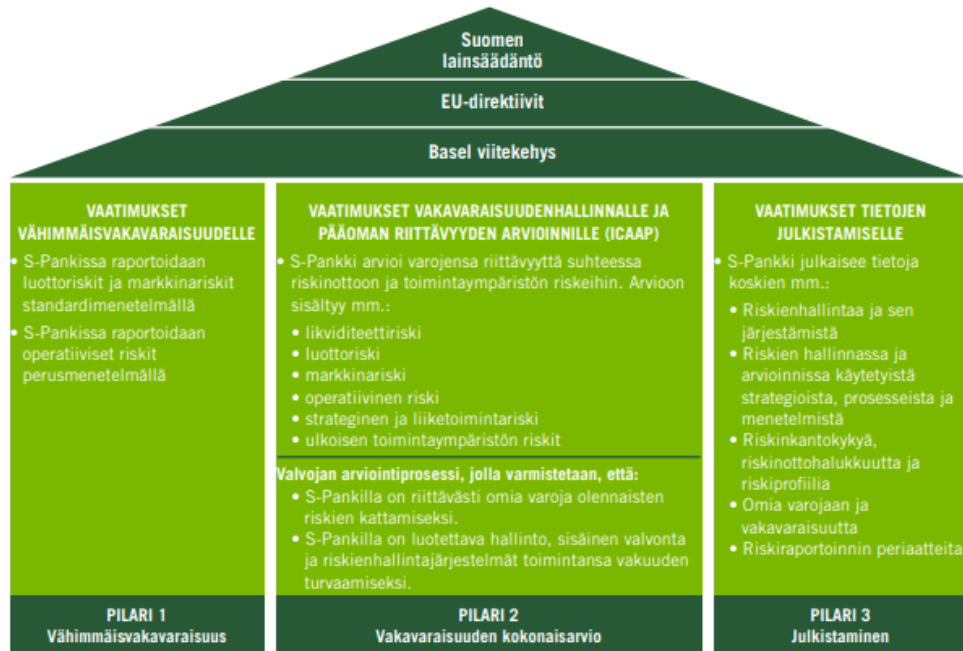
Baselin viitekehys ohjaa pankkien vakavaraisuutta. Ensimmäinen Basel-säännös tuli voimaan vuonna 1988. Pankeilta vaadittiin 8 % omaa pääomaa kilpailun tasaimiseksi. Basel 2 julkistettiin vuonna 2004, mutta siirtymäajan puitteissa se astui voimaan vuonna 2007. Se koostui kolmesta toisiaan täydentävästä pilarista. (History of the Basel Committee n.d.) Basel 3 tuli voimaan asteittain vuonna 2014. Basel täydentää aiempaa lainsäädäntöä Basel 1 ja Basel 2. Olennaisimpana muutoksena Basel 3:ssa oli 2,5 % kiinteän lisäpääomavaatimus, joka astui voimaan vuonna 2015. Basel 3:ssa voidaan myös määrätä lisäpääomavaatimusta suurille globaalisti toimiville pankeille tai haavoittuvalle pankkirakenteen omaavalle pankille. (Asplund 2016.)



Kuvio 6. Basel 2 ja Basel 3 erot (Asplund 2016)

Pankkitoimintaa ohjaa Baselin viitekehys, joka jakautuu kolmeen eri pilariin, jota pankkien on noudatettava. Eu-direktiivien kautta lainsäädäntöä jalkautetaan

kansalliseen lainsäädäntöön. (S-Pankin vuosi 2016. 2017, 33.) Oheisessa kuviossa on kuvattuna, kuinka S-Pankki toteuttaa voimassa olevaa lainsäädäntöä.



Kuvio 7. S-Pankin vakavaraisuus (S-Pankin vuosi 2016. 2017, 33)

4.2 Laki luottolaitosten toiminnasta

Laki luottolaitosten toiminnasta (L 610/2014) täydentää ja täsmentää Baselin sääntelykehikkoa. Luottolaitostoimintaa voi harrastaa yritykset, joilla on toimilupa. Luottolaitostoimintalaki koskee yrityksiä, jotka vastaanottaa varoja tai tarjoaa luottoa tai muuta rahoitusta. Basel ja luottolaitoslaki toimivat ikään kuin synteesisissä. Kun Basel 2 astui voimaan vuonna 2007, jouduttiin kansallista lakia luottolaitostoiminnasta ja uusi laki tuli täydentämään Baselin uutta viitekehystä samana vuonna. (L 121/2007.) Basel 3 tuli voimaan vuonna 2014. Samaisena vuonna uudistettiin laki luottolaisten toiminnasta. Tätä lakia on aina muokattu, kun Baselin Komitea on tuonut uuden sääntelykehikon. (Kontkanen 2015, 24-25.)

Luottolaitoslaissa määritellään raamit hyvälle pankkitavalle. Hyvään pankkitapaan kuuluu, että pankin on huolehdittava, että virkailijat ovat koulutettu riittävästi, jotta voivat hoitaa tehtävänsä asianmukaisesti. Pankissa asiakassuhde perustuu luottamukseen ja virkailijan täytyy antaa tietoa kaikista tarjottavista palveluista, jotta asiakas voi itse valita haluamansa palvelun. Pankin täytyy myös tuntea asiakkaansa. Pankissa asiointi onnistuu yksilöidyllä valtakirjalla. Hyvän pankkitavan mukaan pankki voi kieltäytyä valtakirjasta, mikäli epäilee väärin käytöstä tai valtakirja ei ole riittävästi yksilöity. Pankkien on käsiteltävä asiakaspalautteet kohtuullisessa ajassa. Pankit voivat markkinoida omia palveluita, mutta tähän vaaditaan asiakkaalta suostumus. (L 610/2014; Hyvä Pankkitapa 2015.) Pankkisalaisuus tarkoittaa sitä, että asiakkaan antamia tietoja ei jaeta kolmansille osapuolille. Työntekijät käyttävät asiakkaan antamia tietoja vain tarvittavien työtehtävien laajuudessaan. (L 610/2014, 15:14.)

4.3 Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen

Rahanpesu ei ulotu pelkästään Suomeen tai Eurooppaan, vaan ongelma on käytännössä maailmanlaajuinen. Europolin mukaan rahan tarkkaa rahanpesuarvoa on vaikea määrittellä, mutta Yhdistyneiden kansakuntien huumeiden ja rikollisuuden (UNODC) arvioi että, 2-5 % rahaa pestään maailman BKT:stä. Euroihin muutettuna puhutaan biljoonan ja triljoonan väliin muodostuvasta luvusta. (Money Laundering n.d.) Rahanpesulain keskeisenä tavoitteena estää rahanpesua ja pestyn rahan tuomista rahamarkkinoille. Alkuperäinen rahanpesulaki on otettu voimaan vuonna 2008 (L 503/2008). Sitä on muokattu (L 28.6.2017/444) ja kohtia on täsmennetty 2019 annetun laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetun lain muuttamisesta. Uudessa laissa on täsmennyksiä vanhaan lakiin. (L 573/2019.)

Pankkitoiminnassa olennainen osa on asiakkaan tunnistaminen. Pankin täytyy kerätä tarvittavat tiedot ja säilyttää niitä lain edellyttämällä tavalla. Uuteen sääntelykokonaisuuteen on tuotu pankkien jatkuva seurantavelvollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta seurataan koko asiakkuuden ajan ja mikäli tapahtuu muutoksia, jotka poikkeavat asiakkaan normaalista tavasta, pankin on otettava selvää, että mikä tai miksi käytös on muuttunut ja tarvittaessa informoitava tästä eteenpäin valvovalle viranomaiselle. (L 28.6.2017/444; L 573/2019.)

Pankki voi tiedustella asiakkaalta tietoja myös muihin lakikohtiin viitaten:

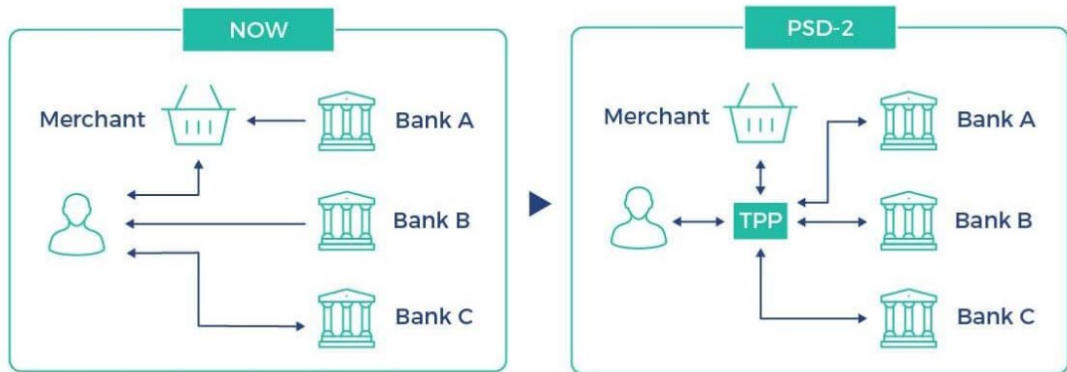
- vakuutusyhtiölaki (L 18.7.2008/521).
- laki sijoituspalveluyrityksistä (L 14.12.2012/747).
- sijoitusrahastolaki (L 22.2.2019/213).
- maksulaitoslaki (L 30.4.2020/297).
- Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta (L 16.6.2017/348).
- laki vaihtoehtorahastojen hoitajista (L 162/2014).
- laki virtuaalivaluutan tarjoajista. (L 572/2019).
- laki luottolaitostoiminnasta (L 610/2014.)

Käytännössä näissä kaikissa laissa sovelletaan alla olevin sanoin: ”Asiakkaan tuntemisessa on lisäksi voimassa, mitä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä annetussa laissa säädetään.”

4.4 PSD 2

PSD 2 (2015/2366) korvasi PSD 1 direktiivin (2007/64) PSD 2 astui voimaan vuonna 2018 osin ja kokonaisuudessaan vuonna 2019. Pankkimaailmassa uudella lailla on tarkoituksena saattaa maksupalvelut laajemmin sääntelyn piiriin ja samalla saada laki ajan tasalle tapahtuneen maksupalveluiden kehityksen vuoksi. Laki tuo suurta muutosta finanssialalle. Uusi kolmivaiheinen tunnistautuminen myös parantaa verkko-ostoksissa turvallisuutta. Luottokortilla maksettaessa maksaja ei voi ottaa lisäkuluja laskun yhteydessä. (2015/2366.) TPP, Third Party Payments Service Provider tarkoittaa kolmatta palveluntarjoajaa. Käytännön muutoksia olivat PSD 2:ssa, että tilinpitäjä pankin täytyy antaa pääsy kolmansille palveluntarjoajille, mikäli asiakas antaa siihen suostumuksen. (kuvio 8) Asiakas pystyy jatkossa myös hallinnoimaan omia tilejään

toisen pankin verkkopankkitunnuksilla. (Payment Services Directive 2 (PSD 2) - a Directive of the European Parliament of 25 November 2015 n.d.)



Kuvio 8. PSD 2 ja PSD 1 direktiivin ero (Payment Services Directive 2 (PSD 2) - a Directive of the European Parliament of 25 November 2015 n.d)

4.5 General Data Protection Regulation

General data protection regulation eli GDPR. Kansallisessa lainsäädännössä tunnettiin aiemmin nimellä henkilötietolaki. Tämä tuli voimaan Suomessa 1999. (L 22.4.1999/523.) Sitä päivitettiin uudella tietosuojalailla, joka tuli voimaan Suomessa vuonna 2019 (L 5.12.2018/1050). Suomen lakia päivitettiin siitä syystä, että Euroopan unionissa säädettiin GDPR, joka tuli voimaan myös vuonna 2018 (EU 2016/679). Lain keskeisenä tarkoituksena on parantaa henkilötietojen suojaa ja tietosuojavaikutuksia. Lakia on pyritty uudistamaan erityisesti digitalisaation näkökulmasta paremmaksi. Yrityksen täytyy lain myötä pitää tarkkaa rekisteriä siitä, mitä tietoja kerää ja mihin tarkoitukseen. (Yleinen tietosuojasetus: uusia mahdollisuuksia, uusia velvoitteita 2018.)

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tietoja, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön. Näitä voivat olla nimi, henkilökortin numero, auton rekis-

terinumero, paikannustiedot, IP-osoite ja muut näihin verrattavissa olevat tiedot. Mikäli organisaatiolla on virheellisiä tietoja niin asiakas voi pyytää korjaamaan näitä totuudenmukaisiksi. Asiakkaan lopettaessa palveluita ja mikäli ei ole pakottavaa lakia tietojen pitämiselle, tiedot poistetaan. Asiakas voi myös pyytää itse omien tietojensa poistamista. (Usein kysyttyä EU:n tietosuojaa-asetuksesta n.d.)

5 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksen toteutusta ja tuloksia. Syntyneistä tuloksista on kirjoitettu kolme narratiivista tarinaa. Viimeisessä kappaleessa analysoidaan tutkimuksen aineistoa narratiivin näkökulmasta.

5.1 Kohti avointa haastattelua

Opinnäytetyön tutkimusosioon valittiin kolme parhaiten soveltuvaa henkilöä Keski-maan pankkitiimistä. Tärkein valinta kriteeri oli, että haastateltavat olisivat työskennelleet pankkipisteissä pankin perustamisesta asti ja mielellään eri paikassa, jotta saataisiin mahdollisimman laaja kuva erilaisista toimintatavoista pankkipisteillä. Haastattelut toteutettiin avoimena haastatteluna. Haastatteluista sovittiin etukäteen ja haastateltaville kerrottiin ennen haastattelua, että kyseessä on avoin keskustelutyyppinen haastattelu. Yksi haastattelu toteutettiin etäyhteyden avulla ja kaksi muuta haastattelua toteutettiin ennalta sovitussa paikassa. Etähaastattelu kesti tunnin ja 30 minuuttia. Kaksi muuta haastattelua kestivät keskimäärin 45 minuuttia. Kaksi haastattelua nauhoitettiin analysointia varten ja yhdestä kirjoitin hyvät muistiinpanot haastattelun yhteydessä. Sovin haastateltavien kanssa, että mikäli olisi täydennettävää tai lisäkysymyksiä niin pystyisin tarvittaessa palamaan myöhemmin asiaan joko puhelimitse tai sähköpostilla. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin. Litteroittua tekstiä kertyi keskimäärin 6 sivua haastattelua kohden. Haastatteluihin toi oman haasteensa kevätflunssa ja vallitseva korona-epidemia. Kahta haastattelua piti siirtää, mutta ne saatiin kuitenkin toteutettua pienten aikatauluongelmien jälkeen maaliskuussa 2020.

Toisena aineistona työssä käytettiin S-Pankin vuosikertomuksia vuodesta 2008 vuoteen 2019. Vuosikertomukset koostuivat erilaisista tilastoista ja analyyseistä, joissa oli kuvailtu, kuinka S-Pankin vuosi oli mennyt. Analyyseissa oli kuvattu, mitä vuoden aikana oli tapahtunut, ja mitkä olivat olleet merkittävimmät muutokset kyseisenä vuonna S-Pankin näkökulmasta. Vuosikertomuksissa käytiin läpi myös lakiuudistuksia ja näissä oli kerrottu, että kuinka S-Pankki esimerkiksi noudattaa uutta Basel 3:sen sääntelykehikkoa. Vuosikertomuksista löytyi todella paljon materiaalia ja aineistosta on poimittu keskeisimmät asiat, jotka kuvastivat S-Pankin kasvua, kehittymistä ja nykytilaa. Näitä ei kerrottu suoraan vuosikertomuksissa, mutta pääättelemällä ja pilkkomalla isoja kokonaisuuksia pienemmiksi, näistä pystyi rakentamaan uudelleen kokonaisuuden, mikä kuvasti S-Pankin eri vaiheita. Uudessa kokonaisuudessa on nostettu keskeisimmät muutokset, jotka ovat muuttaneet palvelumyyjän työnkuva.

Itse haastattelut aloitettiin kevyillä kysymyksillä ja pikkuhiljaa edettiin haastavampia kohti. Haastatteluissa jouduin välillä ohjaamaan haastateltavia oikeaan suuntaan tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Haastattelut rönnyilivät alussa aika pahasti, mutta lopulta haastattelut muodistuivat loogiseksi kronologiseksi kokonaisuudeksi, jotka peilasivat teoreettiseen viitekehykseen. Haastatteluista kirjoitin kolme erilaista narratiivista tarinaa työntekijän näkökulmasta, josta nostin keskeisimmät toimintatapaan vaikuttaneet muutokset esille. Nämä narratiiviset tarinat analysoitiin narratiivin analyysin kautta peilaten S-Pankin vuosikertomuksiin ja suurimpiin lakimuutoksiin.

5.2 Liikennemyymälän työntekijästä pankkiosajaksi

Haastateltavalla on monipuolinen työkokemus. Hän on toiminut esimerkiksi R-Kioskin myyjänä ja on ollut kouluttamassa R-Kioskin kassajärjestelmiä. Työkokemusta löytyy myös eräästä liikennemyymälässä Keski-Suomen alueella, jota on ollut myös perustamassa. Haastateltava on ollut töissä yhdessä Jyväskylässä sijaitsevassa suuremmassa päivittäistavarakaupassa, jossa hoiti myös pankkitoimintaa työn ohessa. Keskimaan pankkitiimissä hän on toiminut sen perustamisesta asti.

Alkuaika

Vuonna 2007, kun S-pankki avattiin, niin työskentelin eräässä päivittäistavara kaupassa. Jokainen S-ryhmän pieni päivittäistavara-kauppa harrasti pankkitoimintaa. Pankkitoimintaa voisi karkeasti kutsua erilaiseksi ja vapaammaksi. Tänä aikajaksolla meillä oli kampanjoita, missä annettiin esimerkiksi kahvipaketti, mikäli asiakas vaihtoi siruttoman pankkikortin sirulliseksi. Meillä oli käytössä kaupan takana salahuone. Siellä oli tietokone, josta nähtiin asiakkaiden tiedot. Asiakasta sinne ei voinut päästää, koska siellä oli kassakaappi ja muut salassa pidettävät paperit. Tehdyt tilaukset myös lähetettiin paperilla konttorille, josta ne jatkokäsiteltiin. Asiakkaan tunnistaminen oli lain mukaista, mutta ei ollut samalla tasolla kuin nykyään. Tänä aikajaksolla meillä oli enemmän asiakasomistaja-asiaa. Poikkeamista ja tietosuojasta oli sääntöjä, mutta niiden toteutus oli lain näkökulmasta huomattavasti väljempää, kuten myös asiakkaan tunnistaminen.

Keskivaihe

Edellisessä aikajaksossa jokainen pieni kauppa harrasti pankkitoimintaa, mutta pikkuhiljaa ne vaihtuivat, että vähän isommat kaupat enää vain hoitivat pankkiasiointia. Myöhemmin se vaihtui, että enää isoimmat hoitivat. Kampanjat säilyivät, mutta enää sitä kahvipakettia ei voinut antaa asiakkaalle lakien muututtua. Loppuvaiheessa enää Prismat ja Sokokset hoitivat pankkiasioinnin. Prismassa infon työntekijät käytännössä hoitivat sekä infon työt että pankkihommat. Sekavaa vaihetta työntekijöiden näkökulmasta oli, kun LähiTapiola-pankki yhdistyi S-Pankkiin. Erilaiset toimintamallit S-Pankin ja LähiTapiola pankin toimintatavoissa toivat haasteita. S-Pankkiin saattoi tulla asiakkaita LähiTapiolalta, joilla ei esimerkiksi ollut alaikäisen tiliin lisättyä edunvalvojille käyttöoikeuksia, mitkä lisätään automaattisesti asiakkaalle, kun avataan S-Pankissa tili. Tuona lyhyenä aikajaksolla asiakkaat eivät välillä tienneet, että missä oltiin menossa. Aikajakson loppuvaiheessa myös ihmisten mielikuvat on muovautuneet S-Pankista, että bonuskortilla voi myös maksaa.

Nykyhetki

Pankkitiimi perustettiin 2.1.2018. Aikajaksossa oleellista on lakisäännösten raju tiukentuminen. Ne näkyvät muun erityisesti asiakkaan tunnistamisessa ja tuntemisessa. Näiden lisäksi ne näkyvät pankkisalaisuudessa ja rahanpesussa. Pankkisalaisuudessa

lain kiristyminen näkyy siten, että nykyisin, joka toimipisteellä on erillinen lukittu tila, joka on tarkoitettu pankkityötä tekeville. Sinne ei ole muilla asiaa. Lait ovat kiristyneet olennaisesti uusien säädösten myötä. Rahaliikenne ja asiakasvirta ovat myös selkeästi kasvaneet merkittävästi verrattuna, mitä se oli ennen pankkitiimiä. Markkinointilupiin on alettu tässä aikajaksossa kiinnittämään merkittävää huomiota.

5.3 Sokoksen säästökassasta pankkitoimintaan

Haastateltavalla on työkokemusta isossa marketmyymälässä kassatyöntekijänä. Matka jatkui Sokokselle, missä hän hoiti säästökassan toimintaa Sokoksen infon yhteydessä vuonna 2005. Säästökassatoiminta muuttui pankkitoiminnaksi vuonna 2007. Tuolloin Sokoksen infossa hoidettiin pankkia muun työn ohessa. Vuodesta 2018 asti haastateltava on työskennellyt Keskimaan pankkitiimissä.

Alkuvaihe

Sokoksella pankin avauduttua vuonna 2007 suosituimmat tuotteet olivat S-Tilit ja määräaikaistilit suotuisten korkojen ansiosta. Pankin auettua tuli myös verkkopankkitunnukset, mitkä voitiin avata kuvallisella Kela-kortilla. Sokoksella oltiin tarkkoja lakien noudattamisen suhteen. Talon sisällä tehtiin seuranta koskien pankin myyntejä. Meillä myös kaikki hakemukset kirjattiin suoraan tietokoneella olevaan järjestelmään.

Keskivaihe

Talletuksia oli paljon alkuaikoina johtuen hyvistä koroista, mutta nämä kuitenkin vähenivät merkittävästi vuonna 2009–2010, jolloin korot laskivat. Tämä myös vaikutti talletusten määrään. Ne vähenivät. 2014 oli ajoittain sekavaa johtuen LähiTapiolan ja S-pankin yhdistymisen myötä. Mutta tämä vaihe ei kuitenkaan kestänyt kauan. Tällöin muun muassa vakuudelliset luotot astuivat kuvaan, mutta niitä hoitivat muut henkilöt. Tämä oli merkittävä muutos pankin kannalta, koska jatkossa voitiin tarjota asiakkaalle täyden pankin palvelut. Enää ei voinut pankkitunnuksia avata Kela-kortilla vaan siihen vaadittiin voimassa oleva ajokortti.

Nykyhetki

Pankkitiimi perustettiin vuonna 2018, jolloin toiminta vilkastui merkittävästi. Toiminta muuttui enemmän pankkimaisemmaksi. Lakisäädökset ovat tiukentuneet tässä ajanjaksossa eniten, mahdollisesti jopa jo keskivaiheessa. Tarkkaa muistikuvaa minulla ei ole tästä. Asiakasmäärät ovat kasvaneet huomattavasti pankkitiimin perustamisen jälkeen, jos verrataan aikaan ennen pankkitiimiä. Markkinointiin kiinnitetään paljon enemmän huomiota kuin aiemmin. Ajokortilla ei saa enää pankkitunnuksia. 1.1.2019 alkaen siihen on vaadittu voimassa oleva passi.

5.4 Seppälän säästökassasta pankkitoimintaan

Haastateltavalla on monipuolinen työkokemus. Hän pohti aluksi sosiaalialaa, mutta päätyi lopulta kaupan alalle. Hän on toiminut lastenhoitajana, kahvilatyöntekijänä ja erilaisissa myymälöissä. Hän aloitti työskentelyn Seppälän Prisman kassaosastolla. Kassaosastolta hän siirtyi hyvin nopeasti Seppälän infoon. Infon ohessa hoidettiin säästökassan toimintaa. Haastateltavalla on kohta 20 vuoden kokemus Keskimaalla.

Aloituvaihe

Kun pankki perustettiin vuonna 2007, koulutti S-Pankki lyhyessä ajassa ison määrän myyjiä. Tämä sen vuoksi, että toimipisteitä oli Osuuskauppa Keskimaassa pienimissäkkin myymälöissä. Koulutukset olivat pääosin jännittäviä ja osaa alkoi jopa pelottaa. Osittain sen vuoksi, että siellä todettiin finanssivalvonnan valvojan jatkossa meidän liikkeitämme ja toiminta tulee olemaan huomattavasti tiukempaa verrattuna säästökassa aikaan. Alussa Seppälässä oli asiakkaita huomattavasti enemmän kuin pystyttiin todellisuudessa palvelemaan.

Keskivaihe

Pankkitoiminta keskitettiin isompiin marketteihin ja osa muista pisteistä säilyivät asiointipisteinä, joissa pystyy hoitamaan vain tiettyjä asioita. Supistamisen syynä Osuuskauppa Keskimaan näkökulmasta on ollut resurssit, kustannus ja osaaminen. Keski-vaiheessa korostui toiminnan tehostaminen. S-Pankin kannalta merkittävimpiä vai-

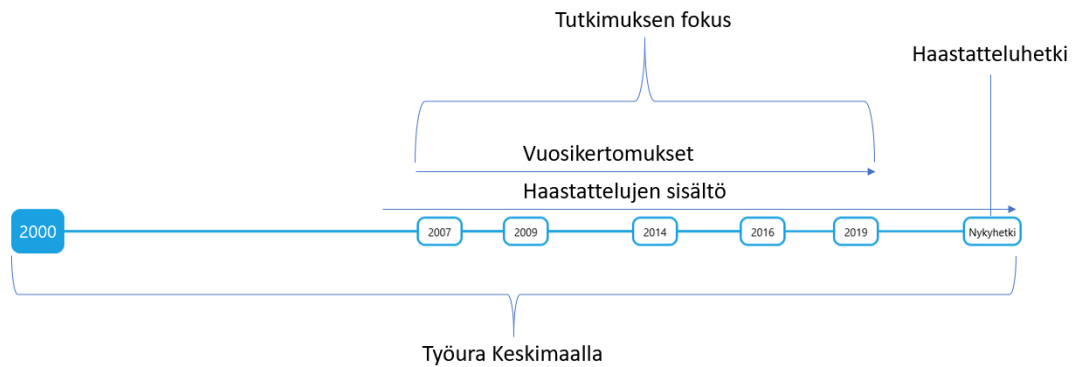
heita oli LähiTapiola yhdistyminen. FIM-varainhoitopalveluiden myötä meille tuli rahastot ja osakkeet. Nämä olivat merkittäviä sen vuoksi, että asuntolainojen tultua meitä alettiin pitämään oikeana pankkina.

Nykyhetki

Pankkitiimi perustettiin vuonna 2018. Muita toimipisteitä vähennettiin. Pihtiputaan toimipiste lopetettiin kokonaan noin kolme vuotta sitten. Keski-Suomessa säilyi kuitenkin kolme asiointipistettä, missä voidaan hoitaa pankkiasioita tiettyinä päivinä. KYC eli asiakkaan tunnistaminen on päällimmäisenä mielessä tässä aikajaksossa. Toki muutkin lakimuutokset ovat kiihtyneet. Veikkaisin, että lakimuutoksien kiristyminen on tapahtunut noin viisi vuotta sitten tai mahdollisesti jopa aikaisemmin. Digitalisaatio on myös näkynyt hyvin vahvasti. Nykyisin esimerkiksi asiakasomistaja jäsenyyden voi avata netissä, mitä ei alkuvaiheessa voinut tehdä.

5.5 Muutokset pankkityössä

Tässä osiossa on analysoitu narratiivin näkökulmasta liikennemyymälästä pankki-osaajaksi, Sokoksen säästökassasta pankkitoimintaan ja Seppälän säästökassasta pankkitoimintaan tarinoiden rakennetta. Narratiivisessa analyysissä on selostettu, että mitä kautta narratiivit jäsentivät kertomaansa ja analyysissä on otettu huomioon keskeisimmät muutokset palvelumyyjän näkökulmasta, mitä haastatteluissa ilmeni. Toisena aineistona työssä oli S-Pankin vuosikertomukset, joita analysoidaan narratiiviseen analyysiin peilaten. Narratiivit rakentuivat alla olevaan kuvioon ja analyysissä on selostettu tarinoiden eri vaiheita peilattuna kuvion aikajanaan (kuvio 10).



Kuvio 9. Kertomuksien ja vuosikertomuksien rakentuminen aikajanelle

Narratiivit rakentuivat pääosin juuri vähän ennen oman uran alkua S-Pankissa, keski-vaiheeseen ja nykyhetkeen. Haastateltavat kuvailivat, että ovat ikään kuin sattumusten kautta ajautuneet pankin toimintaan. Kaikissa narratiiveissa pankki ikään kuin tuli työnkuvaan ja sitä tehtiin työn ohessa. Kaksi haastateltavaa mainitsi, että pelkästään ei hoidettu pankkia vaan muut työt tehtiin pankin ohessa. Pankkitiimin perustamisen jälkeen kaikki narratiivit ovat tehneet pelkästään pankkia. Narratiiveissa edettiin suoraan asiaan kertoen omasta työurastaan ja käytiin läpi, että millaista työnteko on ollut alussa verrattuna nykyiseen. Keskiosa tuli osin ilmi, mutta pääpaino oli alussa ja nykyhetkessä. Narratiiveissa muistettiin tarkkaan, mitä työnteko on ollut aikojen alussa ja kuinka oma työnkuva on muuttunut S-Pankin perustamisen jälkeen.

Vuosikertomuksista ilmeni, että S-Pankin perustamisvuona asiakkaita oli 1,873 miljoonaa. Pankin perustaminen oli sinällään suuri riski Osuuskauppojen ja SOK kannalta, koska markkinoilla oli pitempään toimineita kokeneita pankkeja. Lähtökohdat olivat kuitenkin hyvät, koska säästökassan asiakkaista tuli suoraan S-Pankin asiakkaita. Vuosikertomuksissa mainittiin alkujaksosta, että S-Pankki hakee paikkaansa, ja tämä näkyikin kahtena ensimmäisenä vuotena tappiollisena tuloksena. Narratiivisissa kertomuksissa tuli ilmi, että alkuvuosina asiakkaita oli enemmän kuin pystyttiin palvelemaan eli kysyntää riitti. Osaltaan suuren asiakasmäärän voi selittää S-Pankin tarjoamat korkeat määräaikaistilien korot ja ilmaiset peruspankkipalvelut.

Narratiiveissa jäsennettiin kertomista, joko lakimuutoksien tai LähiTapiolan kautta. Yksi narratiivi jäseni kertomaansa S-Pankin ostamien luottokantojen ja FIM-varainhoidon yhdistymisen kautta. Nämä ovat voineet olla merkittäviä muutoksia sen vuoksi, että luottokannoilla saatiin lisää asiakkaita ja sijoituspalvelut tulivat osaksi S-Pankin tuoterepertuaaria. FIM-varainhoitopalveluiden mukana tuli rahastot ja osakkeet. Yhdessä haastattelussa tuli ilmi, että S-Pankin kehitys on ollut noususuhdanteista. Ensiksi oli näitä vanhoja luottokannan ostoja. LähiTapiolan ja FIM-varainhoitopalveluiden yhdistyminen. Nämä ovat olleet sellaisia kohtia, missä on S-Pankkiin tullut uusia palveluja. Haastattelut etenivät ja aika monta kertaa palattiin S-Pankin perustamisen ja LähiTapiolaan. Osaltaan syynä, miksi nämä tuli useamman kerran ilmi jokaisessa narratiivissa voi olla, että se on ollut merkittävä tapahtuma S-Pankin sekä työntekijän kannalta. Haastateltavien kohdalla tuli esille, että S-Pankki sai asuntolainat, mutta narratiivien työnkuvaan tämä ei suoranaisesti vaikuttanut, koska toiset henkilöt hoitivat lainoja. Yhdessä narratiivissa FIM-varainhoitopalveluja käsiteltiin useaan otteeseen. Kaikissa haastatteluissa tuli ilmi, että palvelumyyjät olivat suppealla palveluvalikoimalla liikkeellä ja ihmiset eivät pitäneet oikeina pankkeina. S-Pankilla ei aluksi ollut sijoituspalveluja tai vakuudellisia lainoja. Sijoituspalveluiden ja vakuudellisten lainojen jälkeen asiakkaat kokivat, että S-Pankista on tullut oikea pankki. Osaltaan nämä muutokset kertovat sen, että ne ovat olleet merkittäviä muutoksia työntekijän näkökulmasta sekä eräänlaisia käännekohtia S-Pankin historiassa. Kahdessa muussa narratiivissa nämä eivät tulleet ilmi. Syy miksi, nämä eivät tulleet ilmi, voi olla, että tapahtumat eivät olleet narratiivien mukaan merkittäviä.

Narratiivien kertomukset peilaavat hyvin S-Pankin vuosikertomuksiin. Yksi narratiivi otti esille alkuvuosien tärkeimmän kaupan, joka oli Citibankin kanssa toteutettu luottokantojen osto. Se oli erittäin tärkeä jatkoa ajatellen, koska pari ensimmäistä vuotta olivat olleet tappiollisia. Luottokannoilla saatiin lisää asiakkaita ja S-Pankin toiminta kääntyi positiiviseksi. Kaikissa narratiiveissa tuli ilmi LähiTapiola yhdistyminen. Vuosikertomuksista ilmeni, että se oli hyvin merkittävä tapahtuma, joka alkoi bonusyhteistyöllä ja syveni lopulta kokonaan uuden S-pankin perustamiseen, mikä toteutui vuonna 2014. Tämä oli S-Pankin kannalta yksi merkittävimmistä tapahtumista, koska jatkossa asuntolainoja pystyttiin myöntää muiden pankkien tavoin henkilöasiakkaille.

Tämä näkyi pienenä asiakasmäärän kasvuna ja talletusvarojen tuplaantumisella. Asiakkaat alkoivat löytää S-Pankin asiakaspalvelupisteitä ja palveluita, mitä S-Pankki tarjosi. Yhdessä narratiivissa tuli ilmi FIM-varainhoitopalveluiden yhdistyminen. Vuosikertomuksesta selvisi, että S-Pankki osti ensiksi osan ja loput vuonna 2016. Myyjän kannalta tämä ei ollut merkittävä, mutta S-Pankin kannalta kyllä, koska S-Pankista tuli pankki, mistä sai kaikki palvelut.

Narratiiveissa yhteistä on se, että lakimuutokset ovat tiukentuneet, mutta eroavaisuutta tuli ajankohdasta. Yhdessä narratiivissa tuli ilmi, että lakimuutokset ovat tulleet parin vuoden sisään tai vähän ennen sitä. Narratiivi viittasi tällä juuri tähän keskijaksoon. Toisessa narratiivissa mainittiin, että on tullut viiden vuoden sisään ja kolmannessa vuoden sisään. Syitä suuren eroavaisuuteen voidaan tässä mahdollisesti pitää, että narratiivit ovat kokeneet lakimuutokset eri tavalla. Toiset ovat kokeneet ne merkittävämpänä kuin toiset.

Lakiosuus on kasvanut vuosikertomuksissa, mitä pidemmällä on ajallisesti menty. Sinällään tämä on ihan looginen seuraus siitä, että lait ovat lisääntyneet ja tiukentuneet. Pankin toiminta on myös kasvanut, mikä on osaltaan lisännyt sivuja. Vuosikertomuksissa on selvitetty paljon esimerkiksi Basel 3:sta, kuinka se näkyy ja miten sitä toteutetaan. Narratiiveissa tulleet lait eivät sinällään suoraan peilaa vuosikertomuksiin, koska ne eivät suoranaisesti koske pankin toimintaa vaan pankkipisteen toimintaa. Vuosikertomuksissa käsitellään laajempia kokonaisuuksia kuin ruohonjuuritasolla työskentelevä myyjä hoitaa päivittäin.

Narratiivien pääpaino oli nykyhetkessä. Tarinassa tuli ilmi, että narratiivit olivat yhtä mieltä siitä, että laki on tiukentunut kaikista eniten tällä aikajaksolla. Asiakkaan tunnistaminen nousi esille merkittävämpänä muutoksena kaikkien tarinoissa. Yksi totesi, että KYC (Know Your Customer) on mielen päällä. Toinen narratiivi totesi, että tietosuoja on olennaisesti tiukentunut. Kaikki lait eivät tulleet tarinassa oikeilla nimillä, mutta siellä oli tunnistettavissa lakiin viittaavia kohtia, joista pystyttiin päättelemään, että mistä laista on kyse. Narratiiveissa kiinnitettiin huomiota siihen, että yhteiskunta on myös muokkaantunut digitaalisemmaksi. Alussa tietokone ei ollut itsestäänselvyys joka perheessä. Laskut maksettiin maksupalveluautomaateissa. Nykyisin on melkein

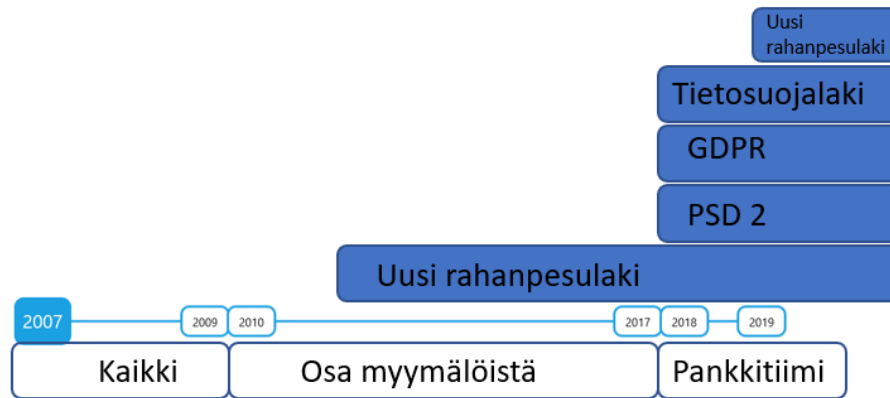
itsestään selvää, että joka taloudesta löytyy ainakin yksi tietokone. Tämä muutos taas on lisännyt yleistä neuvontaa digitaalisista palveluista.

Vuosikertomuksissa puhutaan useaan otteeseen uudenlaisesta markkinaympäristöstä, uudenlaisesta tilanteesta, digitalisaatiosta ja pankkitoiminnan tehostamisesta. Nämä peilaavat osuvasti narratiiveihin. Tästä voidaan todeta, että maailma ei ole enää entisensä. Narratiiveissa kävi ilmi, että aluksi kaikki myyjät työskentelivät pankissa, mutta pikkuhiljaa pankkitoimintaa keskitettiin ja tätä kautta toimintaa on saatu tehostettua. Suurin muutos Keskimaan osuuskaupassa on tullut vasta vuonna 2018, kun pankkityötä ei tehty enää työn ohessa vaan päätoimisena työnä. Digitalisaatio tuli kahdessa narratiivissa ilmi, ja nämä peilaavat vuosikertomuksiin vahvasti. Vuosikertomuksista selvisi, että S-Mobiili ja S-Mobiilin kehittäminen on ollut tärkeää sekä SOK:lle, että S-Pankille ja osaltaan tässä on vedetty oikeasta narusta oikeaan aikaan, koska digitalisaatio muutti palveluita ja asiakkaiden käyttäytymistä. S-Pankilla oli tarjota palvelu. Digitalisaatio näkyy myös narratiiveissa, koska asiakkaat tarvitsevat apua palveluiden käyttämisessä. Vuonna 2016 S-Pankki osti FIM-varainhoitopalvelut ja liiketulos lähti roimaan laskuun. Tähän on osaltaan saattanut vaikuttaa toiminnan tehostomuus. Vuosikertomuksista kuitenkin selvisi, että vuonna 2018 S-Pankki tehosti liiketoimintaa jakamalla varainhoidon ja pankkiliiketoiminnan omiksi osa-alueiksi. Tämä näkyikin hoidettavien varojen lisääntymisenä ja asuntolainojen kasvuna, mikä johti vuonna 2019 kaikkien aikojen ennätystulokseen.

6 Johtopäätökset

Tässä osiossa käydään edellisen kappaleen tuloksia läpi ja tehdään tutkimuksen johtopäätökset tulosten perusteella. Kappaleessa on esitelty tulokset sekä sanallisesti että kuvioin. Ensimmäisessä osiossa on esitelty tulokset osuuskaupan palvelumyyjän näkökulmasta, että ketkä hoitivat pankkiasiointia eri aikajaksona. Nämä on koottu saadun tutkimusaineiston perustella. Kuvioon on koottu lisäksi lakimuutokset, mitkä nousivat esille haastateltavien kertomuksissa ja analyysissa. (kuvio 12) Toisessa kuviossa on esitetty analyysissa ja aineistossa tulleet merkittävimmät muutokset S-

Pankin kannalta. Kuviossa on esitelty, että mitkä tekijät nostivat S-Pankin nousukii-
toon ja miten nämä ovat vaikuttaneet asiakasmäärään ja talletuksiin.



Kuvio 10. Keskimaan toimipaikat ja merkittävät lakiuudistukset

Kaikki S-ryhmän päivittäistavarakaupat hoitivat S-Pankin asioita. Pienissä myymälöissä pankin toimintaa hoitivat myyjät muun työn ohessa. Prismoissa ja Sokoksella pääosin infon työntekijät hoitivat sekä infon että pankkiasioinnin.

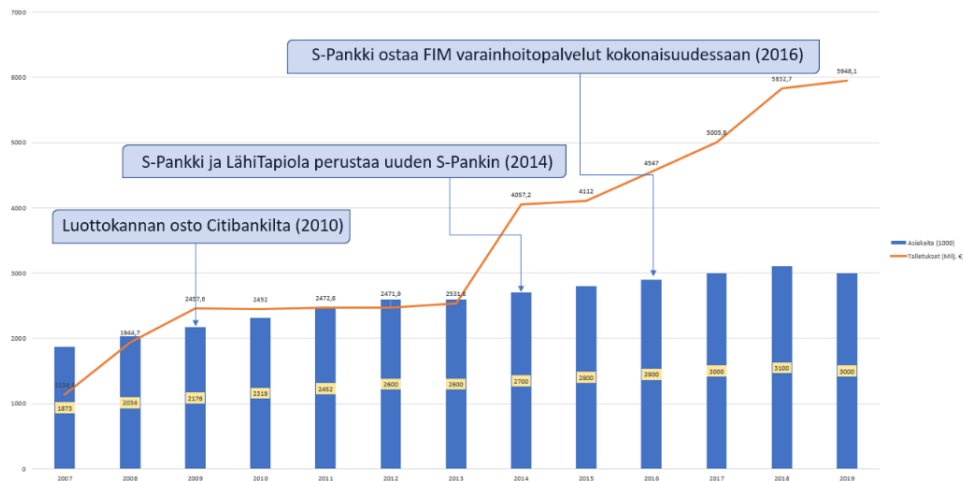
Pienet päivittäistavarakaupat eivät enää hoitaneet pankkipisteitä. Palvelut siirtyivät suurempiin marketteihin. Suuremmissa marketeissa myyjät hoitivat pankkiasioinnin muun työn ohessa. Loppuvaiheessa enää Prisma ja Sokos hoitivat pankkiasiointia. Infon työntekijät hoitivat pankkiasioinnin muun työn ohessa.

Pankkiasiointi keskitettiin 2.1.2018 alkaen Keskimaan pankkitiimin. Pankkitiimiin valittiin erilliset työntekijät hoitamaan pankkiasiointia. Infon työntekijät eivät hoitaneet enää pankkiasiointia. Maakunnissa hoidetaan muutamassa paikassa pankkiasiointia.

Lakimuutokset, jotka ovat eniten vaikuttaneet ruohonjuuritasolla työskentelevään palvelumyyjään ovat tulleet lähimenneisyydestä. Suurimmat lakimuutokset ovat, tietosuoja, asiakkaan tunnistaminen ja pankkisalaisuus. Pankkisalaisuus ja asiakkaan tunnistaminen on osa laki luottolaisten toimintaan olevaa lakia.

Toimipaikka on suuresti vaikuttanut siihen, että kuinka pankkitoimintaa on toteutettu. Toimipaikkakohtaiset erot ovat olleet vuonna 2007 suuret, mutta erot ovat pienentyneet ja toiminta on tullut tasalaatuisemmaksi, mitä pitemmälle on menty ajallisesti. Pienemmässä myymälässä pankkitoiminta on ollut hyvin erilaista verrattuna suurempiin toimipaikoihin.

Asiakasmäärät ovat vuodesta 2007 lähes tuplaantuneet vuoteen 2019 mennessä. Syytä tähän ovat olleet oikea-aikaiset toiminnat kriittisillä hetkillä. Vuonna 2009 S-Pankki osti luottokannan Citibankilta, jolla saatiin toimintaa kannattavammaksi ja lisää asiakkaita. LähiTapiolan yhdistyminen toi uusia asiakkaita ja S-Pankin kannalta tärkeän tuotteen, asuntolainat. Asuntolainat lisäsivät kokonaisasiakkuuksia. FIM-varainhoitopalvelut nostivat S-Pankin arvoa asiakkaiden silmissä. Asiakkaat alkoivat pitämään S-Pankkia oikeana pankkina. Asiakkaat pystyivät hoitamaan kokonaisvaltaisen asioinnin pelkästään S-Pankissa. Talletukset ovat kasvaneet yli viisinkertaiseksi, mitä se on ollut ensimmäisenä vuonna (ks. kuvio 13).



Kuvio 11. S-Pankin asiakasmäärä, talletukset ja merkittävimmät muutokset

7 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, että kuinka kiristyvät lakimuutokset ovat vaikuttaneet palvelumyyjän työskentelyyn Keskimaan eri toimipisteillä. Johdannossa käsiteltiin sitä, että S-Pankki perustettiin vuonna 2007 maailmaan, jossa oli finanssikriisi alkamassa (Forsman 2018). Toisaalta tämä on voinut olla S-Pankin pelastus siinä mielessä, että se ei ole kokenut tilannetta ennen finanssikriisiä vaan astunut suoraan suhteelliseen tiukkaan sääntelykehikkoon. (Kontkanen 2015, 24.) Tuolloin sääntelykehikon muodostivat Basel 2 ja Laki luottolaitostoiminnasta (History of the Basel Committee n.d; L 121/2007). S-Pankin perustamisvuona kaatui Lehman Brothersin ja koko Islannin pankkisektori (Korteila 2009). Tämä vaikutti koko maailmantalouteen. Tuolloin alettiin puhumaan pankkien sääntelyn kiristämisestä, jotta jatkossa välttyttäisiin vastaavanlaisilta kriiseiltä. Kiristymisen ohella pankkimailmaa on muuttanut digitaaliset palvelut, uudenlainen markkinatilanne ja asiakaskäyttäytymisen muutos. Perinteinen pankkiasiointi on muuttunut. S-Pankin alkuaikoina osa asiakkaista käyttivät perinteisiä maksupalveluautomaatteja ja asioivat pankissa. Kaikilta asiakkailla ei välttämättä löytynyt tietokonetta kotoa. Tilanne on kuitenkin aikojen myötä muuttu-

nut ja nykyisin melkein, joka taloudesta löytyy tietokone ja tietokoneen lisäksi älypuhelin, josta löytyy sovellus, jolla pystyy hoitamaan pankkiasioinnin. Nämä ovat muutaneet palvelut erilaisiksi ja tuonut palvelut lähemmäksi kotisohvaa.

S-Pankin historiakatsauksessa käsiteltiin S-Pankin eri vaiheita. Kahtena ensimmäisenä vuonna S-Pankki teki tappiota (S-Pankin vuosi 2008. 2009, 7). Tämän jälkeen S-Pankin toiminta on muuttunut ja tulos on ollut joka vuosi plussan yläpuolella. Osaltaan tähän kehitykseen on vaikuttanut oikea-aikaiset ratkaisut oikeaan aikaan. Esimerkiksi kahden tappiollisen vuoden jälkeen S-Pankki alkoi keskustelemaan Citibankin kanssa luottokannan ostosta. Tämä toteutui vuonna 2010. Tämä oli strategisesti merkittävä, koska luottokantaa saatiin kasvatettua kerralla paljon. Tällä ostolla oli positiivinen vaikutus tulevaa ajatellen. (S-Pankin vuosi 2009. 2010, 11.) LähiTapiola yhdistyminen S-Pankkiin teki S-Pankista oikean pankin, koska jatkossa pystyttiin myöntämään asuntolainoja henkilöasiakkaille (S-Pankki ja LähiTapiola Pankki yhdistyvät osana laajempaa yhteistyösopimusta. 2013). S-Pankki osti FIM-varainhoitopalvelut vuonna 2016 (S-Pankki ostaa loput FIMistä 2016). Osto toi uusia tuotteita S-Pankille. Nämä eivät suoranaisesti vaikuttaneet palvelumyyjän työkuvaan, mutta toivat enemmän kokonaisasiakkuuksia ja sitä kautta myös palvelumyyjän tehtävät lisääntyvät. Asiakkaat pitivät S-Pankkia ensimmäistä kertaa oikeana pankkina. S-Pankki reagoi muuttuneeseen markkinatilanteeseen uudistamalla organisaatorakenteen tehokkaammaksi vuonna 2018. (Vuosikertomus 2018, 4-6.) Tämä on osaltaan voinut vaikuttaa siihen, että vuonna 2018 S-Pankki sai lanseerattua jatkoa ajatellen tärkeän täysin uudenlaisen palvelun säästäjän (Mikrosäästäminen innostanut jo kymmeniätuhansia suomalaisia säästäjiksi 2019). Säästäjä keräsi nopeasti uusia käyttäjiä. Asuntolainat kasvoivat merkittävästi organisaatorakenteen muutoksen jälkeen. (S-Pankin vuosi 2014. 2015, 7.)

S-Pankki toimii osuuskauppojen yhteydessä (S-Pankin vuosi 2008. 2009, 16). Haastattelussa selvisi, että alussa Osuuskauppa Keskimaa oli pankkipisteitä pankin perustamisen aikana joka myymälän yhteydessä. Pankkipisteillä palvelumyyjät tekivät pankkia pääosin normaalin työn ohessa. Toimipaikan sijainti ja kauppaympäristö vaikuttivat oleellisesti pankkityön toteuttamiseen. Alkuvuosien jälkeen pienimmät myymälät jätettiin pois pankkitoiminnasta. Pankkiasiointia hoitivat enää isot marketit,

Prismat ja Sokokset. Tämä oli mielestäni looginen ja järkevä valinta osuuskaupoilta, koska tällä tavalla voitiin keskittyä valittujen myyjien kouluttamiseen, toimintaa saatiin tehostettua ja palvelun laatua saatiin nostettua. Suuri muutos palvelumyyjän näkökulmasta tapahtunut, kun vuonna 2018 perustettiin Keskimaan pankkitiimi, joka hoitaa pelkästään pankkiasiointia. (Tammitie 2018.) Tämä on ollut iso muutos sen vuoksi, koska ensimmäistä kertaa palvelumyyjät keskittyivät pelkästään pankkiasiointiin eikä pankkia tehdä enää muun työn ohessa. Tämä on voinut edesauttaa sitä, että S-Pankki teki kaikkien aikojen parhaan tuloksensa vuonna 2019.

Tuntuva lakimuutoksien kiristyminen on alkanut vuonna 2015. Nämä muutokset näkyivät enemmän pankin toiminnassa kuin palvelumyyjän työssä. Basel 3 astui voimaan vuonna 2014 (History of the Basel Committee n.d). Voimaantumisen myötä uudistettiin Laki luottolaitosten toiminnasta lakia (L 610/2014). Basel 3 tuotiin pankkimailmaan vaiheittain ja kokonaisuudessaan se on voimassa vuonna 2019 (History of the Basel Committee n.d). Nämä loivat täysin uudenlaisen sääntelykehikon pankkimailman toimintaan. Valvontavastuuta on uudessa viitekehyksessä siirretty enemmän finanssivalvonnalle, mutta samalla myös omavalvonta ja pankin oma riskianalyysi on myös lisääntynyt (S-Pankin vuosi 2016. 2017, 33). S-Pankki sai finanssivalvonnalta sakan liittyen asiakkaan tunnistamisprosesseihin (Vuosikertomus 2019. 2020, 4-6). Valvonnasta mielestäni voidaan todeta, että se toimii ainakin joiltakin osin. Tosin aina voi kuitenkin pohtia, että onko tarkoituksena etsiä neulaa heinäsuovasta.

Sääntelyä kiristettiin entisestään vuosina 2017—2019. Nämä lakimuutokset näkyivät enemmän palvelumyyjän työssä kuin pankin toiminnassa. Lakimuutokset, jotka ovat eniten vaikuttaneet ruohonjuuritasolla työskentelevään palvelumyyjään niin ovat tulleet lähimenneisyydestä. Haastatteluissa tuli ilmi lait, mitkä erityisesti näkyvät palvelumyyjän työssä ovat PSD2 (PSD 2 2019), GDPR (EU 2016/679), tietosuojalaki (L 5.12.2018/1050). ja rahanpesulaki (L 28.6.2017/444; L 573/2019). Näistä korostui erityisesti asiakkaan tunnistaminen, joka on osa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä ja selvittämistä annettu laki (L 573/2019). Tämä laki näkyy palvelumyyjän työssä päivittäin. Palvelumyyjän täytyy varmistaa henkilöllisyystodistuksesta, että se on voimassa oleva, se kuuluu asioivalle henkilölle ja henkilöllisyystodistuksen ai-

tous. Nykyisin korostuu myös asiakkaan tunteminen. Palvelumyyjät kyselevät lakimuutoksien myötä asiakkaalta perustiedot, kun uusia palveluita avataan. Mutta nykyisin perustietoja tullaan myös päivittämään tasaisin väliajoin, mikä lisää palvelumyyjän työtä asiakaspalvelupisteillä. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että perustietoja voidaan nykyisin kysellä monissa eri kanavissa, joten kaikki työ ei kasaudu palvelumyyjän harteille. Vastuuta on myös lisätty palvelumyyjille. Palvelumyyjän huomaessa asiakkaan käytöksessä jotakin poikkeavaa tai epä johdonmukaista on tästä tehtävä poikkeama ilmoitus pankille. Pankki tekee tarvittaessa lisäselvityksiä palvelumyyjän tekemän ilmoituksen perusteella.



Kuvio 12. Suurimmat lakimuutokset palvelumyyjän näkökulmasta

Tutkimuksessa ilmeni, että muutos Keskimään palvelumyyjänä pankkimaailmassa oli todella iso, laki taas väljempi. Jos vertaamme vuonna 2007 tehtyä pankkityötä vuoden 2019 pankkityöhön työnkuva on muuttunut ihan täysin. Ennen tehtiin pankkia työn ohessa ja nyt tehdään pankkia ainoana työnä. Mitä lähemmäksi tullaan nykyä niin pankkityö ja laki ovat tasoittuneet ja melkein vaihtaneet paikka, johtuen jatkuvista lakien kiristymisestä ja uusista laeista. Muutos ei ole tapahtunut hetkessä vaan se on tullut portaittain, jos tutkimuksessa olisi tutkittu lyhyempää aikajanaa niin todennäköisesti muutos olisi ollut huomattavasti pienempi ja työssä olisi voinut syventyä pienempiin yksityiskohtiin. Tosin näistä yksittäisistä lakimuutoksista on tehty monia poikittaistutkimuksia niin todennäköisesti tutkimuksesta olisi tullut vain vanhan tutkimuksen toistoa.

Muita merkittäviä asioita, mitä tässä tutkimuksessa nousi esille, oli digitalisaatio, asiakaskäyttäytymisen muutos ja toimintaympäristön muuttuminen (S-Pankin vuosi 2019. 2020, 6). Digitalisaatio on muuttanut maailman toimintatapoja sähköisemmäksi, mikä on tuonut uusia palveluita ja kanavia pankkiasiointiin. Palvelumyyjän kannalta tämä on tarkoittanut uusien järjestelmien opettelua. (S-Pankin vuosi 2019. 2020,24.) Enää asiakkaan ei tarvitse välttämättä tulla pankkiin, jos haluaa hoitaa pankkiasiointia, koska yleensä helpoiten se hoituu internetin välityksellä. Palvelumyyjän kannalta tämä tarkoittaa sitä, että saadessaan potentiaalisen asiakkaan pankkipisteelle, täytyy asiakaspalvelutilanteessa onnistua, jotta kaikki hyötyvät. Kaikella tarkoitan S-Pankkia, joka saa uuden asiakkaan, Osuuskauppa Keskimaata, joka saa uuden jäsenen, joka käyttää S-Ryhmän ja palvelumyyjää, joka voi saada provisiota myydyistä palveluista. Globalisaatio on pienentänyt maailmaa ja tuonut palveluita lähemmäksi asiakasta. Tämä on osaltaan lisännyt kilpailua, koska kaikki palvelut löytyvät läheltä. Kilpailun lisäksi näissä on tullut lieveilmiönä huijauksia, joita ilmenee, tasaisin väliajoin myös asiakaspalvelupisteillä. Globalisaatio on muokannut asiakkaiden käyttäytymistä. Osa asiakkaista ovat tarttuneet näihin uusiin palvelukanaviin, missä ei tarvitse käydä pankissa. Kaikki nämä yhdessä ovat muuttaneet palvelumyyjän työskentelyä Keskimaan toimipisteillä.

Haastatteluissa tuli ilmi myös, että digitalisaation myötä mobiilineuvonta on lisääntynyt räjähdysmäisesti ja toimintamallit ovat merkittävästi kiristyneet palvelupisteillä verrattuna alkuaikoihin. Hyvänä esimerkkinä on markkinointiluvat. Ne ovat nykyisin tärkeitä sekä S-Pankille että Osuuskauppa Keskimaalle, siksi ne kysytään kaikilta, mitä ei aiemmin tarvinnut tehdä ollenkaan väljemmän lainsäädännön vuoksi. Palvelumyyjän työnkuva tulee todennäköisesti muuttumaan paljon tulevaisuudessa, mikäli maailmassa muutos tulee olemaan yhtä iso, mitä se on ollut S-Pankin perustamisesta asti. Bill Gates on lausunut: ”Pankkitoiminta on tarpeellista, mutta pankit eivät” (Soumik 2019). Voidaan vain arvailla, että millä tavalla työnkuva tulee muokkautumaan tulevaisuudessa. Mielenkiintoinen jatkotutkimus voisi olla vastaavanlainen tutkimus esimerkiksi 20 vuoden päästä. Tutkimusongelma voisi olla sama kuin tässä tutkimuksessa. Kuinka lakiuudistukset ovat vaikuttaneet toimintapoihin Keskimaan pankkipisteillä.

Luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuuden arviointina voidaan tietyiltä osin soveltaa validiteettia ja reliabiliteettia (Eskola & Suoranta, 1998, 214). Tutkimuksessa käytettiin tutkimusotetta, joka mittasi aikaa ja ajassa tapahtuneita muutoksia työntekijän näkökulmasta. Teorian viitekehys jaoteltiin kahteen osaan. S-Pankin tarinaan ja suurimpiin lakimuutoksiin. Nämä kappaleet ikään kuin tukevat toisiaan koska laki muokkaa pankkitoimintaa ja uudet palvelut pankkitoiminnassa muokkaavat lakia. Viitekehyksessä käytetty aineisto on pyritty rakentamaan luotettavien lähteiden kautta. Tutkimuksessa käytettiin S-Pankin vuosikertomuksia sekundaariaineistona. Haastatteluista saatiin primaariaineistoa. Itse haastattelut toteutettiin avoimena haastatteluna, niistä muodostettiin kolme narratiivista tarinaa ja näitä analysoitiin käyttäen narratiivia. Narratiivisessa analyysimenetelmässä tutkittiin, miten haastateltavat jaksottivat muutoksia ja tärkeimpiä tapahtumia. Narratiivissa huomioitiin myös vuosikertomuksissa esille tulleet tärkeimmät muutokset tai tapahtumat. Tutkimusmenetelmä oli täysin uusi ja täten on mahdollista, että haastatteluista ei saatu ihan kaikkea irti. Itse haastatteluissa on kuitenkin pyritty minimoimaan väärinymmärryksen riskit kertaamalla lopuksi, että olihan asia näin. Haastatteluissa haastateltiin kollegoja, jotka ovat työskennelleet pankkipisteillä alusta asti, joten termien ja toimintamallien avaaminen ei ollut tarpeellista.

Suurimmat haasteet työssä oli laadullisen tutkimusprosessin sisäistäminen ja narratiivisten tulosten esittäminen järkevästi. Tämä aiheutti paljon työtä. Maailmanlaajuinen Korona epidemia sotki myös työtä tiedonhaun osalta. Kirjastot olivat kiinni, joten kirjallisten lähteiden hankkiminen loppuvaiheessa muodostui mahdottomaksi. Tutkimuksessa on kuvattu asiat sellaisenaan kuin ne ovat. Tällöin voidaan todeta, että tutkimus on ulkoisesti validi. Reliabiliteetista voidaan, että se on hyvä. Tutkimuksen sisällöstä ei löydy keskinäisiä ristiriitaisuuksia. (Eskola & Suoranta, 1998, 62–64.) Pohdinnassa on käsitelty koko opinnäytetyön tutkimusprosessia ja esitetty keskeisempiä ajatuksia työstä. Tutkimusta voidaan pitää onnistuneena, koska tutkimusongelmaan on vastattu sekä sanallisesti, että kuvioin.

Haastateltavien nimet on pidetty anonyyminä, jotta haastatteluista tulisi mahdollisimman avoimia ja haastateltavat pystyisivät kertomaan mahdollisimman vapaasti

omista kokemuksistaan. Keskimaa ja S-Pankki on mainittu tässä tutkimuksessa, koska toinen on iso yritys ja toinen iso osuuskauppa, joten haastateltavien anonymiteetti säilyy siitä huolimatta, että nämä mainitaan.

Lähteet

Analyysi ja selitys. N.d. Historian johdantokurssi. <https://www15.uta.fi/yky/ar-kisto/historia/johdanto/historiatieteena.html>.

Uusi rahanpesulaki voimaan 3.7.2017, valvontarekisteri perusteilla. 2017. Aluehallin-
viraston tiedote. Viitattu 4.3.2020. <https://www.avi.fi/web/avi/-/uusi-rahampesulaki-voimaan-3-7-2017-valvontarekisteri-perusteilla-etela-suomi>.

Ammattiliitto laittoi S-Pankin maksuvälityssaartoon. 2007. Artikkelin Kalevan verkkosi-
vuilla. Viitattu 27.3.2007. <https://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/ammattiliitto-lait-toi-s-pankin-maksuvälityssaartoon/48972/>.

Asplund, T. 2016. Euro ja Talous artikkeli. Viitattu 15.4.2020. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2016/2/pankkien-vakavaraisuussaantelyn-uudistus-loppusuoralla/>.

Euribor*-korot ja Eonia*-korko, kuukauden keskiarvo. N.d. Suomen pankin tilasto.
Päivitetty 21.3.2020. Viitattu 23.3.2020. https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/taulukot2/korot_taulukot/euribor_korot_long_fi/.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3.p. Tampere:
Osuuskunta vastapaino.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY(32015L2366); EUVL L
319/1, 13.11.2007. Viitattu 15.4.2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32007L0064&from=FI>.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2015/2366/EY(32007L0064); EUVL L
377/37, 25.11.2015. Viitattu 15.4.2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/sv/TXT/?uri=CELEX:32015L2366>.

EU-lakien suhde Suomen lakiin. N.d. Ulkoministeriön Eurooppa tiedotus. Päivitetty
31.7.2019 Viitattu 22.3.2019 <https://eurooppatiedotus.fi/suomi-ja-eu/eu-lakien-suhde-suomen-lakiin/>.

Forsman, P. 2018. Vallattoman Lehmanin tuho. Kirjoitus Arvopaperin kolumnissa. Vii-
tattu 24.3.2020. <https://www.arvopaperi.fi/uutiset/vallattoman-lehmanin-tuho/77e10bb3-6332-34aa-9251-bee865556f42>.

Historiatutkimus. N.d. Jyväskylän Yliopiston verkkojulkaisu. Viitattu 28.2.2020.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimus-strategiat/historiatutkimus>.

History of the Basel Committee. N.d. Bis verkkojulkaisu. Viitattu 3.3.2020.
<https://www.bis.org/bcbs/history.htm>.

Hyvä Pankkitapa. 2015. Finanssialan keskusliiton pdf julkaisu. Viitattu 3.3.2020.
https://www.finanssiala.fi/materiaalit/Hyva_pankkitapa.pdf.

Hyvärinen, M. 2006. Kertomuksen tutkimus. Yhteiskuntatieteiden- ja filosofian tohtori. Verkossa julkaistu pdf. <https://docplayer.fi/412868-Kertomuksen-tutkimus-matti-hyvarinen.html>.

Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. 4.p Jyväskylä: Finanssi- ja vakuutus-kustannus.

Korteila, M. 2009. Islannin pörssi kuihtunut liki olemattomiin. Artikkelin verkkosivuilla. Viitattu 24.3.2020. <https://www.arvopaperi.fi/uutiset/islannin-porssi-kuihtunut-lik-i-olemattomiin/4f2dc20e-3203-35af-8a00-0072d2982fe2>.

Lindholm, M. N.d. Mahdollisuudesta huomioon. Viitattu 8.4.2020. <https://mpaiva.fi/wp-content/uploads/2019/06/S-Pankki-Mahdollisuudesta-huomioon-%e2%80%93Lindholm-Martti-FINAL.pdf>.

L 121/2007. Laki luottolaitostoiminnasta. Viitattu 22.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070121>.

L 14.12.2012/747. Sijoituspalvelulaki. Viitattu 23.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120747>.

L 162/2014. Laki vaihtoehtorahastojen hoitajista. Viitattu 23.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140162>.

L 16.6.2017/348. Laki arvo-osuusjärjestelmästä ja selvitystoiminnasta. Viitattu 23.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170348>.

L 18.7.2008/521. Vakuutusyhtiölaki. Viitattu 23.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080521>.

L 22.2.2019/213. Sijoitusrahastolaki. Viitattu 23.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190213>.

L 22.4.1999/523. Henkilötietolaki (kumottu). Viitattu 22.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1999/19990523>.

L 28.6.2017/444. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. Viitattu 22.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170444>.

L 30.4.2020/297. Maksulaitoslaki. Viitattu 23.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100297>.

L 306/2019. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Viitattu 15.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>.

L 503/2008. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä. Viitattu 22.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080503>.

L 5.12.2018/1050. Tietosuojalaki. Viitattu 22.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>.

L 572/2019. Laki virtuaalivaluutan tarjoajista. Viitattu 23.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190572>.

L 573/2019. Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä annetun lain muuttamisesta. Viitattu 22.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190573>.

L 610/2014. Laki luottolaitostoiminnasta. Viitattu 22.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140610>.

Mikrosäästäminen innostanut jo kymmeniätuhansia suomalaisia säästäjiksi. 2019. S-Pankin tiedote. Viitattu 20.3.2020. <https://www.s-pankki.fi/fi/tiedotteet/2019/mikrosaastaminen-innostanut-jo-kymmeniätuhansia-suomalaisia-saastajiksi/>.

Money Laundering. N.d. Europol artikkeli koskien rahanpesua. Viitattu 23.3.2019. <https://www.europol.europa.eu/crime-areas-and-trends/crime-areas/economic-crime/money-laundering>.

Narratiivinen analyysi. N.d. Jyväskylän yliopiston verkkoaineisto. Viitattu 28.2.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/narratiivinen-analyysi>.

Payment Services Directive 2 (PSD 2) - a Directive of the European Parliament of 25 November 2015. N.d. Comarch artikkeli PSD 2: sta. Viitattu 12.4.2020. <https://www.comarch.com/cyber-security/comarch-transaction-protection/psd-2-a-new-banking-era/>.

Prisma Seppälä Asiakasomistajapalvelu ja S-Pankki. N.d. Keskimaan artikkeli koskien asiakasomistajapalvelua ja S-Pankkia. Viitattu 15.4.2020. <https://www.s-kanava.fi/web/keskimaa/toimipaikka/prisma-seppala-asiakasomistajapalvelu-ja-s-pankki/00001725799735>.

PSD 2. 2019. Finanssivalvonnan julkaisu. Päivitetty 16.9.2019. Viitattu 12.3.2020. <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>

Pulkkinen, L. 1968. Lapsesta aikuisesta -pitkittäistutkimus. Viitattu 1.4.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/aineistot/taustatietoa/laku/>.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.4.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_6_4.html.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.3.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_1.html.

Santala, M. 2016. POP Pankkien yhteenliittymän vaikutus Keuruun Osuuspankkiin. Opinnäytetyö, Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114025/Oppari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Soumik, R. 2019. Techwire Asia artikkeli. Viitattu 6.4.2020. <https://techwireasia.com/2019/11/fintech-companies-prove-gates-point-banking-is-necessary-banks-are-not/>.

S-Pankki ja LähiTapiola Pankki yhdistyvät osana laajempaa yhteistyösopimusta. 2013. S-Pankin tiedote. Julkaistu 6.6.2013 Viitattu 29.2.2020. <https://www.s-pankki.fi/fi/tiedotteet/2013/s-pankki-ja-lahitapiola-pankki-yhdistyvat-osana-laajempaa-yhteistyosopimusta/>.

S-Pankki on avattu. 2007. S-Kanavan lehdistötiedote. Julkaistu 15.10.2007. Viitattu 28.2.2020 https://www.s-kanava.fi/uutinen/15102007-s-pankki-on-avattu/125150_66560.

S-Pankki ostaa loput FIMistä. 2016. FIM tiedote. Julkaistu 1.6.2016. Viitattu 28.2.2020. <https://www.fim.com/fi/tiedotteet/2016/s-pankki-ostaa-lopun-fimista/>.

S-Pankki vapautui saarroista. 2008. Ilta-Sanomien artikkeli. Viitattu 27.3.2008. <https://www.is.fi/taloussanommat/art-2000001556020.html>.

S-Pankin vuosi 2008. 2009. Vuosikatsaus. Viitattu 3.3.2020. https://dokumentit.s-pankki.fi/c/document_library/get_file?uuid=7e52a6e6-fbbc-4efb-b36c-16aba5e55a49&groupId=10140.

S-Pankin vuosi 2009. 2010. S-Pankin vuosikertomus. Viitattu 4.4.2020. https://dokumentit.s-pankki.fi/c/document_library/get_file?uuid=6bac8538-ffcf-4bdc-afb5-d2c2db00aec1&groupId=10140.

S-Pankin vuosi 2010. 2011. S-Pankin vuosikertomus. Viitattu 2.4.2020. https://dokumentit.s-pankki.fi/c/document_library/get_file?uuid=8cd50795-4b53-4e36-9888-d286bd8469a5&groupId=10140.

S-Pankin vuosi 2013. 2014. S-Pankin vuosikertomus. Viitattu 4.3.2020. https://dokumentit.s-pankki.fi/c/document_library/get_file?uuid=2b07f9e6-9f81-4244-af1f-8e891a55be2b&groupId=10140.

S-Pankin vuosi 2014. 2015. S-Pankin vuosikertomus. Viitattu 3.3.2020. https://dokumentit.s-pankki.fi/c/document_library/get_file?uuid=d9396cbb-abaa-4004-a200-309756551a93&groupId=10140.

S-Pankin vuosi 2016. 2017. S-Pankin Vuosikertomus. Viitattu 4.4.2020. <https://dokumentit.s-pankki.fi/tiedostot/vuosikertomus-2016>.

S-Pankin vuosi 2018. 2019. S-Pankin vuosikertomus. Viitattu 4.3.2020. <https://dokumentit.s-pankki.fi/tiedostot/s-pankki-vuosikertomus-2018-fi>.

S-Pankin vuosi 2019. 2020. S-Pankin vuosikertomus. Viitattu 4.3.2020. <https://dokumentit.s-pankki.fi/tiedostot/s-pankki-vuosikertomus-2018-fi>.

S-ryhmän ja kuluttajaosuustoiminnan historia. N.d. S-Ryhmän historiakatsaus. Viitattu 15.4.2020. <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista/historia>.

Trochim, W. 2006. Time in Research. Artikkel. Päivitetty 22.01.2020. Viitattu 7.3.2020 <https://socialresearchmethods.net/kb/time-in-research/>.

Tammitie, K. 2018. S-Pankista asiantuntevampaa palvelua. Viitattu 15.4.2020. <https://sinunetusi.fi/blogi/meillatoissa/s-pankista-asiantuntevampaa-palvelua/>.

Usein kysyttyä EU:n tietosuojasetuksesta. N.d. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Viitattu 16.4.2020. <https://tietosuoja.fi/tietosuojavaltuutetun-toimisto>.

Vesala, P. 2014. Caught in the Middle? Narrative Identity Construction of Middle Management in Strategic Change. Tampereen yliopisto. (<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96342/978-951-44-9646-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>).

Vähän enemmän kuin pankilta odotit. 2017. S-Pankin YouTube video. Viitattu 18.3.2020 <https://www.youtube.com/watch?v=6cAovfCa1Q>.

Yleinen tietosuojasetus: uusia mahdollisuuksia, uusia velvoitteita. 2018. Euroopan komission pdf julkaisu. Viitattu 12.3.2020. https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/data-protection-factsheet-sme-obligations_fi.pdf.

Ässä on nyt myös kännykässä. 2013. SOK/S-Pankki tiedote 26.11.2013. Viitattu 18.3.2020 <https://www.sttinfo.fi/tiedote?0&releasId=9880084>.