

Digitaidottomien oikeusturva pankkipalveluissa

Covid-19-aika vuonna 2021

Tiivistelmä

Tekijä(t) Muurimäki, Matias	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2021
	Sivumäärä 38 + 2	
Työn nimi Digitaidottomien oikeusturva pankkipalveluissa Covid-19-aika vuonna 2021		
Tutkinto Tradenomi (AMK), liiketalous		
Tiivistelmä <p>Digitaidottomien oikeusturva pankkipalveluissa opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää saavatko digitaalisesti osaamattomat henkilöt lain heille takaamat pankkipalvelut. Tutkimuksessa selvitettiin, mitä laissa määrätyt palvelut olivat, miten ne olivat hinnoiteltu ja miltä pankkitoiminnan tulevaisuus tulisi näyttämään.</p> <p>Opinnäytetyön sisältö koostuu teoriaosuudesta, joka rakennettiin artikkeleista, tietokirjallisuudesta sekä laeista. Teoriaosuuden luomaa pohjaa haastettiin kahdella laadullisella tutkimuksella, jotka toteutettiin ilman toimeksiantajaa. Tutkimuskysymyksen vastaamisen kannalta tärkeämmässä laadullisessa tutkimuksessa haastateltiin pankkivirkailijoita kolmesta eri pankista. Haastateltavien kertomaa reflektoitii kerättyyn teoriaan.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi tutkimus, joka avaa pankkipalveluiden nykytilaa pankkien tavoitettavuuksien ja palveluiden näkökulmasta. Tuloksista pystytään näkemään, että vaikka pankeissa nähdään huomattava määrä vaivaa yhdenvertaisuuden eteen, eivät kaikki asiakkaat saa tarvitsemaansa palvelua niin helposti, kuin se heille kuuluisi.</p>		
Asiasanat Pankkipalvelut, laki luottolaitostoiminnasta, yhdenvertaisuus, tavoitettavuus		

Abstract

Author(s) Muurimäki, Matias	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 38 + 2	
Title of Publication Legal protection of the people lacking ICT-skills in the banking services Time of the Covid-19 in the year 2021		
Name of Degree BBA, Bachelor of Business Administration		
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to sort out if the people without digital competences were reaching the bank services required by the law. The Study clarifies what are the services required by the law, how the services are priced and what might the future hold for banking business.</p> <p>This thesis content consists of theory part which is built based on articles, nonfiction literature and laws. The foundation of theory part was challenged with two qualitative research which were implemented without any principal. The more important out of the two qualitative research answer the research problem was carried out by interviewing three different bank officials from three separate banks. The answers of the clerks were reflected to the collected theory.</p> <p>The thesis resulted to the study, which opens the current state of the physical bank services from the point of view of accessibility and services. The results shows that even though banks try to give large amount of accessibility to their customers, the services are not sufficient.</p>		
Keywords Banking services, law of the credit institution, equality, accessibility		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Taustat ja ajankohtaisuus	1
1.2	Tavoitteet ja rajausta	3
1.3	Viitekehys	4
1.4	Tutkimuskysymykset.....	4
1.5	Tutkimusmenetelmät	5
1.6	Tutkimuksen rakenne	7
1.7	Aikaisemmat tutkimukset	8
2	Pankkien toiminta Suomessa.....	9
2.1	Pankin määritelmä.....	9
2.1.1	Pankkien toiminta suhteessa talouteen.....	10
2.1.2	Pankkisektorit muutoksen aikakaudella	10
2.2	Digitaidottomat Suomessa	12
2.2.1	Pankkien palvelut digitaidottomille	12
2.3	Pankkien palveluiden hinnoittelu.....	15
2.4	Pankkipalveluita ohjaava laki	17
3	Tutkimusmenetelmä ja toteutus	20
4	Laadullisen tutkimuksen tulokset	22
4.1	Pankkien tavoitettavuus	22
4.2	Palveluiden yhdenvertaisuus ja tulevaisuus	25
4.3	Johtopäätökset ja yhteenveto	27
4.4	Tutkimustulosten luotettavuuden arviointi	28
5	Tutkimuksen yhteenveto	30
6	Pohdinta	32
6.1	Reliabilisuus, validuus ja objektiivisuus.....	32
6.2	Jatkotutkimusehdotukset	33
	Lähteet	35

Liitteet

Liite 1. Haastattelu: Leena-Liisa Lehikoinen 14.2.2021

Liite 2. Pankkivirkailijoiden haastattelukysymykset 5.3.- 11.3.2021

1 Johdanto

Digitalisaatio on ollut jo vuosia kasvavassa roolissa maailmanlaajuisesti. Ihmiset ostavat suoraan kotoaan tuotteita ja palveluita palveluntarjoajan verkkosivujen avulla, veroilmoitusta täytetään tietokoneen ääressä, ruoka tilataan kotiin puhelinsovelluksen avulla ja laskut maksetaan kätevästi, vaikka työmatkalla junassa, jonne lippu on ostettu puhelimella aikaisemmin.

Mitä digitalisaatio on? Kasvi (2019) on määritellyt digitalisaation termin seuraavasti: Digitalisaatiolla tarkoitetaan tietoa ja tietotekniikkaa hyväksikäyttävän toiminnan muuttamisen tai uusien toimintamallien luomisen sen avulla. Yleisenä tavoitteena digitalisaatiolle voidaan pitää elämää nopeuttavien ja helpottavien toimintojen rakentamista.

Digitalisaatiossa on monia hyviä puolia. Se helpottaa ja nopeuttaa useiden ihmisten elämää merkittävästi. Vahva tunnistautuminen ja verkkopankkipalvelut säästävät aikaa samalla luoden vaivattomia uudenlaisia tapoja hoitaa asioita turvallisesti internetin välityksellä niin yrityksen kuin yksityisenkin ihmisen näkökulmasta. Mutta entäpä ne ihmiset, jotka eivät syystä tai toisesta pysy kehityksen perässä.

Digitaitojen puutteen takana voi olla useita syitä. Ensimmäisenä monille varmasti tulee mieleen ikään liittyvät ongelmat, jotka tosiasiallisesti ovat yleisin syy. Valtiovarainministeriön julkaiseman artikkelin mukaan tilastokeskus oli arvioinut, että Suomessa oli vuonna 2017 noin 1,18 miljoonaa yli 65-vuotiasta. Heistä arvioitiin olevan jopa 500 000 ihmistä, jotka eivät käyttäneet tietotekniikka ollenkaan. Samassa artikkelissa lisäksi mainittiin, että muita syitä digitaaliseen osaamattomuuteen olivat terveydelliset, kielelliset ja taloudelliset syyt. Tästä voidaan vetää johtopäätös, että ongelma koskettaa Suomessa monia.

Tämä opinnäytetyö ei tule tarkastelemaan kaikkia digitalisaation liittyviä ongelmia, joita löytyy jokaisella digitaalisella palvelusektorilla. Tämä opinnäytetyö on rajattu tutkimaan yksinomaan pankkipalvelujen saatavuuteen liittyviä kysymyksiä edellä mainittujen ihmisten näkökulmasta.

1.1 Taustat ja ajankohtaisuus

Tämän opinnäytetyön idea syntyi kesällä 2020 isännöitsijätoimistossa, jossa erään asiakkaana olevan asunto-osakeyhtiön yhtiövastikkeet eivät menneet laskutukseen tavalla, jolla ne tavallisesti kuuluisivat mennä. Syy ongelmalle oli isännöitsijätoimiston vaihtuminen. Yksi asia johti toiseen ja lopulta huomattiin, että suoramaksupalvelua käyttävien asiakkaiden yhtiövastikkeet eivät menneet laisinkaan laskutukseen isännöitsijätoimistolle.

Kun asiakkaat huomasivat ongelman, he kysyivät, mitä asialle tulisi tehdä. Heidät ohjattiin maksamaan yhtiövastikkeet käyttämässään verkkopankkipalvelussa analogisesti, jolloin heille annettiin laskun summa ja viitenumero isännöitsijätoimistolle. Mikäli asiakkailla ei ollut verkkopankkia, ohjattiin heidän menemään pankkiin maksamaan lasku.

Useat hätääntyneet asunto-osakeyhtiön asukkaat kertoivat, että heillä ei ollut verkkopankkipalveluita, eivätkä he päässeet pankkiin maksamaan. He kertoivat, että pankit ovat kiinni. Heiltä puuttui myös läheiset, jotka olisivat voineet auttaa asiassa. Kyseiset asukkaat olivat suurimmalta osalta ikäihmisiä, jotka eivät olleet pysyneet digitalisaation nopeassa muutoksessa perässä.

Kyseisen tapahtuman aikaan elettiin COVID-19-viruksen sulkemassa Suomessa, jolloin useat yritykset pitivät ihmiskontaktinsa mahdollisimman pienenä välttääkseen tartuntojen lisääntymistä. COVID-19 on hengitystietulehdus, jonka WHO julisti 11.3.2020 maailmanlaajuiseksi pandemiaksi (Terveyskirjasto 2020). Pandemia tarkoitti käytännössä sitä, että osa pankeista oli sulkeneet normaali asiakaspalvelunsa kesällä 2020.

Isännöitsijätoimisto vastasi asiakkaiden ongelmaan ohjaamalla heidät soittamaan käyttämiinsä pankkeihin. Mikäli vaikutti siltä, että asiakas ei ollut kyvykäs löytämään yleistä puhelinnumeroa käyttämäänsä pankkiin, toimisto antoi puhelinnumeron asiakkaille, jotta he voisivat varata ajan laskun maksamiselle. Tästä seurasi, että asiakkailta tuli isännöitsijätoimistolle uudestaan puheluja, jossa he valittivat, että pankeista ei vastata puheluihin.

Tutkija yritti itse ottaa yhteyttä erääseen nimeltä mainitsemattomaan pankkiin, jossa hän jonotti puolen tunnin ajan ilman että sai asiakaspalvelijaa vastaamaan puheluuun. Tämän jälkeen tutkija kirjautui omiin verkkopankkipalveluihinsa, josta hän sai Chat-robotilla nopeasti kiinni pankkia edustaneen pankkivirkailijan.

Näistä tapahtumista syntyi idea tutkia pankkipalveluiden lainsäädännöllistä taustaa sekä selvittää toimiiko pankit heille määrätyn lainsäädännön mukaan myös silloin, kun elämme poikkeuksellista aikaa.

Tutkimusongelmaa voidaan pitää merkittävänä opinnäytetyön kirjoituksen ajankohtana, sillä digitalisaatio kasvaa globaalisti koko ajan. Valtiovarainministeriön (2021) verkkosivuilla kerrotaan, että suomalaista yhteiskuntaa muokataan tällä hetkellä uudelleen, ja siihen kuuluvat isot rakenteelliset muutokset. Muutokset perustuvat isolta osalta digitalisaation luomiin puitteisiin. Kyseiset muutokset ovat varmasti monella tavalla ihmisten elämää helpottavia, mutta kun suurin osan ihmisistä käyttää internet-palveluita, vähenee tarve fyysisille palveluille yhä harvemman niitä käyttäessä.

Tilastokeskuksen (2013) raportin mukaan 79 prosenttia 16–89 vuotiaista on käyttänyt verkkopankkia viimeisten 3 kuukauden aikana. Samainen luku nousi 87 prosenttiin vuoteen 2020 mennessä (Tilastokeskus 2020). On positiivista huomata, että kasvava osuus osaa käyttää verkkopankkipalveluita, mutta entä ne, jotka eivät osaa käyttää? Virtuaalisten verkkopalveluiden osuuden kasvamisesta voi seurata se, että fyysiset palvelut katoavat lähes kokonaan tai täysin kokonaan. Esimerkkinä tästä voidaan käyttää VR-Yhtymän palveluita, jotka ovat vuosien saatossa supistuneet ja siirtynyt verkkoon. VR tiedotti (2020) lopettavansa viisi lipunmyyntipaikkaa, jonka jälkeen VR:llä on enää koko Suomessa neljä lippuja myyvää palvelupistettä. Voisiko sama trendi näkyä myös pankkipalveluissa?

1.2 Tavoitteet ja raja

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää pankkipalveluiden kattavuutta, hinnoittelua ja reiluutta niille, jotka eivät kykene käyttämään verkkopankkipalveluita syystä tai toisesta. Lisäksi tarkoituksena opinnäytetyössä on pohjustaa, miten tähän nykyiseen tilanteeseen päädyttiin ja samalla selvittää, miten pankit ohjaavat ja auttavat edellä mainittuja henkilöitä. Täyttävätkö heidän antamansa palvelut lakisääteiset rajaukset?

Tutkimus on rajattu pankkipalveluihin, joita tarkastellaan Suomen perustuslain 11.6.1999/731 2. luvun 6 § yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Tutkimuksessa ei huomioida kyseisen lakiin liittyviä muita kohtia. Oleellista on kuitenkin huomioida, että Suomen perustuslaki on vain kaiken lainsäädännön ja julkisen vallan käytön perusta, joka sisältää suomalaisen kansanvallan keskeisimmät pelisäännöt, arvot ja periaatteet (Oikeusministeriö 2021).

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asiaa perustuslain lisäksi myös seuraavien tarkentavien lakien näkökulmasta:

- kuluttajasuojalaki (38/1978)
- yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- luottolaitostoimintalaki (610/2014).

Opinnäytetyö pitää sisällään myös kvalitatiivisen tutkimuksen. Lisäksi teoriaosuudessa on käytetty erilaisia kirjallisuuslähteitä, sekä valvovien viranomaisten lähteitä, jotta pää- ja alatutkimuskysymyksiin saataisiin vastauksia.

1.3 Viitekehys

Viitekehys on asetelma, josta tulee ilmi tutkimuksessa esiintyvät yhteenliittymät tekijöiden välillä. Tyypillistä viitekehykselle on se, että siitä tulee tavallisesti laajat asiakokonaisuudet ilmi, ja jotka usein näytetään visuaalisella havainnollistamisella. (Anttila 1996, 97.) Tässä tutkimustapauksessa kuvio 1. tiivistää koko opinnäytetyön tavoiteltavat tulokset sekä luo samalla rungon opinnäytetyön kululle.

Päätavoite

Taata yhdenvertaiset pankkipalvelut kaikille
Selvittää noudatetaanko lakia pankkipalveluissa

Tavoitteet

Tarkastella paljonko digitaidottomuus maksaa asiakkaalle
Tulevaisuuden näkymien pohtiminen

Hyödynnettävyys

Luoda keskustelua pankkipalveluiden asemasta yhteiskunnassa
Käyttää tätä opinnäytetyötä pohjana muutokselle parempaan

Kehittämistehtävät

Turvata pankkipalvelut heikommassa asemassa oleville
Kasvattaa asiakaskontakteja

Kuvio 1. Opinnäytetyön viitekehys

1.4 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tärkein pääkysymys on vastata, ovatko pankkien palvelut lainsäädännön mukaiset digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolelle jääneille. Samalla on tarkoitus selvittää sivukysymyksien avulla, kuinka laajat kyseiset lakisääteiset palvelut ovat ja ovatko ne kaikkien saavutettavissa niin kuin laki määrää. Ovatko ne taloudellisesti kohtuulliset asiakkailla, joilla puuttuu digitaalinen osaaminen?

1.5 Tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö perustuu huomattavalta osalta jo olemassa olevaan tutkimustietoon. Tutkimuksen alue on hyvin tarkasti myös lainsäädännön alainen, jonka takia opinnäytetyö pyrkii testaamaan olemassa olevaa teoriaa.

Tutkimusmateriaali, jota tässä opinnäytetyössä käytetään teoriaosuudessa, sisältää tietoa useasta erilaisesta lähteestä. Niitä ovat esimerkiksi:

- artikkelit
- tietokirjallisuus
- valvovien viranomaisten verkkosivut
- lainsäädäntö.

Sen takia on luonnollista käyttää tässä opinnäytetyössä teorialähtöistä tutkimusta, joka on käytössä silloin, kun tutkimusaineistossa oleva analyysi perustuu jo olemassa olevaan teoriaan tai malliin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95–99). Olemassa olevan teorian pohjalta voidaan olettaa, että pankkipalvelut toimivat edelleen digitaalisessa yhteiskunnassa hyvin, mutta tutkijan omakohtaiset kokemukset ovat johtaneet asian kyseenalaistukseen.

Tutkimuksen empiirinen osuus toteutetaan kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä, josta käytetään jatkossa nimeä laadullinen tutkimus. Empiirisellä tutkimuksella tarkoitetaan konkreettisia aineiston hankinta- ja analyysimetodeja tai tekniikoita (Saukkonen 2006). Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmä on laadullinen tutkimus. Tieteen Termipankissa (2021) on määritetty, että laadullinen tutkimus on merkityksiä sisältävää ja tulkintoja edellyttävää aineistoa, jossa pyritään tutkimuskohteen laadun ymmärtämiseen. Tutkimuksen raportin muodolla ei ole kovin tarkat ohjenuorat. Tärkeintä on, että kerätty aineisto on esitetty käsitteellisesti relevantisti ja havainnollisesti (Metsämuuronen 2008, 57–58).

Tässä opinnäytetyössä kerättävä aineisto perustuu teemahaastatteluihin, joka tarkoittaa sitä, että kysymykset ovat valmiiksi muotoiltuja, mutta ne eivät ole tarkasti ja yksityiskohtaisesti eteneviä, vaan väljemmin kohdentuvia tiettyjä teemoja hyväksikäyttäviä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Tässä opinnäytetyössä Teemahaastatteluja tehdään kaksi, joista ensimmäinen on lyhyt teoriassa esiintyvää kohtaa täydentävä ja toinen koko opinnäytetyön tuloksen kannalta merkityksellinen laaja haastattelu. Laajemman laadullisen tutkimuksen tavoitteena on arvioida pankkien nykytilaa ja saada samalla mahdollisimman laajat toimintamalliohjeet ikäihmisille ja muille digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolelle jääneille, jotka tarvitsevat apua omassa taloudenhoidossaan.

Opinnäytetyön tutkimuksen lähestymistapa on induktiivinen päättely. Induktiivisessa päätelyssä lähdetään liikkeelle aineistoista, jotka käsitteellistetään ja luodaan sen pohjalta teoria. Tutkijan esiymmärrystä sekä käsitteen muodostuksen lähtökohtia testaan. Tavoitteena on luoda uutta teoriaa tai testata olemassa olevaa. (Anttila 1996, 135–136.)

Teoria pohjan luomisen ja laadullisen tutkimuksen aineiston keruun jälkeen suoritetaan litterointi, mikäli haastattelu on tehty äänitallenteella tai haastateltavat ovat käsin kirjoittaneet vastauksensa. Litterointi tarkoittaa tekstin puhtaaksi kirjoittamista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b).

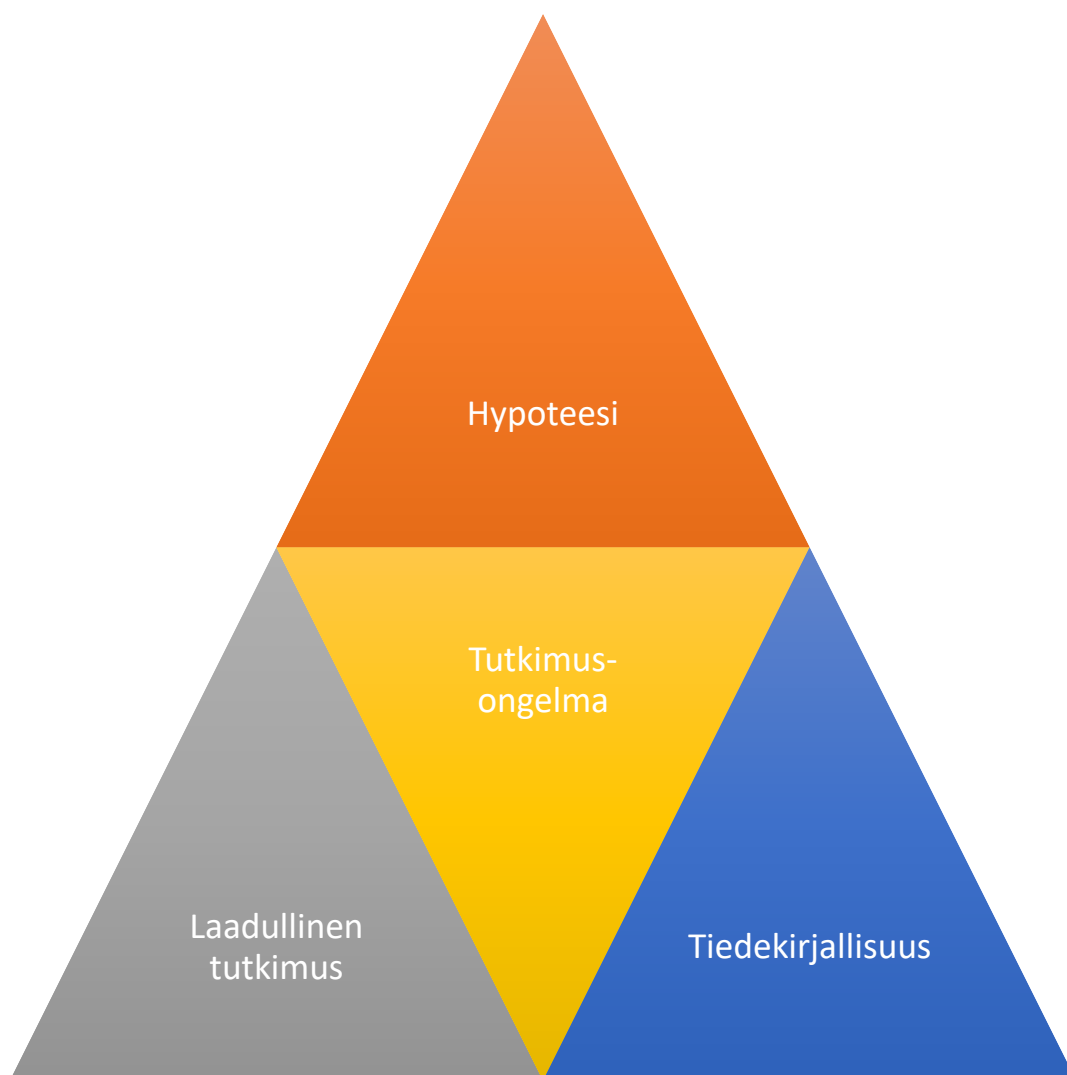
Sen jälkeen tehdään analysointi. Analysoinnissa on oleellista, että tutkijan ennakoasenne asiaa kohtaan ei saa vaikuttaa liian suuresti tutkimuksen tulokseen. Analysoinnissa tulee myös ottaa huomioon haastateltavan asema. (Metsämuuronen 2008, 47–49.) Mahdollisimman suuri objektiivisuus on tavoiteltavaa.

Tietojen tulkitsemisen ja vertaamisen jälkeen teoriapohjaan tutkijan tulee pohtia, että kuinka korkea reliabiliteetti ja valideetti tutkimuksella on. Reliabiliteetti (Hirsjärvi & Hurme 2015, 186) tarkoittaa toistettavuutta. Se vastaa kysymykseen, onko aineisto kerätty oikein. Jos tutkimus tehtäisiin uudestaan, tulisiko samat vastaukset.

Valideetti puolestaan tarkoittaa sitä, että kuinka hyvin tutkimusmenetelmä ja siinä käytetyt mittarit vastaavat sitä, mitä ilmiötä halutaan tutkia. Kysymyksessä on toisin sanoen mietittävä, että onko haastattelu rakennettu siihen muotoon kuin se on haluttu, ja ovatko haastateltavat ihmiset niitä, jotka vastaavat parhaiten tutkimuskysymyksiin. (Tilastokeskus.)

1.6 Tutkimuksen rakenne

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen rakenne on seuraava:



Kuvio 2. Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyön keskiössä on tutkimusongelma, joka pitää sisällään pää- ja sivututkimus kysymykset. Näihin asioihin pyritään vastaamaan tiedekirjallisuuden ja laadullisen tutkimuksen avulla. Tiedekirjallisuus, johon kuuluu laki, luo pohjan siitä, miten asiat pitäisi olla. Laadullinen tutkimus pyrkii vastaamaan siihen, että ovatko asiat näin. Hypoteesi siitä, että onko tutkimusongelman vastaus se, mitä tutkija olettaa sen olevan, synnyttää motivaation tutkimukselle. Mikäli hypoteesi osuu oikeaan, saavuttaa tutkimus merkittävän roolin, jolla voi olla pidemmälle vietyä jopa yhteiskunnallisia vaikutuksia.

1.7 Aikaisemmat tutkimukset

Opinnäytetyön alueelta löytyy aikaisempia tutkimuksia niin artikkeleiden kuin opinnäytetöiden muodossa. Digitalisaatio ja sen ulkopuolelle jääneet ihmiset ovat aiheuttaneet huolta. Huoli on tarpeellista, koska kyseessä on merkittävä ongelma.

Tämä opinnäytetyö on aikaisemmasta poikkeava siksi että siinä tarkastellaan asioita lain näkökulmasta. Tavoite ei ole pelkästään reflektoida pankkien palvelujen nykytilaa, vaan myös selvittää, toimivatko palvelut myös poikkeusaikoina niin kuin niiden laillisesti kuuluisi toimia. Tähän on vastaukset päätelmissä opinnäytetyön lopussa.

2 Pankkien toiminta Suomessa

Tämän kappaleen tarkoituksena on avata olemassa olevaa teoriaa liittyen pankkien toimintaan ja tehdä niistä päätelmiä, joita myöhemmässä vaiheessa täydennetään tai mahdollisesti kumotaan laadullisella tutkimuksella. Tavoitteena on luoda lukijalle riittävät pohjatiedot, vastata tiettyihin tutkimuskysymyksiin ja arvioida pankkien toiminnan laillisuutta.

2.1 Pankin määritelmä

Pankki on yleisnimitys yritykselle, joka harjoittaa talletuspankkitoimintaa ja muuta luottolaitoslaissa tarkoitettua sille sallittua toimintaa. Helpoimmillaan pankkitoimintaa voidaan selittää siten, että pankit keräävät yhteen yksityisten henkilöiden ja yritysten tallettamat ja sijoittamat varat ja samalla sitoutuvat suorittamaan varat korkoineen takaisin tallettajille. Toisaalta samalla pankit sijoittavat näin saamansa varat lainaamalla niitä rahaa tarvitseville henkilöille hieman korkeampaa korkoa vastaan. Pankki on niin sanottu välikäsi lainaa tarvitsevien ja rahaa pankissa pitävien välillä. (Sillanpää & Sallila, 2020.)

Pankeilla on myös muita tärkeitä rooleja. Ne välittävät maksuja sekä tarjoavat palveluita liittyen arvopaperikauppaan, sijoitusneuvontaan ja asiakkaiden omaisuudenhoitoon. Pankeilla on tärkeä rooli yhteiskunnassa, koska ne säilyttävät rahaa, jota käytetään lähes kaikessa vaihdantataloudessa. Tästä syystä pankkitoiminta on erittäin säädeltyä lainsäädännön näkökulmasta. (Sillanpää & Sallila, 2020.)

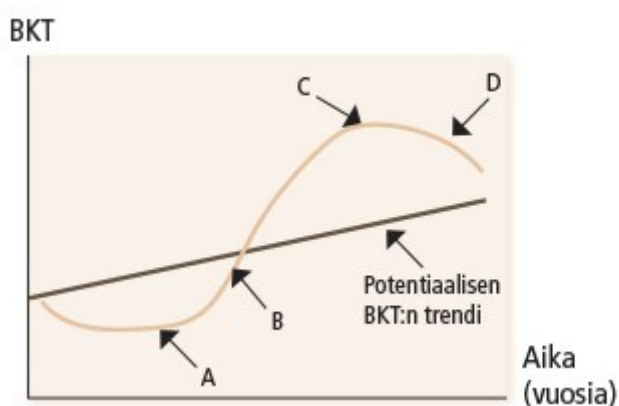
Esimerkkinä listausta lainsäädännöistä, jotka vaikuttavat pankkien toimintaan:

- laki luottolaitostoinnista (610/2014)
- laki liikepankeista ja muista osakeyhtiömuotoisista luottolaitoksista (1501/2001)
- säästöpankkilaki (15021/2001)
- laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista (1504/2001)
- laki hypoteekkiyhdistyksistä (936/1978)
- laki talletuspankin toiminnan väliaikaisesta keskeyttämisestä (1509/2001)
- laki kiinnitysluottopankkitoiminnasta (688/2010)
- laki talletuspankkien yhteenliittymästä (599/2010)
- laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä (444/2017)
- laki rahoitus- ja vakuutusryhmittymien valvonnasta (699/2004). (Finanssivalvonta).

Tämän lisäksi esimerkiksi maksupalvelulaki (290/2010) ohjaa, miten maksupalveluilla tapahtuu tiedonantovelvollisuus, miten sopimusehdot tulee näkyä ja miten maksupalvelujen toteuttaminen käytännössä tapahtuu. Kaiken tämän päälle asettuu vielä Suomen perustuslaki (713/1999), joka on kaiken lainsäädännön ja julkisen vallan käytön perusta (Oikeusministeriö 2021). Perustuslaista voidaan antaa esimerkkinä 2. luvun 6 §:ssä mainittu yhdenvertaisuus, jota tutkiskellaan myöhemmässä vaiheessa opinnäytetyötä tarkemmin.

2.1.1 Pankkien toiminta suhteessa talouteen

On tärkeää huomioida, että pankkien toiminta on verrannollista talouden yleisiin suhdannevaihteluihin. Suhdannesykliä voidaan kuvata seuraavasti:



Kuvio 3. Suhdannesykli (Lindholm & Kettunen 2016, 84)

Suhdannesykliä kestävät yleisesti 5–7 vuotta, mutta vaihtelu ei ole säännöllistä. Nousukausi on silloin, kun valtion BKT eli bruttokansantuote kasvaa, vastaavasti kun BKT laskee, on laskusuhdanne käynnissä. (Lindholm & Kettunen 2016, 84.) Bruttokansantuote vastaavasti tarkoittaa tietyllä alueella tuotettujen tavaroiden ja palvelujen arvoa tietyllä ajanjaksolla. Sitä käytetään ilmaisemaan yleiskuva ihmisten keskimääräisestä rahallisesta elintasosta tai tuotantokyvystä tietyllä alueella, kuten yhden valtion sisällä. (Lindholm & Kettunen 2016, 66.)

Miten pankit liittyvät edellä kuvattuun suhdannevaihteluun? Kuten edellä mainittiin, pankit ovat ”välikäsi”, jossa ihmiset pystyvät tallettamaan rahaa sekä ottamaan tarvittaessa lainaa. 2000-luvulla on ollut useita talouskriisejä, jotka ovat aiheuttaneet tiukentuneita säännöksiä pankkien toiminnoille, joita on mahdollista havaita kuluttajille asti.

2.1.2 Pankkisektorit muutoksen aikakaudella

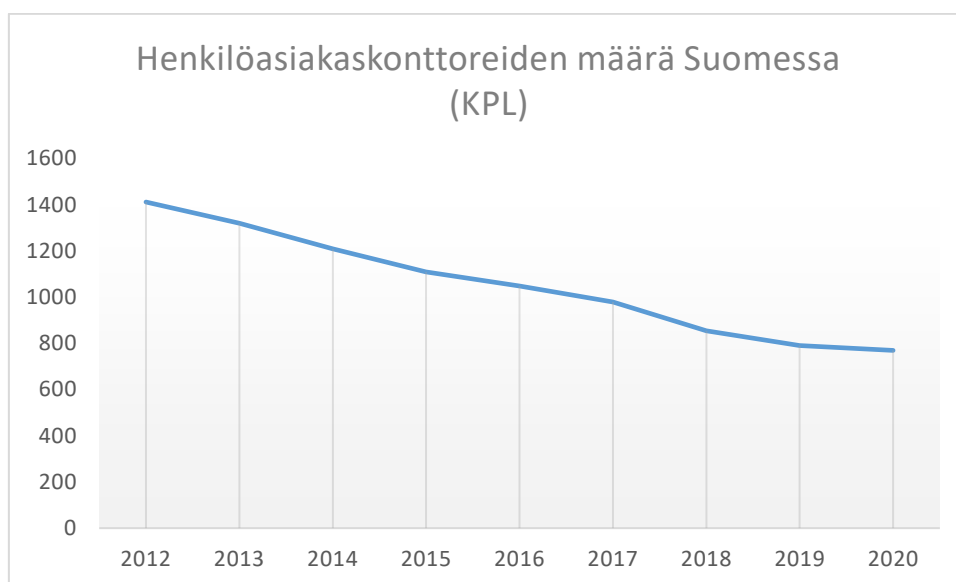
Digitalisaatiosta on paljon puhuttu, mutta se on vain yksi asia, joka vaikuttaa pankkien toimintamalleihin. Yleinen taloustilanne, matalat korot, väestön ikääntyminen ja kaupungistuminen sekä uudet pankkisääntelyt haastavat pankkien toimintamalleja. Pankkien pitäisi

tuottaa kannattavia palveluita ja vastata samalla asiakkaiden tarpeisiin. (Fungáčová, Toivainen, Tölö, 2015.)

Liiketoimintamallit supistuvat pankkien välillä lähemmäs toisiaan, joka johtaa kilpailun kovenemiseen. Tämä johtuu osittain taloudellisesta tilanteesta kuin myös viimeisemmän finanssikriisin jälkeisistä rakenteellista muutoksista pankeissa, jotka ovat pahaksi ennen kaikkea pienille pankeille. Samaan aikaan kilpailua tulee toimialalla pankkisektorien ulkopuolelta. (Fungáčová ym. 2015.)

Tuotot ovat matalien korkojen takia heikkoja, jonka takia pankkien pitäisi tehostaa toimintaa. Tähän vastauksena on alettu luomaan uutta ICT-infrastruktuuria, joka pitkällä aikavälillä tehostaa toimintaa, mutta lyhyellä tähtäimellä vaatii suuria summia rahaa. ICT-investoinnit eivät suoraan nosta kannattavuutta, mutta ne mahdollistavat henkilökunnan vähentämisen, joka tuo säästöjä. (Fungáčová ym. 2015.) Pohjoismaat ovat kärkipäässä ICT-investoinneissa Euroopassa. (Koskinen & Manninen 2019.) Samaan aikaan kun palveluiden sähköistyminen tapahtuu, väestön ikääntymisen takia pitäisi tarjota henkilökohtaisia pankki- ja neuvontapalveluja entistä enemmän. Kyseiset asiat tuovat ristipaineita pankeille. (Fungáčová ym. 2015.) Miten luoda säästöjä karsimalla palveluita, mutta samalla turvaten palveluiden saatavuus kaikille?

Edellä mainitut asiat ovat johtaneet siihen, että Suomessa on henkilöasiakaskonttoreiden lukumäärä melkein puolittunut viimeisessä kymmenessä vuodessa, kuten alla olevasta kuvaajasta voidaan tarkastella (Finanssivalvonta 2020).



Kuvio 4. Henkilöasiakaskonttoreiden määrä Suomessa (mukailtu Finanssivalvonta 2020)

Meriläisen mukaan (2020) Suomessa oli vuonna 2020 henkilöasiakkaita palvelevia pankki-konttoreita 769 kappaletta, mutta vain noin 28 prosenttia niistä palvelee kokoaikaisesti ja samalla tarjoaa myös käteispalveluita koko aukiolonsa ajan. Tietysti palvelutarve on digitalisaation myötä vähentynyt, mutta pystyykö vähenevillä työntekijämäärillä ylläpitämään niille laissa säädetyt palveluvalmiudet digitalisaation ulkopuolelle jääneille henkilöille?

2.2 Digitaidottomat Suomessa

Kuten johdannossa aikaisemmin ilmaistiin, on Suomessa paljon digitaidottomia. Kyseiseen segmenttiin ei voida pelkästään rajata ikääntyneitä henkilöitä, vaan siihen kuuluu myös nuoria syrjäytyneitä sekä muuten kielellisesti-, taloudellisesti- tai terveydellisesti rajoittuneita ihmisiä. (Valtiovarainministeriö.)

Näitä rajoittuneita ihmisiä ei oteta huomioon luodessa digitaalisia palveluita. Palvelut luodaan hyvin pärjäävien ehdoilla. Tämä johtaa siihen, että heikommassa asemassa olevat ihmiset joutuvat pyytämään entistä enemmän apua. Jos heillä ei ole läheisiä, voi avunsaanti olla hankalaa. Tällöin ei jää vaihtoehdoksi muuta kuin soittaa palveluntarjoajan palvelunumeroon, joissa usein saa jonottaa kauan. Edellä mainitun tapaiset tapahtumat eriarvoistavat ihmisiä, eivätkä ole mitenkään harvinaisia Suomessa. (Tuusvuori 2020.)

2.2.1 Pankkien palvelut digitaidottomille

Tavoitteena tässä kappaleessa on käydä läpi objektiivisesti Suomen kolmen suurimman pankin tarjoamia pankkipalveluita digitaidottomille. Kolme suurinta pankkia on määritetty tässä tapauksessa vuoden 2019 talletusten markkinaosuuksien, lainojen myöntämisen ja liikevoiton perusteella. Näillä mittareilla mitattuna suurimmaksi muodostuu Nordea, toiseksi suurimmaksi Osuuspankki ja kolmanneksi suurimmaksi Danske Bank. (Viinanen 2019.)

Pankkipalveluiden tarkastelu lähti siitä, että pankkien verkkosivut tutkitaan huolellisesti läpi. Huomionarvoista on se, että kaikissa edellä mainituissa pankeissa löytyy verkkosivuilta tietoa palveluista digitaidottomille. Tieto ei kuitenkaan ollut helposti saatavilla, ja mitä siellä kerrotaan ja painotetaan, vaihtelee verkkosivustojen välillä paljon. Tästä syystä on hyvä ottaa tulkinnan avuksi vuonna 2018 vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE:n julkaiseman aineiston (Antila & Reunanen), jotta asia pysyy tutkimuskysymyksen ympärillä halutusti.

Edellä mainituilla pankeilla on paljon samoja palveluita keskenään, mutta eroavaisuuksia löytyy myös. Tutkimus on kategorisoitu kolmeen eri alaotsikkoon: Aineistot ja ohjeet, palvelut ja maksukortit.

Ensimmäiseksi tässä kappaleessa käydään läpi yhtäläisyydet, joita kaikki pankit tarjoavat:

- Aineistot ja ohjeet kategoriassa kaikki tutkimuksessa tarkasteltavat pankit tarjoavat puhelinneuvontaa, digineuvontaa konttoreilla sekä digineuvontaa tapahtumissa yhteistyökumppaneiden toimesta.
- Palvelupuoella yhtäläisyyksistä löytyy ainoastaan kaksi eri palvelumuotoa: Mahdollisuus rajoittaa verkkopankkitunnusten käyttöä vain oman pankin palveluiden käyttöön tai rajoittaa verkkopankissa olevia palveluja yleisesti.
- Maksukortti puolella yhtäläisyyksissä on ainoastaan turvarajojen asettaminen käteisnostoille. (Antila & Reunanen 2018.)

Eroavaisuudet palveluista, joita digitaidottomille tarjotaan, voidaan esittää seuraavan kuvaa mukaisesti, jossa X merkkää palvelun olemassaoloa, kun tyhjä tarkoittaa sitä, että palvelua ei ole tarjolla kyseisessä pankissa:

Aineistot ja ohjeet	NORDEA	OSUUSPANKKI	DANSKE BANK
Opetusvideoita digipalveluista	X	X	
Kirjalliset / kuvalliset ohjeet digipalveluiden käyttöön verkkosivuilla	X	X	
Kirjalliset / kuvalliset ohjeet digipalveluiden käyttöön painettuna	X	X	
Palvelu			
Selko- tai helppokäyttöinen osio verkkopankista		X	
Selko- tai helppokäyttöinen osio tunnuslukukortista tai- sovelluksesta	X		X
Testiympäristö verkko- tai mobiilipankin käytöstä		X	X
Maksukortit			
Turvarajat verkkokauppaostolle		X	

Kuvio 5. Digitaidottomille tarjottavien palveluiden eroavaisuudet (mukailtu Antila & Reunanen 2018)

Kuviossa 5. voidaan huomata, että vaikka pankeissa on paljon samoja palveluita, on myös pankeilla eroavaisuuksia palveluissaan digitaidottomille. Itselleen oikean pankin valitsemisessa kannattaa huomioida edellä mainitut eroavaisuudet.

Huomionarvoista on myös se, että kaikki pankeista tarjoavat erilaisia laskujen maksamisvaihtoehtoja luodakseen erilaisia mahdollisuuksia asiakkailleen. Kyseisiä laskutustapoja on neljä:

- E-lasku, joka on paperiton vaihtoehto perinteiselle laskulle.
- Suoramaksu, joka on laskuttajan lähettämä ilmoitus laskusta, joka veloitetaan tililtä eräpäivänä.
- Perinteinen paperilasku, joka tulee postitse laskun saajalle.
- Maksupalvelu, jossa laskun saajalle saapuneet paperilaskut tarkistetaan ja toimitetaan maksupalvelukuussa pankkiin. (Antila & Reunanen 2018.)

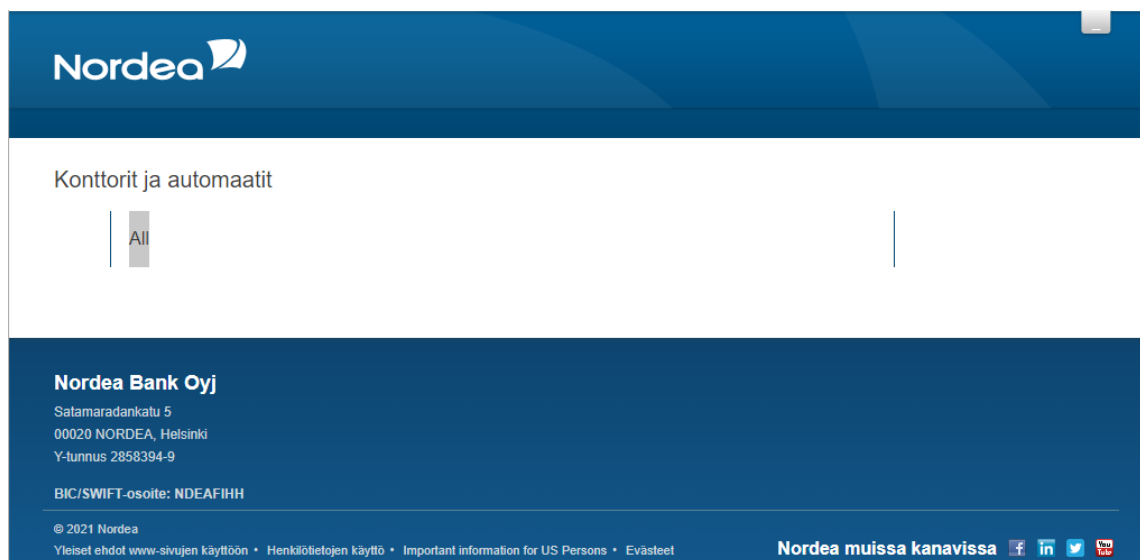
Pankeilla on myös niin sanottuja valtuutustilejä, joissa digitaidoton voi laittaa lähiomaisensa maksamaan laskut puolesta. Niin kauan, kun ihminen on oikeustoimikelpoinen, voi hän antaa käyttöoikeudet omiin pankkitileihinsä. Mikäli sopivia lähiomaisia ei löydy, voi maistraatilta myös saada julkisen edunvalvojan tueksi. Palvelu on hyvä niille, jotka eivät pysty hoitamaan asioitaan, mutta tarvitsevat tukea. (Helppu 2021.)

Tässä kohtaa täytyy kuitenkin huomioida, että valtuutustilipalvelu ei ole aukoton. Leena-Liisa Lehkoinen kertoi käyttävänsä kyseistä palvelua avustaessaan vanhaa äitiänsä maksamalla tämän laskut hänen kanssaan. Haastattelu kysymykset löytyvät liitteestä 1. Lehkoinen ei pysty mobiilipankissa muuttamaan laskusopimuksia e-laskuiksi äitinsä puolesta, vaikka hänellä on täydet käyttöoikeudet, sillä e-laskusopimukset tarvitsevat aina tilinhaltijan luvan. Tämän takia laskuja uusilta laskuttajilta on työlästä siirtää e-laskuiksi.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että palveluita suunniteltaessa on otettu huomioon digitaidottomat. Epäilevyys palveluiden aukottomaan toimintaan on kuitenkin tervettä. Edellä kootut tiedot eivät merkitse sitä, että parhaat palvelut omaavat pankki on välttämättä paras pankki itselleen, sillä parhainta arvioitaessa täytyy ottaa muut muuttujat myös huomioon, kuten palveluherkkyys, palvelun laatu ja eri toimintojen hinnoittelu. Edellä mainituista mikään ei käy ilmi kuviosta 5.

Huomion arvoista on myös se, että nykyinen maailman tilanne on ajanut siihen, että pankit saattavat olla rajoitetusti auki. Esimerkiksi Nordea on perunut kaikki neuvontatapahtumat (Nordea a). Jos kasvotusten saatavia palveluita ei ole tarjolla ja verkkopalvelut pettävät, on

avunsaanti hyvin työlästä. Esimerkkinä tästä kerrottakoon tapahtuma, joka ilmeni tietoa etsiessä. Tutkija yritti tarkastaa pankkien aukioloaikoja. Pitkän etsinnän jälkeen Nordean verkkosivuilta löytyi linkki, jonka toimiessaan pitäisi ohjata seuraavalle sivulle, josta näkisi eri toimitilojen aukioloaikoja. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, vaan palvelu jumittui seuraavaan ruutuun:



Kuvio 6. Nordean konttorihaku portaali. (Nordea b)

2.3 Pankkien palveluiden hinnoittelu

Paljonko osaamattomuus maksaa asiakkaalle? Tähän kysymykseen pystytään vastata Finanssivalvonnan (2020) laatimalla peruspankkipalveluiden hintavertailulla, joka löytyy kuvaajan muodossa myöhemmin. Ennen sitä pitää avata, mitä peruspankkipalvelut ovat.

Peruspankkipalvelut pitävät sisällään perusmaksutilin, johon kuuluu tilinkäyttöväline. Tilinkäyttöväline voi olla debit-kortti ja verkkopankkitunnukset. Lisäksi peruspankkipalveluihin kuuluu mahdollisuus nostaa käteistä, tunnistautua sähköisesti ja toteuttaa maksutapahtumia. (FINE 2017.)

Hinnoittelu peruspankkipalveluille on vuonna 2020 ollut seuraavanlaista:

2020		
	Yleisin hinta	Vaihteluväli
Tiliote (€/kpl/kk)	Maksuton	Maksuton
Tapahtumakysely automaatilla	0,75-1,20	0,00-1,50
Online debit-kortti (€/kpl)	2,50-3,00	2,00-6,00
Offline debit -kortti (€/kpl)	2,50-3,00	2,00-6,00
Laskunmaksu (€/kpl)		
Konttorissa käteisellä	5,00-6,00	0,00-8,00
Konttorissa tilisiirtona	5,00	2,50-7,00
Maksuautomaatilla	1,00-2,25	0,00-2,25
Suoramaksuna	Maksuton	Maksuton
Maksupalvelukuorella	2,00-2,50	1,00-6,00

Kuvio 7. Pankkipalvelu hinnoittelu (mukailtu Finanssivalvonta 2020)

Monessa pankissa perusmaksutilin ylläpito on ilmaista, mutta toisissa pankeissa veloitet-
vat hinnat vaihtelevat 2,00–4,00 euron välillä. Verkkopalvelut maksavat 1,00–4,50 euroa
kuukaudessa. Maksukortti maksaa yleensä 2,00–6,00 euron väliltä kuukaudessa käytet-
tiinpä sitä tai ei. (Meriläinen 2020, 6–7.)

Oleellista tässä kappaleessa on kuitenkin arvioida, kuinka paljon enemmän digitaidotto-
muus maksaa suhteessa henkilöön, joka osaa käyttää digipalveluita. Käteisnostot ovat kai-
kissa pankkikonttoreissa ilmaisia, mutta automaateilta nostaessa pankit ovat yleensä mää-
rittäneet nostokertojen rajat ilman, että nostoista veloitetaan. Jos raja ylittyy, käteisnoston
hintaa on yleensä 0,80 euroa. Jos henkilö tallettaa käteistä, voi hän yleensä tehdä sen il-
maiseksi, ellei käteistalletuksia tule useampia kuukauden sisällä. Jos talletuskerrat ylittyvät,
on 1,10–3,00 euroa hinta talletusta kohden. Maksukuoripalvelu on yleensä 2,00–2,50 kuu-
kaudessa, mutta enimmillään 6,00 euroa kuukaudessa. (Meriläinen 2020, 6–7.)

Huomioitavaa on kuitenkin, että hinnoitteluissa yleensä vaikuttaa asiakkaan ikä, pankkipal-
veluiden keskittäminen, kanta-asiakkuus tai pankkipalveluiden käyttötapa. Jos nämä asiat
ovat asiakkaan näkökulmasta heille edullisesti hoidettu, tulee hinnoista pienempiä kuin
edellä mainitut listahinnat. (Meriläinen 2020, 7.)

Mitä sitten nämä palvelut voivat kustantaa enimmillään, jos henkilö toimii vanhojen normien
mukaan ja maksaa pankissa laskunsa? Tässä kuvitteellisessa tilanteessa henkilö X mak-
saa yhtiövastikkeensa, sähkölaskunsa, puhelinlaskunsa ja vakuutuksensa kerran kuukau-
dessa, jonka lisäksi kolmen kuukauden välein lääkilaskunsa ja lehtitilauksensa. Tällöin

jos otetaan yleisin hinta 5 euroa laskulta pankissa maksamisen hinnaksi, muodostuu kuukausitasolla hinnaksi 20 euroa ja joka kolmas kuukausi 30 euroa pankissa laskujen hoitoon.

Edellä mainitun kaltaisten tilanteiden välttämiseksi, on suositeltavaa, että asiakas hankkii maksukuoripalvelun. Palvelun avulla asiakas pystyy fyysisesti käsitellä laskunsa paperisena ja samalla maksaa ne vain 2,00–6,00 euron kuukausi hinnalla postin välityksellä.

2.4 Pankkipalveluita ohjaava laki

Aikaisemmin tuli ilmi, että pankit ovat luvanvaraisista toimintaa harjoittavia yrityksiä (Sillanpää & Sallila 2020). Tähän asti tapahtuneesta tutkimustyöstä voidaan päätellä, että pankeilla on vaikeat ajat. Niiden toiminta on muuttunut vuosien saatossa, ja sama trendi vaikuttaisi jatkuvan tulevaisuudessakin. Tässä kappaleessa lähdetään purkamaan lakien sisältöä verraten sitä todellisuuteen yleismaailmallisimmista laeista, kuten Suomen perustuslaista, kohti enemmän yksityiskohtaisia lakeja.

Suomen perustuslaissa (731/1999, 6 §) on määritelty, että ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Kyseinen kohta laissa on pankkien toimintaan suhteessa hyvin tulkinnanvarainen. Suoranaisesti pankkien toiminta ei tahallisesti eriarvoista ihmisiä, mutta fyysisten palveluiden vähetessä huononee digitaidottomien asema suhteessa niihin, joilla on verkkopankki käytössä, kuten voidaan huomata pankkipalveluita digitaidottomille kappaleesta. Onko realistista, jos asiakas haluaa nostaa käteistä ilman ajanvarausta, hänen täytyy mennä lähimpään kassapalvelukonttoriin, joka saattaa sijaita esimerkiksi 50 kilometrin päässä omasta kotikaupungistaan. Edellä mainitun kaltaiset tilanteet eivät ole mahdottomia edes Etelä-Suomessa, sillä esimerkiksi jos Nordean asiakkaana oleva henkilö asuu Hyvinkäällä, on hänen lähin kassapalvelunsa Hämeenlinnassa tämän kirjoituksen ajankohtana (Nordea b).

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 pitää hyvin samoja asioita sisällään kuin Suomen perustuslain 731/1999, 6 §. Yhdenvertaisuuslain (1325/2014, 8. §) määrittää, että ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminta-ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Lisäksi samaisessa momentissa mainitaan, että välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi voidaan kohtuullisten mukautusten epääminen luokitella syrjinnäksi. Pankit tarjoavat mukautuksia digitaidottomille, mutta ovatko ne riittävät, jotta kaikki saavat asiansa hoidettua lain määräämällä

tavalla? Kyseessä on taas kerran tulkinnanvarainen asia. Palveluita on tarjolla, mutta ovatko ne riittävän helposti saatavilla digitaidottomille?

Laki luottolaitostoiminnasta (2016/1054, 15. luku 6 a §) määrittää, että talletuspankin tarjoaman perusmaksutilin tulee sisältää seuraavat palvelut:

- 1) Perusmaksutilin avaamisen-, käyttämisen ja sulkemisen;
- 2) Varojen tallettaminen;
- 3) Käteisen nostaminen ETA-valtion alueella;
- 4) Maksutapahtumien toteuttaminen suoraveloituksina, maksukortilla, tilisiirroilla, pankkipäätteillä, luottolaitoksen toimipisteissä ja luottolaitoksen verkkopalveluissa.

Lakipykälän viimeisessä kohdassa mainitaan vielä lisäksi, että asiakkailta veloitettavien maksujen tulee olla kohtuullisia. Maksujen kohtuullisuutta arvioitaessa tulee huomioida ainakin kansallinen tulotaso ja maksutilipalveluista keskimäärin veloitettavat maksut.

Kyseisestä laista on useampia esille nostettavia kohtia:

1. Kaikki kyseisistä palveluista on mahdollista suorittaa useampia reittejä pitkin, jolloin pankissa asiointi ei ole välttämätöntä, mutta onko se riittävän helppoa?
2. Varojen tallettaminen ja käteisen nostamiseen on tehty automaatteja, mutta onko niitä riittävästi? Esimerkkinä voidaan käyttää Hyvinkäätä, jossa on 46 500 asukasta (Hyvinkään kaupunki 2020). Hyvinkäällä on yksi kappale talletus- ja ottoautomaatteja Hyvinkään keskustassa (Otto). Onko kyseinen määrä riittävästi? Entä Etelä-Lapissa sijaitsevassa pienessä Ranuan-kunnassa, josta on 70 kilometriä lähimpään talletusautomaattiin? (Otto). Onko kohtuullista matkustaa 70 kilometriä tallettaakseen rahaa?
3. Toinen oleellinen esille nostettava asia on perusmaksutilin käyttäminen luottolaitoksen toimipisteissä. Pystyvätkö asiakkaat käyttämään perusmaksutiliänsä lain määrittelemällä tavalla? Jos pankki on kiinni kaikki päivät, onko realistista odottaa asiakkaan soittavan jokaisen laskun kohdalla yleiseen vaihteeseen hoitaakseen laskunsa asiakaspalvelijan kanssa? Mitä tehdä, jos henkilöllä on motorisia vaikeuksia? Asiakkaan tulisi hoitaa monissa tapauksissa vaihteen läpi asiansa, jossa henkilön tulisi osata vastata vaihteen esittämiin kysymyksiin painelemalla numeronäppäimiä, jotta puhelu ohjautuisi oikeaan suuntaan. Laadullinen tutkimus selvittää myöhemmässä kappaleessa, onko tavoitettavuus niin suuri ongelma, kuin se vaikuttaisi olevan.

4. Hinnoittelu osuudessa mainittiin, että maksujen palveluista tulee olla kohtuullisia. Tarkennuksena laissa sanotaan, että kohtuullisuus arvioidaan kansallisen tulotason ja maksutilipalveluista keskimääräisen veloitettavan maksun mukaan. Mikä on tässä kohtaa kohtuullinen maksu? Suuri osa digitaidottomista on eläkeläisiä, joilla voi pienimmillään olla eläkkeen määrä 834,52 euroa kuukaudessa (Kansaneläkelaitos 2020). Pientä eläkettä saavalle henkilölle kyseiset 20–30 euroa kuukaudessa pelkästään laskujen palvelumaksuista voivat olla suuri summa.

3 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

Toinen kriittinen osa tutkimuskysymykseen vastaamisessa oli laadullisena tutkimuksena toteutettava haastattelu. Haastattelupohja rakentui teoriasta ilmi käyneiden epäkohtien perusteella. Kysymysluettelo laadittiin teemahaastattelun muotoon. Kysymyksiä, joihin haluttiin vastauksia, oli yhdeksän kappaletta liite 2:n mukaisesti. Haastattelussa käytettiin tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä ja lisäkysymyksiä, mikäli keskustelu ei mennyt haluttuun suuntaan.

Tutkimuksen haastateltavat henkilöt hankittiin pankkien alueelliselta tasolta. Kysymysten muotoilusta johtuen tutkija uskoi, että paikallistason asiantuntijat pystyisivät paremmin vastaamaan liite 2:n kysymyksiin kuin valtakunnallisella tasolla toimivat henkilöt. Henkilöt tässä tapauksessa työskentelivät Etelä-Karjalassa. Haastateltaviksi valikoitui henkilöitä, jotka olivat edustamissaan pankeissa hyvin vastaavissa virka-asemissa. Tämä koettiin tutkimukselle tärkeäksi vertailukelpoisuuden vuoksi. Kaikille haastateltavista annettiin kysymysluettelo noin viikkoa etukäteen, jotta he pystyivät valmistautumaan kysymyksiin haluamallaan tavalla.

Haastattelut toteutettiin siten, että jokaista pankkivirkailijaa haastateltiin videopuhelulla yksitellen. Jokainen haastateltavista edusti keskenään eri pankkeja. Pankit, joissa haastateltavat olivat opinnäytetyön aikaan töissä, olivat Suomen pankkisektorilla merkittävän kokoisia toimijoita. Haastattelut toteutettiin 5.3.- 11.3.2021. Haastattelut tallennettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin ja analysoitiin.

Haastattelut tehtiin anonymisti, jonka takia tutkimuksen tuloksia avatessa haastateltavien pankkivirkailijoiden vastaukset erotellaan toisistaan nimityksillä Pankki A, B ja C. Tutkija koki, että anonymiteetti lisäisi vastaajien avoimuutta, jonka takia hän päätyi tähän ratkaisuun. Tavoitteena ei ollut kilpailuttaa pankkeja. Anonymiteetti varmistetaan tutkimustuloksia esitellessä siten, että virkailijoiden nimiä ja virkanimikkeitä ei mainita. Lisäksi tiettyyn pankkiin yhdistettäviä asioita, kuten tarkkoja pankkien aukioloaikoja ei mainita tuloksia avatessa.

Mitä haastateltavilta pankeissa työskenteleviltä henkilöiltä kysyttiin? Kysymysluettelo rakennettiin siten, että kysymyksien tavoitteena oli tuoda esille pankkien toimintaa ja samalla avata haastateltavien omia mielipiteitä. Kysymysluettelo koostui kahdesta osasta:

1. Kuusi ensimmäistä kysymystä olivat suoria ja liittyivät pankkien tavoitettavuuteen. Kysymysten tavoitteena oli kartoittaa tutkimukselle oleellista asiaa, kuinka helposti asiakkaalla on mahdollisuus saada palvelua ilman digitaitoja.

2. Viimeisessä kolmessa kysymyksessä oli haastateltavilla enemmän vastauksen vapautta. Kysymysten tarkoitus selvittää, miten pankit takaavat yhdenvertaisuuden, mitä palveluita he suosittelevat ja millaisena haastateltava näkee pankki toiminnan tulevaisuuden.

Haastattelutuloksia vertailemalla ja tulkitsemalla pystytään vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Myöhemmässä vaiheessa laadullisen tutkimuksen tuloksia verrataan teoriasta esiin-nousseisiin asioihin, jolloin on mahdollista vetää johtopäätöksiä siitä, toimiiko pankkipalvelut niin kuin laki määrää.

4 Laadullisen tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tulokset puretaan kysymys kerrallaan, mutta tuloksia painotetaan eri arvoin. Yhdestä kuuteen kysymykset esitetään ainoastaan yhdessä yhteenvedossa, kun taas kysymykset seitsemän, kahdeksan ja yhdeksän esitetään omina yhteenvedoinaan. Kysymykset, joita haastattelussa esitettiin, on liitteessä 2, mutta ne löytyvät myös vastauksineen purettuina seuraavassa kahdessa kappaleessa.

4.1 Pankkien tavoitettavuus

Ensimmäisen kysymyksen tavoitteena oli selvittää, miten pankit ovat auki nykyisessä maailman tilanteessa. Pankkivirkailijoilta kysyttiin, onko kassa ja asiakaspalvelut auki koronan aikana, ja jos on, niin miten? Saadut vastaukset ovat seuraavat:

- Pankki A kertoi, että heillä ovat kassa- ja neuvontapalvelut auki normaalisti.
- Pankki B kertoi, että heillä ovat kaikki konttorit siirtyneet vähän aikaa sitten ajanvaraukseen.
- Pankki C kertoi, että heillä aukioloajat vaihtelevat konttoreittain, mutta ovat auki normaalisti.

Toisena kysymyksenä haluttiin selvittää löytyisikö pankin ulkopuolelta ohjeistus henkilölle, joka ei osaisi netistä selvittää, miten ottaa yhteyttä pankkiin. Pankeilta kysyttiin, löytyykö heiltä tiedotteet pankin ulkopuolelta, miten henkilö voisi ottaa yhteyttä pankkiin? Vastaukset ovat seuraavat:

- Pankki A kertoi, että heillä ovissa on teippaukset, joista löytyy yleinen palvelunumero, johon soittamalla saa apua.
- Pankki B kertoi, että heillä on ovesa ohjeet, miten olla yhteydessä asiakaspalveluun, jonka lisäksi pankin henkilökunnan ollessa paikalla, tulevat he ohjeistamaan ovele, mikäli oven takana oleva henkilö näyttää apua tarvitsevalta.
- Pankki C kertoi, että heillä löytyvät aukioloajat, mutta yhteystietoja pankille ei ole ovesa.

Kolmas kysymys liittyi pankkien puhelinnumeroihin. Pankeilta kysyttiin, onko heidän toimipisteillään omaa puhelinnumeroa vai käyttävätkö he valtakunnallista palvelunumeroa? Kysymys on oleellinen siltä osin, että suoran numeron löytyessä yhteydenotot toimisivat mutkattomimmin kuin valtakunnallisen numeron kautta soitettaessa. Pankkien vastaukset ovat seuraavat:

- Pankki A kertoi, että heiltä löytyy valtakunnallinen numero. Hän lisäsi, että Konttori-kohtaisia numeroita ei ole, mutta paikallisille henkilöille löytyvät suorat numerot.
- Pankki B kertoi, että heillä on pelkästään valtakunnallinen numero.
- Pankki C kertoi, että heillä on valtakunnallinen numero, jonka lisäksi löytyvät myös kaikille toimipisteille omat numerot.

Kysymys neljä toimi jatkokysymyksenä kolmannelle kysymykselle. Pankeilta kysyttiin, onko heidän pankissansa suoria numeroita eri alojen asiantuntijoille? Pankkien vastaukset ovat seuraavia:

- Pankki A kertoi, että heiltä löytyvät suorat numerot eri alojen asiantuntijoille, ja niistä on pyritty informoimaan.
- Pankki B kertoi, että heillä on suorat numerot eri alojen asiantuntijoille, mutta yksityishenkilöiden täyty mennä valtakunnallisen vaihteen läpi.
- Pankki C kertoi, että heillä on kaikille pankissa työskenteleville suora numero. Hänen mukaansa suorat numerot löytyvät verkkosivuilta.

Viides kysymys halusi selvittää voiko asiakas joutua vastaajan kanssa odottelemaan. Jotkut henkilöt saattavat vierastaa vastaajien käyttöä. Pankeilta kysyttiin, onko heillä automaattinen vastaaja? Pankkien vastaukset ovat seuraavia:

- Pankki A kertoi, että heillä on valtakunnallisessa puhelinnumerossa numerovalikolla toimiva vastaaja. Hän kuitenkin lisäsi, että suoralla numerolla soittaessa valitulle henkilölle ei löydy tätä ominaisuutta. Valitulle henkilölle soittaessa tulee tiedote, että soita uudelleen, mikäli tavoiteltava henkilö ei vastaa.
- Pankki B kertoi, että heillä on vastaaja.
- Pankki C kertoi, että heillä ei ole vastaajia valtakunnallisessa, eikä yksityisissä numeroissa.

Kuudes kysymys oli jatkokysymys viidenteen kysymykseen. Pankeilta kysyttiin, että pääseekö henkilö läpi puhelinvaihteesta, vaikka ei painaisi mitään? Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, pääsisikö myös motorisia vaikeuksia omaavat henkilöt juttelemaan pankkivirkailijoille. Vastaukset ovat seuraavia:

- Pankki A kertoi, että hänellä ei ole asiasta varmuutta Hän epäili, että valtakunnallisessa numerossa puhelu päättyy, jos ei paina mitään. Kuitenkin hän tiesi kertoa, että suorissa numeroissa puhelu päättyy tiedotteen kera.

- Pankki B kertoi, että heiltä löytyy ohjeistus, joka kertoo mitä pitäisi painella. Hän lisäsi, että asiakas pääsee puhumaan oikealle henkilölle, vaikka ei painaisi mitään.
- Pankki C kertoi, että heillä ei ole vastaajia.

Yhteenvetona voidaan todeta, että monelle digitaidottomalle henkilölle pankin sisään kävely on tutuin ja turvallisin vaihtoehto, mutta sen mahdollinen toteuttaminen on valitettavan haastavaa useassa tapauksessa.

Vaikka anonymiteetin takia vastauksista ei käy ilmi, on pankkien normaaleissa aukioloajoissa eroja. Etelä-Karjalassa yhteen haastatelluista pankeista pystyi kävelemään sisään normaaleina toimitustunteina, toisessa pankissa oli pari tuntia aikaa keskipäivällä mennä pankkiin hoitamaan asiansa, kun kolmannessa täytyi tehdä ajanvaraus etukäteen päästäkseen pankin sisälle.

Pankin ulko-oven ohjeistus on oleellista siinä kohtaa, jos pankki on kiinni ja henkilö ei tiedä, miten ottaa yhteyttä pankkiin. Toisaalta, jos pankilla on laajat aukioloajat, ei yhteydenotto-ohjeistus ole niin välttämätöntä.

Tuloksista käy ilmi, että kaikilla pankeilla on valtakunnallinen puhelinnumero, johon voi soittaa tarvittaessa. Valtakunnallisessa numerossa on kääntöpuolensa. Valtakunnalliset numerot tehostavat työntekijöiden ajankäyttöä, kun vain valitut henkilöt vastaavat puheluihin. Asiakas saa palvelua helpoiten, kun voi soittaa numeroon paikallistasolla. Suoraan valitulle henkilölle soittaessa ei tarvitse tehdä puhelinvaihteessa valintoja, jonka takia se on usein nopeampi ja helpompi tapa saada kiinni haluamansa henkilö. Jos asiakas joutuu soittamaan useamman puhelun samasta asiasta ja hän käyttää suoria numeroita, niin hänellä ei ole riskiä joutua keskustelemaan uudelleen samoista asioista eri henkilöiden kanssa. Valtakunnallisissa numeroissa on riski jonon muodostumiselle, kun palvelun ruuhkautuessa kaikki apua tarvitsevat asiakkaat soittavat samaan numeroon.

Pankki C on hajauttanut puhelunsa paikallistason ja valtakunnallisen tason välillä, joka on asiakkaan kannalta tehokkainta. Pankki A on myös hajauttanut, mutta ei samoissa määrin. Pankki B:ssä kaikki menee valtakunnallisen vaihteen läpi yksityishenkilöiden osalta. Oleellista tuloksista on huomioida, että kaikilla kolmella pankilla on erittäin vaihtelevat tavoitettavuuden tasot.

Kysymykset liittyen puhelinvastaajiin ovat myös tavoitettavuuden kannalta oleellisia. Vastaajat hidastavat yhteydenottoa, ja mikäli niissä täytyy tehdä valintoja numeronäppäimillä, saattavat ne olla kynnys, joka on liian iso digitaidottomalle henkilölle, kuten on käynyt jo ilmi aikaisemmassa vaiheessa tutkimusta. Haastateltavien vastaukset kuitenkin puoltavat sen puolesta, että vastaajat eivät vaikuttaisi olevan suuri ongelma asiakkaille.

4.2 Palveluiden yhdenvertaisuus ja tulevaisuus

Loput kolme kysymystä laadullisessa tutkimuksessa käsittelevät yhdenvertaisuutta ja palveluiden tulevaisuutta. Vastaukset vaihtelevat laajemmin tulkinnanvaraisuuden ja eri asioiden painotusten vuoksi.

Haastattelun seitsemäs kysymys antoi hyvin vapaat kädet haastateltaville kertoa, miten heidän pankkinsa takaa yhdenvertaiset palvelut kaikille. Pankeilta kysyttiin, miten heidän pankkinsa takaa, että jokainen asiakas saa yhdenvertaiset pankkipalvelut? Vastaukset olivat seuraavia:

- Pankki A kertoi, että heillä on ideologinen lähestyminen asiaan. Hänen mukaansa asiakkaat jaetaan heillä eri asiakassegmentteihin, joille kaikille räätälöidään juuri kyseiselle asiakkaalle sopivimman muotoinen palvelu. Hän lisäsi, että edellä mainituissa segmenteissä otetaan huomioon esimerkiksi myös näkö- ja kuulovammaiset.
- Pankki B kertoi, että heillä painotetaan sitä, että jokainen, joka haluaa oppia käyttämään verkkopankkipalveluita, saa mahdollisuuden saada opastusta. Heidän opastuksensa toteutetaan esimerkiksi yhteistyön avulla eri toimijoiden kanssa, kuten palvelutalojen kanssa. Hän kuitenkin kertoi, että valitettavasti tällä hetkellä yhteistyöt eivät ole nykyisen maailman tilanteen takia mahdollisia. Mikäli henkilö tarvitsee opastusta, tapahtuu se tällä hetkellä puhelinpalvelun tai konttoriin ajanvarauksen avulla. Mikäli henkilöllä ei ole mahdollisuutta oppia, voidaan samojen kanavien avulla asiakkaan pyynnöstä maksaa laskut.
- Pankki C kertoi, että heillä on hyvin laajat aukioloajat ja palvelujen saatavuus digikanavien ja perinteisten kanavien kautta on hyvällä mallilla. Hän kehottaa asiakkaita tulemaan paikanpäälle, sillä heillä on kassapalvelut ja perinteiset palvelut normaalisti auki.

Yhteenvetona voidaan huomata, että vastauksissa on laajaa vaihtelua. Jokainen pankki painotti eri asioita, mutta jokaisella pankilla oli kuitenkin samaan aikaan joku visio, miten yhdenvertaisuutta taataan. Osa vastauksista kertoo suoraan, miten he aikovat taata yhdenvertaisuuden, kun toiset vastaavat yleisemmällä tasolla.

Kahdeksas kysymys voidaan tulkita jatkokysymyksenä sitä edeltävälle kysymykselle. Pankeilta kysyttiin, mitä palveluita he suosittelevat digitaidottomille? Vastaukset ovat seuraavia:

- Pankki A kertoi, että hänen mielestään itselle sopivin juttu on löydettävä. Konttoriverkosto on laaja, joten paikan päälle etsimään sopivin keino, jos muuten ei löydy.

- Pankki B kertoi, että Jokaiselle asiakkaalle pitäisi löytyä oma tapa. Pankissa tuetaan ja autetaan pankin laitteilla. Hän painotti asiakkaiden uskalluksen kasvattamista. Hänen mukaansa käteinen on hyvä nostaa automaateilta tai kaupan kassalta. Mikäli tämä ei onnistu, voidaan postipalvelulla lähettää käteistä kotiin.
- Pankki C kertoi, että heillä kassapalvelut konttoreissa on vahvuus. Sen lisäksi hän painotti suoramaksu- ja maksupalvelusopimusten vahvuutta. Mikäli asiakas ei halua näitä, voi hän tuoda laskun pankkiin maksettavaksi. Hän lopuksi painotti sitä, että Pankki C:n neuvontapalveluihin pääsee ilman ajanvarausta.

Yhteenvetona voidaan vetää hyvin samoja asioita, kun kysymyksestä seitsemän: Yksi pankeista kertoo suoraan, miten he takaavat, kun toiset jakavat yleisemmällä tasolla vastauksia. Kaikista pankeista saa palveluita, mikäli niitä hakee.

Yhdeksäntenä ja samalla viimeisenä kysymyksenä selvitettiin virkailijoiden näkemyksiä fyysisten palveluiden tulevaisuudesta. Pankeilta kysyttiin, että millaisena juuri pankkia edustanut virkailija näkee fyysisten palveluiden tulevaisuuden. Vastaukset ovat seuraavia:

- Pankki A oli sitä mieltä, että Ihminen tarvitsee ihmistä. Hän korosti massatapahtumien siirtymistä verkkoon tulevaisuudessa, sekä sitä, että käteisen käyttö tulee vähemmän tulevaisuudessa. Hän oli kuitenkin sitä mieltä, että neuvontapalvelut, kuten asuntolainat tulevat pysymään kasvotusten tehtävinä suurimmalta osin. Hänen mielestään asiantuntijapalveluiden rooli syventyy ja kasvaa. Kassapalvelut tulevat pysymään lähitulevaisuudessa, mutta kymmenen vuoden päähän hän ei osaa enustaa.
- Pankki B kertoi, että konttoreita on varmasti jatkossakin, mutta rooli muuttuu neuvontapisteiksi. Hän oli sitä mieltä, että konttoreita tuskin tullaan vähentämään. Hän ei näe kassapalvelujen poistuvan, koska laki määrää, että niitä pitää olla. Hänen mielestään kysymys on enemmän siitä missä niitä on ja paljonko. Hän näkee, että tulevaisuudessa palvelut tulevat tapahtumaan enemmän yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Hänen mukaansa saattaa olla mahdollista, että esimerkiksi kirjastossa maksetaan yhdessä asiakkaan kanssa laskuja.
- Pankki C kertoi, että hänen edustama pankki on uinut vastavirtaan. Siinä missä muilla aukioloajat ovat kaventuneet, on heillä ne laajentuneet. Hänen mukaansa tulevaisuus näyttää hyvin samalta kuin nykyinen hetki heidän pankkinsa osalta, koska heillä on tarkoitus säilyttää kassa- ja neuvontapalvelut.

Yhteenvetona voidaan sanoa, että näkemykset eroavat jälleen kerran pankeittain laajasti. Pankki A ja Pankki B ovat hyvin samoilla linjoilla toistensa kanssa, kun Pankki C näkee tulevaisuuden hyvin eri tavalla.

4.3 Johtopäätökset ja yhteenveto

Ensimmäinen huomion arvoinen asia on se, että pankeilla on suuret erot toimintamalleisiansa. Tavoitettavuuteen liittyvien kysymysten vastauksista paistaa esille se, että tiettyihin pankkeihin on huomattavasti helpompaa ottaa yhteyttä kuin toisiin pankkeihin tämän teemahaastattelun perusteella. Kaikista tutkimuksen pankeista on mahdollista saada palvelua, vaikka asiakkaalla ei olisi digitaalista osaamista, mutta osassa tutkimuksen pankeista kynnys avun saannille ja yhteydenoton helppoudelle on huomattavasti korkeammalla kuin toisissa pankeissa.

Johtopäätöksenä voidaan tulkita, että asiakkaan on järkevää vaihtaa pankkinsa, jos tuntee olonsa sellaiseksi, että ei saa sellaista palvelua kuin haluaisi. Asiasta olisi kuitenkin hyvä tehdä jatkotutkimuksia, koska haastattelu itsessään ei takaa täydellistä vastausta sille, että yksi pankki on parempi kuin toinen.

Kysymys seitsemän avaa, miten yhdenvertaisuutta toteutetaan. Vastauksista päätellen jokaisella pankilla on visio, miten sitä toteutetaan. Pankin A ja B vastaukset ovat hyvin ympäripyöreitä, kun Pankki C vastaa konkreettisesti. Ympäripyöreät vastaukset herättävät pientä epäluottamusta Pankki A:ta ja Pankki B:tä kohtaan, mutta vastauksia tulkittaessa vaikuttaisi siltä, että kaikissa haastateltavissa pankeissa kuitenkin on ajateltu kaikkia asiakassegmenttejä. Näiden vastausten perusteella on mahdotonta yksiselitteisesti päätellä, toteutuuko yhdenvertaisuus todellisuudessa.

Kysymys kahdeksan voidaan tulkita hyvin samalla tavalla kuin kysymys seitsemän. Pankki A ja B antoivat ympäripyöreitä vastauksia, kun Pankki C vastasi suoraan. Digitaidottomille on palveluita, joita voidaan tarpeen mukaan käyttää.

Viimeinen kysymys oli tutkimuksen mielenkiintoisin vastausten osalta. Pankkien tulevaisuuden näkymät erkanivat huomattavasti toisistaan. Kaikki olivat yhtä mieltä, että palveluita kasvatusten on jatkossakin, mutta Pankki A- ja B näkivät pankkien muuttuvan enemmän neuvontapalveluiksi kuin perinteisiksi entisajan pankeiksi.

Pankki C:n näkemys on päinvastainen. Heidän pankkinsa on laajentanut aukioloaikoja, ja haastateltava pankin edustaja uskoo, että palvelut pysyvät samankaltaisina kuin nytkin. Olisiko tässä yksi mahdollinen tulevaisuuden näkymä, että pankkisektori hajautuu nykyistä enemmän? Jotkut pankeista pyrkivät pitämään kasvatusten tapahtuvan palvelun, kun toiset

siirtyvät enemmän digitaaliseen maailmaan. Oli tilanne mikä hyvänsä, tulee laki näillä näkymin olemaan sama tulevaisuudessakin, jolloin tietyt peruspalvelut on taattava kaikille pankkien asiakkaille.

Laista puheen ollen, toinen mielenkiintoinen huomio voidaan tehdä Pankki B:hen. He saivat, että kassapalvelut eivät tule poistumaan lain takia, mutta haastattelun aikana he ovat ainoa pankki, joka toimii pelkästään ajanvarauksella. Tietysti pitää ottaa huomioon tutkimuksen aikana vallitsevat poikkeusajat, mutta pientä ristiriitaa toimintojen ja sanojen takana on silti olemassa.

Johtopäätös kappaleen viimeisenä osuutena 7–9 kysymyksistä on luotu kullekin pankille oma profiili, joka tiivistää pankkien ajatuksia:

- Pankki A: Painotti sopivien palveluiden räätälöintiä jokaiselle asiakkaalle.
- Pankki B: Painotti opetuskulttuuria asiakkaille ja auttamisen politiikka.
- Pankki C: Painotti toimipisteissä tehtävien fyysisten palveluiden tulevaisuutta.

Profiloinneista voidaan tulkita eroavaisuuksia, jotka puoltavat kysymyksen yhdeksän aikana esille tulleita asioita ja vahvistavat ajatusta pankkisektorin muuttumisesta tulevaisuudessa.

Laadullisen tutkimuksen johtopäätökset voidaan tiivistää seuraavasti:

- Pankkien tavoitettavuuksissa on huomattavia eroja.
- Kaikilla pankeilla on visioita, miten auttaa asiakkaita. Toiset pankit ovat ilmaisseet ne konkreettisemmin kuin toiset.
- Eri pankkien tulevaisuudennäkymät ovat erilaiset toisistaan, mistä voidaan tulkita, että pankkisektorilla saattaa tapahtua erikoistumista. Eri asiakassegmenttien painoarvot vaikuttaisivat vaihtelevan pankeittain.

4.4 Tutkimustulosten luotettavuuden arviointi

Tutkimustulosten luotettavuuden arviointi on todella oleellinen asia laadullisessa tutkimuksessa. Se mitä henkilöt sanovat haastattelussa, ei välttämättä ole se koko totuus, sillä luonnollisesti ongelmakohtia ei ehkä tiedosteta, tai ainakaan haluta korostaa.

Tutkimuksen useiden haasteellisuuksien takia on tästä tutkimuksesta vaikea vetää johtopäätöksiä. Kysyttyjen asioiden tiimoilta löytyy paljon tietoa, jolloin tutkija joutuu haastavaan tilanteeseen, jossa hänen täytyy tulkita sitä mitä haastateltavat sanoivat, ja sitä mikä hänen oma näkemyksensä on asioista kerätyn tiedon perusteella. Vastaukset eivät itsessään pelkästään riitä, vaan tutkija joutuu arvioimaan sen lisäksi, miten asiat sanottiin haastattelussa.

Huomion arvoista on se, että jokainen virkailija painotti hiukan eri asioita, mutta kaikissa vastauksissa nousi esille se, että heidän kaikkien palvelut vaikuttaisivat täyttävän kaikki vaatimukset lain silmissä. Mitä tämä kertoo? Kerätystä teoriasta esille nousseet asiat eivät mahdollisesti ole niin merkittäviä kuin tutkija oletti, haastattelukysymykset antoivat liikaa vapautta vastauksille tai mahdollisesti pankkien vastauksissa on liiallista puolueellisuutta. Näiden asioiden perusteella on erittäin vaikeata vetää täysin yksiselitteisiä johtopäätöksiä. Tästä syystä on todettava, että tutkimustulokset eivät välttämättä anna täydellistä validiutta laadulliselle tutkimukselle.

5 Tutkimuksen yhteenveto

Ovatko digitaidottomat asiakkaat yhdenvertaisessa asemassa verkossa asioiviin asiakkaihin tämän tutkimuksen perusteella? Vastaus ei ole yksiselitteinen.

Palveluiden näkökulmasta kaikkia asiakkaita on pyritty auttamaan saamaan palvelua, ja tässä asiassa pankit täyttävät laissa määrätyt velvoitteet. Huomioitavaa on kuitenkin, että fyysisesti pankeissa laskunsa maksavat asiakkaat ovat hyvin harvoissa tilanteissa täysin yhdenvertaisessa asemassa verrattuna asiakkaisiin, jotka käyttävät verkkopankkipalveluita. Kaikkien asiakkaiden on mahdollista saada laskunsa maksetuksi tavalla tai toisella, mutta asiakkaat, jotka eivät käytä verkkopankkipalveluita, joutuvat useissa tapauksissa käyttämään paljon vaivalloisempaa palvelureittiä kuin verkkopankkipalveluita käyttävät asiakkaat. Onko tämä yhdenvertaisuuslain (1325/2014) mukaista? Kyseessä on tulkinnanvarainen asia, josta jokainen voi luoda oman mielipiteensä, mutta tutkijan mielestä se ei ole yhdenvertaista.

On kuitenkin hyvä huomioida, että jos pankki ohjaa digitaidotonta asiakasta oikein, saa tämä palveluita, jotka korvaavat digitaidotomuuden kiitettävällä tasolla. Maksukuoripalvelu, kuukausittainen tiliote ja käteisen nosto kaupan kassoilta auttavat digitaidotomia asiakkaita ja siten tekevät pankkipalveluiden käytöstä suhteellisen vaivatonta.

Asiakkaat, jotka haluavat hoitaa kaikki taloudenpitoonsa liittyvät asiat pankeissa paikan päällä, vaatii useita ehtoja täytettäväksi, jotta hän saavuttaisi yhdenvertaiset palvelut verrattuna verkkopankkipalveluita käyttäviin asiakkaisiin. Ensinnäkin henkilön täytyy asua kaupungissa, jossa on pankki. Toiseksi henkilön täytyy olla asiakas sellaisessa pankissa, joka on auki nykyisissä poikkeusoloissa. Nämä kaksi ehtoa täyttyvät yllättävän harvoin, koska pankkien toimipisteitä on harvennettu ja aukioloaikoja supistettu useissa tapauksissa. Voimassa oleva laki luottolaitostoiminnasta (2016/1054, 15. luku 6 a §) kuitenkin määrää, että peruspankkipalveluihin kuuluu luottolaitoksen toimipisteissä maksutapahtumien toteuttaminen. Ei ole kohtuullista, että asiakas joutuu matkustamaan useita kymmeniä kilometrejä saavuttaakseen hänelle lain takaamat peruspankkipalvelut. Toisaalta useassa tapauksessa haja-asutusseudulla asuvalla ei muutenkaan ole palvelut lähellä, joten sellaisella alueella asuminen on tietoinen henkilökohtainen valinta.

Pankkien hinnoittelun ja tulevaisuuden osalta on myös pohdittavaa. Tulevaisuudessa vaikuttaisi olevan tiettyjä trendejä liittyen digitalisoitumiseen, mutta samaan aikaan on vastaliikettä ja laki, jotka pitävät pankkialaa tietyssä toimintamuodossa muutoksista huolimatta. Nämä takaavat, että vaikka tulevaisuudessa tulisi muutoksia, on pankkien perustoimintojen

jatkossakin oltava suhteellisen samanlaista kuin nykyisinkin. Aikaisemmin mainittu laki luottolaitostoiminnasta (2016/1054, 15. luku 6 a §) määrää, että palveluiden hinnoittelun tulee olla kohtuullista. Palveluiden hinnoitteluiden osalta voidaan arvioida, että hinnoittelut ei ole täysin kohtuutonta digitaidottomille tutkimuksen perusteella, mutta samaan aikaan verkkopalveluita on silti paljon halvempi ja tehokkaampi käyttää.

Kun Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) ja laki luottolaitostoiminnasta (2016/1054) laitetaan vastakkain, voidaan huomata epäjohtonmukaisuuksia. Luottolaitostoiminnan lain (2016/1054) näkökulmasta tarkasteltaessa hinnoittelut vaikuttaisivat olevan kohtuullisia pankkipalveluille, mutta yhdenvertaisuuslain (1325/2014) näkökulmasta tarkasteltuna on selvästi kyse ihmisiä eriarvoistavasta asiasta. Asiakkaat, joilla on rajoitteita joutuvat turvautumaan pankeissa paikan päällä palveluihin, joita verkkopankkia käyttävät asiakkaat eivät tarvitse samoissa määrin. Tilisaldojen tarkastelu automaateilla maksaa, samoin laskujen maksaminen. Samojen asioiden hoitaminen verkkopankin kautta ei maksa mitään, jolloin pankeissa paikan päällä palveluja käyttävä asiakas on selvästi eriarvoisessa asemassa verrattuna verkkopankkipalveluja käyttävään asiakkaaseen. Toisaalta täytyy ymmärtää, että pankit ovat tuottoa tekeviä liikelaitoksia, jolloin palveluiden hinnoittelusta täytyy tehdä pankille itselleen taloudellisesti kannattavaa. Kaikkia asiat yhteen huomioiden on todella vaikea sanoa tämän tutkimuksen perusteella, toteutuuko kokonaisuudessa nykyiset pankkipalvelut lain raameissa. Vaikuttaisi, että tietyiltä osin kyllä, mutta samaan aikaan on asioita, jotka eivät vaikuta olevan laillisuuden rajoissa.

6 Pohdinta

Tutkittava aihe on ajankohtainen, mutta hyvin haastava. Laki on kirjoitettu monelta osalta henkilöasiakkaiden osalta väljästi, ja tutkimustuloksia on vaikea arvioida tästä syystä. Vaikka osa tutkimustuloksista jättää asioita tulkinnanvaraan, olisi sitä hyvä käyttää pohjana mahdollisille tuleville jatkotutkimuksille.

Laadullinen tutkimus avasi uusia näkökulmia, mutta samalla kysymysluettelon loppuun saaduista vastauksista ei tullut sellaista lisäarvoa tutkimukselle kuin olisi toivottu. Nämä kysymykset olisivat pitänyt muotoilla tarkemmin, jolloin vastaukset olisivat olleet enemmän linjassa toisiinsa, mikä olisi helpottanut vertailua ja mahdollisesti luonut lisäarvoa tutkimukselle.

Mitä pankit sanovat tekevänsä ja mitä todellisuudessa tekevät ovat kaksi eri asiaa, joihin tämä tutkimus ei pystynyt vastaamaan täydellisesti. Laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin täytyy luottaa siihen mitä haastateltavat kertovat, mutta vastauksia ei välttämättä voida pitää absoluuttisena totuutena.

Pankkitoiminta on erittäin säädeltyä, joka on hyvä asia. Joissakin tapauksissa olisi kuitenkin tärkeää, että lait olisivat hiukan yksityiskohtaisempia, jolloin tulkinnanvaraa jäisi vähemmän. Kuten mainittu, kysymykset yhdenvertaisuuslaista (1325/2014) suhteessa lakiin luottolaitostoiminnasta (610/2014) menevät hieman päällekkäin. Luottolaitos laki (610/2014) antaa ymmärtää, että on erittäin itsestään selvää, että palvelut maksavat enemmän fyysisesti kuin verkossa. Samaan aikaan kuitenkin harva valitsee fyysisiä palveluita oman halunsa mukaan, vaan kyseessä on ennemminkin pakko, joka syntyy digitaidottomuudesta. Digitaidottomuus voi syntyä esimerkiksi äkillisestä sairaudesta. Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) painottaa kuitenkin samaan aikaan, että ketään ei saa syrjiä terveydentilan takia. Heillä pitäisi olla samat palvelut ja mahdollisuudet. Kyseessä on ristiriita lakien välillä.

Jatkotutkimusehdotus kappaleessa on lisää aiheita, miten tätä opinnäytetyötä olisi hyvä täydentää, mutta alkuperäisen rajauksen mukaisesti tehtynä tämä tutkimus ei pystynyt vastata aukottomasti päätutkimuskysymykseen. Jatkotutkimuksissa olisi ollut perusteellista mennä alueellista tasoa syvemmälle, mitata asiakastyytyväisyyttä ja selvittää tavoitettavuuksia tarkemmin.

6.1 Reliabilius, validius ja objektiivisuus

Opinnäytettään teoriaosuuden reliabiliteetti on hyvä. Aineistoa on kerätty useista lähteistä ja mikäli samoja lähteitä käytettäisiin uudelleen, tulisi tulkinnoista hyvin samanlaisia. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteettia ei pysty tässä tapauksessa vahvistamaan, sillä sitä on

erittäin vaikea mitata laadullisessa tutkimuksessa. Reliabiliteetin arviointi kuuluu yleensä määrälliseen tutkimukseen, jota ei tässä opinnäytetyössä ollut (Kyyvyt.fi).

Tutkimuksen validius ei ole täydellinen. Kaikki teorialähteet, joita tässä opinnäytetyössä on käytetty, eivät välttämättä ole täysin objektiivisia. Vaikka teorialähteillä olisi luotettava kirjoittaja, on mahdollista, että kirjoittajalla on ollut tiettyä subjektiivisuutta näkökulmissaan. Tiedetyt lähteet ovat luotettavia ja puolueettomia, kuten esimerkiksi Tilastokeskuksen tilastot, mutta kaikkia artikkeleita ei pysty varmentamaan samoin. Artikkeleissa saattaa näkyä niitä kirjoittaneen henkilön subjektiivisia kokemuksia, joihin perustuen on tehty johtopäätöksiä, joita ei pystytä varmentamaan absoluuttiseksi totuudeksi.

Laadullisen tutkimuksen validiutta on haastava arvioida, mutta tutkijan huomasi asioita, joita olisi mahdollisesti tehnyt toisin, mikäli sama tutkimus tehtäisiin uudestaan. Kysymysluettelon muotoilu jätti haastateltaville liikaa vallinnan vapautta vastata suhteessa tavoiteltuihin vastauksiin. Tämä johti siihen, että vastauksia jouduttiin tulkitsemaan hyvin laajasti, joka saattaa aiheuttaa virheellisiä tulkintoja. Lisäksi haastateltavien henkilöiden puolueettomuus ei todennäköisesti ole täydellinen. Haastateltavat pankkivirkailijat edustivat korkeassa asemassa omia pankkikonttoreitaan, jonka takia heillä on velvoitteena työntekijänä antaa mahdollisimman hyvä kuva kyseisen pankin toiminnasta. Heiltä saamat vastaukset ovat varmasti luotettavia siltä osin, että he tietävät mitä yrityksen sisällä tapahtuu. Kääntöpuolena on vaara sille, että haastateltavat saattavat kaunistella totuutta.

Tässä opinnäytetyössä täydellinen harmonia teorian ja laadullisen tutkimuksen välillä ei toteutunut. Osa pankkivirkailijoiden vastauksista ei vastannut kerättyä teoriaa, minkä takia opinnäytetyön yhteenvedossa saattaa olla mahdollisuutta virheellisille päätelmille tai tutkimus aukoilu, joita tutkija ei pystynyt täyttämään. Tästä syystä tiettyjen tutkimustulosten varmentamiseksi olisi hyvä tehdä jatkotutkimuksia, joita on kirjattu seuraavaan kappaleeseen.

Tutkimuksen objektiivisuutta tarkastellessa on hyvä ottaa huomioon tutkimuksen lähtökohdat. Tutkijalle syntynyt motivaatio tutkimuksen tekemistä kohtaan syntyi hänen huomaamistaan mahdollisista ongelmakohdista, joita hän halusi selvittää tarkemmin. Ennakkoasenteesta johtuen on täysin mahdotonta, että tutkimus olisi täydellisen objektiivisesti onnistuttu toteuttamaan, vaikka siihen luonnollisesti pyrittiinkin.

6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tähän opinnäytetyöhön materiaalia kerätessä internetissä tuli vastaan keskustelufoorumia, joissa oli valtavia määriä kritiikkiä eri pankkeja kohtaan. Nämä valtavat kritiikkimäärät vahvistivat tunnetta tutkimuksen tarpeellisuudesta. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan

otettu huomioon näitä keskustelufoorumeita, mutta niistä syntyi ajatus sille, että asiakkaiden tyytyväisyyttä olisi hyvä tutkia lisää.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä voitaisiin tutkia määrällisellä asiakastyytyväisyyskyselyllä, joka toteutettaisiin useammassa pankissa saman muotoisena lomakekyselynä. Kyselyn vastauksia voitaisiin heijastaa tähän opinnäytetyöhön ja saada mahdollisesti varmistuksia tai poikkeavuuksia tämän opinnäytetyön tutkimustuloksiin.

Pankkien tavoitettavuuksia olisi myös hyvä kokeilla. Selvityksiä puhelinpalveluiden toimivuudesta voitaisiin koetella soittamalla eri pankkien valtakunnallisiin numeroihin eri kellon-aikoihin useita kertoja ja seurata kauanko keskimäärin jonotusajat ovat kussakin pankissa. Tavoitettavuudet ovat kriittinen osa palveluiden laatua, joten olisi hyvä varmistaa, millä tasolla ne ovat.

Olisi myös hyvä selvittää pankkitoimipisteiden tiheyttä alueellisella tasolla. Tarkempi selvitys toimipisteiden ja Otto-automaattien välimatkoista suhteessa asiakkaisiin olisi tarpeellinen. Kuten opinnäytetyöstä kävi ilmi, voi pisimmillään palvelua tarvitsevan henkilön välimatkat palveluihin olla useita kymmeniä kilometrejä. Tarkempi tutkimus asiasta voisi vahvistaa tai kumota esille tullutta väitettä siitä, että vaikka käytännössä toimipisteissä pystyy maksamaan laskunsa, niin tietyillä alueilla asuessa tämä ei käytännössä mahdollista.

Lähteet

Painetut lähteet

Anttila P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta: Taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus. University Press, Oy Yliopistokustannus, HYV yhtymä.

Lindholm, T. & Kettunen, J. 2016. Globaali kansantalous. Helsinki: Edita.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp Ky.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Antila, E. & Reunanen, E. 2018. Ikäihmisten pankkipalvelut. FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Viitattu 9.2.2021 Saatavissa <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2018/ikaihminen-pankkipalvelut.pdf>

Finanssivalvonta. 2020. Fivan selvitykset peruspankkipalveluista. Viitattu 9.2.2021. Saatavissa <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksia-ja-vastauksia/pankkipalvelut/peruspankkipalvelut/fivan-selvitykset-peruspankkipalveluista/>

Finanssivalvonta. Ei julkaisuaikaa. Luottolaitoksia koskeva lainsäädäntö. Viitattu 15.2.2021. Saatavissa <https://www.finanssivalvonta.fi/pankki/luottolaitokset/saantely/lainsaadanto/>

FINE. 2017. Mitä ovat peruspankkipalvelut. Viitattu 9.2.2021. Saatavissa <https://www.fine.fi/ajankohtaista/uutinen/mita-ovat-peruspankkipalvelut.html>

Fungáčová, Z., Toivainen, M. & Tölö, E. 2015 Pankkisektori muutoksen kynsissä. Euro ja talous. Viitattu 2.2.2021. Saatavissa <https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>

Helppu, 2021. Pikaopas: Vanhuksen raha-asioiden hoito. Viitattu 15.2.2021. Saatavissa <https://www.helppu.fi/post/vanhuksen-raha-asioiden-hoito>

Hyvinkään kaupunki 2020. Hyvinkään väkiluku on kasvanut viimeiset kolme kuukautta. Viitattu 24.3.2021. Saatavissa [hyvinkaa.fi/ajankohtaista/hyvinkaan-vakiluku-on-kasvanut-viimeiset-kolme-kuukautta/](https://www.hyvinkaa.fi/ajankohtaista/hyvinkaan-vakiluku-on-kasvanut-viimeiset-kolme-kuukautta/)

Kansaneläkelaitos, 2020. Kansaneläkkeen ja takuueläkkeen määrä suurenee vuoden alusta. Viitattu 17.2.2021. Saatavissa https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kansanelakkeen-ja-takuuelakkeen-maara-suurenee-vuoden-alusta

Kasvi, J. 2019. Digi digi digi. Tieke. Viitattu 18.1.2021. Saatavissa <https://tieke.fi/digi-digi-digi/>

Koskinen, K. & Manninen, O. 2019. Digitalisaation vaikutus pankkien kannattavuuteen. Euro ja talous. Viitattu 3.2.2021. Saatavissa <https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/digitalisaation-vaikutus-pankkien-kannattavuuteen/>

Kyvyt.fi. Ei julkaisuaikaa. Tutkimussuunnitelma käyttäjältä Heinosen opetussivut: 7.Luotettavuus. Discendum Oy. Viitattu 25.3.2021. Saatavilla <https://kyvyt.fi/view/artefact.php?artefact=304009&view=72174>

Meriläinen, A. 2020. Peruspankkiselvitys. Finanssivalvonta. Viitattu 5.2.2021. Saatavissa <https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/kuluttajansuoja/peruspankkipalveluselvitykset/peruspankkipalveluselvitys-2020-pv.pdf>

Nordea a. Digineuvontaa jokaiselle. Viitattu 9.2.2021. Saatavissa <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/digineuvontaa.html>

Nordea b. Konttorit ja automaatit. Viitattu 17.2.2021. Saatavissa Konttorit ja automaatit | pankki.nordea.fi

Oikeusministeriö. Perustuslaki. 2021. Viitattu 19.1.2021. Saatavissa: <https://oikeusministerio.fi/perustuslaki>

Otto. Missä talletus? Viitattu 24.3.2021. Saatavissa: <https://otto.fi/missa-talletus/>

Tuusvuori, A. 2020. Digitalisaatio jättää haavoittuvimpia ihmisiä ilman lakisääteisiä palveluja. Yliopisto-lehti. Viitattu 5.2.2021. Saatavissa <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/hyvinvointiyhteiskunta/digitalisaatio-jattaa-haavoittuvimpia-ihmisia-ilman-lakisaateisia-palveluja>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KValiMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu.25.1.2021. Saatavissa https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KValiMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.1.2021. saatavissa https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html

Saukkonen P. 2006. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Viitattu 21.1.2021. Saatavissa <https://www.mv.helsinki.fi/home/jmykkane/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

Sillanpää, M. & Sallila, J. 2020. Pankki. Tieteen termipankki. Viitattu 2.2.2021. Saatavissa <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:pankki>

Terveyskirjasto 2020. Duodecim. Viitattu 20.1.2021. Saatavissa https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01257

Tieteen Termipankki. 2021. Kvalitatiivinen tutkimus Viitattu 18.1.2021. Saatavissa https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:kvalitatiivinen_tutkimus

Tilastokeskus. 2020. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Viitattu 17.3.2021. Saatavissa https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. 2013. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Viitattu 17.3.2021. Saatavissa https://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. Ei julkaisuaikaa. Käsitteet. Validiteetti. Viitattu 25.1.2021. Saatavissa <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>

Valtiovarainministeriö. 2021. Julkisen hallinnon digitalisaatio. viitattu 20.1.2021. Saatavissa <https://vm.fi/digitalisaatio>

Viinanen, T. 2019. Millaisia ovat Suomen suurimmat pankit? Vertaaensin.fi. Viitattu 8.2.2021. Saatavissa <https://www.vertaaensin.fi/blog/suomen-suurimmat-pankit>

VR GROUP. 2020. Viitattu 20.1.2021. Saatavissa <https://www.vrgroup.fi/fi/vrgroup/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/vrn-lipunmyynti-viidella-aseamalla-paattyy-junalippuja-voi-jatkossakin-ostaa-useista-eri-kanavista-070720200615/>

Lait

Laki Luottolaitostoiminnasta 610/2014. Annettu Helsingissä 8.8.2014.

Maksupalvelulaki 290/2010. Annettu Helsingissä 30.4.2010.

Suomen Perustuslaki 1999/731. Annettu Helsingissä 11.6.1999.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

Toissijaiset lähteet

Valtiovarainministeriö. Ei julkaisuaikaa. Digitalisaatio ei saa syrjäyttää. Viitattu 19.1.2021.
Saatavissa <https://vm.fi/digitalisaatio-ei-saa-syrjayttaa>

Liite 1. Haastattelu Leena-Liisa Lehikoinen 14.2.2021

1. Kuulin että käytätte valtuutustilipalvelua, onko näin?
2. Mikä pankki teillä on käytössä?
3. Miten se toimii?
4. Onko siinä ilmennyt ongelmia?
5. Suosittelettekko sitä muille vastaavassa tilanteessa oleville?

Liite 2. Pankkivirkailijoiden haastattelukysymykset 5.3.- 11.3.2021

1. Onko kassa- ja asiakaspalvelut avoinna teidän pankissanne koronan aikana ja miten jos on?
2. Mitä jos pankin oven taakse tulee henkilö, ja pankki on kiinni. Löytyykö teiltä tiedotteet, miten pankkiin saa yhteyden?
3. Onko teillä omaa puhelinnumeroa teidän toimipisteellenne, vai käytättekö valtakunnallista palvelunumeroa?
4. Onko teidän pankissanne suoria numeroita eri alojen asiantuntijoille?
5. Onko teillä automaattinen äänivastaaja, johon henkilö joutuu numeronäppäimiä painelemaan?
6. Jatko kysymys, jos on -> pääseekö henkilö lopulta läpi puhelin vaihteesta, vaikka ei painaisi mitään.
7. Miten takaatte, että jokainen asiakas saa yhdenvertaiset pankkipalvelut?
8. Mitä palveluita suosittelette henkilöille, jotka ovat digitaidottomia?
9. Millaisena näette fyysisten palveluiden tulevaisuuden?