

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma / Kielet ja kulttuuri

Maiju-Leena Saarinen

ASIAKASKUNNAN MONIKULTTUURISUUS PANKIN NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

SAARINEN, MAIJU-LEENA

Asiakaskunnan monikulttuurisuus pankin näkökulmasta

Opinnäytetyö

67 sivua

Työnohjaaja

Lehtori Päivi Korhonen

Toimeksiantaja

X-pankki

Lokakuu 2012

Avainsanat

monikulttuurisuus, kulttuurien välinen viestintä, pankkiala, asiakaspalvelu

Maahanmuuttajien määrä on lisääntynyt viimeisten vuosikymmenten aikana huomattavasti. Muun muassa maiden välisen liikkuvuuden helpotuttua ja väestön ikääntymisen myötä maahanmuuttajia tulee Suomeen tulevaisuudessa entistä enemmän. Lähes jokaisella yrityksellä onkin jo maahanmuuttaja-asiakkaita ja yritysten olisi hyödyllistä huomioida heidän erityistarpeensa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaista ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden pankkiasiointi yleisesti ottaen on, miten he vaikuttavat pankkityöhön ja millaisia haasteita heidän kanssaan on kohdattu. Opinnäytetyössä asiaa on tutkittu pankin näkökulmasta.

Tutkimus suoritettiin haastatteleamalla pankkivirkailijoita jotka työskentelevät konttorissa jonka asiakaskunta koostuu arviolta lähes 50 erin kansalaisuuden edustajasta. Kaikki haastateltavat olivat työskennelleet jo useamman vuoden ajan monikulttuurisen asiakaskunnan parissa. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt työskentelivät erilaisissa pankkialan työtehtävissä minkä vuoksi ulkomaalaisten asiakkaiden pankkiasioinnista saatiin kattava ja laaja käsitys. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluin, mikä mahdollisti sen, että haastateltavat saivat vapaasti ja kattavasti kertoa omista kokemuksistaan ja mielipiteistään.

Tutkimuksessa kartoitettiin myös yleisiä ongelmatilanteita ulkomaalaisasiakkaiden kanssa toimiessa. Yleisin ongelma oli kielimuuri mikä hidasti pankkiasiointia huomattavasti ja aiheutti valitettavia kommunikointikatkoksia ja epäselviä tilanteita. Myös suomalaisen pankkijärjestelmän koettiin näyttävävän vaikeaselkoisena osalle ulkomaalaisasiakkaita. Asiointia koettiin vaikeuttavan myös ulkomaalaisten henkilöiden tunnistamista koskeva lainsäädäntö. Tämä vaikeuttaa esimerkiksi palveluiden avaamista ulkomaalaiselle asiakkaalle ja tekee pankkiasioinnista usein kalliimpaa ja hankalampaa. Tämä vaatii erityistä huomioita myös pankkivirkailijoilta.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että ulkomaalaistaustaiset asiakkaat ovat erittäin heterogeeninen ryhmä joilla on vaihtelevat tarpeet ja toimintatavat pankkiasioden hoitoon. Tärkeää on kuitenkin huomioida myös heidät potentiaalisena asiakasryhmänä joita tulee kohdella tasa-arvoisesti ja joiden vaihteleviin tarpeisiin tulee pyrkiä tarjoamaan mahdollisimman toimivia rahoitusratkaisuja.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Multilingual Management Assistant

SAARINEN, MAIJU-LEENA

Multicultural customer base of bank

Bachelor's thesis

67 pages

Supervisor

Päivi Korhonen, Senior lecturer

Commissioned by

X-Bank

October 2012

Keywords

multiculturalism, foreigner, banking, communication

The purpose of this study was to research what influence foreign customers have over banking and what are the most common challenges concerning their bank issues. The topic of this study is very current as the number of immigrants in Finland has been increasing. Just a few companies have understood that their customer base will be more diverse within a few years and it is important to research what kind of needs they have and what kind of services to offer them.

The study methodology was theme interviews. The study was made in a bank which has a very multicultural customer base. The customer base is formed of almost 50 different nationalities and the bank is located in an area which is culturally one of the most diverse areas in Finland.

The bank personnel had mostly positive experiences about multicultural customer meetings. According to the interviews working with foreign customers is motivating and interesting. The most common difficulties concerned the lack of common language, which caused multicultural meetings to take longer than others and were more difficult for the bank personnel and customers.

A common problem was also the strict legislation concerning the identification documents of foreigners. For example, opening internet services for foreigners was possible only with certain types of identification-papers. This confused both customers and personnel and caused extra work and fees for both.

The study showed that foreigners form a very diverse customer base with diverse needs of financial services. It is important to investigate their needs and treat them equally without any prejudices.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
2 TOIMEKSIANTAJA	8
3 KULTTUURI	10
3.1 Kulttuurin vaikutukset	11
3.2 Monikulttuurisuus	12
4 ULKOMAALAINEN	13
4.1 Maahanmuuttajien ryhmittely	14
4.2 Maahanmuuton historiaa	15
4.3 Maahanmuutto Suomessa	16
5 ULKOMAALAISEN HENKILÖN PANKKIASIOINTIIN LIITTYVÄT MÄÄRÄYKSET	18
5.1 Tilin avaus	19
5.2 Asiakkaan tunnistaminen	20
5.3 Asiakkaan tunteminen	20
5.4 Verkkopankkipalvelu	21
5.5 Rahanpesu	22
5.6 Luotto	23
5.7 Palvelumaksut	23
5.8 Kielikysymys	24
6 ASIAKASPALVELU	24
6.1 Vuorovaikutus	25
6.2 Monikulttuuriseen kohtaamiseen vaikuttavat tekijät	26
6.3 Kohtaamisen mahdollisia kompastuskiviä	28
6.4 Kulttuurien välinen kompetenssi	29

7 ASIAKASKUNNAN MONIKULTTUURISUUS PANKIN NÄKÖKULMASTA	31
7.1 Asiakassuhteet ulkomaalaistaustaisiin	32
7.1.1 Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen	32
7.1.2 Tulevaisuuden potentiaali	33
7.1.3 Tarvittavat resurssit	35
7.2 Pankkiasioiden hoito	36
7.2.1 Lainat	37
7.2.2 Ulkomaalaistaustaisten käyttämät palvelukanavat	38
7.2.3 Tunnistaminen	39
7.3 Yleisimmät erot	41
7.3.1 Kulttuurista johtuvat erot	42
7.3.2 Yhteisöllisyys	43
7.3.3 Sukupuoliroolit	45
7.3.4 Henkilökohtainen asiointi	46
7.4 Haastateltavien ajatuksia monikulttuurisesta pankkityöstä	47
7.4.1 Ennakkoluulot	47
7.4.2 Monikulttuuriset kohtaamiset	49
7.4.3 Vaikutus työhön ja sen tekijään	50
7.5 Haasteet ja vaikeudet	51
7.6 Kielet	53
7.6.1 Muiden kielten käyttö	53
7.6.2 Kielimuuri	53
7.6.3 Tulkkaukset	55
7.6.4 Muiden ymmärtämistä lisäävien tekijöiden käyttö	56
8 LOPPUPÄÄTELMÄT	57
LÄHTEET	63

1 JOHDANTO

Maahanmuutto on yksi tämän hetken ajankohtaisimmista aiheista. Viime aikoina se on aiheuttanut muutostarpeita suomalaisessa yhteiskunnassa ja synnyttänyt kiivasta keskustelua sen tuomista eduista ja haitoista. Ilmiönä maahanmuutto on ikivanha, vaikka suomalaisille se on vielä melko vierasta Suomen oltua maastamuuttopainotteinen maa aina 1990-luvulle saakka. Maahanmuuttajat värittävät suomalaista katukuvaa muun muassa omanlaisellaan pukeutumisellaan sekä erilaisilla käyttäytymismalleilla. Myös ihmisten välinen kommunikointi on haastavampaa kieli- ja kulttuuritaustojen ollessa erilaisia. Esiin nouseekin tarve parantaa palvelu- ja kommunikointimahdollisuuksia siten, että kaikilla olisi mahdollisuus hoitaa asiansa mahdollisimman hyvin ja kulttuuri- en välinen kommunikointi olisi mahdollisimman sujuvaa.

Suomessa elää ulkomaalaistaustaisia ihmisiä jatkuvasti enemmän, ja he käyttävät suomalaisia palveluita ja tuotteita. Vain harvat suomalaisyritykset ovat kuitenkaan ymmärtäneet, että heissä piilee huomattava ostopotentiaali. Heidän kulutustottumuksensa ja palvelutarpeensa eroavat osittain valtaväestön tottumuksista ja tarpeista. Näihin perehtymällä yrityksillä olisi mahdollisuus saavuttaa huomattava asiakasryhmä, laaja markkina-alue sekä hyvä kilpailuetu. Ulkomaalaistaustaiset käyttävät Suomessa monia päivittäispalveluita. On välttämätöntä huomioida heidän kulttuuriset ja kielelliset eronsa jotta saadaan luotua molemmin puolin kannattavia asiakkuuksia.

Myös pankkien asiakkaista yhä useampi on ulkomaalaistaustainen. Suomessa raha-asiat on totuttu hoitamaan pankin välityksellä. Maksut suoritetaan useimmiten tilin kautta, pankkikortin käyttö on lisääntynyt ja käteisellä rahalla maksaminen vähentynyt. Niinpä moni ulkomaalainen tarvitsee nopeasti Suomeen muuttaessaan vähintään paikallisen pankkitilin. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden pankkiasiointia on hyödyllistä kartoittaa, jotta heidän tarpeisiinsa voitaisiin jatkossa reagoida entistä paremmin. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten ulkomaalaistaustaiset asiakkaat vaikuttavat pankkihenkilöstön työhön, jotta henkilöstölle voidaan tarjota erilaisia työkaluja helpottamaan monikulttuuristen kohtaamisten sujuvuutta. Aiheesta ei ole olemassa aiempia tutkimuksia, joten tämänkaltainen tutkimus tulee tarpeeseen.

Tutkimus on suoritettu pankin konttorissa, jossa lähes puolet asiakkaista on ulkomaalaistaustaisia. Niinpä voikin sanoa, että kyseisessä konttorissa kulttuurit kohtaavat päivittäin. Tutkimuksessa pyritään selvittämään millaisia vaikutuksia kulttuurieroilla on pankkikohtaamisiin. Kulttuurin vaikutusta pohditaan muun muassa selvittämällä sen merkitystä ihmisen käyttäytymis- ja kommunikointimalleihin. Lisäksi kartoitetaan, minkälaisia sääntöjä ja rajoitteita eri kulttuurit ja uskonnot asettavat pankkiasioinnille. Tutkimuksessa selvitellään myös, minkälaisia sääntöjä ja lakeja ulkomaalaisten henkilöiden kanssa asioimiseen liittyy.

Tutkimuksessa on nostettu esiin haasteita, joihin erityisesti ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa on törmätty. Tutkimusta varten haastatellut henkilöt pohtivat myös omia toimintamallejaan ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa ja kertovat, minkälaisen toimintatapojen he ovat havainneet helpottavan kohtaamisissa, joissa kommunikointi on tavallista haastavampaa. Tämän tavoitteena on antaa toimeksiantajalle tietoa uudenlaisen asiakasryhmän tarpeista ja heidän kanssaan toimimisesta.

Toimeksiantajan tavoitteena on tarjota asiakkaalleen yksilöllisiä ja hänen elämäntilanteeseensa sopivia rahoitusratkaisuja. Ulkomaalaisten asiakkaiden kohdalla elämäntilanteen kartoittaminen voi olla toisinaan haastavaa. Suomalaisiin asiakkaisiin verrattuna ulkomaalaistaustaiset asiakkaat ovat pieni, mutta jatkuvasti kasvava heterogeeninen asiakasryhmä. Heidän vaatimuksensa ovat erilaisia ja elämäntilanne usein suomalaisesta näkökulmasta katsottuna totutunlaisesta poikkeava. Tutkimuksessa pohditaan myös muun muassa sitä, kuinka toisen kulttuurin tunteminen on avuksi asiakaskohtaamisissa.

Teoreettisessa viitekehyksessä selvitetään mitä työssä monesti mainittu kulttuuri ja monikulttuurisuus oikeastaan tarkoittavat. Lisäksi käsitellään ihmisten kommunikointiin ja kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä. Työssä käsitellään myös, mikä saattaa hankaloittaa monikulttuurisia kohtaamisia ja miten yleisimmät kompastuskivet voidaan välttää. Lisäksi siinä on pohdittu, miten kohtaamisten laatua ja sujuvuutta voidaan parantaa ja henkilöstöä valmentaa niihin entistä paremmin.

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Haastattelut suoritettiin teema-haastatteluina eli ilman tarkkoja sanatarkkoja haastattelukysymyksiä. Sen sijaan haas-

tatteluihin oli koottu haastattelurunko läpikäytävistä aiheista. Haastattelurunko vaihteli hieman haastateltavan työtehtävien mukaan. Teemahaastattelussa haastateltava ohjaa haastattelua ennalta valitsimiinsa aihealueisiin, pyrkien antamaan pääosin vapaan puheenvuoron haastateltaville. Teemahaastattelut sopivat kyseisen aiheen tutkimiseen parhaiten, sillä niissä haastateltavan on helppo tuoda esiin omia tuntemuksiaan ja kokemuksiaan. (Trost 2005, 50.)

Työtä varten haastateltiin myös maahanmuuttajien palvelusohjaus, eli Palo-hankkeen, projektikoordinaattoria. Palo-hankkeen tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista tarjoamalla heille palvelunohjausta ja neuvontaa heidän omalla kielellään. Palo-hanke on ollut yhteydessä myös toimeksiantajapankkiin maahanmuuttaja-asiakkaiden pankkiasiointiin liittyen.

2 TOIMEKSIANTAJA

Toimeksiantaja on varsinaissuomalainen pankki joka on osa Suomen suurinta finanssialan ryhmää. Toimeksiantajan pyynnöstä tutkimuksessa ei käytetä pankin nimeä, vaan konttorista puhutaan case-konttorina ja toimeksiantajasta X-pankkina. Ryhmään kuuluu lähes 200 itsenäistä pankkia, jotka kaikki toimivat osuuskuntaperiaatteella. Tällä tarkoitetaan sitä, että pankin asiakkaat voivat liittyä pankin omistajajäseniksi maksamalla osuuskuntamaksun. Tämän jälkeen he voivat vaikuttaa pankin päätöksentekoon muun muassa äänestämällä pankin hallituksen vaaleissa tai asettumalla niihin jopa itse ehdolle. Osuuskuntapankin tarkoituksena on tuottaa taloudellista hyötyä sen omistajajäsenille ja asiakkaille. Mitä enemmän omistajajäsen keskittää raha- ja vakuutusasiointiaan kyseiseen ryhmään, sitä paremmat taloudelliset edut hän saa. (Toimeksiantajan verkkosivut 2012a.)

Toimeksiantajalla on alueella 15 konttoria sekä erityisalueisiin, kuten yritys- ja lakipuoleen, perehtyneitä yksiköitä. Toimeksiantaja tarjoaa pankkipalveluiden lisäksi henki- ja vahinkovakuutuksia. Työntekijöitä on yhteensä lähes 400 henkeä. Asiakkaiden kokonaisluku on noin 161 000 joista yli 70 000 on omistajajäseniä. (Toimeksiantajan verkkosivut 2012b.)

Case-konttorissa työskentelee pääsääntöisesti kuusi henkilöä ja vaihteleva määrä sijaisia, kassa-apuja ja eri aihealueiden, kuten vakuutus- ja sijoitusalan, asiantuntijoita. Vakituisista työntekijöistä yksi on konttorin johtaja ja yksi aktiivisimpien asiakkaiden asioiden hoitaja. Kaksi henkilöä toimii päivittäisten pankkipalveluiden parissa eli kassatyössä ja hoitaa muita asiakkaiden peruspankkipalveluita. Kaksi henkilöä hoitaa rahoitukseen liittyvää asiointia. He myös vastaanottavat ajanvarausasiakkaita, hoitaen näiden pankkipalveluita kokonaisvaltaisesti. Case-konttorilla on noin 12 000 asiakasta joista noin 8000 on aktiivisia asiakkaita, eli käyttävät toimeksiantopankkia pääpankkinaan. (Haastattelu.)

Konttori sijaitsee lähiössä jonka on todettu olevan Suomen monikulttuurisin lähiö (Heikkilä, Danker, Gómez Siriano, McLaughlin, Reubsæt 2011). Vuoden 2009 lopulla alueella asui noin 8700 asukasta. Heistä 35 prosenttia puhui äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. Alle 55-vuotiasta enemmistö on vieraskielisiä. Suurimpia kieliryhmiä olivat venäjä, arabia ja kurdi. (Turun kaupungin keskushallinto 2011.)

Toimeksiantajan tärkeimpiä arvoja ovat ihmisläheisyys, vastuullisuus sekä yhdessä toimiminen. Ihmisläheisyydellä tarkoitetaan sekä asiakkaan että henkilöstön arvostusta sekä yksilön kunnioitusta. Ihmisläheisyydellä pankki tahtoo tehdä itsestään myös helposti lähestyttävän ja korostaa kohtelevansa asiakkaitaan tasavertaisesti. Vastuullisuudella tarkoitetaan alueellisesta ja valtakunnallista vastuuta. Pankki pyrkii toimimaan eettisesti ja esimerkillisesti. Tavoitteena on luoda pitkiä ja kummankin puoleiseen luottamukseen perustuvia asiakassuhteita ja tarjota asiakkaalle mahdollisimman ammattitaitoista ja laadukasta palvelua. Yhdessä menestymisellä tarkoitetaan sitä, että tavoitteena on saavuttaa sekä asiakkaan että pankin etu. Tähän tavoitteeseen pankki pyrkii hallinnoinnillaan sekä sen henkilökunta päivittäisessä työssään. Yhteinen menestys tuo turvallisuuden tunnetta asiakkaalle. (Toimeksiantajan verkkosivut 2012c.)

Toimeksiantajan kilpailuetuja ovat sen vakaus sekä pitkä historia. Se korostaa toiminnassaan suomalaisuuttaan, mikä on sille kilpailuetu moniin muihin pankkiryhmiin verrattuna. Paikallisuudella tarkoitetaan sen tahtoa tukea paikallista yrittäjyyttä ja tukea hyvinvointia Suomessa. Päätöksenteossa halutaan myös keskittyä paikallisväestön tarpeisiin sekä tarjota niihin ratkaisuja. (Toimeksiantajan verkkosivut 2012d.)

3 KULTTUURI

Kulttuurin tutkiminen ja määrittäminen on haastavaa. Liisa Tiittula vertaa kulttuuria pilveen: kaukaa katsottuna se on selkeä ja yhtenäinen. Lähelle mentäessä se kuitenkin hajoaa ja muuttuu epäselväksi. Ihmistä tai hänen käytöstään ei tulisikaan arvostella yksinomaan hänen kulttuurisen taustansa perusteella, vaan muistaa, että ihminen on yksilö eikä ainoastaan kulttuurinsa edustaja. (Tiittula 1997, 49.)

Kulttuurin antropologisena määritelmänä käytetään usein Edward Tylerin lausetta: ”kulttuuri on kompleksikokonaisuus, joka sisältää tiedon, uskon, taiteen, moraalin, lain, tavat sekä muut ominaisuudet ja tottumukset, jotka ihminen on hankkinut yhteisön jäsenenä.” Lause on peräisin vuodelta 1871 julkaistusta Tylerin kirjasta *Primitive culture*. Moni antropologi käyttää yhä kyseistä kulttuurimääritelmää, jolla kulttuurin kuvaillaan olevan ihmistä tai ihmisryhmää koskeva kokonaislaatuinen elämäntapa. (Kupiainen & Sevänen 1996, 122.)

Usein kulttuurin vertauskuvana käytetään myös jäävuorta. Jäävuoren tavoin kulttuurista vain osa on selkeästi nähtävissä. Suurin osa on pinnan alla näkymättömissä, vaikka sillä on yhtä merkittävä osa. Näkyviä osia kulttuurissa ovat muun muassa pukeutuminen, käytöstavat ja kieli. Näkymättömiä osia ovat muun muassa asenteet, uskomukset, arvot ja normit. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 8.)

Geert Hofstede kuvailee ihmisen persoonallisuuden olevan ikään kuin kolmio jonka keskimäinen osa on kulttuuri. Kolmion kanta on ihmisluonne, joka on perittyä ja universaali. Lähes kaikki ihmiset ympäri maailmaa tuntevat universaaleja tunteita, kuten rakkautta, iloa, surua ja pelkoa. Kolmion keskimäinen osa eli kulttuuri, vaikuttaa siihen kuinka nämä tunteet käsitellään ja ilmaistaan. Tämä on täysin opittua ja kollektiivista, eli samanlaista tietyn ryhmän jäsenten kesken. Huipulla on ihmisen persoonallisuus mikä on osaksi opittua ja osaksi perittyä. Se antaa viimeisen ja yksilöllisen silauksen ihmisen käytökselle ja tuntemuksille. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 9.)

Kulttuurin on sanottu olevan sosiaalisessa yhteisössä opittuja itsestäänselvyksiä joiden olemassaoloa ei yleensä tiedosteta. Kulttuuriin kiinnitetäänkin usein huomiota

vasta kun se törmää toisenlaisiin itsestäänselvyyksiin, eli toiseen kulttuuriin. (Tiittula 1997, 33.) Tällöin syntyy usein hankaluuksia, jotka vaativat ratketakseen uudenlaisia ongelmanratkaisukeinoja ja näkökulmia.

3.1 Kulttuurin vaikutukset

Geert Hofstede on hollantilainen sosiaalipsykologi, joka tutkinut erilaisia työkulttuureja. Hänen määritelmänsä koostuu kuudesta luokasta, jotka on jaettu kahteen vastakohtaan. Jokainen kulttuuri on määritetty joko vahvasti tai heikosti tätä tyyppiä edustavaksi. Kulttuurit on jaettu muun muassa suurten ja pienten valtaetäisyyksien kulttuureihin, kovien ja pehmeiden arvojen kulttuureihin sekä epävarmuutta huonosti tai hyvin sietäviin kulttuureihin. Lisäksi kulttuurit on jaettu myös yksilöllisiin ja yhteisöllisiin kulttuureihin sen mukaan onko tavoitteena oman vai ryhmän edun tavoittelu. (Geert Hofsteden kotisivut.)

Hofsteden viidennen määritelmän mukaan kulttuurit jaotellaan myös sen perusteella, kuinka tärkeää niissä on noudattaa yhteisön asettamia normeja. Kuudennessa ryhmitelyssä kulttuurit on jaoteltu sen mukaan, miten ne suhtautuvat aikaan. Toisissa kulttuureissa nopeaan kehitykseen sekä tulevaisuuteen suuntautumista pidetään kannattavana ja toivottavana. Toisissa kulttuureissa sen sijaan kunnioitetaan enemmän vanhoja perinteitä, eikä asioiden toivota muuttuvan kovin nopeasti. (Geert Hofsteden kotisivut.)

Hofstede neuvoo mitkä ovat hyviä neuvottelu- ja kommunikointiratkaisuja erilaisten kulttuurien edustajien kanssa. Esimerkiksi yhteisöllisissä kulttuureissa, kuten monissa aasialaisissa kulttuureissa, tavoitteena on saavuttaa harmoninen ilmapiiri ja välttää omien sekä vastapuolen kasvojen menetys. Suomalaiset suosivat usein suoraan puhumista ja asiaan menemistä. Moni aasialainen sen sijaan välttää vastapuolen nolaamista eikä kenties sano kaikkea suoraan neuvotellessa. Onkin tärkeää osata lukea myös vastapuolta ja tiedostaa eri kulttuureille tyypilliset toiminta- ja ajattelumallit monikulttuurisissa kohtaamisissa. (Geert Hofsteden kotisivut.)

Kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta puhuttaessa on tärkeää muistaa, että kommunikoivia osapuolia ovat kulttuurien edustajat eivätkä itse kulttuurit. Monikulttuuri-

sisä kohtauisissa kulttuurieroja suurempia ovat usein yksilöiden väliset erot. Muutenkin kulttuurien välisistä kohtauisista puhuttaessa on hyvä keskittyä kulttuurien välisen yhtymäkohtien etsimiseen mahdollisimman eheän vuorovaikutuksen rakentamiseksi. Kulttuurien välisiin eroihin keskittyäessä on vaarana eristää kulttuurit omiksi, erillisiksi kokonaisuiksi ja keskittyä niiden eroihin ja keskinäisen kommunikoinnin problematisointiin. (Pitkänen 2011, 21.)

Toisinaan keskustellaan kulttuuri-identiteettien katoamisesta elämäntapojen ja traditioiden ollessa jatkuvassa muutostilassa. Kaikki kulttuurit muuttuvat ulkoisten ja sisäisten tekijöiden vaikutuksesta. Eri kulttuurien edustajien rinnakkainolon tulisikin johtaa toisten kulttuurien hyväksymiseen ja kunnioittamiseen. Kulttuurin sisällä on yleensä monia muun muassa asuinpaikasta, iästä ja sukupuolesta johtuvia alakulttuureita. Kulttuurien ja kehityksen maailmankomissio kuvaileekin kulttuurin tärkeimmäksi tehtäväksi toimia yksilön tukipilarina. Sen ei tulisi siis olla yksiselitteinen moraalinvartija tai auktoriteetti. (Pérez de Cuéllar, Arizpe, K. Fall, ym. 1998, 36.)

3.2 Monikulttuurisuus

Monikulttuurisuuskäsitteeseen vaikuttaa paljon kulttuurin määritelmä. Monikulttuurisuudella voidaan kuvata esimerkiksi tilannetta, politiikkaa tai yhteiskunnan tavoitetilaa. Monikulttuurisuudella voidaan tarkoittaa myös tilannetta, joissa eri kulttuurien edustajat kohtaavat. Laajemmin käsitettä pohtiessa monikulttuurisuus voidaan myös nähdä yhteiskunnan tilana tai tavoitetilana. Tällöin yleensä tarkoitetaan eri kulttuurien edustajien rinnakkaiseloa ja sitä, miten heidän yhdessäelonsa sekä kommunikointinsa onnistuu. (Hammar-Suutari 2006, 17.)

Sosiaaliantropologi Ralph Grillo on jakanut monikulttuurisuuden vahvaan ja heikkoon monikulttuurisuuteen. Vahvalla monikulttuurisuudella tarkoitetaan sitä, että yhteiskunnassa hyväksytään kulttuurien erilaisuus ja se huomioidaan yhteiskunnan eri sektoreilla. Heikolla monikulttuurisuudella tarkoitetaan, että kulttuurien erot tiedetään ja hyväksytään, mutta kulttuuristen tapojen katsotaan kuuluvan ainoastaan henkilöiden yksityiselämään. Tällöin julkisella sektorilla vähemmistöjen odotetaan sopeutuvan valtakulttuurin tapoihin. (Grillo 2001, 3.)

Minttu Rätty kuvailee teoksessaan Maahanmuuttaja asiakkaana monikulttuurisuuden olevan erilaisuuden hyväksymistä ja arvostamista, kulttuurien ja yksilöiden välistä tasa-arvoa sekä yhdessä sovittuja rajoja ja sääntöjä. Usein julkisessa keskustelussa monikulttuurisuudella tarkoitetaan muun muassa pukeutumista työpaikoilla ja ruokavaliosta. Näitä tärkeämpiä on kuitenkin yksilöiden välinen tasa-arvo ja yhtäläinen oikeus elää oman kaltaistaan elämää, kulttuurisesta taustasta huolimatta. (Rätty 2002, 46-48.)

4 ULKOMAALAINEN

Ihminen on aina ulkomaalainen, kun hän on valtiossa, jonka kansalainen hän ei ole. Toisin sanoen kaikki ihmiset ovat ulkomaalaisia useimmissa valtioissa. Ulkomaalaisiksi lasketaan myös henkilöt joilla ei ole minkään maan kansalaisuutta. (Leitzinger 2008, 48.)

Noin kolme prosenttia maailman väestöstä elää nykyään jossain toisessa valtiossa kuin synnyinmaassaan. Todellista määrää ei kuitenkaan tiedetä tarkkaan, sillä esimerkiksi laitton siirtolaisuus kasvattaa virallisesti laskettua lukua. Maahanmuutto suuntautuu useammin köyhästä ja kehittymättömämmästä maasta vauraaseen maahan, mutta myöskään päinvastainen muuttoliike ei ole tavatonta. Maahanmuuton yleisiä syitä ovat muun muassa opiskelu- ja työperäinen maahanmuutto sekä avioliiton solmiminen. Myös ilmastonmuutos ja luonnon katastrofit pakottavat yhä useammat ihmiset muuttamaan pois synnyinseuduiltaan. (King 2010, 40-41.)

Ulkomaalainen lakkaa olemasta ulkomaalainen saatuaan kansalaisuuden oleskelumaa-hansa. Suomen kansalaisuutta voi hakea henkilö, joka puhuu suomen- tai ruotsinkieltä ja on asunut maassa pitkäkestoisesti. Henkilöllä tulee olla myös tiedossa toimeentulo, ja hän on hoitanut maksuvelvollisuutensa. Henkilöltä vaaditaan myös nuhteetonta Suomessa oleskelua. Nämä ehdot koskevat vain täysi-ikäisiä henkilöitä. (Ulkomaalaisvirasto, 2012.)

Mielipiteet maahanmuutosta ovat melko ristiriitaisia. Toisaalta maahanmuuttokriittisyys on kasvanut ja esimerkiksi maahanmuuttajavetoiset Länsi-Euroopan maat ovat tiukentaneet maahanmuuttopolitiikkaansa. Toisaalta puhutaan työvoimapulasta maailmansotien jälkeen syntyneiden sukupolvien tullessa eläkeikään. Vierastyövoima on

eräs ratkaisu tähän ja korkeakoulutettuja henkilöitä houkutellaankin muun muassa Kiinasta ja Intiasta. (Hammar-Suutari 2009, 23-24.)

4.1 Maahanmuuttajien ryhmittely

Ulkomaalaistaustaisista henkilöistä käytetään erilaisia termejä, kuten ulkomaalainen, pakolainen, maahanmuuttaja ja niin edelleen. Maahanmuutto on Suomessa uusi ilmiö ja termit eivät ole vielä tuttuja ihmisille. Tästä syystä myös käsitteet sotketaan usein keskenään, kun ei tiedetä kuinka ulkomaalaista henkilöä tulisi nimittää. (Rapo 2011.)

On tärkeää huomioida, minkä perusteella ulkomaalaistaustaisia henkilöitä ryhmitellään. Käytettyjä ryhmittelykeinoja ovat muun muassa henkilön äidinkieli, kansalaisuus ja syntymävaltio. Ryhmittelykeinoja käytetään usein sekaisin. Vuonna 2009 Suomessa asui noin 156 000 ulkomaan kansalaista. Ulkomailla syntyneitä henkilöitä laskettiin samana vuonna Suomessa olevan noin 233 000. Tarkasteltavan perusjoukon määrittely on tärkeää tutkimuksia tehtäessä, sillä vaihtelevat perusjoukot antavat ristiriitaisia tutkimustuloksia. (Rapo 2011.)

Maahanmuuttaja ja maastamuuttaja ovat yleiskäsitteitä, joilla tarkoitetaan kaikkia maasta toiseen muuttavia henkilöitä. Olennaista on huomioida, onko maahanmuutto henkilön omasta tahdosta johtuvaa vai pakon sanelemaa. (Räty 2002, 11.) Maahanmuuttajiksi kutsutaan maahan pysyvästi muuttaneita henkilöitä. Niinpä esimerkiksi turisteja ja diplomaatteja ei lasketa tähän ryhmään, sillä heidän maassa oleskelunsa on yleensä tilapäistä. (Leitzinger 2008, 49.)

Paluumuuttaja on suomalainen henkilö, joka on asunut Suomen rajojen ulkopuolella ja palaa takaisin Suomeen. Paluumuuttajat eivät muodosta samanlaista omaa etnistä vähemmistöään Suomeen muutettuaan kuin muut ulkomaalaiset. (Liebkind 1994, 10.) Paluumuuttajilla tarkoitetaan myös inkerinsuomalaisia, joiden paluumuutto Suomeen oli erityisen vilkasta 1990-luvulla. Inkerinsuomalaiseksi lasketaan henkilö, joka on itse suomalainen, jonka toinen vanhemmista on suomalainen tai kaksi hänen isovanhemmistaan on suomalaisia. (Lepola 2000, 340.)

Pakolaiseksi kutsutaan henkilöä, joka on joutunut jättämään kotimaansa sodan, levottomuuksien tai ihmisoikeusrikkomusten vuoksi. Pakolaisen pelätään joutuvan maassaan vainoamisen uhriksi. Vainoamisen syytä voivat olla esimerkiksi poliittiset mielipiteet, uskonto tai kansallisuus. Pakolaisstatuksen saa henkilö, jolle joku maa myöntää turvapaikan tai jonka YK:n pakolaisjärjestö UNHCR toteaa pakolaiseksi. (Liebkind 1994, 10.)

Turvapaikanhakija hakee turvaa ja oleskeluoikeutta vieraasta maasta maahantulon jälkeen. Turvapaikanhakija ei siis ole pakolainen maahan tullessaan, vaan hänestä tulee sellainen vasta päätöksen jälkeen. Turvapaikkamenettelyn aikana selvitetään, onko henkilö oikeutettu pakolaisstatukseen tai onko hänellä mahdollisuus saada oleskelulupa jollain toisella tapaa. (Liebkind 1994, 10.)

4.2 Maahanmuuton historiaa

Ihmisen liikkuminen eri maiden ja alueiden välillä on vanha ilmiö. Ihmisen tiedetään muuttaneen muun muassa ravinnon perässä jo vuosituhansia ennen ajanlaskumme alkua. Kansainvälisen liikkuvuuden historiaan voidaan laskea muun muassa orjakauppa ja kolonialismi, joiden aikana miljoonia afrikkalaisia kuljetettiin muun muassa Pohjois- ja Etelä-Amerikkaan. Huomattavan suuri määrä eurooppalaisia muutti Amerikkaan 1800-luvun puolenvälin jälkeen. Tämä johtui muun muassa siitä, että tilanne Euroopassa oli keho. Rahaa ja työtä oli erittäin vähän. Amerikasta toivottiinkin löytyvän parempi tulevaisuus. (King 2010, 20-29.)

Tilanne muuttui päinvastaiseksi toisen maailmansodan jälkeen jolloin Eurooppaan houkuteltiin ulkomaista työvoimaa. Teollistuminen ja jälleenrakentaminen synnyttivät paljon uusia työpaikkoja, eikä paikallisväestöstä riittänyt työntekijöitä. Muuttoaalto olivat lähtöisin vähemmän teollistuneista maista, kuten Suomesta ja muista Euroopan reunamaista ja suuntautuivat Keski-Eurooppaan. Silloin työnhakijalta vaadittavia ominaisuuksia olivat muun muassa hyvä terveys ja voimakkuus raskaan työn tekemiseen. (King 2010, 40-41.)

Kehityssuunta vaihtui 1970-luvulla öljykriisiin ja taloudellisen laskusuhdanteen iskeytyä Eurooppaan. Osa maahanmuuttajista palasi kotimaihinsa. Osa kuitenkin asettui

pysyvästi maihin, joihin he olivat tulleet töihin. Tämä tuli suurena yllätyksenä erityisesti kohdemaiden päättäjille. Vierastyöläisten oli odotettu antavan työpanoksensa loiston aikoina, mutta palaavan kotimaihinsa töiden loputtua. (King 2010, 40-41.)

1980-luvulla maahanmuutto lisääntyi erityisesti Välimeren alueella. Maahanmuuttajia tuli esimerkiksi Afrikasta, Latinalaisesta Amerikasta ja Aasiasta. 1990-luvulla myös itäeurooppalaisten maahanmuuttajien määrä kasvoi. Välimeren maat olivat erityisen suosittuja, sillä sinne oli helppo tulla ja siellä oli tarjolla erityisen paljon töitä muun muassa kodinhoidon ja maatalouden parissa. Maahanmuuttajat tulivat tekemään työt, joista maiden omat kansalaiset eivät olleet kiinnostuneita. (King 2010, 40-41.)

4.3 Maahanmuutto Suomessa

Suomessa maastamuutto oli pitkään maahanmuuttoa yleisempää. Monet suomalaiset muuttivat sotien jälkeen esimerkiksi Ruotsiin ja Yhdysvaltoihin paremman toimeentulon perässä. Suomen suurin maahanmuuttajaryhmä 2000-luvulla ovatkin olleet suomalaiset itse. Jopa kolmannes maahanmuuttajista on Suomessa syntyneitä paluumuuttajia. (Rapo 2011.)

Tällä hetkellä tarkkaa lukua ulkosuomalaisten määrästä ei tiedetä, sillä moni suomalainen on vaihtanut kansalaisuutta. Ruotsin tilastokeskuksen (SCB) mukaan Ruotsissa elää noin 170 000 suomalaista ja edellisissä eduskuntavaaleissa ulkomailla eli reilu 200 000 suomalaista. (Rapo 2011.)

Suomi vastaanotti ensimmäiset pakolaiset Neuvosto-Venäjän alueelta heti itsenäisyytensä alussa. Pakolaisia saapui noin 33 000 henkeä. Heistä suurin osa jatkoi matkaansa muualle Eurooppaan, mutta osa jäi asumaan Suomeen melko eristyksellisiin oloihin. Vuosien 1917-1944 välillä Suomeen saapui yhteensä jopa 100 000 pakolaista Neuvostoliiton alueelta. (Lepola 2000, 39.)

Toisen maailmansodan aikana ryhdyttiin sisäasianministeriö Kekkosen sanoin ”tarpeellisiin toimiin, jottei Keski-Euroopan pakolaisvirta pääsisi suuntautumaan maahanamme”. Sodan aikana palautettiin pakolaisia muun muassa natsi-Saksaan ja sodan päätyttyä suurin osa Suomeen tulleista inkeriläisistä palasi Neuvostoliittoon. Silti jopa

11 prosenttia Suomen väestöstä oli siirtolaisia sodan päättyessä. Siirtolaisten määrä väheni kuitenkin neljänneksellä kymmenessä vuodessa heidän muuttaessaan muualle Eurooppaan. (Lepola 2000, 41.)

Suomella oli tiukka kanta pakolaisten vastaanottamiseen vuosikausien ajan. Pitkään laki salli vain sellaisten ulkomaalaisten muuton Suomeen, jotka olivat avioituneet suomalaisen kanssa. 1970-luvulla alkoi ulkosuomalaisten paluumuuttoaalto, joka lisäsi myös ulkomaalaisten määrää Suomessa, sillä moni näistä oli avioitunut ulkomaalaisen kanssa. (Lepola 2000, 44.)

Neuvostoliiton hajoaminen vaikutti Suomen ulkomaalais- ja maahanmuuttopolitiikkaan huomattavasti. Maahanmuuttajia alkoi saapua itärajalta ja lisäksi Suomi alkoi luoda suhteita Eurooppaan ja Euroopan unioniin. Suomi liittyi Euroopan neuvostoon vuonna 1989 ja Euroopan ihmisoikeussopimukseen vuonna 1990. Näiden jälkeen ihmisoikeuksien arvioidaan tulleen merkitykselliseksi Suomen lainsäädännössä ja ulkopolitiittisissa linjauksissa. (Lepola 2000, 46.)

Vuonna 1973 Suomeen saapui noin 200 chileläistä pakolaista. He olivat ensimmäisiä Suomen vastaanottamia pakolaisia sotavuosien jälkeen. Koko 1980- ja 1990-luvun ajan Suomi vastaanotti pakolaisia Kaakkois-Aasiasta, joista ensimmäiset olivat vietnamilaisia. Muut 1990-luvun suurimmat pakolaisryhmät tulivat entisen Jugoslavian ja Neuvostoliiton alueilta sekä Somaliasta. Kaupunki, jossa työn toimeksiantaja toimii, oli yksi kolmesta ensimmäisistä kaupungeista jotka vastaanottivat pakolaisia Suomessa. (Lepola 2000, 39-49.) Eräs haastateltava muistelikin olleensa avaamassa tilejä ja opastamassa markkojen käytössä juuri Suomeen saapuneita vietnamilaisia (Haastattelu).

Suomen hyväksyessä ETA-sopimuksen oli myös ulkomaalaispolitiikkaan tehtävä muutoksia. Sopimus edellytti muun muassa ulkomaalaisten vapaan liikkuvuuden sallimista ja myös yleisiä parannuksia ulkomaalaisten oikeuksissa. Ulkomaalaisten integroitumisesta osaksi yhteiskuntaa tuli tärkeä tavoite. Ulkomaalaisille annettiin lähes kaikki samat oikeudet kuin suomalaisille. Pakolaisten kohdalla tilanne oli hieman erilainen, sillä heidät valtio asutti valitsemiinsa kaupunkeihin. (Lepola 2000, 129-130.)

Suomeen muuton syyt vaihtelevat ja usein Suomeen muuttaneet ryhmitelläänkin heidän maahanmuuttonsa perusteella. Yleisimpiä syitä muuttaa Suomeen ovat avioliiton solmiminen suomalaisen kanssa tai työperäinen maahanmuutto. Erityisesti terveydenhoitoalalle tarvitaan ulkomaalaista työvoimaa ja kuluneina vuosina myös useita IT-alan ammattilaisia muutti Suomeen hyvän työllisyystilanteen vuoksi. (Räty 2002, 31.)

Suomesta on tullut maahanmuuttokohde vasta 2000-luvulla, Euroopan unionin rajojen laajetessa. Erityisesti Virosta on muuttanut paljon ihmisiä Suomeen ja myös aasialaisten määrä on kasvanut. Viimeisten viiden vuoden aikana maahanmuutto onkin lisännyt enemmän väestönkasvua kuin luonnollinen väestönkasvu. Suurimpia vieraskielisiä ryhmiä ovat venäjän-, viron- ja somalinkieliset. Viime vuonna vieraskielisten osuus väestöstä oli 4,5 prosenttia. Ruotsinkielisten osuus väestöstä on noin 5,4 prosenttia. (Tilastokeskus 2012.)

5 ULKOMAALAISEN HENKILÖN PANKKIASIOINTIIN LIITTYVÄT MÄÄRÄYKSET

Pankin toimintaa säätelee laki luottolaitostoiminnasta. Kyseinen lainsäädäntö koskee sellaisia liiketoimia, joissa myönnetään luottoja tai rahoitusta tai hankitaan takaisinmaksettavia varoja ja talletuksia. Siinä määrätään muun muassa pankin toimilupaedellytyksistä, vakavaraisuudesta sekä maksuvalmiudesta. Myös asiakkaan suoja sekä pankkisalaisuus on määritelty kyseisessä laissa. (Valtiovarainministeriö.)

Finanssivalvonta on rahoitus- ja vakuutusviranomainen, ja se valvoo muun muassa pankkien, vakuutusyhtiöiden ja pörssin toimintaa. Sen tehtävänä on seurata muun muassa, että alan toimijat toimivat asiallisesti ja antavat yleisölle oikeaa tietoa. Finanssivalvonta toimii hallinnollisesti yhdessä Suomen pankin kanssa, vaikka on päätöksenteoltaan itsenäinen elin. Sen suurimpia rahoittajia ovat itse valvottavat. Viisi prosenttia rahoituksesta tulee Suomen pankilta. (Finanssivalvonta 2010, 2-9.)

Valvonta kohdistuu myös pankkien ottamiin riskeihin ja myöntämiin luottoihin ja tarkoituksena on estää alalla toimivien yritysten kohtuuton riskinotto. Finanssilain ensimmäinen pykälä määrittelee finanssivalvonnan seuraavasti: ”Finanssivalvonnan toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakauden edellyttämä luotto-,

vakuutus- ja eläkelaitosten ja muiden valvottaviksi säädettyjen vakaa toiminta, vakuutettujen etujen turvaaminen sekä yleinen luottamus finanssimarkkinoiden toimintaan.” (Laki finanssivalvonnasta 19.12.2008/878.)

Valvonta tapahtuu muun muassa säännöllisten raporttien avulla. Valvottaviin yrityksiin voidaan myös tehdä tarkastuksia, jotka saattavat koskea yksittäistä toimijaa tai useampiin tietyllä alalla toimivaa yksikköä. Lisäksi Finanssivalvonta seuraa jatkuvasti pörssiyrityksien tiedottamista ja kauppaa. (Finanssivalvonta 2010, 4.)

Rikkomuksista rangaistaan rikkomuksen vakavuudesta riippuen. Aluksi finanssivalvonta voi antaa toimijalle huomautuksen, jolloin hänen odotetaan korjaavan puute tai rikkomus. Vakavimmissa rikkomuksissa toimijalle voidaan myös antaa julkinen varoitus ja/ tai uhkasakko. Tarpeen vaatiessa Finanssivalvonta voi jopa peruuttaa toimijan toimiluvan. (Finanssivalvonta 2010, 7.)

5.1 Tilin avaus

Finanssilain mukaan jokaisella Suomessa oleskelevalla henkilöllä on oikeus avata itselleen käyttötili. Tällä tarkoitetaan tiliä, johon henkilö voi vastaanottaa tulonsa ja jonka kautta hän voi maksaa laskunsa. Myös henkilöllä joka oleskelee maassa väliaikaisesti, esimerkiksi vaihto-oppilana, tulee olla mahdollisuus avata itselleen pankkitili. Laillisesti ETA-maissa oleskelevilla henkilöillä on tietyin edellytyksin oikeus myös muihin peruspankkipalveluihin, joihin kuuluu muun muassa pankkikortti, jonka kate varmennetaan aina korttia käytettäessä. (Finanssialan keskusliitto 2009, 1.)

Pankki voi kieltäytyä tilin avauksesta vain painavasta syystä ja syy on ilmoitettava myös asiakkaalle. Painavia syitä on muun muassa se, että asiakkaalla on olemassa jo tili, jolloin pankkia ei ole velvoitettu aloittamaan asiakassuhdetta asiakkaan kanssa. Myös pankin epäilyt tilin tai tilinkäyttövälineen väärinkäytöstä ovat riittäviä syitä asiakkuudesta kieltäytymiselle. Pankin on kyettävä tunnistamaan asiakkaansa luotettavasta lähteestä ja mikäli se ei ole mahdollista, pankin ei tule avata asiakkaalle tiliä. Mikäli asiakkaalla on aikaisempia sopimusrikkomuksia, maksuhäiriömerkintöjä tai tilille ei ohjaudu säännöllisiä tuloja, pankin ei tarvitse avata asiakkaalle muuta kuin käyttötili. (Suomen pankkiyhdistys 2004.)

Asiakkuutta aloittaessa pankin tulee tarkastaa, ettei henkilöön suuntaudu pakotteita. Pankin tulee kieltäytyä toimimasta kaikenlaisesta toiminnasta pakotelistalta löytyvien kanssa. Vuoden 2001 terrorismiuhokkayksen jälkeen finanssipakotteet tiukkenivat entisestään. Finanssipakotteet voivat koskea yksittäistä henkilöä, ryhmää tai valtiota ja pankit ovat velvoitettuja tarkastamaan, ettei heidän asiakasrekisterissä ole pakotelistalta löytyviä esimerkiksi henkilöitä. Pakotteiden tavoitteena on estää rahoitusjärjestelmän käyttäminen terrorismi rahoittamiseen. Tähän lasketaan esimerkiksi varojen lähetys ulkomaille terroristiryhmille. (Rahoitustarkastus 2005, 20.)

5.2 Asiakkaan tunnistaminen

Pankin tulee tunnistaa asiakas luotettavasti tilin avaushetkellä sekä myöhemmin asiakkaan kanssa asioidessa. Pankin on kieltäydyttävä palvelun avaamisesta, mikäli henkilöä ei kyetä tunnistamaan luotettavasti. Tunnistamisasiakirjan tulee olla alkuperäisversio ja kuvallinen. Sen tulee olla myös voimassaoleva, ja siinä tulee näkyä tiettyjä aitoustekijöitä joilla pankki voi varmistua sen aitoudesta. Mikäli asiakkaalla ei ole esittää tällaista henkilöllisyystodistusta, voidaan häneltä pyytää henkilöllisyyden vahvistavia asiakirjoja. (Toimeksiantajan sisäinen ohje.)

Pankkiasiointiin soveltuvia asiakirjoja ovat esimerkiksi ulkomaan passi ja suomalaisviranomaisen myöntämä muukalaispassi tai pakolaisen matkustusasiakirja. Hyväksyttäviä henkilöllisyystodistuksia ovat myös henkilökortit, jotka hyväksytään matkustusasiakirjoiksi Schengen alueella ja kuvallinen kela-kortti. Suomen kansalainen voi asioida myös suomalaisen viranomaisen myöntämällä ajokortilla. (Finanssialan keskusliitto, 2.)

5.3 Asiakkaan tunteminen

Asiakkaan tunnistamisen lisäksi pankin tulee tuntea asiakkaansa. Tällä tarkoitetaan sitä, että pankki tuntee asiakkaan taloudellisen aseman, elämäntilanteen ja tyypillisen tiliasioinnin luonteen. Pankki pyytää yleensä selvityksen jo ennen tilin avaamista siitä, mihin tarkoitukseen tili käytetään, kuinka paljon sinne arvioidaan tulevan rahaa kuukausittain sekä kuinka paljon sieltä tehdään maksuja. Pankin tehtävänä on valvoa, että tiliä käytetään tähän tarkoitukseen ja että tilillä olevat varat vastaavat asiakkaan kertomaa tilannetta. (Rahoitustarkastus 2005, 19.)

Mikäli pankki avaa tilin ulkomaalaiselle asiakkaalle, joka on Suomessa tilapäisesti, tulee sen seurata, että tiliä käytetään siihen tarkoitukseen mihin asiakas on ilmoittanut sitä käytettävän. Esimerkiksi vaihto-opiskelijan tilillä olevien rahojen tulisi olla suhteessa opiskelijan tarvitsemiin rahamääriin. (Rahoitustarkastus 2005, 19.)

Suuria summia tallettaessa asiakkaan on tehtävä selvitys rahojen alkuperästä. Tämä tapahtuu kirjallisesti tallentamistilanteessa. Tarvittaessa pankki voi pyytää todisteeksi, esimerkiksi kauppakirjoja tai muita virallisia papereita tapahtumasta josta asiakas saanut rahojen olevan peräisin. (Finanssialan keskusliitto, 3.)

5.4 Verkkopankkipalvelu

Vahva sähköinen tunnistaminen tarkoittaa sitä, että henkilö voidaan luotettavasti yhdistää tunnuksiin, joilla hän kirjautuu johonkin palveluun verkossa. Verkkotunnus on siis kuin sormenjälki, joka on henkilökohtainen ja voi olla vain yhden ihmisen käytössä. Verkkopankkitunnukset ovat yleisiä sähköisen tunnistamisen keinoja, joiden myöntämistä ja käyttöä valvoo Viestintävirasto. (Viestintävirasto 2011.)

Verkkopankkitunnuksilla henkilö voi hoitaa muun muassa tilejään, sijoituksiaan sekä lähes kaikenlaisia pankki- ja vakuutusasiointiaan (Toimeksiantajan verkkosivustot). Lisäksi niillä voi kirjautua useiden viranomaisten palveluihin, esimerkiksi verottajan ja poliisin verkkopalveluihin. Palvelun tarjoaja onkin vastuussa verkkopalvelun sulkemisesta, mikäli se epäilee väärinkäyttöä tai tunnuksia käyttää joku ulkopuolinen taho. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617.)

Verkkopankkipalvelu voidaan avata Suomessa asuvalle henkilölle. Ensitunnistuksen tulee tapahtua aina kasvotusten. Verkkopankkipalveluiden avaamiseen hyväksytyt henkilöllisyystodistuksia ovat EU:n, San Marinon tai Sveitsin viranomaisen myöntämä passi ja henkilökortti. Suomen kansalaiset voidaan tunnistaa myös vuoden 1990 jälkeen myönnetystä ajokortista. Mikäli palveluntarjoaja ei voi varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä, tekee ensitunnistuksen poliisi. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa muukalaispassilla asioivat henkilöt, joiden passiin on lisätty merkintä siitä, ettei henkilöä ole

voitu tunnistaa luotettavasti. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617.)

Verkkopalvelusopimuksen voi avata ulkomaalaiselle henkilölle, jos hänellä on suomalainen henkilötunnus. Suomessa tilapäisesti oleskelevälle henkilölle ei avata verkkopalvelua. Verkkopalvelua ei myöskään avata suomalaiselle henkilölle, joka asuu pysyvästi ulkomailla. (Toimeksiantajan sisäinen ohje.)

5.5 Rahanpesu

Rahanpesua ja terrorismin rahoittamista pyritään ennaltaehkäisemään ja pankin velvoite on ilmoittaa kaikista epäilyistä Keskusrikospoliisille. Kuten aiemmin tuli ilmi, on pankin tunnettava asiakkaansa ja seurattava heidän asiointiaan. Mikäli asiointissa on jotain poikkeavaa (esimerkiksi yllättäviä maksuja tai talletuksia), tulee pankin selvittää niiden alkuperä ja tarkoitus. Lisäksi pankin on selvitettävä suurten rahatalletusten alkuperä ja tehtävä siitä selvitys. (Rahoitustarkastus 2005, 20-21.)

Pakotelista on Euroopan neuvoston ja YK:n luoma lista, johon on koottu terrorismiin ja rahanpesuun yhdistettyjen henkilöiden ja järjestöjen nimet, joiden kanssa asioiminen on kielletty. Euroopan neuvosto päätti vuonna 2001 jäädyttää kaikki terrorismiin sekaantuneiden henkilöiden, ryhmien ja yhteisöiden varallisuuden ja omaisuuden. Henkilöt on listattu niin kutsutulle pakotelistalle, joka päivitetään vähintään puolivuositain. Listan tarkoituksena on estää terrorismiin syyllistyneiden tahojen rahoittaminen sekä se, etteivät jäädytetty omaisuus päädy uudelleen heidän käsiinsä. (Eurooppa neuvosto 2001.)

Laki vaatii pankkia myös selvittämään, onko asiakkaalla poliittista vaikutusvaltaisuutta. Poliittisesti vaikutusvaltaiseksi henkilöksi (PEP, politically exposed person) lasketaan henkilö, joka on toiminut jonkun ulkomaalaisen valtion vaikutusvaltaisessa virassa. Myös heidän perheenjäsenensä sekä mahdollisten läheisten yhtiökumppaneiden lasketaan olevan poliittisesti vaikutusvaltaisia. Näissä tapauksissa pankki päättää erikseen asiakassuhteen aloittamisesta, selvittää varojen alkuperän erityisen tarkasti ja seuraa asiointia tehostetusti. (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/504 § 20.)

5.6 Luotto

Laissa ei ole erityismainintaa ulkomaalaiselle henkilölle myönnettävästä luotosta. Pankeilla on omat luotonmyöntöperusteensa. Niissä huomioidaan esimerkiksi velallisen takaisinmaksukyky ja miten pankki voi periä saatavansa tilanteissa, joissa velallinen ei kykene maksamaan velkaansa. (Toimeksiantajan sisäinen ohje.)

Henkilön kansalaisuudella ei ole merkitystä luoton antamisen suhteen. Toimeksiantajan ohjeistuksen mukaan on suositeltavaa, että henkilö on asunut Suomessa virallisesti vähintään kolme vuotta, ennen kuin hänelle myönnetään luottoa tai luottokorttia. Tämä johtuu muun muassa siitä, että pankki voi varmistua asiakkaan maksukäyttäytymisestä. Myös ulkomailla asuvaan asiakkaaseen suuntautuva perintäprosessi on erittäin hankala. Alle kolme vuotta Suomessa asuneille voidaan myöntää luottoa poikkeustapauksissa, esimerkiksi diplomaateille tai kiinteistön omistajille. (Toimeksiantajan sisäinen ohje.)

Samat säännöt koskevat ulkomaalaisia takaajia. Ulkomaalaisella henkilöllä tulee olla suomalainen henkilötunnus ja hänen tulee asua vakituisesti Suomessa. Esimerkiksi ulkomailla sijaitsevat kiinteistöt eivät kelpaa Suomessa myönnettävän lainan vakuudeksi. (Toimeksiantajan sisäinen ohje.)

5.7 Palvelumaksut

Pankkipalveluiden hinnoittelu vaihtelee pankkien välillä. Finanssivalvonta suorittaa vuosittaisen kyselyn pankkien asiakkaille ja muille sidosryhmilleen, jolla se pyrkii selvittämään pankkipalveluiden hintaa ja saatavuutta. Palvelumaksuja syntyy pankin tarjoamista palveluista, esimerkiksi laskun maksusta pankissa toimihenkilön suorittamana. Pankit veloittavat myös tuotteistaan, kuten pankkikorteista ja verkkopankkipalvelusta. (Finanssivalvonta.)

Laki velvoittaa pankeja tarjoamaan peruspankkipalvelut luonnolliselle henkilölle. Peruspankkipalveluiksi lasketaan talletustili, pankkikortti (Visa Electron tai debit-kortti) sekä maksutoimeksiantojen hoitaminen. Peruspankkipalveluiden tarjonnan rajoittamisena pidetään myös kohtuutonta hinnoittelua. (Finanssivalvonta 2009, 1.) Myös Euroopan komissio antaa suosituksensa pankkipalveluiden hinnoittelusta. Peruspankkipalvelut

saavat olla maksullisia, mutta niiden tulee olla kohtuullisen hintaisia. (Euroopan komissio 2011.)

Finanssivalvonnan vuonna 2011 tekemän tutkimuksen mukaan kallein peruspankkipalvelu oli laskun maksu käteisellä joka maksoi 5-8 euroa pankista riippuen. Edullisinta oli laskun maksu verkkopankkipalvelussa joiden kuukausimaksut olivat keskimäärin 2,5 euroa. Myös maksuautomaattien ja maksupalvelun käyttö oli suhteellisen edullista. Maksuautomaattien määrä on tosin vähentynyt roimasti kuluneina vuosina. (Finanssivalvonta 2011.)

5.8 Kielikysymys

Laki velvoittaa pankkia tarjoamaan palvelua suomen- ja ruotsinkielellä. Pankki ei siis ole veloitettu tarjoamaan palvelua eikä lomakkeita muilla kielillä. Sopimukset tehdään suomen- tai ruotsinkielellä. Mikäli sopimuksesta on tehty myös toiselle kielelle käännetty versio, lisätään siihen teksti jossa alkuperäiskielellä tehty sopimus mainitaan ensisijaiseksi, mahdollisten käännösvirheiden varalta. Mikäli pankki tarvitsee asiakkaalta vieraskielisiä todistuksia tai papereita, on niiden kääntäminen ja siitä aiheutuvat kustannukset asiakkaan hoidettava. (Toimeksiantajan sisäinen ohje.)

Sopimukseen tulee kirjata myös tulkin tiedot. Näin ollen tulkki pitää voida tunnistaa asiointitilanteessa yhtä luotettavasti kuin itse asiakas. Tulkin hankinta on asiakkaan omalla vastuulla. (Toimeksiantajan sisäiset ohjeet.)

6 ASIAKASPALVELU

Yritystoiminnassa on kyse siitä, että asiakkaalla on jokin tarve, jonka yrityksen tarjoama palvelu tai tuote pystyy tyydyttämään. Parhaimmillaan asiakkaalle kyetään tarjoamaan niin hyvää palvelua, että tästä syntyy asiakkaalle elämys. Joskus hyvä palvelu on jopa tärkeämpää kuin itse myytävä tuote. (Eräsalo 2011, 12.)

Palvelu on pääosin aineetonta toimintaa. Asiakkaalle ei jää siitä mitään konkreettista vaan jokin tuntemus. Hyvää palvelua luodaan tervehtimällä, hymyilemällä ja kommunikoinnilla. Palvelun aineettomuudesta johtuen, sitä on vaikea korjata. Huonon palvelun

korvaaminen onkin huomattavasti vaikeampaa kuin huonon tuotteen korvaaminen. (Eräsalo 2011,12.)

Palvelun tarjoamisen suunnittelu on haastavaa, sillä sitä tuotetaan samalla, kuin sitä kulutetaan. Asiakkaalla on tärkeä rooli palvelun tuottamisessa, ja siinä tulisi aina huomioida asiakkaan senhetkiset tarpeet ja resurssit. Asiakkailla on esimerkiksi eri määrä aikaa käytettävissä ja saman yrityksen asiakkailla on hyvinkin erilaiset tarpeet, joihin tulee vastata asiakaskohtaisten resurssien mukaisesti. (Eräsalo 2011,12.)

6.1 Vuorovaikutus

Palvelukohtaaminen on vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaalla ja asiakaspalvelijalla on omat tavoitteensa. Asiakas hakee palvelua tai ratkaisua johonkin tarpeeseensa, jonka toivoo tulevan tyydytetyksi oikealla tavalla. Asiakaspalvelijan tavoitteena on tarjota ratkaisu asiakkaan tarpeeseen lakeja ja sääntöjä noudattaen. Kumpikin toivoo tilanteen päättyessä saavuttavansa omat tavoitteensa, vaikka heidän roolinsa ja tavoitteet ovatkin erilaisia. (Hammar-Suutari 2005,112.)

Kulttuurien välisessä työssä kommunikointi saattaa osoittautua haastavaksi, sillä eri kulttuureissa arvostetaan erilaisia kommunikointimalleja. Joissain kulttuureissa on totuttu keskeyttämään puhekumppani ja puhumaan jopa tämän päälle. (Pitkänen 1998, s.44.) Toisissa kulttuureissa sen sijaan ajatellaan, että suomalaisten vähäeleisyys viestii piittaamattomuutta ja tönkeyttä. Joissain kulttuureissa hiljaisia hetkiä pidetään painostavina, ja suomalaisten mietintähetket saattavat antaa jopa vaikutelman henkilön vähäilyisyydestä. (Pitkänen 1997, 23.)

Kielellisen- ja ei-kielellisten viestin tarkka tulkitseminen on erityisen tarpeellista tilanteissa, joissa osapuolilla ei ole yhteistä kieltä. Kumpikin osapuoli lukee toisensa eleitä ja puhetapaa. Se voi olla sanallista viestiä tukevaa tai päinvastoin. Erityisesti omiin eleisiin ja toisen eleiden lukemisiin tulisikin kiinnittää huomiota juuri kulttuurien välisissä kohtaamisissa, joissa opitut eleet saattavat vaikuttaa toisen kulttuurin edustajasta joltain aivan muulta, miksi ne on tarkoitettu. (Brewis 2008, 113.)

Kieli- ja kulttuurierot sekä mahdolliset asenteelliset tekijät voivatkin tehdä toisinaan monikulttuurisista asiakaskohtaamisista tavallista stressaavampia. Kielimuuri voi syntyä esimerkiksi asiakkaan puutteellisesta kielitaidosta, virkailijan puutteellisesta kielitaidosta tai toisen osapuolen tuntemasta epävarmuudesta. (Brewis 2008, 228.)

Suomalaiset käytännöt ovat usein vieraita ulkomaalaiselle asiakkaalle. Työntekijän epävirallinen, mutta erittäin tärkeä tehtävä on selittää asiakkaalle, kuinka suomalaiset lait ja järjestelmät toimivat. Samalla työntekijän tulisi varmistua siitä, että asiakas todella ymmärtää, mistä on kyse. (Brewis 2008, 229.) Toisinaan asiakkaat voivat epäröidä puutteellisen kielitaitonsa esiintuomista ja esimerkiksi tyytyä nyökkäilemään keskustelun aikana. Tällöin toisen osapuolen on erityisen vaikeaa ymmärtää, ettei toinen ole ymmärtänyt läpikäytyjä asioita. (Brewis 2008, 174-176.)

6.2 Monikulttuuriseen kohtamiseen vaikuttavat tekijät

Kommunikoinnin lisäksi kohtamiseen vaikuttavat molempien osapuolten asenteet sekä käyttäytyminen. On tärkeää tiedostaa, että millaisia ennakoasenteita toiseen henkilöön tai hänen edustamaansa ryhmään liittyy. Ihmisellä on luontainen tapa ryhmitellä ihmiset eri kategorioihin. Kategoriat yleensä ohjaavat ihmisen suhtautumista joko myönteisesti tai kielteisesti. Asenteet vaikuttavat aina ihmisen käyttäytymiseen. Useimmiten se kuitenkin tapahtuu ihmisen sitä tiedostamatta. (Hammar- Suutari 2005, 112.)

Myönteiset kokemukset kulttuurien välisistä kohtaamisista helpottavat haastavissakin tilanteissa toimimista. Myös runsas kokemus eri kulttuurien edustajien kanssa toimimisesta parantaa monikulttuuriseen kohtamiseen liittyviä ennako-odotuksia ja lisäävät näin kohtamisen sujuvuutta. Epäonnistuneet kohtaamiset puolestaan aiheuttavat työntekijässä kielteisiä ennako-odotuksia ja asenteita. Tämä näkyy myös kohtamisen epäonnistumisena. (Hammar- Suutari 2005, 113.)

Myös osallisten tahtotilalla on tärkeä merkitys monikulttuurisen kohtamisen onnistumisen kannalta. Parhaimmillaan asiakas on motivoitunut omien asioidensa hoitamisesta ja tämä motivoi myös työntekijää tekemään kaikkensa kohtamisen onnistumiseksi. Onnistuneen kohtamisen avaintekijöitä ovatkin kummankin osapuolen motivaatio, heidän välisen yhteistyön laatu ja riittävät resurssit. (Hammar-Suutari 2005, 112-114.)

Työntekijän ammattitaito vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun. Ammattitaito lisää työntekijän kykyä toimia asiakkaan hyväksi, niissäkin tilanteissa jotka ovat epätavallisia tai joissa kommunikointi on haastavaa. (Hammar-Suutari 2005,115.) Ammattitaitoa ei pidä kuitenkaan käyttää hyväkseen, esimerkiksi piiloutumalla niin kutsutun ammattimiehen taakse. Asiakaspalvelutyössä ihmisen persoonallisuus on tärkein työväline, ja asiakas kohtaamisessa on tärkeää osoittaa asiakkaalle ymmärrystä. Ainutlaatuisella asiakas kohtaamisella tarkoitetaan osaksi sitä, että asiakaspalvelija kykenee pysähtymään hetkeksi pohtimaan miltä tilanne vaikuttaa asiakkaan näkökulmasta. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 73.)

Monikulttuurisissa kohtaamisissa työntekijän on tärkeää hyväksyä se, että tilanteet voidaan ratkaista eritavoin mihin on totuttu. Tällaisissa kohtaamisissa ideaali lopputuloskin voi olla erilainen mitä tavanomaisissa kohtaamisissa. Työntekijän joustaminen ja tilanteeseen asetetut tavoitteet helpottavat toimimista. Niin kutsuttuja monikulttuurisia kykyjä ovat sosiaalisuus sekä aito kiinnostus ihmisiin ja heidän auttamiseensa. Tärkeää on myös kyetä tuntemaan empatiaa asiakasta kohtaan eikä tuomita heitä. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 87.)

Henkilön, joka tuntee oman taustansa ja tiedostaa omaan käytökseensä vaikuttavat tekijät, on helpompi kohdata vieraan kulttuurien edustajia ja hyväksyä erilaiset toimintatavat. Tällainen ihminen ei usein pidä vierasta uhkaavana, vaan kykenee ymmärtämään omaan ja toisen käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä ja muokkaamaan omaa käytöstään sen vaatimalla tavalla. (Ekholm & Salmenkangas 2008, 73.)

Vaikka asiakasta on tarpeellista ymmärtää, asiakaspalvelijalta vaaditaan silti jämäkkyyttä eikä tarkoituksena ole alistua asiakkaan tahtoon. Alistuvassa vuorovaikutustyyliässä asiakaspalvelija ei osaa kieltäytyä asiakkaan vaatimuksista suoraan eikä pitää kiinni omista oikeuksistaan ja mielipiteistään. Jämäkkä asiakaspalvelija sen sijaan osaa pitää puolensa ja tuntee olevansa tasa-arvoinen asiakkaan kanssa, vaikka hänen tehtävänä onkin asiakkaan tarpeiden täyttäminen. (Eräsalo 2011, 114-116.)

6.3 Kohtaamisen mahdollisia kompastuskiviä

Pahimmillaan ennakkoluulot ja väärin luetut viestit johtavat täydelliseen kohtaamisen epäonnistumiseen. Asiakaspalvelija saattaa odottaa asiakkaan toimivan toisin ja asiakas taas toivoisi asiakaspalvelijalta erilaista toimintaa. Ulkomaalainen asiakas voi pitää yremeätä asiakaspalvelijaa rasistisena, kun suomalaiset arvelisivat hänellä olevan huono päivä tai puutteita sosiaalisissa taidoissa. Toisinaan ulkomaalaiselle miehelle voi olla hämmentävää toimia naisvirkailijan kanssa. Suomalainen asiakaspalvelija kokee itseään kohdeltavan epätasa-arvoisesti sukupuolestaan johtuen. (Forsander, Ekholm & Saleh 1994, 33.)

Palvelutilanteen epäonnistumiseen voi olla syynä fyysiset, sosiaaliset tai yksilöön liittyvät tekijät. Fyysisiä syitä ovat sellaiset, jotka yksinkertaisesti eivät ole mahdollisia esimerkiksi taloudellisista tekijöistä johtuen. Sosiaalisia syitä ovat esimerkiksi työpaikalla vallitsevat käyttäytymissäännöt, jotka estävät työntekijää toimimasta hänen haluamallaan tavalla. Yksilöön liittyviä syitä ovat esimerkiksi ammatti- tai kielitaidon puutteet. (Eräsalo 2011, 55.)

Niin kutsutut stigmat vaikeuttavat vuorovaikutusta monikulttuurisessa kohtaamisessa. Stigma eli polttomerkki-ilmiö tarkoittaa sitä, että yksilöllä on joku ajatus tai stereotypia tietystä ihmisryhmästä. Eräsalo mainitsee esimerkkinä, että joku ajattelee ”kaikkien somaleiden olevan varkaita”. Tällaiset ajatusmallit toki estävät työntekijää toimimasta tasa-arvoisesti kyseisen ryhmän edustajien kanssa. (Eräsalo 2011, 78.)

Myös tilanteet joissa asiakkaalla on mukana avustaja, saattavat tuntua asiakaspalvelijasta hämmentäviltä. Avustajan tehtävänä on asiakkaan auttaminen, joten asiakaspalvelijan tulisi kommunikoida asiakkaan kanssa ja esittää kaikki kysymykset hänelle. On tärkeää muistaa, että asiakkaana on ainoastaan asiakas ja avustajan tehtävänä on olla tiedonvälittäjänä toimihenkilön ja asiakkaan välillä. (Eräsalo 2011, 82.)

Toisinaan asiointia saattavat vaikeuttaa ulkomaalaisen asiakkaan tuntemat ennakkoluulot tai rajoitteet. Maahanmuuttajien tapaan kommunikoida suomalaisten kanssa vaikuttavat muun muassa heidän aikaisemmat kokemuksensa suomalaisista. Heidän ensikosketuksensa suomalaisiin on usein suomalaisviranomaisten kautta. Näillä kohtaamisilla

onkin perustavanlaatuinen merkitys siihen, millaisena ulkomaalaiset kokevat sekä suomalaisen väestön että yhteiskunnan. (Brewis 2008, 227.)

Ulkomaalaisen asiakkaan epäkohteliaalta tuntuva käytös taustalla saattaa olla monia tekijöitä. Toisinaan heikko kielitaito tai erilaiset kommunikointitottumukset saattavat heijastua ulospäin epäkohteliaisuutena. On myös hyvä muistaa, että suomalaiset järjestelmät ja yritykset eivät ole ulkomaalaiselle asiakkaalle tuttuja ennestään. Toisinaan heillä on kielteisiä kokemuksia aikaisemmilta ajoilta tällaisista järjestelmistä. (Forsander, Ekholm & Saleh 1994, 56.)

Uusi ulkomaalainen asiakas ei myöskään yleensä tunne samanlaista uskollisuutta järjestelmää kohtaan, toisin kuin vakiintuneet asiakkaat (Forsander, Ekholm & Saleh 1994, 56). On tärkeää, että asiakaspalvelija osoittaa kunnioittavansa ja ymmärtävänsä asiakasta sekä toimii avoimesti, sillä tämä herättää asiakkaassa luottamusta ja parantaa vuorovaikutusta (Brewis 2008, 247-250).

6.4 Kulttuurien välinen kompetenssi

Erityisesti monikulttuurisissa työtehtävissä sosiaalisten ja ammatillisten taitojen lisäksi kulttuurien välinen kompetenssi on tärkeä työntekijän ja yhteisön taito. Hammar-Suutari on verrannut kulttuurien välistä kompetenssia köyteen. Köyden sisältö koostuu tietoisuudesta, toiminnasta, asenteista ja taidoista. Näitä ympäröivät resurssit, kuten aika ja lainsäädäntö, jotka osaltaan vaikuttavat siihen, miten virkailija voi toimia asiakkaan kanssa. (Hammar-Suutari 2009, 67.)

Taidoilla tarkoitetaan esimerkiksi kykyä asettua asiakkaan asemaan ja suhtautua omaan toimintaan kriittisesti. Taitoja ovat myös kyky kommunikoida haastavissakin tilanteissa ja kyky lukea asiakkaan viestejä oikein. Kulttuurien välisissä tilanteissa vaaditaan myös nopeaa reagointikykyä muuttuvissa tilanteissa ja taitoa sovittaa omaa käyttäytymistään niihin soveltuviksi. (Hammar-Suutari 2009, 67.)

Kulttuurinen tietous on sitä, että ihminen ymmärtää kulttuurin vaikuttavan käyttäytymiseen, ajatteluun ja muuhun toimintaan. Tietoisuus lähtee siitä, että yksilö pohtii omaa käytöstään ja sitä, millainen vaikutus omalla kulttuurilla on siihen. Oman ta-

tan tunteminen helpottaa ihmistä tiedostamaan, miten kulttuuri vaikuttaa hänen käyttökseen ja ajatuksiin erilaisissa tilanteissa. Omalla taustalla tarkoitetaan muun muassa omaa sosioekonomista, maantieteellistä ja poliittista asemaa. Kulttuurin vaikutuksen tiedostaminen lisää tiedon lisäksi henkilön herkkyyttä huomioida erilaisia käyttäytymismalleja sekä tunnistaa omia asenteita sekä syitä niiden taustalla. (Hammar-Suutari 2009, 68-125.)

Kulttuurista kompetenssiaan kehittäessä, henkilön on tärkeää syventyä omien asenteidensa läpikäymiseen. Asenteet ovat usein tiedostamattomia ja niiden muuttaminen vaatii paljon aikaa ja vaivaa. On kuitenkin äärimmäisen tärkeää, että ihminen tunnistaa mahdolliset stereotyyppit ja pyrkii vaikuttamaan näihin. Ennakkoluuloton asenne on tasa-arvoisen asiakaskohtaamisen perusedellytyksiä. (Hammar-Suutari 2009, 68.)

Toimintavalmiuksilla tarkoitetaan, että henkilö pystyy toimimaan mahdollisimman sujuvasti monikulttuurisessa kohtaamisessa. Toimintavalmiuksiin voidaan laskea esimerkiksi riittävä kieli- ja ammattitaito. Lisäksi riittävät toimintavalmiudet mahdollistavat, että henkilö osaa hyödyntää kulttuurien välistä kompetenssia monikulttuurisissa kohtaamisissa. (Hammar-Suutari 2005, 115-116.)

Kulttuurien välinen kompetenssi alkaa siitä, että henkilö tiedostaa oman epäpätevyytensä. Todellisuudessa jo tästä alkaa kulttuurisen kompetenssin kehitys. Seuraavaksi henkilö kykenee kommunikoimaan vieraan kulttuurin edustajan kanssa siten, että kumpikin osapuoli ymmärtää toisiaan. Tärkeää on myös luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. Tämän jälkeen tarvitaan oman ammattitaidon käyttöä tilanteessa siten, että saavutetaan kummankin osapuolen etu. Viimeisenä askeleena on se, että vieraan kulttuurin edustajien kanssa työskentelyä pidetään miellyttävänä ja antoisana. (Pitkänen 2011, 48.)

Työntekijän kulttuurien välisen kompetenssin kehittyminen parantaa usein yksittäisen asiakkaan saamaa palvelua ja helpottaa työntekijän toimintaa monikulttuurisissa kohtaamisissa. Mikäli kulttuuriseen kompetenssiin panostetaan koko työyhteisössä, parantaa se koko työyhteisön toimintaa ja antaa hedelmällisempiä tuloksia. (Hammar-Suutari & Pitkänen & Raunio & Säävälä 2011, 27.)

7 ASIAKASKUNNAN MONIKULTTUURISUUS PANKIN NÄKÖKULMASTA

Tutkimuksessa selvitettiin kuinka ulkomaalaistaustaiset asiakkaat vaikuttavat pankkityöhön ja minkälaisiin haasteisiin heidän kanssaan on törmätty. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluina. Kaikki haastateltavat olivat pankkivirkailijoita ja työskentelivät konttorissa, jossa lähes puolet asiakaskunnasta koostui ulkomaalaistaustaisista henkilöistä. Kaikki haastateltavat olivat naishenkilöitä ja työskentelivät pankkipuolen tehtävissä.

Haastateltavien koulutustaustat olivat hyvin vaihtelevia. Kaikki haastateltavat olivat suorittaneet kaupallisen alan tutkinnon, osa oli koulutukseltaan merkonomeja ja osa korkeamman tutkinnon suorittaneita. Haastateltavat työskentelivät konttorissa vakituisesti. Heistä uusin oli aloittanut työnsä kyseisessä konttorissa noin kaksi vuotta aikaisemmin. Pisin kokemus oli haastateltavalla joka oli työskennellyt case-konttorissa jo yli 30 vuoden ajan, aivan konttorin perustamisesta lähtien. Kaikkien haastateltavien äidinkieli oli suomi, ja he puhuivat myös englantia. Yksi haastateltava puhui toisena kielenään ruotsia ja yksi venäjää. Muilla haastateltavilla ei ollut tutkimuksen kannalta relevanttia kielitaitoa.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin myöhemmin sanatarkasti. Tämä oli mielestäni paras keino keskittyä haastatteluun ja mahdollisti sen, että haastatteluista saatiin maksimaalinen määrä tietoa. Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin. Haastatteluissa pyrittiin kartoittamaan pankkihenkilöstön omia kokemuksia ja mielipiteitä monikulttuurista pankkityötä koskien.

Työssä tutkitaan kokeeko henkilöstö ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa toimimisen erilaisena ja millaisiin eroihin on törmätty. Siinä kartoitetaan myös henkilöstön kokemuksia ja suhtautumista ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Case-konttorissa asiakaskunnan monikulttuurisuudesta on jo useampien vuosien kokemus. Tutkimuksessa käsitellään nykytilan lisäksi miten asiointi on kehittynyt vuosien aikana. Siinä pohditaan myös yleisiä haasteita ja ongelmatilanteita, joihin ulkomaalaisasiakkaiden kanssa toimiessa on usein törmätty.

7.1 Asiakassuhteet ulkomaalaistaustaisiin

Moni haastateltava korosti ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden olevan erittäin heterogeeninen ryhmä, jonka asiointi on hyvin vaihtelevaa. Haastateltavien mukaan asiakasta luokiteltaessa kulttuurista taustaa tärkeämpää ovat asiakkaan tapa hoitaa asiansa ja hänen henkilökohtainen tilanteensa. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden määrän koettiin kasvaneen viime vuosien aikana ja myös heidän asiointinsa on monipuolistunut huomattavasti. Nykyään ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden arveltiin hakevan ratkaisuja yhä vaihtelevampiin rahoitustarpeisiin.

Haastateltavien mukaan pankit pitivät ulkomaalaisia asiakkaita usein matalakatteisina asiakkaina. Tämä on vaikuttanut muun muassa siihen, ettei alueella ole kilpailevien pankkien konttoreita. Moni haastateltava pahoitteli sitä, että maahanmuuttajaasiakkaiden merkitystä ei ole vielä ymmärretty eikä heidän tulevaisuuden potentiaalisuuttaan osata arvostaa. Asiakaspinnassa työskentelevät haastateltavat korostivat heistä kuitenkin löytyvän monia hyviä asiakkaita. On tärkeää, että pankki tiedostaa sen ja näkee vaivaa kyseisen asiakasryhmän yksilöllisten tarpeiden selvittämiseksi ja niihin vastaamiseen.

7.1.1 Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa asioimisesta oli monenlaisia mielipiteitä ja kokemuksia. Kaikki haastateltavat korostivat asiakkaiden tasa-arvoisen kohtelun olevan äärimmäisen tärkeää. Moni oli sitä mieltä, ettei heidän kanssaan asioimisessa ole minkäänlaista eroa suomalaisasiakkaisiin verrattuna. Haastattelujen edetessä tuli kuitenkin esiin monenlaisia käytännön eroja, liittyen esimerkiksi kommunikointiin ja kulttuuriin eroihin.

Case-konttorissa monikulttuurisuuteen on totuttu. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kuvailtiin tuovan väriä ja elävyyttä konttorin arkeen. Konttorissa on totuttu huomioimaan monia kulttuurista ja kielellisistä johtuvia eroja. Eräs haastateltavista arveli, että muissakin toimeksiantajan konttoreissa tullaan lähitulevaisuudessa kohtaamaan samanlaisia haasteita ja siksi niihin olisikin tärkeää reagoida mahdollisimman nopeasti. Case-konttori sijaitsee alueella, joka on perinteisesti ollut maahanmuuttajien suosios-

sa. Tähän syynä on muun muassa alueen edullinen hintataso. Moni maahanmuuttaja avaa tilinsä kyseisessä konttorissa, mutta muuttaa myöhemmin alueelta pois. Ulkomaalaisten asiointi on lisääntynyt ja lisääntyvä myös muissa konttoreissa.

Moni haastateltava korosti, että ulkomaalaistaustaisia asiakkaita on arvostettava ja pankin tulee osoittaa luottamusta heitä kohtaan. Tämä onnistuu muun muassa asiakas-kohtaamisissa, joissa yksilöllisen palvelun ja asiakkaan kunnioittamisen mainittiin olevan äärimmäisen tärkeää. Ennakkoluulot ja epäilyt murentavat luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä. Osa haastateltavista koki kaikkien asiakkaiden saavan osakseen tasa-arvoista kohtelua virkailijan ennakkoluuloista riippumatta. Osa oli sen sijaan vakuuttuneita siitä, että virkailija asenteet heijastuvat virkailijan käytökseen. Luottamuksellista asiakassuhdetta luodessa onkin siis ensiarvoisen tärkeää osoittaa aitoa kiinnostusta asiakkaan asioihin ja niiden hoitoon.

Haastateltavien kokemuksen mukaan tyytyväiset ulkomaalaistaustaiset asiakkaat ovat suomalaisasiakkaita uskollisempi asiakasryhmä. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden oli koettu arvostavan apua, heille osoitettua luottamusta sekä hyvää asioiden hoitoa jopa varsinaisia finanssipalveluita enemmän. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että heidän arveltiin olevan vähemmän alttiita pankinvaihdokselle tiukoissakin kilpailutilanteissa heidän ollessaan tyytyväisiä pankkisuhteeseensa.

7.1.2 Tulevaisuuden potentiaali

Pitkäjänteisyys on tärkeää ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa toimiessa. Erään haastateltavan neuvo olikin arvioida heidän kannattavuuttaan yhden sukupolven ylitse. Palveluiden avanneiden lasten asiointi tulee varmastikin olemaan huomattavasti sujuvampaa ja kannattavampaa. He tottuvat asioimaan Suomessa ja moni heistä asettuu Suomeen pysyvästi ja saa Suomen kansalaisuuden. Heidän tarpeensa arveltiin olevan tulevaisuudessa enemmän valtaväestön kaltaisia, eli heillä tulee olemaan vanhempiaan enemmän kiinnostusta erilaisiin rahoitus-, sijoitus- ja vakuutuspalveluihin. Heillä tulee olemaan näkyvä maksuhistoria ja vanhempiaan enemmän tuloja. Tällöin myös kilpailijapankit kiinnostuvat heidän asiakkuudestaan nykyistä enemmän. Menetettyjen asiakkaiden takaisinhoukuttelemisen on kuitenkin vaikeampaa kuin tämän hetkisten asi-

akkuuksien säilyttämisen. Tulee siis huomioida, että pankin suhtautuminen vanhempiin vaikuttaa lapsille syntyvään mielikuvaan kyseisestä pankkiryhmästä.

Pitkäjänteisyys on erityisen tärkeää asiakassuhteen alussa. Ulkomaalaisten asiakkaiden asiointi on usein aikaa vievää ja hankalaa, vaatien pankilta enemmän resursseja. Kannattavaa on kuitenkin erään haastateltavan sanoja lainaten ”laittaa asiakkaan kivijalan kuntoon”. Tällä tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden ja elämäntilanteen riittävää kartoittamista. Sen jälkeen asiakkaalle tulee tarjota juuri hänelle soveltuvia ratkaisuja ja auttaa erilaisten palveluiden käytössä ja opettelussa. Suomalaisten pankkipalveluiden käyttö on usein ulkomaalaiselle asiakkaalle haastavaa, joten heidän opastamisensa on erityisen tärkeää sujuvan pankkiasioinnin kannalta.

Suomalaisasiakkaille päivittäispankkipalveluiden käyttö on usein tuttua. Ulkomaalaisten kohdalla tilanne voi olla hyvin erilainen. Kivijalan kuntoon laittamisella tarkoitettiin myös sitä, että pankkivirkailijan tulisi olettaa vähemmän ja näyttää enemmän. Esimerkiksi pankkikortin käyttö voi olla aivan uutta osalle maahanmuuttaja-asiakkaalle. Sen lisäksi, että heille myydään palveluita ja tuotteita sekä kerrotaan niiden käytöstä, on hyvä ajatus mennä asiakkaan mukana pankkiautomaatille opastamaan kuinka pankkikortti toimii ja näyttää perinpohjaisesti kuinka palveluja yleensäkin käytetään. Tämä on pidemmän päälle tehokkain keino hoitaa asiakkuutta, vaikka se vaatii hetkellisesti pankkivirkailijalta ylimääräistä vaivannäköä.

Haastateltavien mukaan ulkomaalaisten asiakkaiden elämäntilanteet ja asiakaskohtraamiset poikkeavat usein totutuista. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden elämäntilanteet ovat erilaisia ja tarpeet saattavat olla suomalaisasiakkaista poikkeavia ja toisinaan niiden selvittäminen on haastavaa. Ratkaisujen tarjoamista saattavat hankaloittaa esimerkiksi kieli- ja kulttuurierot. Perusteellinen selvittäminen on kuitenkin kannattavaa, sillä täten voidaan esimerkiksi säästyä virhetulkinnoilta. Tämä myös osoittaa asiakkaalle hänen asiakkuuden olevan pankille tärkeä.

Moni haastateltava kertoi auttavansa ulkomaalaistaustaisia asiakkaita usein sellaisissa tehtävissä, jotka eivät kuulu pankkitoimihenkilön tehtävänkuvaa. Esimerkiksi ulkomaalaisten asunnonostajien kerrottiin usein olevan tietämättömiä kiinteistökauppaprosessista ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä. Moni virkailija kertoi opastavansa heitä

suomalaisia useammin ja välillä jopa tilaavansa tarvittavia papereita heidän puolestaan. Tämä ei kuulu pankkivirkailijan toimenkuvaan, mutta sen koettiin sen parantavan asiakaspalvelua ja helpottavan asuntokaupan etenemistä.

7.1.3 Tarvittavat resurssit

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa asiointiin kuvailtiin olevan usein hidasta. Erityisesti tämä korostuu tilanteissa, jossa asiakkaan ja virkailijan välillä on pahoja kielivaikeuksia. Erään haastateltavan arvion mukaan tällaisissa tilanteissa asiointi vie jopa kolminkertaisen määrän aikaa verrattuna tilanteisiin, joissa ei esiinny kieliongelmiä. Usein myös palveluiden avaaminen ja ehtojen selvittäminen kestää tavallista kauemmin.

Kohtaamisten arveltiin olevan aikaa vieviä myös siksi, että ulkomaalaistaustaisille suomalainen lainsäädäntö ja pankkijärjestelmän toimivuus ovat vieraita. Tällöin virkailijan tehtävänä on perinteisen pankkityön lisäksi kertoa asiakkaalle, kuinka eri instanssit ja prosessit toimivat, selittää käsitteitä ja kiinnittää huomiota kommunikointiin. Asiakkaan eteenpäin ohjaamisen sanottiin olevan myös tärkeää, esimerkiksi tilanteissa joissa asiakkaan tarvitsee hankkia joitain papereita tai todistuksia prosessin eteenpäin viemiseksi.

Haastateltavat kehuivat ulkomaalaisten asiakkaiden useimmiten oppineen nopeasti käyttämään suomalaisia pankkipalveluita. Muun muassa päivittäispalveluissa asiakkaat ovat hyvin tottuneita tiettyihin toimintatapoihin. Esimerkkinä mainittiin tilanne, jossa asiakas tulee maksamaan laskua käteisellä ja ojentaa saman tien käteismaksun summan virkailijalle, ennen kuin tämä ehtii sitä edes pyytämään.

Haastateltavien mukaan monikulttuurinen pankkityö vaatii ammattitaidon lisäksi työntekijältä henkisiä resursseja. Asiakaskohtaukset koettiin usein palkitsevina, mutta myös haastavina. Erityisen raskaina koettiin sellaiset päivät, jolloin suureen osaan asiakaskohtauksista liittyi kommunikointivaikeuksia. Osa haastateltavista koki tämän erittäin raskaana ja toisinaan turhauttavana.

Moni haastateltava kiitteli työyhteisön hyvää ja lämmintä yhteishenkeä ja sen katsottiin olevan suurena tukijana työn arjessa. Hyvän yhteishengen etuna pidettiin myös sitä, että voitiin keskustella vaikeista tapauksista työyhteisössä ja saada tukea muilta työkavereilta. Nuoremmat haastateltavat kokivat vanhemmilta työntekijöiltä saatujen neuvojen ja tuen auttaneen työn tekemisessä ja työhön sopeutumisessa.

Ammattitaidon koettiin lisäävän kohtaamisten sujuvuutta. Haastateltavat kokivat myös, että monikulttuurisissa kohtaamisissa toimiminen oli sitä helpompaa, mitä enemmän oli aiempaa kokemusta tämän kaltaisista kohtaamisista. Erään haastateltavan mukaan uudet työntekijät toistavat usein samankaltaisia virheitä ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa. Yleinen tilanne on esimerkiksi, että asiakas tulee maksamaan laskua ja puhuu huonoa suomea. Pankkivirkailija olettaa hänen haluavan maksaa laskun tilin kautta, koska se on halvempaa ja yleisempää. Ulkomaalaisten keskuudessa käteisellä maksaminen on kuitenkin vieläkin yleistä, eikä maksujen haluta näkyvän tilitahtumissa.

Monikulttuurisissa kohtaamisissa onkin tärkeää selvittää äärimmäisen tarkkaan, mitä asiakas haluaa. Monikulttuurisissa kohtaamisissa tarvitaan erilaisia toimintamalleja jotka usein opitaan kokemuksen myötä. Pelkästään aikaisemmasta pankkikokemuksesta ei ole apua tämän kaltaisissa tilanteissa. Uuden työntekijän perehdytyksen kanalta koettiin tärkeäksi se, että häntä neuvoo henkilö jolle monikulttuuriset asiointitilanteet ovat ennestään tuttuja.

7.2 Pankkiasioiden hoito

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kerrottiin käyttävän monenlaisia pankkipalveluita. Heidän arveltiin käyttävän suomalaisasiakkaita enemmän tiettyjä palveluita ja palvelukanavia. Heidän oli todettu esimerkiksi asioivan pankin konttorissa usein, suomalaisasiakkaiden suosiessa yhä enemmän digitaalisia asiointikanavia.

7.2.1 Lainat

Moni haastateltava oli kokenut, että ulkomaalaistaustaiset asiakkaat arvostavat sitä, että pankki osoittaa luottavansa heihin. Tällöin he haluavat osoittaa olevansa luottamuksen arvoisia. Toisinaan tämä vaatii toki pankilta enemmän riskinottoa. Ulkomaalaisten asiakkaiden maksuhistoria on usein lyhyt eikä heillä ole näkyvää omaisuutta. Nykyään suosituskirjeiden käyttö on äärimmäisen harvinaista, jolloin asiakkaan maksukyvyyn tunnistaminen saattaa olla vaikeaa.

Ulkomaalaisilla asiakkailla on usein kuitenkin niin kutsuttua piilorahaa, joka tulee heidän omasta maastaan tai heidän läheisiltään. Rahoituspuolella useat kokemukset ovat osoittaneet, että esimerkiksi vietnamilaiset ovat todella hyviä laina-asiakkaita. Heidän on todettu olevan useimmiten luotettavia asiakkaita, joiden maksukyky on ensiarviota parempi. Tähän saattaa vaikuttaa muun muassa se, että he suosivat usein rahan säästämistä kotona. Nämä osoittavatkin kuinka tärkeää pankin on tuntea myös asiakkaiden kulttuuriset taustat, jotta he osaavat arvioida näiden todellisen potentiaalin.

Haastateltavat olivat myös huomanneet, että joissain kulttuureissa yhteisö auttoi velallista lainan takaisinmaksussa. Usein tällaisissa tilanteissa lainan takaisinmaksuaika oli tavallista lyhyempi, usean henkilön osallistuttua lainan takaisinmaksuun. Eräiden kokemusten mukaan perheenjäsenet auttoivat lainan takaisinmaksussa mikäli velalliselle tuli maksuvaikeuksia, esimerkiksi mikäli hän jää työttömäksi.

Ulkomaalaistaustaisten lainanotto on haastateltavien mukaan lisääntynyt viime vuosien aikana. Suomalaisvelallisiin verrattuna lainasummat ovat usein pieniä ja takaisinmaksuajat lyhyitä. Asuntolainoista puhuttaessa eräs haastateltava arveli pienien lainojen johtuvan muun muassa alueen asuntojen alhaisesta hintatasosta. Hän oli myös kiinnittänyt huomiota siihen, että ulkomaalaisperheet ostavat useammin valmiita asuntoja. Tosin viime vuosina muutamat ulkomaalaistaustaisetkin asiakkaat ovat hakeneet rakennuslainaa. Lisäksi ulkomaalaisten arvioitiin usein ostavan pienempiä ja edullisempia asuntoja suomalaisiin verrattuna, perhekoosta riippumatta.

Haastateltavien kokemusten mukaan ulkomaalaistaustaisilla henkilöillä on asuntolainaa hakiessa usein jo valmiina jonkinlainen taustarahoitus. Asuntolainaa ottaessa olisi suositeltavaa, että asiakkaalla olisi säästettynä noin kymmenen prosenttia asunnon hinnasta. Tämän arvioitiin toteutuvan toisinaan ulkomaalaisten asiakkaiden kohdalla. Rahat ovat yleensä lähtöisin joko säästöistä tai lainattu muilta perheenjäseniltä.

Ulkomaalaistaustaisia keuhuttiin yleisesti ottaen luotettaviksi velallisiksi. Heidän kerrottiin yleensä ottavan hyvissä ajoin yhteyttä pankkiin, mikäli heillä tulee ongelmia lainan takaisinmaksussa. Tämä näkyykin esimerkiksi siinä, että case- konttorin järjestämättömien lainojen määrä on alhainen.

7.2.2 Ulkomaalaistaustaisten käyttämät palvelukanavat

Haastateltavien mukaan suuri osa konttorissa jonottavista asiakkaista on ulkomaalaistaustaisia. Yhdeksi syyksi tähän arveltiin, että varsinkin huonoa suomea puhuvat asiakkaat kokivat tulevaisuutta paremmin ymmärretyksi kasvokkain asioidessaan. Lisäksi konkreettisilla syillä on tähän vaikutusta. Ulkomaalaisille asiakkaille voidaan avata verkkopankkipalvelu ainoastaan EU-alueen passilla tai henkilökortilla, mikäli niissä ei ole erikoismainintoja. Myös puhelimesta asiointiin kuivailtiin olevan toisinaan erittäin haastavaa kasvokkain kohtaamiseen verrattuna.

Yhteydenpito ulkomaalasiin asiakkaisiin on erittäin tärkeää, vaikka se on toisinaan haastavampaa. Myös heidän huomioimisensa palvelurakennetta muutettaessa on tärkeää. Esimerkiksi kassapalveluiden radikaali vähentäminen on melko ajattelematonta konttorissa, jossa suurelle osalle asiakkaista tiskiasiointi on ainoa mahdollisuus hoitaa pankkiasiansa.

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden arvioitiin asioivan entistä useammin aikavarauksella. Silti he asioivat aikavarauksella suomalaisasiakkaita harvemmin. Erään haastateltavan kokemuksen mukaan ulkomaalaiset asiakkaat jättivät huomattavasti useammin tulematta sovittuihin tapaamisiin. Hänen arvionsa mukaan jopa yhdeksän kymmenestä aikavarauksen tehneistä ei saavu paikalle. Mahdollisia syitä tähän ei osattu sanoa. Tämän koetaan olevan äärimmäisen turhauttavaa, sillä tapaamiseen valmistautuminen on ollut tällöin turhaa.

Moni haastateltava koki puhelimessa asioinnin olevan tavallista haastavampana ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa. Ensinnäkin henkilön tunnistaminen puhelimitse on hankalaa, sillä heidän nimensä vaikuttavat usein haastavilta suomalaisen näkökulmasta. Usein suomalaisen on vaikeaa ääntää ulkomaalaisia nimiä. Myös perheenjäsenten nimet ovat keskenään samankaltaisia, jolloin on vaikeaa tietää puhuuko oikean henkilön kanssa (esimerkiksi Liu ja Lai).

Ulkomaalaistaustaisille asiakkaille soittaessaan useimmat haastateltavat kertoivat pyrkivänsä tekemään aikavarauksen konttorille. Kasvokkain kohtaamisen etuina mainittiin, että asiakasta voitiin opastaa konkreettisesti ja voitiin käyttää visuaalisia apukeinoja, kuten piirtämistä ja lukujen kirjoittamista. Myös väärinymmärrysten riskin koettiin olevan pienempi kasvokkain kohdatessa kuin esimerkiksi puhelimessa neuvottaessa. Jotkut ulkomaalaiset asiakkaat eivät ole tottuneet siihen, että pankki on yhteydessä ilman, että mikään on vialla. Eräs haastateltava muistelikin ulkomaalaisten asiakkaiden jopa pelästyneen pankista soitettua puhelua, vaikka kyse oli ollut vain rutiininomaisesta yhteydenpidosta.

Ulkomaalaisten asiakkaiden arvioitiin osaavan käyttää hyvin verkkopankkipalvelua. Erityisen valveutuneita käyttäjiä ovat nuoret ja heidän arveltiin opastavan verkkopankkipalvelun käytössä myös vanhempiaan. Pankista haetaankin apua melko harvoin verkkopalvelun käyttöön. Niin kutsuttu yksinkertaistettu tekstiversio verkkopankkipalvelusta sai osakseen positiivista palautetta. Tämän keuhuttiin olevan selkeä erityisesti päivittäisten palveluiden hoitoon. Lisäksi kyseinen palvelu löytyy myös englanniksi, mikä on erittäin hyvä ulkomaalaisille asiakkaille.

7.2.3 Tunnistaminen

Ulkomaalaisten tunnistamisasiakirjoihin liittyvät sääntöjen koettiin hankaloittavan erityisen paljon asiointia. Moni haastateltava ihmetteli sitä, että ulkomaalaisten tunnistamiseen liittyy erilaisia sääntöjä kuin suomalaisten. Lisäksi lainsäädännön jatkuvan tiukentumisen kuvattiin lisäävään pankkihenkilöiden päivittäistä työtaakkaa huomattavasti.

Erityisen hankalaksi mainittiin se, että ajokortti ei käy ulkomaalaisen asiakkaan tunnistamiseen. Käännetty ajokortti ei myöskään käy milloinkaan tunnistamisasiakirjaksi ja sen tarkastaminen vaatii tarkkuutta. Myös erikoistapaukset, kuten muukalaispassin lisämaininta, koettiin haastavana. Tällä tarkoitetaan sitä, että verkkopalvelun avaaminen ei onnistu, mikäli passin ensimmäisellä sivulla on lisähuomautus siitä, ettei henkilöä ole voitu tunnistaa. Osa haastateltavista myönsi, etteivät he itsekään voi ymmärtää mistä poikkeussäännöt johtuvat ja sitä, miksi suomalaisten ja ulkomaalaisten tunnistamiseen liittyy eri sääntöjä. Tätä on erittäin vaikeaa selvittää myös asiakkaille, ja se herättää jatkuvia kysymyksiä.

Viimeaikoina ulkomaalaisten asiakkaiden kerrottiin yhä useammin luulevat oleskeluluvan olevan pätevä tunnistamisasiakirja. Ongelmaa oli alkanut esiintyä erityisesti sen jälkeen, kun ulkomaalaisille alettiin myöntämään erillisiä oleskelulupakortteja. Aikaisemmin oleskelulupa kiinnitettiin passiin.

Jatkuvat sääntömuutokset hankaloittavat pankkihenkilöiden työtä. Haastateltavat valittelivat sitä, että vähän aikaa sitten verkkopalvelun avaaminen oli mahdollista Suomen poliisin myöntämällä ajokortilla myös ulkomaalaiselle henkilölle. Lainmuutoksen myötä mitään verkkopalvelua koskevaa asiaa ei voi hoitaa enää ajokortilla. Nykyään ulkomaalaisen asiakkaan lukkiutuneita tunnuksiakaan ei voida avata ajokortilla, vaan kaikkeen verkkopalveluun liittyvään vaaditaan joko EU-alueen passi tai henkilökortti.

Erityisen harmittaviksi haastateltavat kuvailivat tilanteita, joissa asiakas kertoo asiointensa epäpätevällä henkilöllisyystodistuksella jossain kilpailijapankissa tai toimeksiantajan toisessa konttorissa. Tämä saattaa virkailijan erityisen epämiellyttävään tilanteeseen. Ymmärrettävästi se turhauttaa myös asiakasta.

Haastateltavat olivat tyytyväisiä siihen, että nykyään ulkomaalaisilla asiakkailla on lähes aina henkilöllisyystodistus mukana heidän asioidessaan pankissa. Lisäksi henkilöllisyystodistusten kerrottiin olevan useimmiten uusia ja henkilön tunnistaminen niistä on paljon helpompaa kuin esimerkiksi suomalaisista vanhoista ajokorteista.

Toisaalta joidenkin haastateltavien mukaan ulkomaalaistaustaisen henkilön tunnistaminen valokuvasta on hankalampaa. Esimerkiksi eräs haastateltava kertoi kiinnittä-

neensä toisinaan huomiota siihen, ettei henkilö vaikuttanut lainkaan sen ikäiseltä min­kä ikäinen hän oli henkilöllisyystodistuksen mukaan. Kenties tähän vaikuttaa muun muassa se, ettei esimerkiksi pakolaisten tarkkaa syntymäaikaakaan aina tiedetä, jolloin hänen ikänsä on arvioitu ja syntymäpäiväksi laitettu 1. tammikuuta. Konttorissa pitkään työskennellyt haastateltava muisteli avanneensa 80-luvulla tilejä ensimmäisille viet­namilaisille maahanmuuttajille. Heidän tarkkaa syntymäaikaansa ei kuitenkaan tiedet­ty, joten he saivat itse päättää syntymäpäivänsä. Vietnamin kansallispäivästä olikin tullut myös erittäin suosittu syntymäpäivä Suomeen muuttaneiden kesken.

Jotkut haastateltavat mainitsivat PEP-tietojen kysymisen olevan haastavaa. Toisinaan asiakkaalle oli vaikea selvittää mitä poliittinen vaikutusvaltaisuus tarkoittaa. Erityisen hankalaa tämä oli tilanteissa, joissa asiakkaan suomenkielen taito oli huono. Joidenkin asiakkaiden kerrottiin kokeneen kysymys rasistisena.

Ulkomaalaisten asiakkaiden kehuttiin olevan hyvin yhteistyöhalukkaita ja esittävän henkilöllisyystodistuksen usein automaattisesti. Erään haastateltavan mieleen oli jää­nyt hunnutettu naisasiakas, joka oli paljastanut eristyksissä olevaan huoneeseen pääs­tyään virkailijalle kasvonsa oma-aloitteisesti. Tapaus oli hyvä esimerkki yhteistyöha­lukkuudesta.

7.3 Yleisimmät erot

Osa haastateltavista koki asiakkaan kulttuurin tuntemisen olevan hyvin tärkeää myös asiakkaan pankkiasioita hoidettaessa. Kulttuurista koettiin usein löytyvän selityksiä asiakkaan tapaan käyttäytyä. Varsinkin haastavissa kohtaamisissa kulttuurin tuntemi­sen arveltiin helpottavan asiakkaan kanssa toimimista. Esimerkiksi eräs haastateltava muisteli tunteneensa kielteisiä tuntemuksia erään ryhmän miehiä kohtaan, joiden käyt­täytyminen vaikutti hänestä röyhkeältä ja naista alentavalta. Hän oli keskustellut en­nakkoluuloistaan puolisonsa kanssa, jolle kyseisen ryhmän kanssa toimiminen oli tut­tua. Tältä hän oli kuullut, että tämänkaltainen käyttäytymismalli oli kyseisessä maassa yleinen eikä sen tarkoituksena ollut viestiä sellaista millaisena suomalaisnainen sen koki. Haastateltava kertoi tämän helpottaneen hänen suhtautumistaan jatkossa kysei­sen ryhmän edustajiin.

Kulttuurierojen huomioimisen arveltiin olevan tärkeää myös ulkomaalaistaustaisen asiakkaan kanssa kommunikoidessa. Kulttuurierot vaikuttavat sekä asiakaskohtaamiseen että asiointiin. Ne huomioimalla voidaan välttyä myös liiallisilta yleistyksiltä, mikä puolestaan edistää asiakaslähtöistä toimintaa. Haastatteluissa muistutettiin myös, etteivät suomalaisille sopivat ratkaisut automaattisesti ole paras ratkaisu ulkomaalaiselle asiakkaalle. On tärkeää etsiä juuri heidän tarpeisiinsa sopivia ratkaisuja ja ohjata heitä eri palveluiden ja palvelukanavien käytössä.

7.3.1 Kulttuurista johtuvat erot

Haastatteluissa tuli esiin monenlaisia kulttuurisidonnaisia eroja raha-asioiden hoitamisen suhteen. Esimerkiksi monet ulkomaalaiset asiakkaat olivat kertoneet säästävänsä rahaa kotona. Suomessa tämä ei ole nykyään kovinkaan yleistä, sillä kotona säästetty raha ei kasvata korkoa ja lisäksi siihen liittyy erilaisia riskejä. Haastateltavat kertoivatkin usein muistuttavansa asiakkaitaan esimerkiksi tulipalon tai murtovarkauden vaarasta. Syitä kotona säästämiseen ei tiedetty. Kenties kotia pidetään turvallisimpana paikkana tai tahdotaan säilyttää niin kutsuttua vararahastoa pankin ulkopuolella.

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden vakuutusten ottamisesta oli ristiriitaisia kokemuksia ja haastateltavat arvioivat, että vakuutuksen ottamiseen suhtaudutaan vaihtelevasti eri kulttuureissa. Joidenkin kokemusten mukaan eräässä kulttuurissa on totuttu vakuuttamaan omaisuutta, esimerkiksi koti ja auto. Henkilöiden vakuuttamista sen sijaan vierastetaan. Eräs haastateltava oli kuullut asiakkailtaan, että heidän uskonnossaan vakuutusten ottaminen on kokonaan kielletty, sillä sitä pidetään niin sanotusti korkeamman voiman työhön sekaantumisenä.

Haastateltavan kokemusten mukaan ulkomaalaiset asiakkaat olivat huomattavasti harvemmin kiinnostuneita vakuutusturvasta kuin suomalaiset. Toisaalta eräs haastateltava oli kokenut, että ulkomaalaiset asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä ja kiinnostuneita kun heille puhuttiin vakuutuksista. Erityisen kiinnostuneita oltiin edullisesta vakuutuksesta, joka antoi turvaa vakavissa sairaustapauksissa.

Toisinaan myös uskonnolla kerrottiin olevan merkitystä pankkiasioiden hoitoon. Eräässä uskonnossa on kiellettyä ottaa vastaan tai maksaa korkoa.¹ Näin ollen kyseisen uskonnon edustajat eivät voi koskaan ottaa esimerkiksi lainaa. He eivät myöskään halua tileilleen maksettavan talletuskorkoa. Näissä tapauksissa tilille maksetaan automaattinen korko, mutta se poistetaan manuaalisesti maksua seuraavana päivänä. Tämä kirjataan myös tilisopimukseen.

Moni haastateltava oli kiinnittänyt huomiota siihen, että ulkomaalaistaustaiset asiakkaat suosivat käteisen rahan käyttöä suomalaisasiakkaita enemmän. He maksavat laskunsa useammin käteisellä rahalla, vaikka heillä olisi kyseisessä pankissa tili ja käteismaksu on kallein laskun maksutapa. Heidän kerrottiin usein nostavan huomattavan suuria summia käteistä rahaa. Erityisesti huomiota oli kiinnitetty siihen, että moni ulkomaalaistaustainen asiakas tulee nostamaan kaikki tukirahat tililtä heti, kun rahat on sinne maksettu. Tiliä ei siis pidetä rahojen säilytyspaikkana.

Toisaalta ulkomaalaisten asiakkaiden oli huomattu tekevän myös huomattavan suuria käteistalletuksia tililleen. Haastateltavat kertoivat selvittävänsä rahan alkuperää summien ollessa suuria. Usein asiakkaat kertoivat tällöin myyneensä omaisuuttaan tai säästäneensä rahaa kotonaan. Eräs haastateltava muisteli tapauksia, joissa ulkomalainen asiakas oli myynyt toisessa maassa kiinteistön ja tahtonut tallettaa käteisellä maksetun kauppasumman toimeksiantajapankin tilille. Virkailija oli selvittänyt rahojen alkuperää ja hänelle oli toimitettu kaikki kauppaa koskevat viralliset paperit todisteeksi rahojen alkuperästä. Tilanteita oli vaikeuttanut se, että paperit olivat maan kielellä, joten virkailijan oli käännettävä ne ennen rahojen tallettamista.

7.3.2 Yhteisöllisyys

Joissain kulttuureissa yhteisöllisyyden oli havaittu näkyvän myös pankkiasioiden hoidossa. Tämä näkyi muun muassa siinä, että asiointi hoidettiin usein suurissa ryhmissä ja haasteltaville oli syntynyt sellainen käsitys, että ulkomaalaiset asiakkaat puhuvat keskenään avoimesti pankki- ja raha-asioistaan. Heidän sanottiin usein kertovan, että tuttava tai kaveri on hoitanut asian jollain tavalla tai avannut tietynlaisia palveluita.

¹ Kirjoittajan huomio: kyseessä on islaminuskonto

Tätä havaintoa onkin hyvä hyödyntää, sillä ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kohdalla suusta suuhun markkinoinnin saattaa olla tavallista tehokkaampaa.

Yhteisöllisyyden oli havaittu vaikuttavan myös pankkiryhmän valintaan. Usein ulkomaalaistaustaiset olivat kertoneet haluavansa avata tilin juuri kyseiseen pankkiin siitä syystä, että heidän lähipiirissäänkin pankkiasiointi hoidetaan siellä. Joissain kulttuureissa jopa koko perheen pankkiasiointi on keskitetty samaan pankkiin. Haastateltavat kertoivat tapauksista, joissa koko suku oli aloittanut asiointinsa kyseisessä pankissa, sillä monissa kulttuureissa perheeseen lasketaan myös lähisukulaiset.

Myös raha-asioita oli huomattu hoidettavan avoimesti perheen kesken. Eräs haastateltava kertoi huomanneensa, että suurperheissä usein toisella vanhemmista on hallussaan kaikkien perheenjäsenten henkilö-, pankki- ja palvelukortit. Toisinaan vanhemmilla on käyttöoikeus jopa aikuisten lastensa tileihin tai päinvastoin.

Välillä ulkomaalaistaustaisten yhteisöllisyyden kerrottiin aiheuttavan ongelmia suomalaisessa järjestelmässä, joka korostaa yksilöllisyyttä ja ankaraa salassapitovelvollisuutta. Haastateltavien mukaan ulkomaalaiset asiakkaat eivät usein ymmärtäneet, että heillä ei ole automaattisesti käyttö- eikä edes tiedonsaantioikeutta toisen henkilön tiliin, vaikka kyse olisi perheenjäsenestä. Ulkomaalaistaustaisten kohdalla kerrottiin usein törmättävän siihen, että perheessä käytettiin yhden henkilön verkkopankkipalveluita, vaikka tunnukset ovat henkilökohtaisia. Väärinkäyttöä pyrittiin vähentämään esimerkiksi lisäämällä puolisoille laajoja käyttöoikeuksia, jolloin yksien verkkopankkitunnusten arveltiin riittävän talouteen.

Mielenkiintoisena pidettiin myös sitä, että joidenkin kulttuurin edustajat lainaavat suuria summia toisilleen. Rahamäärät olivat usein niin suuria, että niitä varten haettiin pankkilainaa. Tällaista oli tapahtunut esimerkiksi henkilön halutessa ostaa oman asunnon, mutta hänellä ei jostain syystä ollut mahdollisuutta itse hakea siihen rahoitusta, vaan hän oli lainannut kyseisen summan tuttavaltaan. Haastateltava kertoi pitäneensä alussa tätä uhkarohkeana. Lainanhakijat olivat kuitenkin aina olleet vakuuttuneita siitä, että he voivat luottaa ystävänsä tai perheenjäsenensä. Eikä haastateltava muistanut pitkän uransa aikana törmänneensä minkäänlaisiin ongelmiin tällaisten tapausten yhteydessä.

7.3.3 Sukupuoliroolit

Haastatteluissa korostui mielenkiintoisena se, että haastateltavat kokivat useammin ennakkoluuloja miehiä kuin naisia kohtaan. Kielteiset kokemukset ja asenteet olivat useimmiten syntyneet miespuolisten asiakkaiden kanssa asioinnista. Monissa haastatteluissa mainittiin esimerkiksi joidenkin ryhmien miesten kanssa asioimisen olevan epämukavaa. Naisiin suuntautui enemmän myönteisiä kokemuksia ja ajatuksia. Naisia keuhuttiin muun muassa vastuuntuntoisiksi ja asiansa hoitavaksi asiakkaiksi.

Haastateltavat kokivat voivansa hoitaa työnsä rauhassa ja turvallisesti. Moni kertoi ulkopuolisten usein luulevan, että suuri ulkomaalaisasiakkaiden määrä aiheuttaisi suuremman määrän järjestyshäiriöitä. Ulkomaalaisasiakkaiden kerrottiin yleisesti tuottavan erittäin harvoin järjestyshäiriöitä ja heitä kuvailtiin kärsivällisiksi asiakkaiksi. Ulkomaalaiset esimerkiksi reklamoivat pitkistä jonotusajoista suomalaisasiakkaita harvemmin.

Tosin moni haastateltava arveli ulkomaalaistaustaisten miesten olevan suomalaismiehiä temperamenttisempina. Heidän koettiin kiihtyvän suomalaisia helpommin ja tämän arveltiinkin synnyttävän epämiellyttäviä tilanteita. Osaksi tämä saattaa johtua siitä, että suomalaisvirkailijat ovat tottuneet tasaisiin asiakkaisiin. Tällöin pienempi tuotumus saattaa olla huomiota herättävää.

Esimerkki ikävästä kokemuksesta liittyi konttorin ainoaan pakotelistaosumaan. Toimihenkilö oli suorittanut pakotelistatarkastuksen vanhempien tullessa avaamaan tiliä lapselleen. Isällä oli ollut melko tyyppinen islamilainen nimi, joka löytyi pakotelistalta. Tilinavausta ei voitu jatkaa ja tilanne oli kaikille konttorissa uusi. Asiakas oli suuttunut tilanteesta niin paljon, että hänen käytöksensä oli koettu erittäin uhkaavana. Tilannetta muistellut haastateltava sanoi ymmärtävänsä, että tilanne suututti asiakasta. Hänen reaktionsa oli kuitenkin ollut niin raju, että se oli jäänyt henkilöstön mieleen.

Toinen haastateltava muisteli tapausta jossa isä tuli avaamaan tiliä lapselle. Virkailija oli ilmoittanut, että lapsen äidin on oltava myös paikalla tiliä avatessa. Isä oli suuttunut tästä toimihenkilölle ja virkailija oli kokenut, että asiakas yritti painostaa uhkaavalla käytöksellä häntä avaamaan tilin. Virkailija ei kuitenkaan ollut tähän suostunut

ja lopulta lapsen äitikin oli saapunut paikalle. Kohtaaminen oli kuitenkin jäänyt haastateltavan mieleen, sillä hän oli kokenut tilanteen hyvin uhkaavana ja pohtineen jopa omaa turvallisuuttaan kyseisen kohtaamisen jälkeen. Haastateltava arvioi, että asiakkaahan suuttumusta lisäsi se, että naispuolinen virkailija määräsi tilanteessa.

Vähäisiä uhkaavia tilanteita lukuun ottamatta, ulkomaalaismiesten koettiin arvostavan konttorin naisvaltaista työtiimiä. Suurin osa haastateltavista kertoi uransa aikana saaneen ulkomaalaistaustaisia ihailijoita. Eräs haastateltava kertoi ihastuneen asiakkaan seuranneen häntä pitkän aikaa. Nuoret haastateltavat kertoivat ulkomaalaisten vanhempien miesten käyttäytyneen jopa niin ahdistelevästi, että tilanteet koettiin ahdistavina. Useimmat kokemukset olivat kuitenkin harmittomia. Haastateltavat muistelivat saaneensa ihailijoiltaan esimerkiksi kukkia, illalliskutsuja ja puhelinnumeroita.

7.3.4 Henkilökohtainen asiointi

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden arvioitiin asioivan pankin konttorissa suomalaisasiakkaita useammin. He hoitavat päivittäisiä pankkiasiointiaan suomalaisasiakkaita useammin pankin konttorissa, eli maksavat laskuja, nostavat rahaa ja tekevät käteistalletuksia. Jatkuvasti suurempi osa uusien palvelujen, kuten tilien ja verkkopalvelujen, avaaajista arvioitiin olevan ulkomaalaisia.

Haastateltavat kokivat, että ulkomaalaiset asiakkaat arvostavat henkilökohtaista pankkipalvelua. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden oli havaittu hoitavan pankkiasiansa mieluiten yhden virkailijan kanssa. He kokivat tämän ilmeisesti miellyttävämpänä. Jotkut henkilöt tahtoivat mahdollisimman harvan pankkihenkilön tietävän heidän asiointiaan, jolloin vakiovirkailijan kanssa asiointista pidettiin miellyttävämpänä. Asiointi oli pyritty yleensä hoitamaan heidän toiveidensa mukaisesti.

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden oli huomattu suosittelleen toisilleen pankin lisäksi tiettyä virkailijaa. Näin vahvojen asiakassuhteiden syntyyn olivat vaikuttaneet esimerkiksi se, että asiakkaat olivat kokeneet tietyn virkailijan ymmärtäneen ja auttaneen heitä erityisen hyvin. Venäjänkielisten asiakkaiden oli todettu suosittelleen venäjää

puhuvaa virkailijaa venäjänkielisille tuttavilleen, sillä yhteinen kieli helpottaa toisi-naan asiointia huomattavasti.

Jotkut haastateltavat kertoivat saaneensa asiakkaista hyviä tuttavuuksia pankkiuransa aika-na. Eräs haastateltava kertoi tavanneensa ulkomaalaistaustaiset asiakkaansa näiden ko-timaassa ollessaan siellä lomamatkalla. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kerrottiin toisinaan kutsuneen pankkivirkailijoitaan koteihinsa käymään ja tuoneen näille pieniä lahjoja. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden arvioitiinkin osoittavan erittäin avoimesti kiitollisuuttaan hyvästä palvelusta. Tämän koettiin olevan mieltä lämmittävää ja moti-voivaa.

7.4 Haastateltavien ajatuksia monikulttuurisesta pankkityöstä

Monikulttuuristen asiakaskohtaamisten arveltiin usein olevan epäselvempiä ja haasta-vampia kuin suomalaisasiakkaiden kanssa. Jotkut haastateltavat kokivat monikulttuu-risissa kohtaamisissa niin kutsutun tavanomainen pankki- ja myyntityö olevan vain osa pankkivirkailijan tehtäviä. Usein monikulttuurisissa kohtaamisissa kerrottiin muun muassa kommunikoinnin ja suomalaisen lainsäädännön sekä pankkijärjestelmän sel-vittämisen olevan olennainen osa kohtaamista. Kohtaamiset vaativat erityisen suurta keskittymistä ja laajaa yleistuntemusta virkailijalta.

7.4.1 Ennakkoluulot

Kaikki haastateltavat kokivat case-konttorissa työskentelemisen positiivisena ja miel-lyttävänä. Moni haastateltava koki median uutisoinnin usein mustamaalaavan mieli-kuvaa alueesta. Heidän arvionsa mukaan alue oli median välttämää mielikuvaa rauhal-lisempi ja turvallisempi.

Haastateltavat kokivat ulkopuolisilta tahoilta ja muista konttoreista kohdistuvan kiel-teisiä ennakkoluuloja kyseiseen konttoriin. Asiakaspinnassa työskentelevät haastatel-tavat kokivat, ettei pankissa arvosteta kyseisen konttorin asiakaskuntaa samalla tavoin kuin muiden konttorien asiakkaita. Tämä koettiin erittäin valitettavana, sillä he kuvai-livat asiakkaitaan uskollisiksi ja hyvin raha-asiansa hoitaviksi. Ennakkoluulojen arvel-tiin vääristelevän huomattavasti käsitystä konttorin arjesta ja sen asiakaskunnasta.

Loppujen lopuksi kyse on tavallisten asiakkaiden kanssa toimimisesta. Eräs haastateltava ehdottikin leikkimielisesti, että lyhytaikainen työskentely case-konttorissa olisi suositeltavaa kaikille pankissa työskenteleville. Hän oli varma, että suvaitsevaisuus lisääntyisi kokemuksen myötä.

Haastateltavat muistelivat jännittäneensä ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa työskentelemistä case-konttorissa aloittaessaan. Haastateltavat eivät olleet vielä tottuneet ulkomaalaisiin henkilöihin, joten heidän kanssa toimiminen oli alussa uutta ja jännittävää. Moni muisteli olleensa epävarma siitä, kuinka monikulttuurisissa kohtaamisissa kommunikoidaan ja liittykö ulkomaalaisasiakkaiden pankkiasiointiin jotain erityistä säännöstöä. Myös nuoremmat haastateltavat sanoivat erilaisten asiakkaiden kanssa toimimisen mietityttäneen aluksi.

Nykyään ulkomaalaisten suureen määrään on totuttu. Henkilöstö tuntee joidenkin eri ryhmien ja kansalaisuuksien tottumuksia ja toimintatapoja. Suurin osa ennakkoluuloista on kadonnut kokemuksen myötä. Osa haastateltavista kuitenkin myönsi tuntevansa yhä ennakkoluuloja joitain ryhmiä kohtaan. Epäonnistuneiden kohtaamisten ja negatiivisen uutisoinnin arvioitiin edesauttavan ennakkoluulojen syntymistä.

Toisinaan ennakkoluuloja olivat synnyttäneet yksittäistapaukset, jotka olivat jääneet haastateltavan mieleen epämiellyttävinä. Eräs haastateltava muisteli vuosia sitten tapahtunutta kohtaamista Lähi-idästä tulleen miesasiakkaan kanssa. Virkailija oli sanonut asiakkaalle, ettei häneltä voi nostaa rahaa. Asiakas oli tästä kimmastuneena käyttäytynyt äkkipikaisesti ja uhkaavasti. Tämä oli pelästyttänyt virkailijan ja synnyttänyt kielteisen kuvan kaikista Lähi-idästä tulleista miehistä. Ennakkoluulosta eroon pääseminen on vaikeaa ja vie kauan aikaa.

Vähiten ennakkoluuloja koettiin sellaisia ryhmiä kohtaan, joiden kanssa asiointi oli tuttua. Eräs haastateltava kertoi esimerkiksi pitäneensä erästä ryhmää vastenmielisinä 1990-luvulla. Hän oli kokenut heidän käyttäytyvän omahyväisesti ja epäkohteliaasti. Nykyään hän koki kyseisen ryhmän edustajien käyttäytyvän huomattavasti asiallisemmin ja muuttaneensa käsitystään heistä tästä syystä. Kenties myös sillä, että heidän kanssaan asiointi on tullut tutummaksi, on vaikutusta heihin suhtautumiseen.

Toisinaan ennakkoluulot ovat myös positiivisia. Jotkut haastateltavat kertoivat odottavansa aina hyvää tietyistä asiakasryhmistä. Eräs haastateltava kertoi, että esimerkiksi valmistautuessaan vastaanottamaan vietnamilaisen asiakkaan, hän on varma asiakkuuden kannattavuudesta. Moni haastateltava kehui yleensäkin aasialaisia asiakkaita erittäin kohteliaiksi ja ystävälliseksi. Vietnamilaisten kuvailtiin hoitavan raha-asiansa mallikelpoisesti. Heidän kanssaan asioinnin koettiin olevan erittäin miellyttävää.

Myös venäläis- ja virolaisasiakkaiden kanssa toimimista pidettiin miellyttävänä. Tämä johtui muun muassa siitä, että heitä on paljon ja heidän kanssaan toimiminen on tuttua. Venäjää puhuva haastateltava koki venäläisasiakkaiden kanssa toimimisen erityisen antoisana. Venäläisasiakkaat osoittivat hänelle usein kiitollisuuttaan mahdollisuudesta asioida omalla kielellään.

7.4.2 Monikulttuuriset kohtaamiset

Asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu nousi haastatteluissa ydinkysymykseksi. Moni haastateltava sanoi kohtelevansa asiakkaita samanarvoisesti, heidän kulttuurisesta ja taloudellisesta taustastaan riippumatta. Aito auttamishalu, ihmisläheisyys ja joustavuus nousivat esiin pohdittaessa case-konttorissa työskentelevältä henkilöltä vaadittavia taitoja. ”Henkilön kiinnostus ja asenne näkyy palvelusta ulospäin”, muistutti eräs haastateltava.

Asiakkaan kielitaidolla on huomattava vaikutus monikulttuurisen kohtaamisen onnistumiseen, sillä kommunikointi on tästä riippuvainen. Toki myös asiakkaan omalla asenteella ja käytöksellä on vaikutusta kohtaamisen ilmapiiriin. Henkilöä joka käyttäytyy asiallisesti ja on kiinnostunut hoitamaan asiansa hyvin, on motivoivampaa palvella kuin piittaamatonta asiakasta.

Ammattitaidon koettiin helpottavan kohtaamisia. Asiakkaita kyetään neuvomaan sitä laajemmin, mitä laajemmalle henkilön oma osaaminen ulottuu. Myös aiemmat kokemukset monikulttuurisista kohtaamisista helpottavat työskentelyä. Tällöin osataan esimerkiksi kiinnittää huomiota aiemmin ulkomaalaisten kanssa ongelmallisiksi koettuihin asioihin ja esimerkiksi neuvoa heitä etukäteen miten tietyt palveluissa toimitaan.

Osa haastateltavista korosti, että ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa tulee käyttäytyä aivan kuten suomalaistenkin kanssa. Moni kertoi kuitenkin tottuneensa toimimaan hieman eritavoin ulkomaalaisten asiakkaiden kohdalla. Heidän kanssaan asioinnin arvioitiin vaativan erityistä tarkkavaisuutta, sillä esimerkiksi tunnistamiseen liittyvä ohjeistus on huomattavasti tiukempaa ulkomaalaisen henkilön kohdalla. Lisäksi mahdollisten virheiden korjaamisen ja selvittämisen oli koettu olevan huomattavasti vaikeampaa ulkomaalaisille asiakkaille.

7.4.3 Vaikutus työhön ja sen tekijään

Haastateltavat kehuivat työskentelyä case-konttorissa monipuoliseksi ja vaihtelevaksi. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kuvailtiin tuovan arkeen väriä ja vaihtelua, sillä asiakaskohtaamiset ovat erityisen vaihtelevia. Moni haastateltava koki ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden lisäävän työn mielenkiintoisuutta. Haastateltavilla oli enemmän positiivisia kuin negatiivisia kokemuksia monikulttuurisesta työskentelystä.

Työn ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa arveltiin lisäävän työntekijöiden erilaisuuden sietokykyä ja suvaitsevaisuutta. Erään haastateltava kommentti kuvasti monien haastateltavien yleistä mielipidettä monikulttuurisesta työstä: ”ihmiset on tosi erilaisia, ja kulttuurit on vielä erilaisempia. Toisaalla toimitaan tosi eritavalla kun toisaalla.” On tärkeää muistaa, ettei ole yhtä ainoaa keinoa hoitaa työtä oikein. Silti kaikkien asiakkaiden asiat on hoidettava hyvin ja tunnollisesti, eikä heidän taustansa saa vaikuttaa siihen.

Vaikka asiakkaan ymmärtämisen kuvattiin olevan tärkeää, korostettiin myös sitä, että asiakaspalvelijan on ensisijaisesti noudatettava yleisiä sääntöjä. Tilanteet voivat toisiinsa olla hyvinkin haastavia ja vaikeita asiakkaalle. Pankkihenkilön tulee kuitenkin olla jämäkkä. Osa haastateltavista oli törmännyt painostaviinkin tilanteisiin. Jotkut haastateltavat arvelivat, että tämä ja mahdolliset kielimuuri aiheuttavat sen, että työ voi tuntua liian raskaalta joidenkin mielestä.

7.5 Haasteet ja vaikeudet

Haastatteluissa tuli esiin monenlaisia ongelmia, joihin oli törmätty erityisen usein ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa. Osa ongelmista liittyi kommunikointiin ja eettisiin kysymyksiin. Osa oli sen sijaan konkreettisempia, liittyen esimerkiksi palveluiden käyttöön.

Haastateltavien mukaan palvelumaksut herättivät usein kysymyksiä ulkomaalaistaustaisissa asiakkaissa. Usein he eivät ymmärtäneet, mistä palvelumaksuja kertyy. Eräs haastateltava kertoi erään asiakkaan luulleen niitä perittävän ainoastaan ulkomaalaisilta henkilöiltä. Palvelumaksut velotetaan taannehtivasti, minkä arveltiin lisäävän entistään niiden epäselvyyttä. Joidenkin kokemusten mukaan moni ulkomaalaisista asiakkaista nostaa tilin tyhjäksi esimerkiksi tukipäivinä. Tämän jälkeen palvelumaksut aiheuttavat sen, että tili menee miinukselle.

Ulkomaalaistaustaiset maksavat usein suomalaisia enemmän palvelumaksuja. Tämä johtuu muun muassa siitä, että he hoitavat pankkiasiointiaan useammin pankin konttorissa, mikä on esimerkiksi verkkoasiointia kalliimpaa. Lisäksi ulkomaalaisasiakkaat hakevat useammin esimerkiksi tiliotteita ja kuitteja pankista.

Haastateltavien mukaan ulkomaalaiset asiakkaat maksavat laskunsa usein käteisellä, vaikka heillä olisi tili kyseisessä pankissa. Tämä on kallein laskun maksutapa. Osa haastateltavista piti laskujen maksamista käteisellä epämiellyttävänä, sillä väärin menneiden käteismaksujen selvittämisen ja korjaaminen on vaikeampaa. Lisäksi varsinkin suurien summien maksaminen käteisellä tuntui joidenkin haastateltavien mukaan epäilyttävältä.

Usein ulkomaalaistaustaisilla asiakkailla on tili monessa eri pankissa, vaikka heidän rahaliikenteensä on vähäistä. Tällöin heidän rahansa on jaoteltu useille tileille ja asiakkuus on vähemmän kannattava. Tämä on epäedullista myös asiakkaalle, sillä hän ei hyödy asiointinsa keskittämiseduista eikä pankki tunne hänen todellista volyyymiaan. Asiakkaalle tästä syntyi myös entistä enemmän kuluja hänen maksaessaan palvelumaksuja esimerkiksi monen pankin pankkikortista.

Case- konttorin käytäntö on, että uudelle asiakkaalle tilataan usein kortti vasta, kun nähdään, että tili on aktiivisessa käytössä ja sinne maksetaan esimerkiksi palkkaa tai etuuksia. Tämä johtuu siitä, ettei ole pankin eikä asiakkaan edunmukaista myöntää tilinkäyttövälineitä sellaiselle tilille, jotka ei ole aktiivisessa käytössä. Haastateltavat kertoivat, että menneinä vuosina kortti tilattiin heti tilinavauksen yhteydessä. Moni passiivinen asiakas jätti korttinsa kokonaan noutamatta.

Erittäin yleinen ongelma ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa ovat lopettamattomat tilit. Niitä on erityisesti Suomeen joskus väliaikaisesti tulleilla henkilöillä, kuten esimerkiksi ulkomaalaisilla kausityöntekijöillä, jotka ovat palanneet kotimaihinsa. Moni haastateltava kertoi muistuttavansa asiakasta tilinavausvaiheessa siitä, että tämä lopettaisi tilin jos hän muuttaa pois Suomesta. Tileistä tulee kustannuksia pankille joten käyttämättömät tilit halutaan lopettaa. Asiakkaalle tilin lopettaminen on tärkeää, jottei häneltä peritä palvelumaksuja tilinkäyttövälineistä. Usein lopettamaton tili menee jossain vaiheessa miinukselle velotettavista palvelumaksuista. Tällöin asiakkaalta peritään myös huomautusmaksuja, mutta varsinkin ulkomaille muuttaneita asiakkaita on erittäin vaikeaa tavoittaa.

Tällaisissa tapauksissa pahimmillaan pankin saatavien periminen siirtyy perintätoimistoille. Asiakasta odottaakin ikävä yllätys mikäli hän joskus palaa Suomeen. Häneltä saatetaan periä suuriakin määriä maksamattomia palvelumaksuja tilistä, jota hän ei ole vuosiin käyttänyt. Pankki ei voi sulkea tiliä ilman asiakkaan suostumusta, paitsi poikkeustapauksissa. Yleensä miinuksella olevaa tiliä ei kuitenkaan suljeta ennen sen tasausta.

Jotkut haastateltavat kertoivat törmänneensä ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa väärinkäyttöepäilyihin. Joissain tapauksissa asiakas oli antanut korttinsa toiselle henkilölle, mikä oli paljastunut esimerkiksi kaupassa tai asiakkaan tullessa pankkiin ihmettelemään tililtä menneitä maksuja. Eräs haastateltava kertoi tapauksista, joissa asiakas ilmoitti korttinsa hajooneen. Tällöin hänelle tilataan uusi kortti vanhoilla tunnuksilla. Joissain tapauksissa vanhaa korttia käyttävät kuitenkin muut perheenjäsenet, jolloin samaan tiliin on kaksi korttia samoilla tunnuksilla.

7.6 Kielet

Haastateltavien kokemuksen mukaan case-konttorissa työskentelevän henkilön täytyy osata englantia edes vähän. Erityisesti päivittäisasioiden puolella asiakkaiden kanssa kommunikoidaan englanniksi useita kertoja viikossa. Haastateltavien mukaan suuri osa maahanmuuttaja-asiakkaista ei kuitenkaan puhu englantia, jolloin muiden kommunikointitapojen käyttö on suotavaa.

7.6.1 Muiden kielten käyttö

Kaikki haastateltavat kykenevät kommunikoimaan asiakkaan kanssa englanniksi. Asukkaat jotka neuvottelevat englanniksi, puhuvat usein sujuvaa englantia. Moni haastateltava koki monimutkaisten neuvottelujen, kuten asuntokauppojen, hoitamisen englanniksi olevan haastavaa. He sanoivat jännittävänsä muun muassa sitä, ymmärtävätkö he itse asiakkaan sanoman oikein ja ymmärtääkö asiakas oikein heidän sanomansa. Myös pankkisanaston kerrottiin tuottavan toisinaan vaikeuksia.

Konttorissa työskentelevä venäjää puhuva toimihenkilö kertoi puhuvansa venäjää lähes päivittäin työssään. Hän kertoi saaneensa erittäin positiivista palautetta venäjänkielentaidostaan. Venäjänkielisen toimihenkilön arvioitiinkin tuottavan huomattavaa lisäarvoa sekä pankille että venäjänkielisille asiakkaille.

Haastateltava kertoi keskustelukielen vaihtamisen suomesta venäjään olevan vaikeaa. Hänen kokemuksensa mukaan moni Suomessa asuva venäjänkielinen ei tahdo profiloitua venäläiseksi, vaan asioi mieluummin suomeksi kuin venäjäksi. Haastateltavan mukaan hän ehdottaakin kielen vaihtoa venäjäksi ainoastaan tilanteissa, joissa suomeksi asiointi on äärimmäisen haastavaa.

7.6.2 Kielimuuri

Kielimuuri aiheutti eniten vaikeuksia ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa. Tilanteissa, joissa asiointi oli äärimmäisen hankalaa, asiakasta pyydettiin palamaan myöhemmin tulkin kanssa. On äärimmäisen tärkeää varmistua, että asiakas on ymmärtänyt mistä

on kyse. Tämä saattaa olla erittäin haastavaa, mutta haastateltavat olivat sitä mieltä, että asiakkaan kanssa ei tule tehdä muuten minkäänlaista sopimusta.

Kommunikointia vaikeuttaa toisinaan se, että ulkomaalaiset asiakkaat eivät kerro jos he eivät ole ymmärtäneet mistä puhutaan. Erittäin valitettavina pidettiin tilanteita, joissa ulkomaalaistaustainen asiakas myötäilee virkailijan puheita niin, että tämä luulee asiakkaan osaavan suomea todellista paremmin. Eräs haastateltava muisteli tapaus- ta, jossa ulkomaalaistaustainen asiakas tuli asuntokauppaneuvotteluun ja myötäili kaikkea hänelle sanottua. Myöhemmin kävi ilmi, ettei hän ymmärtänyt lähes lainkaan suomea, mutta ilmeisesti ujosteli tuoda kielitaidottomuuttaan esiin. Tilanteeseen oli saatu lopulta tulkki, eikä vahinkoa ollut päässyt käymään. Tapaus on kuitenkin hyvä esimerkki tämänkaltaisista riskitilanteista.

Haastateltavilla oli onnistumisen ja epäonnistumisen kokemuksia ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa kommunikoimisesta. Eräs konttorissa työskennellyt toimihenkilö kertoi kiinnostavansa huomiota erityisen paljon katsekontaktiin monikulttuurisissa kohtaamisissa. Hän kertoi huomanneensa, että usein ulkomaalaisen ilmeistä ja eleistä voi havaita, mikäli tämä ei ymmärrä asiaa. Asiakkaan ilmeisiin ja eleisiin onkin hyvä kiinnittää huomiota ja pyrkiä selvittämään, että ymmärtääkö asiakas, mitä hänelle on kerrottu. Moni haastateltava suositteli toistamaan asiakkaan kertomat asiat, jotta asiakkaalla on mahdollisuus korjata mahdolliset väärinymmärrykset.

Myös hyvin suomea puhuville ulkomaalaistaustaisille asiakkaille pankkitermistö tuottaa usein vaikeuksia. Eräs haastateltava muisteli kampanjaa jossa pankki yritti saada uusia omistajajäseniä lähettämällä asiakkaille mainoksia postitse. Mainoksessa uusille omistajajäsenille luvattiin bonuspisteitä ja mainos oli rahan näköinen. Monet hyvin suomea puhuvat ulkomaalaistaustaiset asiakkaat olivat tulleet lunastamaan mainosrahaa myöhemmin pankkiin luullen mainoksessa luvattavan asiakkaille rahaa. He olivat luulleet bonuspisteiden olevan rahaa eivätkä ymmärtäneet lainkaan mitä mainoksessa tarkoitetaan.

7.6.3 Tulkkaus

Haastateltavien mukaan useimmilla huonosti suomea puhuvalla tai juuri maahan tulleella ulkomaalaisasiakkaalla on pankissa asioidessaan tulkki mukana. Tämä helpottaa asiointia. Sen lisäksi, että tulkki kääntää keskustelua, hän kykenee usein selvittämään asiakkaalle, kuinka eri tilanteissa toimitaan ja kuinka pankkijärjestelmät toimivat ja tämä helpottaa virkailijan työtä huomattavasti.

Ketään haastateltavista ei ollut asioinut ammattitulkkin avustuksella, vaikka sitä pidettiin toivottavana. Yleensä tulkkien kerrottiin olevan asiakkaan perheenjäseniä tai tuttavina. Osa haastateltavista kertoi lasten toimivan toisinaan vanhempiansa tulkkina. Myös puhelintulkkaukset ovat lisääntyneet jatkuvasti. Tällöin asiakas tulee yksin pankkiin. Pankkihenkilö kertoo pyydetty asiat puhelimeen, jossa tulkki kääntää asiat asiakkaalle.

Venäjää puhuva toimihenkilö auttoi toisinaan myös muita pankkihenkilöitä venäjänkielisten asiakkaiden kanssa. Hän oli ollut tulkkina muun muassa päivittäispalveluissa ja jopa lainaneuvotteluissa. Venäläiset ovat yksi konttorin suurimmista ulkomaalaisryhmistä. Venäjänkielinen toimihenkilön mainittiinkin avustaneen työtovereitaan useissa asiakaskohtaamisissa.

Osa toimihenkilöistä piti tulkin läsnäoloa toisinaan hämmentävänä ja jopa epämiellyttävänä. Eräs haastateltava kertoi kokevansa sopimuksen tekemisen mietityttävän sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas itse ei ymmärrä lainkaan suomea. Osa koki epämiellyttävänä sen, että asiakkaat puhuvat keskenään kieltä jota he eivät ymmärrä lainkaan. Tätä he perustelivat sillä, etteivät he tiedä lainkaan mitä tulkki sanoo asiakkaalle. Toisinaan tulkkaustilanteiden kerrottiin herättävän epäilyksiä asiakkaan rehellisyydestä, esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas tekee suurempia talletuksia ja puhuu vierasta kieltä tulkin kanssa.

Puhelintulkkauksen yleistymistä pidettiin valitettavana. Sen koettiin olevan epämiellyttävää sekä asiakkaalle että toimihenkilölle. Tätä perusteltiin sillä, että puhelintulkkauksessa väärinymmärryksen riski kasvaa. Toimihenkilö ei myöskään tiedä, kuka puhe-

limen toisessa päässä on ja pankkiasioiden kertomista niin sanotusti kasvottomalle henkilölle pidettiin epämiellyttävänä.

Erityisen arveluttavina koettiin tilanteet, joissa lapsi toimi tulkkina. Osa haastateltavista ei ollut koskaan törmännyt tämän kaltaisiin tilanteisiin, mutta aiheesta oli keskusteltu konttorissa. Yleisesti haastateltavat olivat sitä mieltä, että lapsi voi toimia tulkkina päivittäispalveluissa eli esimerkiksi rahaa nostettaessa. Vaativiin neuvotteluihin, esimerkiksi lainaneuvotteluihin, lapsitulkin ei katsottu soveltuvan koskaan. Tätä pidettiin eettisesti vääränä, eikä lapsen uskottu voivan ymmärtää neuvottelujen sisältöä.

Toisinaan asiakas ei tahdo käyttää tulkkia. Eräs haastateltava kertoi asuntolainaneuvotteluista, joissa asiakkaiden kielitaito oli erittäin puutteellinen, mutta he olivat nimenomaan tahtoneet käydä neuvottelut kokonaan ilman tulkin avustusta. Syynä oli se, etteivät he tahtoneet ulkopuolisten tietävän heidän raha-asioistaan.

7.6.4 Muiden ymmärtämistä lisäävien tekijöiden käyttö

Haastateltavat olivat kehittäneet erilaisia keinoja, joilla pyrittiin helpottamaan asiointia kielimuurin vaikeuttamissa tilanteissa. Monet kertoivat puhuvansa huonosti suomea puhuvien asiakkaiden kanssa hitaammin ja yksinkertaisemmin, eli niin sanottua kapulakieltä. Eräs haastateltava myönsi usein korottavansa huomaamatta ääntänsä ulkomaalaisten asiakkaiden kassa. Yksi haastateltava taas pyrki puhumaan kirjakieltä, sillä hän arveli heidän opettelevan sitä esimerkiksi suomenkursseilla. Toisaalta haastattelussa kiinnitettiin huomiota siihen, että yhä useampi ulkomaalaistaustainen asiakas puhuu vahvaa alueen paikallismurretta. Kielellisiä keinoja mainittiin siis useita.

Myös visuaalisten keinojen oli todettu helpottavan asiointia. Eräs haastateltava kertoi piirtävänsä asiakkaalle, toinen neuvovan näytöltä miten esimerkiksi palveluita käytetään. Kolmas kertoi menevänsä asiakkaan mukaan ohjaamaan ja neuvomaan asiakkaita eri tilanteisiin, esimerkiksi pankkiautomaatin käyttämiseen. Eräs haastateltava piti hyvänä keinona antaa asiakkaalle kotiin vietäväksi esitteitä, joita tämä voisi mahdollisesti käydä läpi jonkun suomea puhuvan tuttavansa kanssa.

Päivittäispalveluiden parissa työskentelevällä toimihenkilöllä oli tapana antaa ulkomaalaistaustaisille asiakkaille mukaan mahdollisimman paljon papereita, kopioita ja muita papereita pankissa käymisestä. Hän kertoi ulkomaalaisten asiakkaiden pyytävän usein kuitteja, leimoja ja muita ikään kuin todisteita pankissa käymisestäään. Lisäksi hän kertoi auttavansa ulkomaalaisia asiakkaita useammin esimerkiksi tilisiirtolomakkeiden täyttämässä, jotta asiointi tapahtuisi sujuvammin.

8 LOPPUPÄÄTELMÄT

Työn tarkoituksena oli selvittää miten ulkomaalaistaustaiset asiakkaat vaikuttavat pankkityöhön ja minkälaisia haasteita heidän kanssaan asioidessa on kohdattu. Toimeksiantaja oli myös kiinnostunut kuulemaan henkilöstön kokemuksista monikulttuurisista kohtaamisista.

Haastateltavilla oli vaihtelevia kokemuksia ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa työskentelemisestä. Eri haastateltavat toivat esiin hyvin erilaisia haasteita ja tätä kautta ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden pankkiasioinnista saatiin melko ehyt kokonaisuus. Yhtenä syynä tähän on varmastikin se, että haastateltavien työtehtävät poikkeavat toisistaan ja täten he kohtaavat asiakkaita näiden eri elämäntilanteissa. Esimerkiksi päivittäispalveluiden parissa työskentelevät henkilöt avustavat varsinkin uusia asiakkaita peruspankkipalveluiden käytössä. Toisinaan he ovat ulkomaalaisten asiakkaiden ensikontakti suomalaiseen rahoitusmaailmaan. Sen sijaan lainapuolella työskentelevä henkilö neuvottelee usein Suomessa pidempään oleskelleiden kanssa, joiden elämäntilanne on hyvin erilainen. Asiakkaat asioivat siis eri henkilöiden luona erilaisissa elämäntilanteissa, hakien ratkaisuja hyvin vaihteleviin tarpeisiin.

Haastatteluissa nousi esiin monenlaisia tunteita monikulttuurisesta pankkityöstä. Eniten haastateltavilla oli kerrottavinaan myönteisiä kokemuksia ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa toimimisesta. Haastateltavat korostivat konttorin arjen olevan vaihtelevaa ja rikastuttavaa. Ulkomaalaistaustaisia asiakkaita kuvailtiin usein positiivisin adjektiivein, esimerkiksi ystävällisiksi, kiitollisiksi ja palvelua arvostaviksi. Toki ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa toimiminen tuo omanlaisia haasteita. Heidän kanssaan toimimisen koettiin kuitenkin antavan enemmän kuin ottavan.

Usein ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa toimimisen haasteet liittyivät kommunikointivaikeuksiin. Vaikeimpina pidettiin tilanteita, joissa asiakkaan ja virkailijan välillä vallitsi täydellinen kielimuuri. Toisinaan myös lievemmat kommunikointivaikeudet hankaloittavat asiointia. Tällöin esimerkiksi lainaneuvottelut ovat tavallista haastavampia ja stressaavampia. Pankkisanasto on monelle ulkomaalaistaustaiselle vaikeaa, jolloin suomeakin puhuvan asiakkaan kanssa asiointi vie tavallista enemmän aikaa. Yleisenä ongelmana pidettiin myös sitä, että asiakaskohtaukset kestävät huomattavasti pidempään ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa.

Tutkimuksen perusteella case-konttorissa tarvitaan huomattavasti enemmän resursseja asiakkaiden kohtaamiseen konttorissa. Ulkomaalaisasiakkaita on paljon ja he asioivat suomalaisia enemmän konttorissa, eikä heidän ohjaamisensa puhelin- tai verkkopalvelun käyttöön ole aina mahdollista. Monikulttuurisiin asiakaskohtauksiin tarvitaan riittävästi aikaa ja tarpeeksi henkilökuntaa, jolla on kokemusta pankkialasta ja mieluiten myös ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa toimimisesta.

Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kohtaamista voitaisiin parantaa myös kieli- ja kulttuurikoulutuksilla. Osa haastateltavista sanoi kulttuurikoulutusten kuulostavan kiinnostavalta ja kenties helpottavan päivittäiskohtauksia ja asiakkaiden ymmärtämistä. Osa haastateltavista koki tämänkaltaisten koulutusten sopivan erityisesti uusille työntekijöille. Moni koki eri kulttuurien tuntemisen olevan tärkeää monikulttuurisessa ympäristössä toimiessa. Haastateltavat arvioivat oppineensa kulttuureista ja niiden välisistä eroista eniten ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa toimiessaan sekä työtovereiltaan, joiden neuvot ja tuki koettiin äärimmäisen tärkeänä.

Monikulttuuristen kohtaamisten sujuvuutta voitaisiin siis parantaa lisäämällä henkilöstön mahdollisuuksia asioida heidän kanssaan huolellisesti sekä aika- että henkilöstöresursseja lisäämällä. Äärimmäisen tärkeänä mainittiin myös pankkien yhtenäiset toimintatavat. Tilanteet, joissa toisessa pankissa on toimittu yhteisten sääntöjen vastaisesti, ovat turhauttavia sekä asiakkaalle että virkailijalle.

Ulkomaalaisasiakkaiden kanssa asiointia voisi helpottaa myös toimeksiantajan yhteistyön lisääminen projektien ja järjestöjen kanssa. Näin voitaisiin luoda lisäkontakteja

ulkomaalaisiin asiakkaisiin ja päästä paremmin selville heidän tarpeistaan. Tämä voisi olla myös hyvä keino osoittaa, että kyseinen pankkiryhmä arvostaa maahanmuuttajien asiakkuutta. Lisäksi voitaisiin pyrkiä helpottamaan asiointia ja pohtia, miten siitä tehtäisiin entistä sujuvampaa. Haastattelussa muisteltiin erästä projektia, jonka tarkoituksena oli ollut luoda maahanmuuttaja-asiakkaille niin kutsuttu pankkipaketti heidän omalla kielellään. Pakettiin olisi voinut kuulua esimerkiksi pankissa täytettäviä lomakkeita sekä esitteitä pankkiasioinnista eri kielillä. Tämä olisi helpottanut asiointia erityisesti palveluja avattaessa. Lisäksi asiakkaat olisivat saaneet tietoa suomalaisesta pankkijärjestelmästä sekä lainsäädännöstä omalla kielellään. Projekti oli kuitenkin jäänyt ilmeisesti kesken. Jatkossa pankin mukanaolo tämänkaltaisissa hankkeissa voisi lähentää pankin ja ulkomaalaisten asiakkaiden suhteita.

Ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa ongelmallisimpana koettiin sitä, että heiltä puuttuu usein tarvittava henkilöllisyystodistus verkkopankkipalvelun avaamiseen. Kyseisen asiakasryhmän tietotekniset taidot ovat usein melko hyviä ja he ovat kiinnostuneita hoitamaan omia pankkiasioitaan Internetissä. Maahanmuuttajien sopeutumista edistävän Palo-hankkeen koordinaattori pitikin tätä lähes suurimpana vaikeutena ulkomaalaisten asiakkaiden pankkiasioinnissa. Esimerkiksi laskun maksaminen on kallista pankin konttorissa, mutta ainoa keino monelle maahanmuuttajalle. Tällaiset asiakkaat ovat usein vähävaraisia, joten on väärin, että päivittäisten raha-asioiden hoito on heille kohtuuttoman kallista.

Eräänä mahdollisuutena ehdotettiin rajatun verkkopankkipalvelun luomista. Tällaisessa palvelussa asiakas voisi hoitaa yksinkertaisimpia pankkipalveluitaan ja tunnukset olisivat ainoastaan pankkipalveluiden käyttöön. Ne eivät olisi siis lainkaan sähköisen tunnistamisen välineitä.

Haastatteluissa korostettiin, että asiakkaan tasa-arvoinen kohtelu on ensisijaisen tärkeää. Valitettavana pidettiin ulkopuolisten henkilöiden ennakkoluuloja. Suurimpana syynä ennakkoluulojen syntyyn arveltiin olevan kokemattomuus monikulttuurisesta työstä. Vieraat ja erilaiset tavat herättävät usein ihmisissä myös pelkoja ja ennakkoluuloja. Haastateltavat eivät ryhmitelleet asiakkaita niinkään heidän kulttuurisen taustansa perusteella, vaan tärkeämpänä mainittiin asiakkaan tapa hoitaa pankkiasiointinsa.

Haastatteluissa on kuitenkin huomattavissa henkilöstön suhtautuvan erilaisilla ulkomaalaisiin asiakkaisiin. On tärkeää tiedostaa, että ulkomaalaisen asiakkaan kanssa toiminen vaatii yleensä erilaisia toimintakeinoja pankkihenkilöltä, jotta asiointi saataisiin hoidettua kunnolla. Näiden keinojen läpikäyminen, opettelu ja jakaminen on hyödyllistä. Erottelusta tulee kielteistä, kun tunnetaan ennakkoluuloja tai asiakas saa eriarvoista kohtelua taustastaan johtuen.

Ulkomaalaistaustaiset henkilöt ovat erittäin heterogeeninen ryhmä. Heitä ei voi luokitella yhdeksi ryhmäksi, vaan he ovat toisistaan poikkeavia muun muassa asiointinsa, kulttuurisen taustansa ja uskontonsa perusteella. Tutkimuksessa puhuttiin ”ulkomaalaistaustaisista asiakkaista”, mikä saattoi antaa erityisesti haastateltaville sekavan vaikutelman tutkittavasta asiakasryhmästä. Monen haastattelun alussa haastateltavat kokivat vaikeaksi analysoida ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa toimimista ja tärkeimpänä mainittiin ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa käyttäytyttävän samalla tavoin kuin suomalaisten. Kenties aihetta olisikin ollut helpompi lähestyä luokittelemalla kyseinen asiakasryhmä pienempiin ja tarkempiin ryhmiin esimerkiksi heidän synnyinmaansa perusteella.

Tutkimusalue oli äärimmäisen laaja ja monipuolinen, mikä teki tutkimuksen kokoamisesta melko haastavaa. Asiakkaiden kanssa toimimiseen liittyi monenlaisia keinoja ja vaikeuksia. Haastatteluissa tuli esiin erilaisia käytännön pankkiasiointiin liittyviä haasteita sekä monikulttuuriseen kommunikointiin liittyviä tekijöitä. Tämän lisäksi käytiin läpi myös henkilöstön kokemuksia ja tuntemuksia.

Tutkimuksessa saatiin vastauksia sille asetettuihin kysymyksiin. Monikulttuuristen kohtaamisten ongelmakohdat kartoitettiin laajasti ja saatiin käytännön parannusehdotuksia kohtaamisten kehittämiseksi. Haastateltavien määrä (n=6) oli melko pieni, mutta haastattelut olivat erittäin syvällisiä ja pitkäkestoisia. Lisäksi haastateltavien työtehtävät, kokemukset ja ikä olivat hyvin erilaisia. Näin tutkimukseen saatiin hyvin monipuolisia näkökulmia. Tutkimus toi esiin äärimmäisen mielenkiintoisia tuloksia, joita toimeksiantaja pystyy varmasti hyödyntämään halutessaan.

Haastatteluissa oli mielestäni haastavaa saada kuulla haastateltavien todellisia mielipiteitä ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa toimimisesta. Varsinkin haastattelujen alussa moni haastateltava korosti asioinnin myönteisiä puolia ja omaa tasa-arvoista suhtautumistaan. Haastattelujen jatkuessa aihetta pohdittiin kuitenkin eri näkökulmista ja esiin tuli monipuolisempia mielipiteitä ja kokemuksia.

Tämä tutkimus vastaa kysymykseen miten ulkomaalaiset asiakkaat ovat vaikuttaneet pankkityöhön ja millaisia haasteita he ovat tuoneet mukanaan. Suositeltavaa olisi tarkastella aihetta myös asiakkaiden kannalta. Jatkotutkimuksen aiheena voisikin olla, kuinka ulkomaalaiset asiakkaat kokevat pankkiasioinnin toimeksiantajan pankissa. Olisi hyödyllistä kartoittaa mitkä toimenpiteet ovat erityisen haastavia ulkomaalaisten asiakkaille ja mitä he kaipaavat pankilta. Näiden kahden tutkimuksen pohjalta voitaisiinkin lähteä luomaan luottavaista, sujuvampaa ja kummallekin osapuolelle antoisampaa pankkisuhdetta.

Opinnäytetyöprosessi oli melko haastava. Tein opinnäytetyötä työn ohessa joten opinnäytetyön tekemiseen oli käytettävissä rajallinen aika ja ajankäyttö olikin suunniteltava tarkoin. Aiheesta ei ole tehty aikaisempia tutkimuksia, mikä vaikeutti aiheeseen perehtymistä. Aloittaessani opinnäytetyön tekemistä finanssiala oli minulle täysin vieras. Tämä toi mukanaan omanlaisia haasteita muun muassa haastatteluiden sekä työn tekemiseen. Työn edetessä huomasin kuitenkin oman motivaationi kasvavan sitä myöden kun pankkiala tuli minulle tutummaksi. Mielestäni työn tilaaja hyötyy tutkimuksesta ja se on opettanut myös itselleni erittäin paljon finanssialan lisäksi muun muassa kulttuureista ja kommunikoinnista.

Mielestäni opinnäytetyön tekeminen aiheesta monikulttuuristen asiakkaiden vaikutus pankkityöhön oli erittäin antoisaa ja kiinnostavaa. Monikulttuurisuus, maahanmuutto ja kulttuurien välinen viestintä kiinnostavat minua henkilökohtaisesti erittäin paljon. Nämä ovat aiheita jotka koskevat nykyään kaikkia aloja, kuten opinnäytetyöstäni huomaa.

Työtä tehdessäni huomasin, että opinnäytetyöni alue on erittäin laaja. Sain haastatteluissa erittäin monipuolista ja kiinnostavaa tietoa. Haastavin osio opinnäytetyön koamisessa olikin tutkimusaineiston rajaaminen. Erittäin mielenkiintoisena koin myös

Palo-hankkeen projektikoordinaattorin haastattelemisen, jossa nousi esiin erilaisia asioita kuin pankkihenkilöstön haastatteluissa. Opinnäytetyöni tekemiseen sopii sanonta nälkä kasvaa syödessä, sillä seuraavaksi toivoisin kovasti voivani lukea ja tutkia tämän työn aihetta vastakkaisesta näkökulmasta, eli millaisena ulkomaalaiset asiakkaat kokevat kyseisessä pankissa asioinnin, ja millaisia kehitysehdotuksia heillä olisi tarjota toimeksiantajalle.

LÄHTEET

Brewis, K. 2008. Stress in the Multi-ethnic customer contacts of the Finnish Civil Servants. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Ekholm, E. & Salmenkangas, M. 2008. Puhumalla paras ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Vaasa: Sisäasiainministeriö.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark.

Euroopan komissio. 2011. Suositus 2011/442/EU. Saatavilla: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:190:0087:01:FI:HTML> [viitattu 22.8.2012].

Eurooppa neuvosto. 2001. Varojen jäädyttäminen: terroristien ja terroristiryhmien luettelo. Saatavilla: http://europa.eu/legislation_summaries/justice_freedom_security/fight_against_terrorism/l33208_fi.htm. [Viitattu 4.8.2012].

Finanssialan keskusliitto. Miksi pankki kysyy?. Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Asiakkaan_tunteminen.pdf [viitattu 6.8.2012].

Finanssialan keskusliitto. 2009. Ulkomaalaisen pankkiasiat. Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Ulkomaalaisen_pankkiasiat.pdf [viitattu 7.8.2012].

Finanssivalvonta. 2010. Finanssivalvonta rahoitus ja vakuutusvalvonta viranomainen. Saatavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Documents/Fiva_esite.pdf [viitattu 1.8.2012].

Finanssivalvonta. 2011. Asiakas voi usein vaikuttaa valinnoillaan peruspankkipalveluista maksamiinsa maksuihin. Saatavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Artikkelit/Pages/04_2011.aspx [viitattu 15.8.2012].

Forsander, A. & Ekholm, E. & Saleh, R. 1994. Monietninen työ haaste ammattitaidolle. Helsinki: Hakapaino Oy

Grillo, R. 2001. Transnational Migration and Multiculturalism in Europe. School of African & Asian Studies (AFRAS)/Centre for the Comparative Study of Culture, Development & the Environment (CDE), University of Sussex, Falmer, Brighton
Saatavissa:

<http://www.transcomm.ox.ac.uk/working%20papers/WPTC-01-08%20Grillo.pdf> [viitattu 1.9.2012].

Hammar-Suutari, S. 2005. Kulttuurien välinen työ. Toim. Pitkänen, P. Helsinki: Edita.

Hammar-Suutari, S. 2006. Kulttuurien välinen viranomaistyö. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt300.pdf [viitattu 22.9.2012].

Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus. Joensuu: Joensuun yliopisto ja Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisu.

Hammar-Suutari, S. & Pitkänen, P. & Raunio, M. & Säävälä, M. 2011, Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Toim. Pitkänen, P. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Heikkilä, E., & Danker, M. & Gómez Siriano, J. & McLaughlin, H. & Reubsæet, H. 2011. Working together for better integration. Turku: Institute of Migration. Saatavissa: <http://www.migrationinstitute.fi/pdf/IPS-C18.pdf> [viitattu 15.9.2012].

Hofstede, G. 2010 National cultural dimensions. Saatavissa : <http://geert-hofstede.com/national-culture.html> [viitattu 14.8.2012].

Kupiainen, J. & Sevänen, E. 1996, Kulttuurintutkimus Johdanto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laakkonen, R. 2009. Katsaus historiaan: Suomeen saapui pakolaisia jo 1920-luvulla. Maahanmuuton ammattilehti Monitori 3/2009. Saatavissa:
<http://www.poliisi.fi/intermin/periodic.nsf/vwarchivedlist1/2FA079711A2107ECC2257632002285C6> [viitattu 10.9.2012].

Laki Finanssivalvonnasta 19.12.2008/878.

Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 18.7.2008/504.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617.

Leitzinger, A. 2008. Ulkomaalaispolitiikka Suomessa 1812-1972. Helsinki: East-west books Helsinki.

Maahanmuuttovirasto. Edellytyksen kansalaisuuden hakemiseen. Saatavissa:
http://migri.fi/suomen_kansalaisuus/kansalaisuuden_hakeminen/edellytykset [viitattu 13.9.2012].

Pérez de Cuéllar, J. & Arizpe, L. & K. Fall, Y. ym. 1998. Moninaisuus luovuutemme lähteenä, Kulttuurin ja kehityksen maailmankomission raportti. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Pitkänen, M. 2011. Kulttuurien välinen kompetenssi asiakaspalvelutyössä – kohti parempaa asiakaspalvelua vuokatissa. Opinnäytetyö. Savonia ammattikorkeakoulu. Saatavissa:
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39087/Pitkanen_Mari.pdf?sequence=1 [viitattu 18.10.2012].

Pitkänen, P. 1997. Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Pitkänen, P. 2011. Kulttuurin kohtaamisia arjessa. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Rapo, M. 2011. Kuka on maahanmuuttaja?. Tieto&trendit. 1/2011. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html?s=0 [viitattu 10.8.2012].

Rahoitustarkastus. 2005. Standardi 2.4 Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen rahanpesun, terrorismin rahoitukseen sekä markkinoiden väärinkäytösten estäminen Määräykset ja ohjeet. Saatavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2_Mennettyt/2.4.std2.pdf [viitattu 17.10.2012].

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammi.

Salo-Lee, L. & Malmberg, R. & Halinoja, R. 1998. Me ja muut Kulttuurien välinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Saukkonen, P. 2007. Poliitikka monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Helsinki: WSOY Oppimateriaali.

Suomen pankkiyhdistys. 2004. Hyvä pankkitapa. Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Hyva_pankkitapa.pdf [viitattu 1.10.2012].

Suomen virallinen tilasto (SVT). 2012. Väestörakenne. Helsinki. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/vaerak/2011/vaerak_2011_2012-03-16_tie_001_fi.html [viitattu 17.08.2012].

Toimeksiantajan verkkosivut. 2012a. [viitattu 17.8.2012].

Toimeksiantajan verkkosivut. 2012b. [viitattu 28.8.2012].

Toimeksiantajan verkkosivut. 2012c. [viitattu 10.9.2012]

Toimeksiantajan verkkosivut. 2012d. [viitattu 11.9.2012]

Trost, J. 2005. Kvalitativa intervjuer. Lund: Författaren och Studentlitteratur.

Turun kaupungin keskushallinto. 2011. Muutoksen suunnat 1/2011. Saatavissa:
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentId=335475> [viitattu 15.9.2012].

Ulkomaalaisvirasto. 2012. Saatavissa:

http://www.migri.fi/suomen_kansalaisuus/kansalaisuuden_hakeminen/edellytykset
[viitattu 11.9.2012].

Valtioneuvoston asetus rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä ja selvittämisestä 2008/616

Valtiovarainministeriö. Pankit ja luottolaitokset. Saatavissa:

http://www.vm.fi/vm/fi/11_rahitusmarkkinat/02_kotimainen_lainsaadanto/01_pankit_ja_luottolaitokset/index.jsp) [viitattu 7.8.2012].

Viestintävirasto. 2011. Vahva sähköinen tunnistaminen, sähköinen allekirjoitus ja varmennetoiminta. Saatavissa:

<http://www.viestintavirasto.fi/index/tietoturva/sahkoinenallekirjoitus.html> [viitattu 15.8.2012].