

Opinnäytetyö

Liiketalous

2022 | 36

Maida Karupovic

ASIAKASNEUVOJAN ARKI PANKISSA

- Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö I Tiivistelmä

Liiketalous

2022 I 36

Maida Karupovic

ASIAKASNEUVOJAN ARKI PANKISSA

- Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää opiskelijan ammatillisia taitoja ja osoittaa valmiuksia soveltaa näitä taitoja asiantuntijatehtävässä.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin opiskelijan ammatillista kehittymistä pankkialan päivittäistyötehtävissä kahdeksan viikkoisen tarkastelujakson aikana. Ennen päiväkirjaraportoinnin aloittamista, analysoitiin tarkemmin työhön liittyvät tehtävät, oman työn kannalta keskeisimmät sidosryhmät organisaatiossa ja ammatillisen kehityksen nykytilanne.

Päiväkirjaraportoinnin yhteydessä analysoitiin työtehtäviä päivätasolla. Viikon päätteeksi analysoitiin viikon aikana kehittyntä osaamista, esille tulleita ongelmia ja niihin löytyneitä ratkaisuja. Opinnäytetyössä tarkasteltiin pankkialan päivittäistehtäviä eri lähteistä löytyneeseen materiaaliin nähden.

Työn lopuksi tarkasteltiin omaa kehitystä alkutilanteeseen nähden ja pohdittiin, mitä uusia toimintamalleja on löytynyt, joita voi työssään hyödyntää.

AVAINSANAT: pankkiala, rahoitusala, kuolinpesät, edunvalvonta, asiakasneuvoja

Thesis Abstract

Business Administration

2022 | 36

Maida Karupovic

Customer advisor's daily tasks in banking sector

- Dissertation thesis

The aim of the diary-based thesis was to develop the personal professional skills and demonstrate the ability to apply these skills in an expert position.

The thesis investigated the personal professional development in daily tasks in the banking sector during the eight-week review period. Before starting the diary reporting, I analysed in more detail the tasks related to the work, the most important stakeholders in the organisation and the current state of professional development.

In connection with journal reporting, work tasks were analysed on daily basis. The main theme of the week was to analyse the skills developed during the week, the problems that have arisen during work and how they were solved, as well as to examine my own work compared to the material found in different sources.

In the conclusion, I studied the development in relation to the initial situation and highlights where new operating models that can be used in daily banking services.

KEYWORDS: banking, finance, estates, customer advice, service advisor

1 JOHDANTO	1
2 NYKYTILANTEEN KUVAUS	2
2.1 Oman työ analyysi	2
2.2 Keskeiset sidosryhmät työpaikalla	3
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla	4
3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	5
3.1 Viikko 52	5
3.2 Viikkoanalyysi	8
3.3 Viikko 1	11
3.4 Viikkoanalyysi	13
3.5 Viikko 2	15
3.6 Viikkoanalyysi	17
3.7 Viikko 3	18
3.8 Viikkoanalyysi	21
3.9 Viikko 4	23
3.9 Viikkoanalyysi	24
3.10 Viikko 5	26
3.11 Viikkoanalyysi	29
3.12 Viikko 6	29
3.13 Viikkoanalyysi	31
3.14 Viikko 7	33
3.15 Viikkoanalyysi	34
4 OPITTUA	36
LÄHTEET	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on päiväkirjamuotoinen. Opinnäytetyön raportointi tapahtuu päivittäisellä työtehtävien kuvaamisella ja viikoittaisella raportoinnilla. Tarkastelujakso alkaa 27.12.2021 ja se päättyy 18.02.2022.

Valitsin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön, koska se soveltui hyvin uuteen työhöni ja koin voivani oppia opinnäytetyön kirjoittamisen kautta uutta. Työ kertoo pankkialan työtehtävistä, niihin liittyvistä haasteista sekä pankkialasta yleisesti. Pankkialalla on tapahtunut suuria muutoksia viime vuosina. Työssäni esittelen miten muutokset ovat näkyneet pankkipalveluissa yleisesti sekä niiden osalta ostokäyttäytymisessä.

Työn toisessa kappaleessa käsittelen oman työn nykyistä tilannetta sekä esittelen työni kannalta keskeisimmät sidosryhmät organisaatiossa.

Kolmannesta kappaleesta löytyvät päiväkirjaraportoinnit analyyseineen. Kappaleessa pyrin kuvailemaan asiakasneuvojen arkea erilaisten työtehtävien kautta.

Lopuksi pohdin, kuinka päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen on auttanut minua kehittymään omassa työssäni.

2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

2.1 Oman työ analyysi

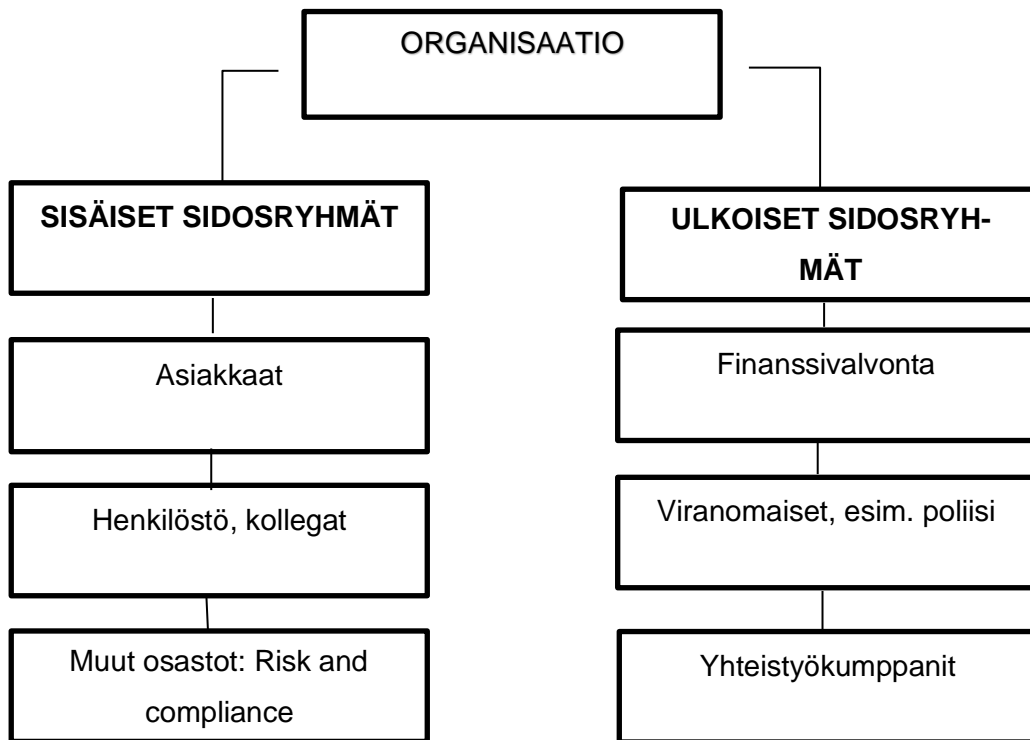
Työskentelen asiakasneuvojana eräässä rahoitusalan yrityksessä, josta opinnäytetyöksäni käytän nimeä Pankki X. Työaikani sijoittuu maanantaista perjantaihin. Tehtäväni on vastaanottaa asiakkaita ilman ajanvarausta sekä ajanvarauksella. Työtehtäviini kuuluu pankin päivittäispalveluiden hoitaminen, henkilöasiakkaiden neuvonta mm. mobiili-, sovellus- ja digitaalisten palvelujen, kortti-, tili- ja maksuliikenteen osalta. Työhöni kuuluu myös asiakasneuvottelut esimerkiksi kuolinpesä- ja edunvalvonta asioihin liittyen.

Tehtävissä onnistumiseen asiakaspalvelutaitojen lisäksi tarvitaan myös myyntitaitoja sekä vahvaa tuntemusta pankkipalveluista ja tuotteista. Pankkialalla työskentelevän ensisijaisen tavoitteen on oltava asiakkaan taloudellisen hyvinvoinnin varmistaminen. Samalla asiakasneuvojan pitää osata erottaa, milloin on mahdollista toimia asiakkaan odotusten mukaisesti, ja milloin sen sijaan ei, koska pankkialan toimintaa ohjaavat erilaiset säännöt ja lait. Asiakasneuvojan on oltava johdonmukainen ja empaattinen.

Ennen aloittamista nykyisessä tehtävässäni, suoritin kurssin, joka käsitteli rahoitusalan toimintaa melko laajasti. Oletin, että kurssin aikana opituista asioista olisi apua käytännössä. Saatan todeta, että teoria ja käytäntö eroavat toisistaan suuresti. Oikeassa tilanteessa asiakas odottaa saavansa asiantuntevaa palvelua koko taloutensa liittyen. Työstä suoriutuminen vaatii vielä kirjallisiin ja kollegoilta saatuihin ohjeisiin turvautumisen.

Koska olen vasta aloittanut kyseisessä työtehtävässäni, sanoisin olevani alussa ammatillista kehittymistäni. Verratessani työskentelyäni samoissa työtehtävissä työskentelevien kollegoiden työskentelyyn, huomaan että opittavaa on vielä paljon. Haastetta työtehtävistä suoriutumiseen lisäävät järjestelmien tuntemattomuus sekä esimerkiksi asiakasneuvotteluihin riittämätön valmistautuminen. Koska opittavaa on paljon ja moni eri itsestään riippumattomat tekijät vaikuttavat työssä onnistumiseen, on edettävä oppimisessa maltillisesti. Tavoitteita ei saa asettaa liian korkealle. Kiinnostus työtä kohtaan saattaa laskea, mikäli ei pääse itselleen asettamiin tavoitteisiin.

2.2 Keskeiset sidosryhmät työpaikalla



Kuva 1. Organisaation sidosryhmät

Yllä oleva kaavio esittää finanssialan keskeisimmät sidosryhmät. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakkaat, henkilöstö ja pankin toiminnan kannalta tärkeät eri osastot, kuten kaaviossa mainittu rikollisuuden torjuntaan erikoistunut yksikkö. (Heerkens 2013, My Star Ideas blogs 2021, mukaan) sisäiset sidosryhmät ovat avainasemassa onnistumisen kannalta. Pankkitoiminnassa edellä mainitut sidosryhmät ovat äärimmäisen tärkeitä onnistuneen liiketoiminnan kannalta. Organisaation jälkeen, kaavion vasemmalla puolella ovat asiakkaat. Pankin toiminta perustuu asiakkaan taloudelliseen hyvinvointiin ja yksi pankin tärkeimmistä resursseista on henkilöstö. Edellä mainitut sidosryhmät ovat tärkeitä myös oman työni kannalta. Asiakkaat takaavat työn jatkuvuuden ja kollegoiden apu ja tuki ovat äärimmäisen tärkeitä työssä onnistumisen kannalta.

Pankin sisällä toimivia osastoja on useita, ja kaikki ovat toiminnan kannalta tärkeitä. Kaaviossa esitetyn rikollisuuden torjuntaan erikoistuneen yksikön mielipide lienee muiden osastojen nähden tärkein oman työni kannalta. Yksikön toiminta perustuu pankkiturvallisuuteen ja kaikkien pankissa työskentelevien yhteinen intressi on varmistaa turvallinen liiketoimintaympäristö.

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat finanssivalvonta, viranomaiset ja muut yhteistyökumppanit. Finanssivalvonta valvoo rahoituslaitosten luotettavuutta sekä menettelytapoja. Näin ollen pankin tulee toimia finanssivalvonnan antamien säännösten mukaan. Erilaisien toimeksiantojen toteuttamiseksi, pankki voi hyväksyä ainoastaan viranomaisten hyväksymiä asiakirjoja ja henkilöllisyystodistuksia.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä pankkialalla. Koska pankkialan päivittäiseen työhön liittyy erilaisia vuorovaikutustilanteita, on tärkeää osata ilmaista asiat ymmärrettävällä tavalla.

Kollegoiden kanssa käyn keskustelua työhön liittyvissä asioissa päivittäin. Työhön liittyvät vuorovaikutustilanteet koen välillä haasteellisiksi, koska työhön liittyvä neuvonta tapahtuu myös sähköisiä kanavia pitkin. Asiakaspalvelutilanteessa tietoa pitää saada nopeasti. Kiireessä kirjoitettu viesti ei aina kuvaa todellista tilannetta ja näin olleen annetut ohjeet jäävät puutteellisiksi. Olennaista tietoa asiakaspalvelutilanteen etenemisen kannalta voi jäädä saamatta.

Vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa ilmenee myös välillä haasteita. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi kriittiset palvelutilanteet. Kriittiset palvelutilanteet voivat olla joko onnistuneita tai epäonnistuneita asiakkaan näkökulmasta. Haasteellisiksi vuorovaikutustilanteiksi koen ne, jonka asiakas kokee epäonnistuneeksi. Asiakkaan mieleen jää asiakasneuvoja, joka on ystävällinen ja empaattinen (Ylikoski-Järvinen-Rosti 2011: 110). Asiakasneuvojan tehtävä on lähtökohtaisesti olla aina ystävällinen. On kuitenkin tilanteita, joissa asiakas saattaa kokea asiakasneuvojan olevan epäystävällinen. Esimerkiksi, tilanteissa joissa asiakkaan tuoma henkilöllisyystodistus ei käy pankkiasiointiin.

Ajokortti ei käy tunnistautumisvälineenä pankissa. On kuitenkin poikkeuksia joissa kyseinen henkilöllisyystodistus voidaan hyväksyä, mikäli tietyt ehdot täyttyvät. Asiakas saattaa omaksua tehdyt poikkeukset yleiseksi käytännöksi, jonka vuoksi tämä saattaa aiheuttaa haasteita seuraavalla asiointikerralla. Mahdolliset tehdyt poikkeukset luovat haasteita myös oman osaamiseni kannalta. On tarkkaan mietittävä missä tilanteissa poikkeukset ovat mahdollisia ja missä sen sijaan eivät.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

3.1 Viikko 52

Maanantai 27.12.2021 Päivän tavoite on oppia asiakkuuden perustamisen perusteet. Pankin asiakkaaksi tulemisen prosessiin liittyy monta vaihetta, jotka pankissa työskentelevän henkilön toimihenkilön tulee osata ja hallita. Asiakkuutta avatessa kerättyjen henkilötietojen lisäksi, finanssialalla toimijalla on lakisääteinen velvollisuus tunnistaa ja tuntea asiakkaansa (Finanssivalvonta 2022). Mikäli asiakkuutta perustettava ei toimita pyydettyjä tietoja, on pankilla oikeus kieltäytyä asiakkuuden perustamisesta.

Tänään on tapaamiseen tulossa asiakas, joka haluaa perustaa asiakkuutensa pankkiin X. Kyseessä on nuori, työelämäänsä hiljattain aloittanut henkilö, jonka tarkoitus on hakea mahdollisesti rahoitusta tulevaa asuntohankintaansa varten. Ajanvaraus on varattu ilta-päivälle, joten ehdin hyvissä ajoin tutustumaan asiakkuuden perustamisen ohjekirjaan. Tavoitteena on tarjota erinomainen asiakaskokemus, osaavasta ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta sekä pankista, joka pystyy vastaamaan asiakkaan taloudellisiin tarpeisiin tulevaisuudessakin.

Olen onnistunut tavoitteessani hyvin. Varatun tapaamisen aiheen takia, olen pintapuolisesti tutustunut asiakkuuden perustamiseen perusteisiin. Voisin sanoa tapaamisen onnistuneen hyvin, sillä en ole unohtanut kysyä mitään olennaista asiakkuuden perustaminen prosessin etenemisen kannalta.

Tiistai 28.02.2021 Tavoitteena on osoittaa tapaamiseen tulevalle asiakkaalle olevan helppo tapa hoitaa pankkiasioita. Suurin osa asiakkaista hoitaa pankkiasiansa verkossa, verkko- tai mobiilipankkia käyttäen. Osa asiakkaista kuitenkin haluaa tulla konttorille asioimaan, koska mieluummin asioivat oikean ihmisen esimerkiksi chattirobotin sijaan. He kokevat myös tämän olevan turvallisempi tapa hoitaa raha-asioitaan. Konttorille tulemisen syynä saattaa olla myös se, että tarvitsevat digiopastusta.

Pankissa toimivan henkilön on pyrittävä ohjamaan asiakas ensisijaisesti asioimaan verkossa, koska verkon kautta asioiminen on huomattavasti nopeampaa ja asiakkaalle myös taloudellisempaa. Esimerkiksi verkon kautta tilatun kortin valmistuminen on nopeampaa sekä itsepalveluna tilattuna edullisempaa.

Tänään on tapaamiseen tulossa asiakas, joka haluaa oppia käyttämään verkko- ja mobiilipankkia. Ajanvarauksen tekijän tekemistä tapaamiseen liittyvistä muistiinpanoista ei selviä, onko kyseessä vain palveluiden käytön opastus vai pitääkö sovellukset myös aktivoida tapaamisen yhteydessä. Tämän vuoksi koen tapaamisen valmistautumisen etukäteen haasteellisena.

Jokaisella pankilla, kuten muiden alojen toimijoillakin, on omat järjestelmät sekä ohjelmat eri käyttötarkoituksiin. Osa ohjelmistoista on suunniteltu asiakkaille käytettäväksi ja osa henkilöstön työn suorittamiseen tarkoitettua. Kirjautuminen verkkopankkiin eroaa pankeittain, eikä aikaisemmin opittua voi hyödyntää pankkia vaihtaessa. Tämän vuoksi asiakkaat tulevat konttoriin hakemaan apua kohtaamiinsa digitaalisiin haasteisiin. Myös digitaalisten palveluiden termistö saattaa välillä aiheuttaa hämmennystä käyttäjien keskuudessa, varsinkin iäkkäämmän asiakaskunnan.

Kuten aikaisemmin mainitsin, pankissa toimivan henkilön on pyrittävä ohjaamaan asiakas asioimaan verkossa. Olen onnistunut päivän tavoitteessani hyvin, koska asiakas haluaa jatkossa hoitaa pankkiasiansa verkossa. Hänen huomanneen sen olevan helppoa, hän totesi tämän olevan ehdottomasti parempi konttorille tulemisen sijaan.

Keskiviikko 29.12.2021 Iltapäivälle on varattu tapaaminen, jossa asiakas haluaa keskustella päivittäisasioinnistaan. Tapaamisen muistiinpanoista selviää, että asiakas on aikeissa muuttaa väliaikaisesti ulkomaille ja haluaa selvittää, mitä asioita tulee ottaa huomioon olemassa olevan asiakkuuden kannalta pankissa X. Hän on lähestynyt pankkia samasta asiasta aikaisemmin verkkoviestillä. Luettuani aikaisemmat keskustelut asiakkaan ja kollegan välillä totean, että asiakkaan esittämiin kysymyksiin on vastattu hyvin kattavasti ja perusteellisesti.

Tavoitteeni tämän päivän osalta, on tutustua asiaan etukäteen sekä kerätä tarpeeksi informaatiota yrityksen ohjeista, voidakseni vastata asiakkaan odotuksiin ja kysymyksiin. Koska asiakkaan kanssa on viestitely asiasta aikaisemmin, on vaikea ennakoida mitä muita kysymyksiä hänellä saattaa olla, sekä etsiä tarvittavaa tietoa etukäteen.

Tapaaminen sujui oikein hyvin. Asiakas haki vain varmistusta aikaisemmin saatuun informaatioon. Osasin vastata hänen kysymyksiinsä mielestäni ammattimaisesti ja asiantuntevasti. Asiakkaan läsnä ollessa ja uutta tietoa etsiessäni opin uutta, kuten mikä on palvelumaksu ulkomaan tilisiirrosta. Opin myös kuinka tärkeää on voida valmistautua tapaamiseen etukäteen ja etsiä asian hoitamiseen tarvittava tieto etukäteen.

Torstai 30.12.2021 Tänään tavoitteena on avata kahdelle alaikäiselle verkkopankkitunnukset, organisaation ohjeita noudattaen. Koska verkkopankkisopimuksen avauksessa ja tunnusten aktivoinnissa on noudatettava tietynlaista prosessia, saattaa olla, että tapaamisen varattu aika ei riitä molempien asiakkaiden asioiden läpikäymiseen. Kaikki läsnäolijat tulee tunnistaa, joka vie lisää aikaa tapaamisen ajasta.

Alaikäiselle uusia palveluita avatessa tarvitaan molemmilta huoltajilta suostumus, voimassaolevien henkilöllisyystodistusten lisäksi. Suostumuksen tai valtakirjan voi toimittaa sähköisesti, mikäli ei pääse paikan päälle. Tutustuessani tapaamisen tietoihin huomaan, ettei huoltajilta olla saatu vastaavanlaista dokumenttia sähköisesti. Näin oletan, että molemmat huoltajat saapuvat paikan päälle. Mikäli asiakkailla on tarvittavat dokumentit, saattaa olla, että ehditään tämän päivän tapaamisessa hoitamaan molempien lasten asiat. Olen yrittänyt tavoittaa huoltajia varmistaakseni ovatko kaikki osapuolet tulossa tapaamisen, menetyksettä.

Tapaamiseen saapuivat toinen huoltajista sekä lapset. Tämä vuoksi prosessia ei voitu viedä loppuun. Sovimme paikalla olleen huoltajan kanssa, että toinen huoltaja toimittaa valtakirjan sähköisesti jälkikäteen.

Koen osaamisen kehittyneen hyvin. Olen onnistunut löytymään ratkaisun haasteellisessa tilanteessa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä ratkaisuun, vaikka palveluiden avaukseen tulikin viivästyksiä.

Perjantai 31.12.2021 Ajanvarauksia ei ole tälle päivälle juurikaan. Asiakkaat ovat keskittyneet uuden vuoden viettoon. Tämä on oiva mahdollisuus tehdä kaikki kesken jääneet työtehtävät loppuun. Priorisoinnissa minulla on aina ollut kehitettävää. Oletan tehtävien priorisoinnin tulevan olemaan haasteellista uudessa työssä, koska tehtävien luonne vaihtelee. Minun on myös hankalaa arvioida kuinka paljon aikaa kunkin työtehtävä vie.

Olen onnistunut saamaan työpöytäni lähes tyhjäksi kaikista papereista, jotka odottivat arkistoinnista tai vaativat muunlaista toimintaa. Jotkut tehtävistä, kuten sopimusten arkistointi, olisi hyvä tehdä heti. Papereihin uudelleen palaaminen vaatii asioiden mustiin palauttamista ja näin ollen vie turhaan työaikaa.

Osa tehtävistä jäävät kesken osaamiseni puutteen takia. Kuten esimerkiksi laskujen automaattisen maksatuksen toiminnon laittaminen asiakkaan pyynnöstä. Totean sen olevan helppoa nyt, koska kollega opasti minkä ohjelman kautta se tulee tehdä. Hän näytti

myös hyödyllisen vinkin työtehtävien aikatauluttamiseen. Sähköpostin kalenterin työtehtävät voi merkitä kiireellisyysasteittain erilaisilla lipun väreillä, jotka toimivat muistin virkistäjänä.

3.2 Viikkoanalyysi

Työpäivääni kuuluu asiakkaiden vastaanottaminen ilman ajanvarausta ja ajanvarauksella. Ilman ajanvarausta konttorille tulevien asiakkaiden ongelmiin on mahdotonta valmistautua, koska ei voi ennakoida asiakkaan konttorille tulon syytä. Sen sijaan ajanvarauksella tulevien asiakkaiden haasteisiin on mahdollista etsiä ratkaisu etukäteen, sillä he kertovat konttorille tulemisen syyn ajanvarauksen yhteydessä. Ajanvarauksen tekijä kirjaa asiakkaalta kerätyn tiedon ylös käsittelijää varten, joka mahdollistaa valmistautumisen tapaamiseen etukäteen.

Tässä vaiheessa joudun vielä selvittämään paljon asioita. Lyhyessä ajassa olen oppinut, että pankissa henkilöasiakkaiden parissa työskentelevän henkilön on oltava moniosaaja. Sen lisäksi, että hallitsee pankkialaan liittyvät tehtävät, on oltava myös taitava digiosaaja sekä osattava vastata mahdollisesti asiakkaiden muihinkin kysymyksiin. Esimerkiksi kuolinpesäasioiden hoitaminen. Se on pitkä ja monivaiheinen prosessi. Asiakkaat oletavat asiakaspalveluroolissa toimivan henkilön tuntevat prosessin eri vaiheet läpikotaisin. Totuus on kuitenkin se, että henkilöasiakkaiden parissa toimiva henkilö tuntee vain työnantajaorganisaationsa prosessin kuolinpesäasioiden hoitamiseen. Päivittäispuolen asiointiin, jossa työskentelen, kuuluu laskujen maksu sekä eri dokumenttien vastaanottaminen ja toimittaminen kuolinpesäasioita hoitavalle osastolle.

Olen tullut siihen johtopäätöksen, mikäli jatkan urani polkua pankkialalla, priorisointitaitoja minun tulisi kehittää. Vilma Vikman artikkelissään esittelee Eisenhowerin matriisin (Vikman 2022), jota tulen käyttämään apuna priorisoinnin kehittämisessä. Eisenhowerin matriisissaan hän lokeroi tehtävät neljään lokeroon.

EISENHOWERIN MATRIISI

		KIIREELLISYYS	
TÄRKEYS		TÄRKEÄÄ, EI KIIREELLISTÄ =AIKATAULUTA	TÄRKEÄÄ JA KIIREELLISTÄ =HOIDA HETI
		EI TÄRKEÄÄ, EI KIIREELLISTÄ =DELETOI	EI TÄRKEÄÄ, KIIREELLISTÄ =DELEGOI

Kuva 1. Eisenhowerin matriisi Duunitori

Minun työssäni on paljon tehtäviä, jotka ovat tärkeitä, mutta eivät kovin kiireellisiä. Esimerkiksi oheismateriaalin tilaaminen. Tärkeä tehtävä työn sujuvuuden kannalta, mutta ei kovin kiireellinen. Samoin sopimusten arkistoinnin voin tehdä heti tapaamisen jälkeen viemisen omalle pöydälle ensin sijaan. Tehtävä ei ole kiireellinen, mutta tärkeä kylläkin.

Tärkeää ja kiireellistä lokeroon mahtuu paljon, mutta osan tehtävistä voisin siirtää muihin lokeroihin. Ongelmana taitaakin olla se, että koen kaiken olevan yhtä tärkeää ja kiireellistä.

Pohdittuani työtehtäviäni *Ei tärkeää, ei kiireellistä=deletoi* lokeron kautta voin todeta, että en saa montaa tehtävää kuulumaan kyseiseen lokeroon. Kuitenkin työ tulee tutummaksi joka päivä ja opin pikkuhiljaa lajittelemaan työtehtäväni matriisin mukaan. Minulla on esimerkiksi tapana säilyttää kaikki asiakaskohtaamiseen liittyvä materiaali, siltä varalta jos siihen joutuisi palaamaan vielä. Ylimääräisen materiaalin hävittäminen saman tien vapauttaa aikaa muuhun työhön.

Ei tärkeää, kiireellistä=delegoi tähän voisin lokeroida osan soittopyynnöistä. Esimerkiksi laina tai sijoitusasiassa en kykene asiakasta neuvomaan osaamisen puutteen takia. Sijoitusneuvontaa asiakkaille ei myöskään saa antaa, mikäli ei ole sijoitusasiantuntija.

Viime viikon suurin haaste oli, miten toimia tilanteessa, kun asiakkailla ei ole tarvittavia dokumentteja mukana. Kuten torstain tapaamisessa, jossa mukana oli vain toinen huoltajista. Tässä tapauksessa olisin voinut toimia tosin. Hyvä ja toimiva tapa olisi ollut tutustua tapaamisen pari päivää ennen. Tällä tavoin olisin saanut enemmän aikaa yrittää tavoittaa lasten huoltajia soittamalla tai lähettämällä verkkoviestin. Eli olisin voinut varmistaa, että kaikki osapuolet osallistuvat tapaamiseen ja heillä on edellyttämät dokumentit lasten verkkopankkitunnusten avaamiseen.

Tässäkin tilanteessa korostuu tehtävien priorisoinnin tärkeys. Minulla ei ole nimettyä ohjaajaa työpaikallani, mutta on esimiehen toimesta nimetty henkilö keneen puoleen ensisijaisesti kääntyä haastavien tilanteiden eteeni tullen. Hän on opetanut mitä kriteereitä käyttäen viikon tehtävät voisi jäsentää, jolloin niistä korostuvat ne tärkeimmät ja kiireellimmät. Tarkemmin pohdittuani, monesta tilanteesta olisin selvinnyt paremmin, jos olisin tutustunut konttorille tulevien asiakkaiden asiaan ennen itse tapaamista. Ratkaisu tähän havaitsemaani ongelmaan on työtehtävien priorisointi Eisenhowerin matriisin mukaan ja kollegan antamien ohjeiden noudattaminen.

Tilanteessa, jossa ovat huoltajat hoitamassa lastensa pankkiasioita, on kyse olemassa olevista sekä potentiaalisista asiakkaista. On harvoin tilanteita, jossa lapselle halutaan avata asiakkuus eri pankkiin kuin missä itse on asiakkaana. Nämä ovat liiketoiminnan kannalta tärkeitä tilanteita, ja ne tulisi hoitaa mahdollisimman hyvin. Ylikoski ja Järvinen kirjassaan *Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla* kertovat, että pankinvaihto on yleistynyt ja vaihtamisinto leviää helposti asiakkaiden keskuudessa (Ylikoski-Järvinen 2011: 66; Nordman 2004: 176–179). Asiakkaat haluavat kokea olevansa tärkeitä asiakkaita pankille. Siitä huolimatta, että huoltajat ovat olleet asiakkuutensa ajan tyytyväisiä saamansa palveluun sekä pankin tarjoamiin tuotteisiin, lasten huonommin hoidetut asiat saattavat olla innostuksen tekijänä pankin vaihdossa. Huomioon tulee ottaa, että lapset ovat mahdollisesti tulevia pankin asiakkaita. Ottaen huomioon nämä asiat, toimin mielestäni hyvin torstain tapaamisessa. Löysin ratkaisun haastavassa tilanteessa, sen sijaan, että olisin pyytänyt asiakkaita tulemaan konttorille uudestaan. Tapaamisen jälkeen asiakkaat lähtivät tyytyväisinä konttorilta. Tapaamisessa mukana ei ollut huoltaja toimitti seuraavana päivänä valtakirjan, joka mahdollisti verkkopankkitunnusten aktivoimisen.

Voiko vastaavassa tilanteessa toimia tällä tavoin, varmistin yksikön esimieheltä. Pankin toimintaa ohjaavat lukuisat säännöt sekä lait, eikä niitä sovi rikkoa missään tilanteessa. Tässäkin tilanteessa toimittiin niitä noudattaen. Itse prosessiin tuli vain hieman viivästyksiä.

3.3 Viikko 1

Maanantai 03.01 Tänään otan asiakkaita ajanvarauksella vastaan. Ajanvarauksia on 3 yhteensä. Kahdessa ensimmäisessä tapaamisessa käsittelen ennestään tuttuja asioita, kuten verkkopankkitunnusten avaamista ja asiakkuuden perustamista. Viimeiseen tapaamiseen on tulossa asiakas, jonka palvelut on suljettu pankin toimesta. Asiakas ei ole toimittanut pyydettyjä dokumentteja asiakastietojen päivittämiseksi. Kuten aikaisemmin mainitsin, pankeilla on velvollisuus tunnistaa sekä tuntea asiakkaansa koko asiakkuuden ajan.

Päivän tavoitteenani on päivittää asiakkaan tiedot, jotta palvelut voidaan avata käyttöön.

Tavoitteeni ei toteutunut suunnitelmien mukaisesti. Tapaamiseen saapui eri henkilö kuin kenen nimissä ajanvaraus oli tehty. Joitakin pankkiasioita voi valtakirjalla hoitaa toisen puolesta, mikäli valtakirjasta käy tarkkaan ilmi mitä toimeksianto koskee. Valtakirjalla ei voitu tässä tilanteessa toimia. Henkilön tulee itse olla paikalla, jotta hänet voidaan tunnistaa voimassa olevasta henkilöllisyystodistuksesta ja varmistua annettujen tietojen oikeellisuudesta.

Pankissa työskennellessä pitää osata mukautua tilanteeseen. Toimintaani ohjaavat laki sekä organisaation säännöt. Kuitenkin tilanteeseen sopivaa tapaa toimia ei aina löydy laista eikä ohjekirjoista, kuten ei esimerkiksi tässäkään tilanteessa. Toimin asiallisesti ja pyysin varsinaista asiakasta tulemaan paikalle, jolloin asian käsittelyä voidaan jatkaa.

Tiistai 4.1.2022 Aamupäivällä otan asiakkaita vastaan ilman ajanvarausta, iltapäivälle on varauksia.

Asiakkaat odottavat saavansa palvelua nopeasti asiointikanavasta riippumatta. Asiakkailla on tapana tulla konttorille varaamaan aikaa tietyn osa-alueen asiantuntijalle. Ajanvaraus on aikaa vievä toimenpide, sillä asiakkaan sekä asiantuntijan aikataulun yhteen-

sovittaminen ei ole aina yksinkertaista. Asiointi ilman ajanvarusta on tarkoitettu vain nopeiden asioiden hoitamiseen, kuten kortin tilaukseen tai lukossa olevien verkkopakkittunnusten avaukseen. Ajanvarauksen voi tehdä soittamalla asiakaspalveluun.

Tavoitteenani tänään on ohjata ajanvarausta tekemään tulleet asiakkaat, varaamaan ajan puhelinasiakaspalvelun kautta. Ensisijaisesti pyrin ratkaisemaan asian asiakkaan ensikohtaamisen yhteydessä.

Eräs päivän asiakkaista halusi varata ajan sijoitusasiantuntijalle. Ohjeistin asiakasta varaamaan ajan haluamansa asiantuntijalle soittamalla asiakaspalveluun. Asiakas ei ollut tyytyväinen antamani ohjeeseen, mutta huomioon piti ottaa muut palvelua odottavat asiakkaat sekä oma aikataulu.

Koen kehittyväni työssäni jatkuvasti. Tässäkin tapauksessa olen osannut tunnistaa asiakaspalvelua ruuhkauttavat tekijät ja ohjata asiakas asioimaan oikeassa palvelukanavassa.

Keskiviikko 5.1.2022 Iltapäivän ajanvaraus koskee pankkikortin tilaamista alaikäiselle. Toiselta huoltajalta on saapunut valtakirja sähköisesti. Pankkikortin tilauksen lisäksi, aion ottaa esille verkkopankkisopimuksen avauksen alaikäiselle. Kyseessä on 16-vuotias nuori, joka pian tulee tarvitsemaan verkkopankkitunnuksia esimerkiksi muihin palveluihin tunnistautumiseen.

Tapaamisessa olivat mukana huoltaja ja lapsi. Korttiehtojen läpikäymisen ja kortin tilaamisen jälkeen, kerroin verkkopankkitunnusten hyödyistä. Huoltaja sekä nuori kokivat verkkopankkitunnukset tarpeellisiksi. Sopimusta ei voitu kuitenkaan vielä tehdä, koska toisen huoltajan toimittama valtakirja käsitteli vain kortin tilaamista. Paikalla ollut huoltaja soitti toiselle huoltajalle. Valtakirja verkkopankkitunnusten avaamiseen toimitettiin huoltajan toimesta tapaamisen aikana verkon kautta.

Onnistuin tavoitteessani. Ensimmäisten vastaavien tapaamisten kohdalla, en osannut ottaa puheeksi muita pankin tarjoamia palveluita. Päiväkirjaa kirjoittaessani huomaan, että alan omaksumaan uusia toimintatapoja. Opin tarkastelemaan asioita asiakkaan sekä pankki X:n näkökulmasta. Tässä tilanteessa asiakkaat säästyivät yhdeltä ylimääräiseltä konttorikäynniltä. Samalla yrityksen tavoite ohjata asiakas sähköisiin kanaviin toteutuu nuoren alkaessa hoitamaan pankkiasioitaan sähköisesti.

Perjantai 7.1.2022 Kalenteristani on varattu tapaaminen kuolinpesä laskujen maksamista varten. Edesmenneen lähiomainen tulee maksamaan kuolinpesälle osoitetut laskut. Yleisempiä kuolinpesälaskuja ovat hautausmenoihin liittyvät laskut.

Laskut olivat kuolinpesälle osoitetut laskut, joten mitään estettä laskujen maksamiselle ei ollut. Laskut voidaan maksaa kenen tahansa toimesta, kunhan henkilö voidaan tunnistaa voimassa olevasta henkilöllisyystodistuksesta. On kuitenkin organisaation ohjeissa tarkkaan määritelty mitä ja kenelle kuolinpesään liittyviä tietoja saa luovuttaa. Asiainen henkilö halusi tilata palveluyhteenvedon edesmenneen palveluista omaan kotiosoitteeseen. Koska en koe olevani asiantuntija tällä osa-alueella, en ollut varma saanko toimia puolesta asioivan henkilön toiveiden mukaisesti, joten kysyin neuvoa kollegalta. Hän ohjeisti toimimaan niin kuin asiakas oli pyytänyt. Näin sai toimia vain, koska kyseinen henkilö oli edesmenneen lähiomainen eli pesän osakas.

Kuolinpesäasiat koen haasteellisiksi, koska niissä on paljon opittavaa. Oma osaamiseni ei riittänyt hoitamaan asiaa omatoimisesti. Koska yksi tavoitteistani on asia kerralla kuntoon, olen onnistunut mielestäni hyvin. Tarttumalla tehtäviin osaamiseni kehittyy. Rohkeasti ottamalla uudet tilanteet vastaan sekä kysymällä apua tarvittaessa.

3.4 Viikkoanalyysi

Työtehtävissäni on todella paljon toistoa, mutta päivät ovat siitä huolimatta hyvin erilaisia. Jo pelkästään miten valmistaudun päivän tehtäviin, vaikuttaa työn sujuvuuteen ja onnistumiseen. Edellisen viikon paras oppi, oli perehtyminen kuolinpesä asioiden hoitamiseen tarkemmin. Tarkistettuani kollegalta miten tulee toimia pesän osakkaan halutesaan saada kuolinpesään liittyviä tietoja, en saanut vastausta ainoastaan tähän kysymykseen. Vaan minulle selvisi esimerkiksi mikä dokumentti todistaa pesän osakkuuden. Kuolinpesä asioista keskustellessa, joka kerta ilmenee uusia toimintatapoja sekä uutta tietoa mikä helpottaa asioiden käsittelyä.

Pankkiala on muuttunut todella paljon mitä se oli ennen. Olen kuullut vanhemmilta kollegoilta ajasta, jolloin rahaa sai pankista ilman tarkempaa tunnistamista tai tuntemistietojen päivittämistä. Pankissa asioidessa vastassa oli aina sama henkilö valmiina auttamaan. Mobiili- tai verkkopankista ei ollut tietoaakaan. Lähes päivittäin asiakkailta tulee palautetta myös siitä, kuinka ajokortti ei enää käy tunnistautumisvälineenä pankissa. Muutos on

lakisääteinen ja on tullut voimaan vuonna 2019. Pankki ei vaadi muita tunnistautumisvälineitä vain hankaloittaakseen asiakkaan asemaa, päinvastoin. Tällä tavoin varmistetaan turvallinen pankissa asiointi. Ajokortti, joka olisi hyväksyttävissä voimassaoloaikansa puolesta, ei aina sisällä ajantasaista tietoa. Esimerkiksi henkilökuva voi olla hyvinkin paljon muuttunut nykytilanteeseen verrattuna.

Finanssiyhtiö voi irtisanoa asiakkuussuhteen, jos asiakas ei noudata voimassa olevia sopimuksia (Ylikoski-Järvinen 2011: 74). Maanantain tapauksessa asiakkaan sopimuksen noudattamatta jättäminen johti toimenpiteisiin, joka oli palvelujen väliaikainen sulkeminen. Haasteenani oli saada puolesta asioiva asiakas ymmärtämään, miksi ei voida päivittää toisen henkilön tietoja hänen antamiensa tietojen perusteella tai avata palveluita ennen kuin tiedot on päivitetty. Poikkeusta ei voida tehdä, huolimatta siitä, onko asiakas estynyt tulesta itse konttorille tunnistettavaksi.

Ylikoski ja Järvinen kirjassaan *Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla kirjoittavat*, että luottamus on avainasemassa pitkäaikaisen asiakassuhteeseen (Ylikoski-Järvinen 2011: 68). Saatan huomata, että vanhemmat avaavat lapsilleen asiakkuuden samaan pankkiin, jossa ovat olleet itse asiakkaana vuosikaudet. Syynä on luottamus siihen, että kyseinen rahoitusalan yhtiö tekee jatkuvasti erilaisia toimenpiteitä turvataksien heidän taloutensa. Yhtenä esimerkkinä näistä toimenpiteistä käyttäisin verkkopankin kirjautumiseen tarkoitettujen sovellusten päivitykset. Uusimpien sovellusten tavoitteena on turvata verkkopankkiin kirjautuminen.

Uskon, että juuri syntyneen luottamuksen vuoksi pankin ja asiakkaiden välillä, onnistuin keskiviikkona pankkikortin tilaamisen lisäksi, sopimaan verkkopankkitunnuksista. Huoltajat ovat mitä ilmeisemmin tyytyväisiä pankkinsa palveluihin, koska lapsenkin asiakkuuteen avattiin lisää palveluita pankista X. Luottamusta asiakkaiden ja pankin välillä tulen omalta osaltani rakentamaan tulevaisuudessakin. Paras tapa rakentaa sitä, on mielestäni toimia luvatus mukaisesti sovituissa aikatauluissa. Asiakkaat arvostavat yritystä hoi-taa heidän asiansa kuntoon, vaikka ratkaisua ongelmaan ei löytyisikään heti.

Mitä tulee konttorilta käsin tehtäviin ajanvarauksiin, olen todennut hyväksi tavaksi ohjata asiakkaat soittamaan puhelinasiakaspalveluun. Yhden asiakkaan kohdalla se ei vie aikaa, mutta jos kuvio on toistuva, se vie huomattavasti paljon enemmän aikaa muilta tehtäviltä. Varsinkin silloin kuin organisaatiolla on asiakaspalveluprosessi, jotta tulee noudattaa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin. Asiakaspalvelijan tulee vastata asiakkaan

toiveisiin ja tarpeisiin ja muokata palvelua näiden perusteella mahdollisuuksiensa mukaan (Ylikoski-Järvinen-Rosti 2006: 64). Näin ollen asiakaspalvelijan eli minun tehtäväni on kertoa asiakkaalle asiakaspalveluprosessin eri vaiheista. Yksi niistä vaiheista on ajanvaraus vaativissa tilanteissa.

Kestävä asiakasuskollisuus saattaa edellyttää, että asiakkaan toivoma palvelutaso ylittyy mahdollisimman usein (Ylikoski-Järvinen-Rosti 2006: 67). Tämä taitaa pitää paikkaansa. Asiakkaat odottavat, että heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa vastataan. Mikäli odotuksiin ei vastata, tämä saattaa johtaa pankin vaihtoon.

3.5 Viikko 2

Maanantai 10.01.2022 Aamupäivän palvelen ilman ajanvarausta konttorille tulevia asiakkaita. Iltapäivällä kalenteristani on varattu useampi tapaaminen. Kaikki tapaamiset käsittelevät verkkopankkisopimuksen tekemistä. Maassa vallitseva koronatilanne on johtanut siihen, että useassa ravintolassa vaaditaan koronapassia. Moni asiakas tulee hakemaan verkkopankkitunnukset, koska niillä tunnistaudutaan terveydenhoitopalveluun ja haetaan koronapassia.

Tavoitteena tänään on kaikille tapaamisen tuleville avata verkkopankkitunnukset. Yleisin syy miksi asiakkaat tulevat konttorille asioimaan ovat verkkopankkitunnukset. Joko olemassa olevien kanssa on haasteita tai tullaan tekemään kokonaan uudet. Tämän vuoksi tämän tyyppisiä ajanvarauksia on eniten.

Suunnitellut tehtävät toteutuivat hyvin. Koska koen hallitsevani tämän osa-alueen, en koe oppineeni tämän työpäivän pohjalta uutta.

Tiistai 11.01.2022 Tänään konttorille vuoronumerolla tuli asioimaan asiakas, joka halusi yrityksen verkkopankkitunnukset. Tämä tarkoittaa, että asiakkaalla on yrityksen nimissä oleva tili pankissa X. Työskentelen henkilöasiakkaiden parissa, joten tehtäviini ei kuulu yritysasioiden hoitaminen. Siitä huolimatta ryhdyin selvittämään mihin asiointikanavaan asiakas kuuluisi ohjata kyseisen asian osalta. Kollega neuvoi ohjamaan asiakas soittamaan yrityksille suunnattuun asiakaspalvelunumeroon. Soitin asiakkaan puolesta yritysasiakaspuhelinnumeroon. Sain puhelimitse toimintaohjeet, jotka välitin asiakkaalle. Jatkossa vastaavan tilanteen tullen osaan toimia.

Tänään en suunnitellut työpäivääni etukäteen, enkä suuremmin asettanut myöskään tavoitetta tälle päivälle. Edellä mainitun tilanteen eteeni tullen, otin tavoitteeksi auttaa asiakasta ja varmistaa erinomainen asiakaskokemus. Onnistuin tavoitteessani, sillä asiakas lähti konttorilta tyytyväisenä saamansa palveluun sekä ohjeeseen, jonka avulla sai yrityksen verkkopankkitunnukset käyttöön.

Keskiviikko 12.01.2022 Tänään on varattu tapaamisia koko päivälle. Tapaamisten aiheina on verkkopankkisopimuksen avaus, sovellusten käytön opastus sekä asiakkuuden lopetus. Muut työtehtävät ovat ennestään tuttuja, paitsi kuinka asiakkuuden lopettaminen tapahtuu. Toimimalla yrityksen laatimaan ohjeen mukaisesti, uskon selviäväni haasteesta. Suurempana haasteena kuitenkin pidän sitä, onnistunko saamaan asiakas jäämään pankki X:n asiakkaaksi. Ensisijainen tavoitteeni on saada asiakas jäämään.

En onnistunut saamaan asiakasta jatkamaan asiakkaana pankissa X. Mukana tapaamisessa hänellä oli kaikki pankin vaihtoon tarvittavat dokumentit. Pankin vaihto ei johtunut tyytymättömyydestä pankki X:n toimintaan tai sen tarjoamaan palveluun. Asiakas halusi keskittää kaikki palvelunsa yhteen pankkiin ja sijaintinsa vuoksi, pankki X ei ollut paras vaihtoehto asiakkaalle.

Tänään opin mitä asioita tulee ottaa huomioon asiakkuutta lopettaessa. Opin myös sen, ettei asiakkaan menettäminen toiselle finanssialan toimijalle johdu huonoksi koemaansa asiakaspalvelusta tai tyytymättömyydestä pankin toimintaan muuten. Nämä kaksi syytä saattavat olla yleisimpiä, mutta ei ainoat. Joskus kyse saattaa olla asiakkaalle taloudellisesti paremmasta vaihtoehdosta.

Torstai 13.01.2022 Päivän tavoitteena on oppia, kuinka lisätään käyttöoikeus toisen omistamaan tiliin. Se on myös yksi tämän päivän tehtävistäni.

Käyttöoikeus tiliin tarkoittaa, että tilin omistaja voi antaa käyttöoikeuden toiselle henkilölle tileihinsä. Käyttöoikeutetulla on oikeus tehdä esimerkiksi tilisiirtoja valtuuttajan puolesta. Käyttöoikeus merkitään järjestelmään, joka näkyy kyseisen tilin kohdalla. Käyttöoikeuden lisäyksestä laaditaan dokumentti, jonka sopimuksen osapuolet vahvistavat kukin omalla allekirjoituksellaan.

Vaikka teknisesti käyttöoikeuden lisäys tapahtui nopeasti, oli paljon muita tärkeitä asioita mitä piti ottaa huomioon. Kuten se, että kaikki osapuolet ymmärtävät sopimuksen ehdot. Olin valmistautunut tapaamiseen hyvin, joten kaikki tapahtui sujuvasti. Tänään opin lisäämään käyttöoikeuden tiliin tilinomistajan pyynnöstä.

Perjantai 14.01.2022 Aamupäivällä tehtäväni on ottaa asiakkaita vastaan ilman ajanvarausta. Iltapäivällä osallistun organisaation järjestämään koulutukseen, jonka aiheena on kuolinpesäasiat. Tavoitteena on ottaa hyöty irti koulutuksesta, jotta työ olisi mahdollisimman itsenäistä tämän osa-alueen osalta.

Koulutus järjestettiin kasvotusten, mikä teki tapahtumasta erityisesti mielekkään. Tämä mahdollisti keskustelun aiheesta, josta jokainen koulutukseen osallistuja sai uutta tietoa tulevia asiakaskohtaamisia varten. Koulutuksessa käytiin läpi myös käytännön asioita, kuten esimerkiksi kenen puoleen organisaatiossa tulee kääntyä, jonkun tietyn kuolinpesä osa-alueen osalta. Voin sanoa osaamiseni kehittyneen huomattavasti tällä osa-alueella kyseisen koulutuksen ansiosta.

3.6 Viikkoanalyysi

Viime viikon aikana opin paljon uusia asioita. Samankaltaisia tehtäviä tuli paljon, mutta myös uusia. Kuten esimerkiksi verkkopankkitunnusten avaus yritykselle sekä asiakkaiden lopettaminen. Henkilökohtaisesti koen, että yhdenkin asiakkaan menettäminen on suuri menetys yritykselle, alasta riippumatta. Nykyasiakas vaati palvelua asioidessaan pankissa ja muualla. Suomessa on monta eri pankkia. Näin ollen asiakkaalla on mahdollisuus vaihtaa pankkia ja siirtää asiakkuutensa haluamaansa pankkiin.

Perupankkipalveluina pidetään pankkitiliä, maksukorttia sekä verkkopankkipalveluita, jotka vuorostaan kuuluvat päivittäisiin raha-asioihin. Suomen pankit tarjoavat edellä mainittuja palveluita. Pankki X, jossa työskentelen, tarjoaa peruspankkipalveluiden lisäksi laina- sekä sijoituspalveluita. Minun tehtäviini kuuluvat päivittäisiin raha-asioihin liittyvät tehtävät. Yhä useammin kuitenkin huomaan hoitavani asioita, jotka eivät kuulu tehtäviini. Osastolla, jossa työskentelen, on selkeästi ilmaistu eri opasteilla mitkä päivittäisasi- oista eivät vaadi ajanvarausta. Siitä huolimatta asiakkaiden toimesta konttorille tullaan hoitamaan asioita, jotka eivät kuulu päivittäisiin raha-asioihin tai kuuluvat eri osastolle. Esimerkkinä viime viikolla konttorille tullut asiakas yrityksen verkkopankkiasioissa. Suu- rin osa asiakkaista olettaa, että asia kuin asia hoituu tulemalla pankkiin. Sitä ennen ei kuitenkaan ole otettu selvää pankin palveluprosesseista hoidettavaan asiaan liittyen. Tämä saattaa aiheuttaa negatiivisia tunteita asiakkaissa, koska kokevat että eivät saa palvelua.

Vuonna 2014 julkaistussa artikkelissa *Kannattaako pankin vaihto* S-palveluiden palvelupäällikkö Jarno Pelkonen tuo esille, miksi pankkia vaihdetaan ja kannattaako pankin vaihto (Remes 2014). Pelkonen kertoo, että pankkipalveluiden hinta on tärkeä, mutta ei ratkaiseva tekijä pankin vaihdossa. Seurattuani asiakkaiden palveluiden ostokäyttäytymistä sekä heidän asioidessa pankissa muissa asioissa, olen tullut samaan johtopäätöseen Pelkosen kanssa. Pelkonen kertoo myös, että pankkia vaihdetaan useimmiten pankin aiheuttaman virheen takia, joka olennaisesti vaikuttaa asiakkaan talouteen. Artikkelin julkaisusta on kulunut useampi vuosi ja moni asia on muuttunut vuodesta 2014. Yksi asia kuitenkin ei, eikä tule muuttumaan. Asiakkaat vaativat hyvää palvelua Pelkosen mielestä. Olen samaa mieltä hänen kanssaan.

Yritysassiakkaan kohdalla, ongelmana oli se, etten osannut hoitaa asiaa kuntoon. Haastetta lisäsi se, että asiakas suorastaan vaati palvelua. Kuten totesin aikaisemmin, verkkopankkitunnukset kuuluvat päivittäispalveluihin. Yrityspankkiasiointi kuuluu eri osastolle hoidettavaksi ja niissä asioissa asioivat kuuluisi ohjata oikeaan kanavaan asioimaan. Minulla oli tällä kertaa aikaa ryhtyä asiaa selvittämään ja asiakas oli tyytyväinen lopputulokseen. Pohdin vain, mihin kuuluisi asettaa raja? Tehtävien välille mitkä kuuluvat ja eivät kuulu minun hoidettavaksi. Asioiva henkilö osaa vaatia palvelua pankissa, mutta on tilanteita missä itse ei toimi esimerkiksi kotisivuilla julkaistujen ohjeiden mukaisesti. Kuten esimerkiksi tässä tilanteessa. Mikäli teen poikkeuksetta vastaavan tilanteen tullen, se tulee viemään aikaa muista työtehtävistäni ja samalla kuormittamaan kollegoitani. Jatkossa minun tulee rohkeammin ohjata asiakas asioimaan oikeassa kanavassa. Pelkosen mukaan asiakas vaihtaa pankkia vain jos on äärimmäisen tyytymätön pankkinsa palveluihin tai myönteisen luottopäätöksen takia. Tämä minun tulee ottaa huomioon jatkossa sekä muistaa myös asiakkaalla olevan vastuu. Ei voi olettaa saavansa asiat hoidettua välittömästi ja asiointikanavasta riippumatta. Tavoitteenani on jatkossakin pyrkiä tarjoamaan ensiluokkaista asiakaspalvelua toimimalla yrityksen ohjeistusta noudattaen.

3.7 Viikko 3

Maanantai 17.01.2022 Tänään otan asiakkaita ilman ajanvarausta. Päivän tavoitteena on toimia tehokkaasti, jotta pystyn ottamaan mahdollisimman paljon asiakkaita vastaan palveluajan puitteissa. Syytä on minun ottaa huomioon, ettei nopeus ole aina parasta asiakaspalvelutyössä. Kiireessä voi jäädä asian hoitamisen kannalta olennaista tietoa asiakkaalta saamatta.

Tänään kävi asiakas, joka saapui konttorille muutama minuutti sulkemisen jälkeen. Otin hänet vastaan, koska kertoi tulevansa kaukaa. Syy konttorikäynnille oli pankkipalveluiden lopetus pankissa X.

Hän on asiakkaana toisessa pankissa, joka on myös hänen ensisijainen pankkinsa. Asiakkuuden lopetus pankissa X ei onnistunut, koska mukana ei ollut vaadittavaa henkilöllisyystodistusta mukana. Ohjeistin, kuinka tilin lopetuksen voi tehdä myöhemmin kun saa hakemansa henkilöllisyystodistuksen. Asiakas oli erittäin tyytyväinen saamansa palveluun ja siitä, että otin hänet vastaan palveluajan ulkopuolella. Hän jäi harkitsemaan, jos siirtäisi palvelunsa toisesta pankista pankkiin X, josta tulisi hänen ensisijainen pankkinsa.

Tämän esimerkin perusteella saatan todeta, että asiakkaat odottavat asiakaspalvelijalta aitoa välittämistä, joustavuutta sekä ongelman ratkaisua. Onnistuin päivän tavoitteesani, sillä sain kaikki päivän tehtävät tehtyä ja onnistuin tekemään jopa enemmän kuin tavoitteena alun perin oli.

Huomaan kehittyväni työni kokonaiskuvan hahmottamisessa. Oman aikataulun noudattaminen ja asiakkaiden odotuksiin on välillä haasteellista. Opin pikkuhiljaa missä vaiheessa voin joustaa omasta aikataulusta ja missä vaiheessa sitä tulee noudattaa tarkasti. Jatkuva joustaminen johtaa tulevaisuudessa työpäivään ilman taukoja, joka saattaa pidemmällä aikavälillä vaikuttaa omaan hyvinvointiin ja sittemmin heijastua myös asiakkaisiin.

Tiistai 18.02.2022 Tavoitteena on päivän tapaamisessa ottaa kaikki asiat huomioon, jotka liittyvät rahaston lunastukseen. Yksi tehtävistäni on ottaa rahastotoimeksianto vastaan, itse lunastus tehdään sijoitusasiantuntijan toimesta. Toimeksiantolomake tulee täyttää niin, jotta siitä käy selvästi ilmi mitä toimeksiannon vastaanottaja on veloitettu tekemään.

Yhden kohdan lomakkeesta olen merkannut väärin. Asiakas halusi lunastaa kaikki rahastosalkussa olevat varat, jolloin lunastettava summa tulee merkata osuuksina euro määrän sijaan. Osuuksien arvo vaihtelee markkina-arvon mukaan, joten lunastettava summa voi lunastushetkellä poiketa asiakkaalle ilmoitetusta summasta. Tällöin lunastus ei olisi sopimuksen mukainen.

En ole onnistunut hoitamaan kyseisestä tehtävää itselleni asetetun tavoitteen mukaisesti, mutta olen oppinut uuden asian. Jatkossa osaan merkitä lunastettavan osuuden osuuksina tai euromääräisenä, riippuen minkä verran osuuksia asiakas haluaa lunastaa.

Keskiviikko 19.01.2022 Muiden päivittäisten tehtävien lisäksi, tänään on tarkoitus lisätä muutama lääkelasku apteekin toimittamien laskutuspyyntöjen perusteella. Kuten muillekin laskuttajille, apteekkiin on mahdollista tehdä suoramaksu sopimus. Apteekki toimittaa asiakkaan pyynnöstä laskutustiedot pankkiin. Tätä tapaa hoitaa laskut käyttävät enimmäkseen iäkkäämmät ihmiset, joilla on kuukausittain toistuvia lääkelaskuja. Kyseistä laskutustapaa käyttäen pankissa käynnit vähenevät, joka on hyvä ratkaisu asiakkaan kannalta.

Laskutustietoja järjestelmään syöttäessä, tulee olla tarkkana. On varmistettava, että lasku ohjautuu oikealle asiakkaalle sekä laskuttajana on oikea apteekki. Tehtyäni maksusopimuksen, lisäsin tehtävän vielä omalle seurantalistalle. Tarkistan seuraavana päivänä, toimiiko sähköinen laskutus sopimuksen mukaisesti.

Torstai 20.01.2022 Tänään tulee pari asiakasta ajanvarauksella. Loppupäivän otan vuoronumerolla asioivat asiakkaat vastaan. Tavoitteena on hoitaa päivän tehtävät ja aloittaa seuraava työpäivä uusilla tehtävillä.

Yksi asiakkaista tuli konttorille kortilla maksaessa ilmenneen ongelman vuoksi. Olisi halunnut tilata uuden pankkikortin. Tunnistautumisvälineenä hänellä oli ajokortti, joten pankkikortin tilausta ei voitu laittaa eteenpäin. Uusia palveluita ei voida avata ajokorttia vastaan, koska ajokortti ei ole laillisesti hyväksyttävä henkilöllisyystodistus enää. Asiakas ei ollut kovin tyytyväinen asiasta.

Eräs toinen tämän päivän asiakkaista tuli lukkiutuneiden verkkopankkitunnusten takia. Myös hänellä oli ajokortti tunnistautumisvälineenä, eikä pankkitunnuksia voitu avata tämän vuoksi. Asiakas suhtautui myönteisesti asiaan, koska ymmärsi kyseessä olevan vain hänen pankkiturvallisuutensa varmistaminen.

Ihmisillä on tapana suhtautua asioihin eri tavalla, kuten näistä kahdesta esimerkistä käy ilmi. Toimihenkilön on toimittava sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti joka tilanteessa. Huolimatta siitä, miten asiakas suhtautuu asiaan.

Perjantai 21.01.2022 Päivän tehtäviin kuuluu asioinnin opastus, tunnuslukusovelluksen aktivointi sekä käyttöoikeuden lisäys.

Verkkopankkitunnusten käytön opastukseen tuli iäkäs henkilö. Tapaaminen oli minun varaama edelliseltä viikolta. Viime kerralla asiakkaan asioidessa konttorilla huomasin, että asia vaatii keskittymistä molemmilta. Minun oli vaikea keskittyä asiaan, koska kont-

torilla oli poikkeuksellisen paljon asiakkaita ja kaikki odottivat vuoroaan päästä asioimaan. Asiakas saattoi aistia kiireen tunteen, jonka vuoksi hänenkin oli vaikea keskittyä opeteltavaan asiaan. Tänään sen sijaan kaikki sujui ongelmitta. Asiakas onnistui kirjautumaan itsenäisesti verkkopankkiin pienellä avustuksella.

Sanoisin osaamiseni kehittyneen siltä osin, että tässä tapauksessa osasin tunnistaa asiakkaan digiosaamisen tason ja todeta hänen tarvitsevan aikaa asioiden läpikäymiseen. Viime viikolla jos olisin yrittänyt opastaa häntä kiireessä, en usko että hän olisi onnistunut itsenäisesti kirjautumaan verkkopankkiin sen jälkeen. Tänään tapaaminen oli erittäin onnistunut molempien kannalta. Asiakas pääsee hoitamaan pankkiasioitaan sähköisesti ja minä saan hyvän mielen, tietäen ettei asiakas koe jääneensä pulaan hänelle hankalan asian takia.

3.8 Viikkoanalyysi

Pankkialalla työskentely saattaa vaikuttaa yksinkertaiselta ja vailla haasteita. Paikkaansa pitää, että tehtävien toistoa on paljon. Vaihtelevuutta työpäiviin kuitenkin tuo erilaisten ihmisten tapaaminen ja miten he ovat valmistautuneet tapaamisessa käsiteltävään asiaan kannalta.

Vaikka osaamiseni kehittyy jatkuvasti ja itsevarmuutta tulee koko ajan lisää, virheitäkin tulee tehtyä. Kuten viime viikolla virheellisesti rahastotoimeksiantolomakkeen täyttäminen. Olen huomannut myös sen, että harvoin on mistään kovin vakavasta kyse ja virheet voidaan korjata. Virheiden korjaaminen vain teettää ylimääräistä työtä, joten niiden välttäminen on suositeltavaa. Toisaalta niistä oppii parhaiten. Rahastonlunastuslomakkeeseen liittyvän virheen korjaamisen aloitin ottamalla yhteyttä asiakkaaseen uudestaan. Ei ole helppoa myöntää virheitään, mutta olen oppinut, että virheen myöntäminen herättää ihmisissä luottamuksen tunnetta. Virheiden tekeminen on inhimillistä ja niiden myöntäminen mielestäni rohkeaa. Asiakas tuli konttorille uudestaan sovittuna aikana ja allekirjoitti korjatun rahastonlunastus lomakkeen.

Olen tyytyväinen, että otin maanantaina myöhästyneen asiakkaan vastaan. Aukioloaikojen ulkopuolella harvoin on aikaa ottaa asiakkaita vastaan, koska on päivän jälkityöt tekemättä. Pankkiala on minulle uusi ja paljon asioita on opeteltavana. Huomaan kehittyväni aikatauluttamisessa ja asioiden tärkeysjärjestykseen laittamisessa. Asiakkaan asia ei voitu hoitaa heti, vaikka oletin että asian hoitaminen olisi ollut nopea. Päätökseeni

ottaa hänet vastaa vaikutti myös se, että asiakas ei asu pankin läheisyydessä ja uuden käynnin järjestäminen olisi ollut hänelle hankala. Asiakasuskollisuuden luominen edellyttää, että asiakkaan toivoma palvelutaso ylitetään mahdollisimman usein (Ylikoski; Järvinen; Rosti 2006: 67). Tässä tapauksessa asiakkaan toivoma palvelutaso ylittyi, koska harkitsi jäävänä asiakasuskollisena pankille X. Kirjan kirjoittajat jatkavat tekstissään, ettei palvelulaadun tasoa kannata ylittää kovinkaan usein, koska asiakas saattaa olettaa saavansa joka kerta korkeatasoista palvelua. Se ei kuitenkaan ole aina mahdollista. Seuraavalla kerralla vastaavan tilanteen tullen, minun on syytä miettiä herättääkö toimintaani asiakkaassa liian suuria odotuksia. Tällä kertaa hän oli valmis jäämään pankki X:n asiakkaaksi. Mutta onkohan hän tietoinen, ettei voida tarjota palvelua pankin aukioloaikojen ulkopuolella? Jatkossakin tavoitteeni on tarjota ensiluokkaista asiakaspalvelua. Tulen kuitenkin harkitsemaan sitä, missä tilanteessa voin poiketa organisaation ohjeista ja missä tilanteessa niiden mukaan toimiminen olisi sekä asiakkaan ja pankin edun mukaista.

Kun puhutaan pankkiturvallisuudesta, on vaikea hahmotta, miten eri tavoin voidaan varmistaa turvallinen pankkitoiminta. Pankkitoimintaan liittyy riskejä. Esimerkkejä pankkitoimintaan kohdistuvista riskeistä ovat: asiakkaisiin, palveluihin, maineeseen ja imagoon kohdistuvia riskejä (Kontkanen 2009: 71).

Asiakas, joka vaatii kortin tilaamista ajokorttia vastaan tai lukkiutuneiden verkkopankkitunnusten avaamista, ei tiedosta pyydettyjen toimintoihin liittyviä riskejä. Mikäli asiakkaan tunnistaminen ei ole riittävä, tällöin ei ole turvallista jatkaa pyydettyjä toimeksiantoja. Jos uusien palveluiden avaaminen olisi kovin yksinkertaista, se tarkoittaisi, että kuka tahansa voisi tilata kortin toisen puolesta ja pahimmassa tapauksessa velkaantua toisen nimiin. Tässä tapauksessa on kyse asiakkaaseen kohdistuvasta riskistä. Sen lisäksi tähän liittyy myös pankin maineeseen sekä imagoon kohdistuvia riskejä. Mikäli pankki ei noudata viranomaisen asettamia velvoitteita, siitä voi aiheutua taloudellista haittaa imagohaitan lisäksi. Pankki X:n sekä minun sen edustajana, tavoitteena on ajatella asiakkaan etua tavoitteellisen toiminnan lisäksi. Pankkitoiminnan keskiössä on asiakas. Asiakkaan saattaa olla vaikea ymmärtää miksi toimitaan tietyllä tavalla. Siitä huolimatta pankissa toimivan henkilön on varmistaa, ettei toiminnan seurauksena ole riskejä.

3.9 Viikko 4

Maanantai 24.01.2022 Muiden tehtävien lisäksi, kalenteristani löytyy yksi ajanvaraus tänään. Huoltaja on tulossa alaikäisen kanssa sopimaan pankkikortin tilauksesta sekä tunnustautumaan. Tunnustautuminen tarkoittaa oman henkilöllisyyden todistamista. Asiakas on lähdössä matkalla ja toiveena on saada pankkikortti matkalle mukaan.

Tavoitteenani on tehdä omalta osaltani tarvittavat toimenpiteet, jotta kortin valmistusprosessi alkaa mahdollisimman pian. Niihin toimenpiteisiin kuuluu tarvittavien asiakirjojen tarkistus, asiakkaan tunnistaminen ja korttitilauksen teko.

Suunnitellut tehtävät onnistuivat hyvin. Kortti laitettu tilaukseen ja kaikki päivän tehtävät tuli tehtyä.

Tiistai 25.01.2022 Nosto käyttölainatililtä. Käyttölaina on kertaluotto, jonka myöntäminen ei vaadi takaajia tai vakuuksia (<https://www.aktia.fi/fi/usein-kysytyt-kysymykset/kategoria/lainat/kayttolaina-ja-kulutusluotto/mika-on-kayttolaina>).

Asiakas tulee tekemään siirron käyttölainatililtään ilmoittamalleen tilille. Siirto on verrattavissa tavalliseen tilisiirtoon, ainoa eron on, että se tapahtuu eri ohjelman kautta kuin ulko- tai kotimaan pankkisiirrot. Kyseistä ohjelmaa en ole aikaisemmin käyttänyt. Ohjelmaan tutustuminen oli yksi osa yrityksen perehdytysuunnitelmaa. Ohjelman käyttö ei ole itsessään vaikeaa, mutta siinä on muutama tärkeä kohta, joka täytyy ottaa huomioon siirtoa tehdessä. Ohjelma laskee veloittavan palvelumaksun automaattisesti. Koska automaattisesti laskettu summa ei ole suhteessa oikeasti veloittavaan palvelumaksuun kyseisestä palvelusta, maksu täytyy veloittaa manuaalisesti asiakkaalta. Toivon muistavani tämän tänään tapaamisessa.

Muistin tehdä tarvittavan muutoksen. Palvelumaksu ei silti veloittunut oikein, koska kohta miltä tililtä palvelumaksu veloitetaan, jäi tyhjäksi. Asiakkaalta ei maksua veloitettu, joten pankki X ei tässä tapauksessa ole saanut maksua tuotetusta palvelusta. Seuraavan kerran todennäköisesti muistan täyttää veloitus-tili kohdan.

Keskiviikko 26.01.2022 Tänään kalenteristani on varattu tapaaminen sekin lunastukseen. Suomessa sekkejä ei enää käytetä yksityishenkilöiden maksamisessa (Kontkanen 2009: 225). Lunastettavat sekkit ovatkin yleensä ulkomailta saatuja sekkejä.

Minun tehtäväni tänään on vastaanottaa sekki asiakkaalta, huolehtia että asiakas allekirjoittaa sekki sekä toimittaa se lunastettavaksi sekkejä käsittelevälle osastolle. Sekkiä luovutettaessa henkilö, jolle sekki on asetettu, siirtää sen pankille lunastettavaksi kirjoittamalla nimensä sekkiin kääntöpuolelle (Kontkanen 2009: 224). Koska sekkiä käyttäminen ei ole enää kovin yleistä, en ollut nähnyt vastaavanlaista asiakirjaa aikaisemmin. Sekkiä käsittelevä vaikeutti myös, että lunastettava summa oli ilmoitettu ulkomaan valuutassa. Haasteista huolimatta, hoidin tehtävän onnistuneesti. Toimitin sekki lunastettavaksi allekirjoituksineen sekä opin miten tulee toimia seuraavan kerran vastaavan tilanteen tullen.

Torstai 27.01.2022 Asiakas tulee tekemään ulkomaan eli SEPA- maksun. SEPA- maksussa on kyse tavallisesta tilisiirrosta, joka tehdään kahden euroalueeseen kuuluvan maan välillä (Wickström 2020). Tavoitteena on tehdä kyseinen siirto asiakkaan pyynnön mukaisesti.

Tilisiirto ei onnistunut aivan moitteettomasti. Tilisiirtoa tehdessä, järjestelmässä ilmeni hetkellinen tekninen häiriö. En ollut aivan varma onnistuiko siirto tarkoituksen mukaisesti, joten tein sen uudelleen. Järjestelmän alkaessa toimimaan taas normaalisti selvisi, että summa olikin veloittunut asiakkaan tililtä kaksi kertaa.

Tapahtuneen virheen vuoksi totean, ettei järjestelmiinkään ole luottamista. Ennen toista tilisiirtoa tarkistin oliko siirto mennyt tarkoituksen mukaisesti, eikä maksua näkynyt tilitapahtumissa ollenkaan. En voinut muuta kuin tehdä sen uudestaan. Vasta asiakkaan lähdettyä huomasi tapahtuneen virheen.

Perjantai 28.01.2022 Tänään on tiedossa asiakkaiden vastaanottoa ilman ajanvarausta.

Konttorille tuli asioimaan henkilö, joka tarvitsi omaisuusluettelon sijoituksistaan verottajaa varten. Tehtäviini kuuluu ainoastaan rahastotoimeksiannon vastaanottaminen. Hain avukseni sijoitusasiantuntijan. Seurattuani kollegan työskentelyä, minulle selvisi tarkemmin mikä dokumentti on kyseessä ja mistä luettelon saa tulostettua asiakasta varten jatkossa. Vaikka en ole sijoitusasiantuntija, kyseisen luettelon voin tulostaa ja antaa asiakkaalle niin pyydettyä.

3.9 Viikkoanalyysi

Viime viikolla ilmeni pari haastetta. Yksi niistä oli kahteen kertaan asiakkaalta veloittunut ulkomaanmaksu, osittain minun toimintavirheestäni johtuen. Virheen huomattuani, laitoin

viestiä asiasta ulkomaan maksuja käsittelevälle osastolle. Selvittelyn jälkeen tuli ilmi, että maksun vastaanottaja ei antanut lupaa omalle pankille palauttaa ylimääräinen maksu maksajalle. Tässä tilanteessa maksajan pankki, tässä tapauksessa pankki X, ei voinut enää tehdä mitään asian eteen. Asian hoitaminen on jäänyt kokonaan maksajalle.

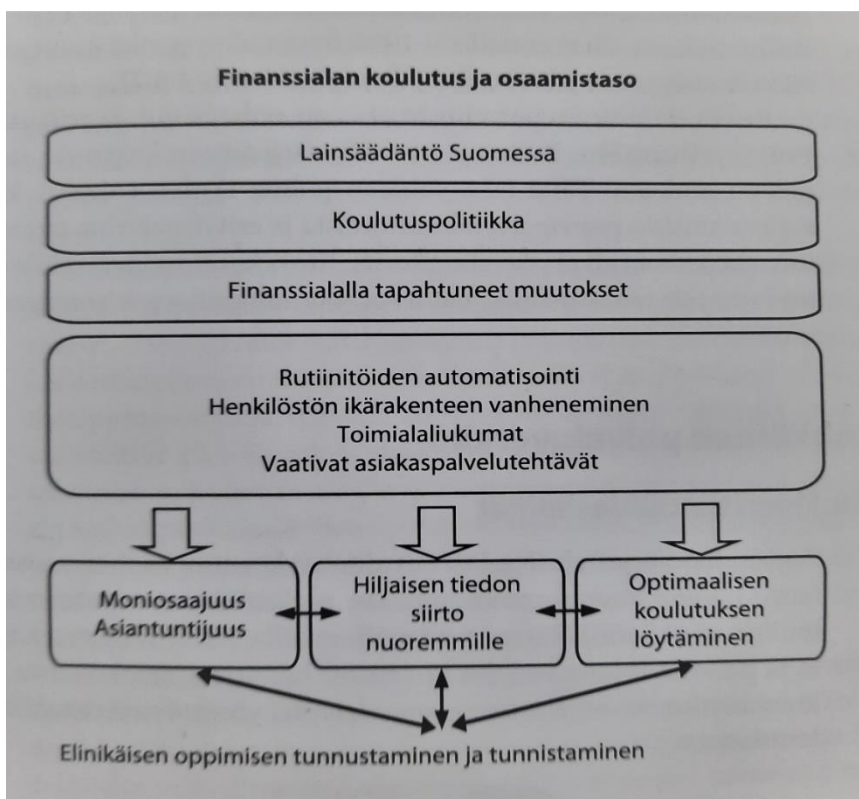
Tästä opin, mikäli maksu ei näyt heti asiakkaan tilitapahtumissa toimeksiantoa ei pidä toteuttaa. Kyse ei ollut suuresta summasta. Asiakkaalle aiheutui minun toimintavirheestäni ylimääräisiä kuluja. Asia jäi ulkomaan maksuja hoitavalle osastolle käsiteltäväksi, joten miten asia ratkaistaan, en osaa sanoa tässä vaiheessa.

Toinen haasteellinen tilanne oli perjantaina kun asiakas tuli hakemaan omaisuusluetteloa konttorilta. Asiakkaan oli kiire saada kyseinen dokumentti. Koska sijoitustehtävistä vastuulleni kuuluu vain rahaston lunastuksen toimeksiannon vastaanottaminen, osaaminen tällä osa-alueella on hyvin heikkoa. Kyse oli vain lomakkeen tulostamisesta, mutta asian hoitamista vaikeutti se, etten tiennyt mikä dokumentti oli kyseessä. Ratkaisu tilanteeseen oli pyytää kollega avuksi.

Tulevaisuudessa asiakaspalvelijan on osattava soveltaa osaamistaan myynti- ja palvelutilanteissa (Kontkanen 2009: 66). Kirjan julkaisusta on kulunut monta vuotta, mutta tulevaisuus joka kirjassa mainitaan, on nyt. Kuten aikaisemmin tekstissäni mainitsin, asiakaspalvelijan on oltava moniosaaja. Kuvassa 2 näkyy, että finanssialan toimintaa ohjaa lainsäädäntö. Vaadittavaan osaamiseen vaikuttavat finanssialalla tapahtuneet muutokset sekä työtehtävät ovat yhä vaativampia. Asiantuntijaksi kehittymiseen vaikuttaa useampikin asia. Kuten kuvasta huomata saattaa, jotta toimihenkilön osaaminen nousee asiantuntijatasolle, on osattava kerätä tietoa eri lähteistä. Osaamiseen vaikuttaa myös optimaalisen koulutuksen löytäminen.

Tuodessani perjantai päivän tilanne viikkopalaverissa esille, työnantajani suositteli viettämään päivän sijoitusasiantuntijan seurassa ja tutustumaan aihe-alueeseen tarkemmin. Seurannan tarkoituksena ei ole tehdä minusta asiantuntijaa kyseisellä osa-alueella. Tarkoitus on kehittää osaamistani yleisellä tasolla, jotta vastaavien tehtävien hoitaminen olisi tulevaisuudessa helpompaa ja yksinkertaisempaa. Kyseisessä tilanteessa olisin voinut toimia siten, että olisin ohjannut asiakkaan asioimaan oikeassa kanavassa esim. soittamalla sijoituslinjalle. Koska tavoitteenani on kehittyä alan ammattilaiseksi tulevaisuudessa, edellä mainittu vaihtoehto ei ole voinut tulla kysymykseen. Kuten Högmän kirjassaan toteaa, pankkityö edellyttää joustokykyä muun muassa työtapojen suhteen. Olen samaa mieltä hänen kanssaan. On osattava mukautua tilanteeseen ja pyrittävä

kehittämään omaa osaamistaan aina kuin mahdollista. Tässä tilanteessa tein sen pyytämällä kokeneempi kollega avukseni. Erityisesti haluan tuoda esille hiljaisen tiedon siirtymisen tärkeyden. On paljon tietoa, jotta ei ole kirjallisesti saatavilla. Kuten esimerkiksi järjestelmässä ilmennyt tekninen häiriö ulkomaanmaksua suorittaessa. Myöhemmin keskustelussa kollegan kanssa kävi ilmi, että tilisiirto ei näykään tilitapahtumissa heti kuten se näkyy kotimaan siirroissa. Tämä on asia mitä välttämättä ei muista kertoa uudelle henkilölle. Paras tapa hiljaisen tiedon siirtymiseen, on aloittaa keskustelu mieltä askaruttavista asioista kollegoiden kanssa.



Kuva 2 Finanssialan koulutus ja osaamistaso Finanssialan keskusliitto

3.10 Viikko 5

Maanantai 31.01.2022 Iltapäivän tapaaminen käsittelee asiakkuuden avausta. Asiakas on tulossa avaamaan asiakkuutta pankkiin X, jotta saa käyttöoikeuden kuolinpesä tiliin.

Koska asiakkuuden avausprosessi poikkeaa hieman asiakkuuden avauksesta asiakkaalle, jolle tulevat päivittäisasiointiin liittyvät palvelut, on otettava muutama asia huomioon. Tavoitteena on tehdä tarvittavat toimenpiteet, jotta asiakkaalle voidaan lisätä käyttöoikeus kuolinpesätiliin mahdollisimman nopeasti. Ennen kuin käyttöoikeus voidaan lisätä, on tarkistettava, että tarvittavat dokumentit on toimitettu kuolinpesäosakkaiden toimesta.

Asiakkuuden perustaminen onnistui ja lisäsin käyttöoikeuden asiakkaan pyynnöstä. Virallisten asiakirjojen tulkitseminen on välillä haastavaa, koska en ole aikaisemmin työni puolesta sitä joutunut tekemään. Haastavissa tilanteissa apua on saatavilla. Tämänkin päivän haasteista selvisin kollegoiden avulla.

Tiistai 01.02.2022 Vuokravakuustilin panttaus. Pankit tarjoavat mahdollisuutta avata vuokravakuustili verkossa. Vuokravakuustiliksi avataan tavallinen tili, jonka varat pantataan kunnes tilinomistaja ilmoittaa pankille toisin. Tänäpäin konttorille tuleva asiakas on avannut tilin valmiiksi ja siirtänyt varat, jotka pantataan. Panttaus tarkoittaa varojen jäädyttämistä eli tilillä olevia rahoja ei voi käyttää ennen kuin tili vapautetaan käyttöön.

Panttaussitoumus tehdään kolmena kappaleena. Yksi kullekin osapuolelle: asiakkaalle, vuokranantajalle sekä pankille. Kaikkiin kolmeen kappaleeseen tulee kahden toimihenkilön allekirjoituksen asiakkaan allekirjoituksen lisäksi.

Suunniteltu tehtävä ei toteutunut suunnitelmien mukaisesti. Unohdin ottaa toisen toimihenkilön allekirjoituksen todentamaan pankin ja asiakkaan välille tehdyn sopimuksen. Panttaussitoumus ei ole pätevä ilman kaikkien osapuolten allekirjoituksia. Pyysin asiakasta tulemaan uudestaan konttorille ja tuomaan sopimuspaperit allekirjoitettavaksi.

Keskiviikko 02.02.2022 Edunvalvontapäätöksen käsittely. Edunvalvontavaltuus tarkoittaa sitä, että henkilö valtuuttaa valitsemansa henkilön huolehtimaan omista asioistaan siltä varalta, että ei voi niitä myöhemmin itse hoitaa (Mäenpää 2022).

Edunvaltuutettu ja edunvalvoja tulevat konttorille yhdessä tuomassa viranomaisen myöntämän edunvalvontapäätöksen. Tehtäväni on ottaa edunvalvontavaltakirja vastaan ja merkitä mitä oikeuksia edunvalvojalla on päämiehensä pankkiasioissa.

Kummallakin asiakkaalla oli tarvittavat dokumentit mukana, mm. voimassa olevat henkilöllisyystodistukset. Tapaamisessa kaikki sujui suunnitelmien mukaisesti. Tänäpäin opin mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota edunvalvontavaltakirjaa vastaanottaessa. Opin

myös sen, että edunvalvontatapauksessa edunvalvojalla on täysi oikeus päättää edunvalvottavan asioista.

Torstai 03.02.2022 Asiakas tuli vuoronumerolla asioimaan nostaakseen käteistä tililtään. Monesti asiakkaat olettavat, samojen palvelujen löytyvän pankkinsa kaikilta konttoreilta. Konttori, jossa työskentelen ei tarjoa käteispalveluita. Toin vaihtoehtoisesti muut tavat esille saada käteistä käyttöönsä. Nopein ja helpoin tapa on nostaa rahaa käteisnostoautomaateista pankkikortilla. Asiakas oli tyytyväinen tarjoamaani ratkaisuun ja lähti etsimään lähimmän käteisnostoautomaatin.

Tänään totesin, että on asiakas odottaa toimihenkilöltä ongelman ratkaisua. Mikäli jokin asiakkaan pyytämistä asioista ei ole toteutettavissa, on osattava vaihtoehtoisesti etsiä ratkaisu ongelmaan.

Kerran asiakas kertoi kokemastaan asiakaspalvelutilanteesta. Asiakas oli mennyt ilmenneen ongelman vuoksi asioimaan erääseen toimipisteeseen. Kaikkiin asiakkaan esittämiin kysymyksiin, asiakaspalvelija vastasi ettei tiedä. Asiakas totesi siinä tilanteessa, että hänkin olisi voinut olla töissä asiakaspalvelijan roolissa, koska hänkin osaa sanoa "en tiedä".

Perjantai 04.02.2022 Kuolinpesätilin lopetus. Muiden päivittäisten tehtävien lisäksi, tänään lopetin kuolinpesätilin. Kuolinpesä tilin lopetus eroaa tavallisen tilin lopetuksesta. Tavallisen käyttötilin lopetuspyyntö tulee tilin omistajalta itseltään. Kuolinpesätilin lopetuksessa täytyy ottaa huomioon, kenen toimesta tilinlopetuspyyntö esitetään, onko henkilö valtuutettu lopettamaan tili ja siirtämään mahdolliset varat ja onko muita pesän osakkaita, joihin kyseinen toimeksianto voi vaikuttaa.

Tilin lopetus onnistui. Asiakkaalla eli pesän osakkaalla oli tarvittavat dokumentit tilin lopetukseen mukana. Papereiden tulkitseminen on haasteellista. Pyysin apua kollegalta vahvistusta omaan tulkintaan. Otettuni kaikki toimitetut dokumentit huomioon, totesin että tilin lopetuksen voi toteuttaa.

Asiakas oli tullut asioimaan vuoronumerolla. Vastavia asioiden hoitoa varten tulisi varata aika, koska dokumenttien tulkitseminen on aikaa vievä. Huomasin, että asia oli toteutavissa suhteellisen sopivassa ajassa, niin ryhdyin sitä tekemään.

3.11 Viikkoanalyysi

Paljon uutta on tullut esille viime viikolla. Yhä itsenäisemmin pystyn suoriutumaan työtehtävistäni. Apua kuitenkin joudun pyytämään vielä haasteellisissa tilanteissa. Koska koen kuolinpesäasiat haasteellisiksi, helposti päädyn kysymään apua kollegoilta niissä tilanteissa. Kollegat kannustavat kysymään apua aina hankalan tilanteen eteen tullessa. Olen huomannut, eniten apua tarvitsevani kuolinpesä tilanteissa.

Viikon aikana jouduin selvittämään, minkälainen vaikutus on allekirjoituksen puuttumisella vuokravakuustili asian etenemisen kannalta. Sen lisäksi selvitin mitä asioita tulee ottaa huomioon kuolinpesätilin lopetuksessa. Kuolinpesätilin lopetus sujui ongelmitta. Vuokravakuustilin avausprosessissa kyseessä oli tekemäni palveluvirhe. Palvelussa tapahtuneet virheet on korjattava niin pian kuin mahdollista, mieluummin välittömästi (Ylikoski-Järvinen-Rosti 2006: 73). Huomattuani tapahtuneen virheen, otin yhteyttä asiakkaaseen heti. Toimittuani välittömästi korjatakseeni tapahtunut virhe, asiakas ei ollut vielä ehtinyt toimittaa dokumentteja eteenpäin vuokranantajalle. Jos olisi käynyt toisin, virhe olisi ollut edelleen korjattavissa, mutta se olisi ollut haasteellisempaa. Kirjassa Hyvä asiakaspalvelu - *menestystekijä finanssialalla* kerrotaan jos palvelu suoritetaan oikein ja virheet korjataan, se lisää uskollisuutta ja tyytyväisyyttä asiakkaiden keskuudessa. Palveluvirheiden korjaaminen ei ole aina omasta toiminnastaan kiinni. Kuten Viikkoanalyysissä 3.9 käy ilmi, jossa virheellisen maksun saaja ei antanut lupaa maksun palauttamiseen. Virheet on aina kuitenkin pyrittävä korjaamaan välittömästi ja tämän mukaan tuleen toimimaan tulevaisuudessakin.

3.12 Viikko 6

Maanantai 07.02.2022 Tänään ajanvarauksella tulee asioimaan ulkomaalainen asiakas. Varatun tapaamisen tarkoitus on verkkopankin tunnistautumiseen vaadittavan sovelluksen aktivointi. Asiakas on käynyt kollegalla aikaisemmin samasta syystä. Tavoitteeni on tehdä tarvittavat toimenpiteet sovelluksen aktivoimiseksi ja opastaa asiakasta niiden käytössä.

Sovelluksen aktivointi onnistui. Huomasin asiakasta opastaessa, ettei kielimuurin takia asiakas ymmärtänyt kertomiani antamiani ohjeita. Koska en voinut tietää ymmärtääkö toinen, rohkaisin asiakasta ilmaisemaan kun ohjeet tuntuvat liian vaikeilta.

Tulin siihen johtopäätökseen tänään, että asiakaspalvelijan täytyy pystyä mukautumaan tilanteeseen asiakkaan valmiuksien mukaisesti.

Tiistai 08.02.2022 Työtehtäviini kuuluu tänään asiakkaiden vastaanotto ilman ajanvarausta. Iltapäivän kalenterista olen varannut aikaa koulutukselle. Koulutus järjestetään verkon kautta. Koulutuksen aiheena on verkkoviestien käsittely. Asiakkaat lähestyvät pankkia eri kanavia pitkin tarvittaessa. Esimerkiksi soittamalla, tulemalla paikan päälle tai lähettämällä verkon kautta viestin. Tavoitteenani on oppia käyttämään verkkoviestien käsittelyyn tarkoitettua järjestelmää. Tavoitteeni toteutuminen näkyy vasta verkkoviestien käsittelyn yhteydessä.

Keskiviikko 09.02.2022 Yksi päivän tehtävistäni on väärin käsiin joutuneen luottokortin sulkeminen sekä uuden tilaaminen. Tavoitteenani on hoitaa luottokortin sulku ja uuden tilaus.

Asiakas huomasi tillillään veloituksia, joita ei tunnistanut omikseen. Tapaamisen yhteydessä asiakkaan pyynnöstä suljin pankkikortin ja tilasin tilalle uuden.

Opin, että asiakkaita täytyy muistuttaa pankkiasioinnin turvallisuudesta aina kuin mahdollista. Asiakas oli laittanut luottokorttitietonsa epäluotettavalle sivulle, jonka jälkeen tilitapahtumiin on alkanut ilmestymään pieniä veloituksia. Asiakas toimi hyvin ottamalla yhteyttä pankkiinsa epäselvän tilanteen selvittämiseksi.

Torstai 10.02.2022 Kuolinpesädokumenttien vastaanottaminen sekä kuolinpesäyksikölle käsiteltäväksi toimittaminen kuuluu tämän päivän tehtäviin, muiden aikaisemmin mainittujen päivittäisten tehtävien lisäksi. Pesän osakas on toimittanut joitakin dokumentteja aikaisemmin.

Minun tehtäväni on vastaanottaa dokumentit ja toimittaa ne eteenpäin käsiteltäväksi. Olen huomannut, että kuolinpesäasioita hoitavilla henkilöillä, jotka ovat yleensä lähiomaisia, on kysymyksiä kuolinpesäprosessiin liittyen. Tavoitteenani on helpottaa asiakkaan oloa vaikeassa elämäntilanteessa, vastaamalla kysymyksiin ja ohjeistamalla kuinka asiat tulee hoitaa jatkon kannalta.

Onnistuin tavoitteessani. Palvelutilanteen päätyttyä asiakas kiitti hyvästä palvelusta. Huomaan osaamiseeni kehittyneen, sillä osaan etsiä tietoa tiettyyn asiaan liittyen ja näin myös auttaa asiakasta mieltä askarruttavissa asioissa.

Perjantai 11.02.2022 Päivän tehtäviin kuuluu asiakkaiden vastaanotto ilman ajanvarausta sekä viikkoraportin kirjoittaminen ja lähettäminen lähimmälle esimiehelle.

Kehittymistäni sekä oppimistani seurataan esimiehen toimesta. Viikkoraportin yhteydessä kirjoitan työhön liittyvistä onnistumisista, esille tulleista haasteista sekä itselleen asetetuista tavoitteista työn ja oppimisen kannalta.

Tarkoitus on lähettää raportti esimiehelle luettavaksi tänään. Tästä käytännöstä koen olevan hyötyä oman oppimisen ja kehittymisen kannalta. Organisaation johtotehtävissä olevien henkilöiden ollessaan tietoisia henkilöstönsä vahvuuksista sekä työssään kokeamista haasteista, pystytään paremmin tarjoamaan osaamista täydentävää koulutusta ja vastaavasti hyödyntämään henkilöstönsä vahvuuksia erilaisissa tehtävissä.

3.13 Viikkoanalyysi

Viime viikolla ei varsinaisesti mitään ongelmia tullut eteen, mutta selvitettäviä asioita tuntuu olevan työssäni aina. Ennen kuin voi etsiä ratkaisua asiakkaan ongelmaan, on ensin selvitettävä tarkemmin mistä on kyse.

Maanantaina konttorille tulleen ulkomaalaisen asiakkaan kohdalla, piti selvittää mikä taustatekijä oli usein konttorilla asiointiin. Edellisellä konttorikäynnillä kollega on tehnyt sovelluksen aktivoinnin ohjeiden mukaisesti sekä opasti asiakasta sen käytössä. Kuitenkin asiakas oli jälleen kerran konttorilla lukkiutuneen salasanan vuoksi. Kysyessäni asiakkaalta, ymmärtääkö hän esimerkiksi mikä on käyttäjätunnus ja salasana, kävi ilmi että käsitteet olivat hänelle vieraita. Hänen laittaessaan tunnukset väärään kenttään, tunnukset turvallisuussyistä lukkiutuivat. Jatkossa verkkopankin kirjautumisen helpottamiseksi, kirjoitin käsitteiden merkitykset paperille ja kerroin millä tavoin ne erottuvat toisistaan käytännössä.

Asiakkaan luottokortin joutuessa väärin käsiin, ennen kuin osasin ohjeistaa miten asiakkaan tulee toimia tässä tilanteessa, piti selvittää mistä tarkemmin on kyse. Sinänsä olen tehnyt osaltani tarvittavat toimenpiteet sulkemalla kortin ja varmistamalla, että asiakas saa tilalle uuden. Kuinka tulee toimia vastaavassa tilanteessa, opastetaan pankki X:n verkkosivuilla. Asiakas ei ole onnistunut löytämään tarvitsemaansa tietoa verkkosivuilta, joten en uskonut hänen löytävän tietoa myöskään kenelle viranomaiselle esimerkiksi kuuluisi ilmoittaa tapahtuneesta rikoksesta.

Asiakasneuvojan tulee mukautua tilanteeseen asiakkaan valmiuksien mukaisesti. Jos asiakkaalla ei ole valmiuksia löytää tietoa internetistä, on turha ohjata asiakas itsepalvelukanavaan. Myös vuorovaikutustilanteissa asiakasneuvojan on muokattava viestintäänsä asiakkaan tunnetilan ja reaktion mukaan (Ylikoski-Järvinen 2011: 147). Tilanne missä asiakasneuvojan on kaikista eniten muokattava viestintäänsä asiakkaan tunnetilan mukaan, ovat kuolinpesä tilanteet mielestäni. Edesmenneen asioita ovat hoitamassa useimmiten lähiomaiset. Taustalla oleva suru lähimmäisen menetyksestä, voi vaikuttaa henkilön kykyyn hoitaa pankkiasiat sekä ymmärtämään verkkosivuilta luettuja tai asiakasneuvojan toimesta annettuja ohjeita.

Omaa kehittymistäni työssä on tukenut viikoittainen oman työn analysointi viikkoraportin yhteydessä. Esimerkiksi aikaisemmin tekstissäni mainittuun kuolinpesäasioiden hoitoon ja verkkoviestien käsittelyyn liittyvään koulutukseen osallistuin esimiehen aloitteesta. Ilmaistuani yhdessä kirjoittamassani viikkoraportissa haluavani osata hallita paremmin kuolinpesä prosessin, esimies ilmoitti minut koulutukseen.

Pankkitoiminnan käsikirja on ilmestynyt vuonna 2009. Silloin kirjan kirjoittanut Erkki Kontkanen yhteistyössä muiden pankkialan asiantuntijoiden kanssa, totesivat että pankkialan tehtävien hoito tulee olemaan tulevaisuudessa entistä vaativampaa (Kontkanen 2009: 66). Mielestäni kirjassa mainittua tulevaisuutta eletään parasta aikaa. Pankkialan tehtävien hoito on vaativaa ja pankissa työskentelevän henkilön on kykenevä mukautumaan sekä soveltamaan aikaisemmin opittua eri tilanteissa. Eri organisaatioissa ollaan tietoisia pankkialalla tapahtuneesta murroksesta, jonka seurauksena onnistunut pankkiasiointi ei ole pelkästään pankin vastuulla. Asiakkaan on myös kehitettävä omaa osaamistaan sekä pyrittävä sopeutumaan tilanteeseen. Organisaatioissa, kuten myös pankissa X panostetaan henkilöstön osaamisen kehittämiseen järjestämällä erilaisia koulutuksia sekä seuraamalla henkilöstönsä kehittymistä eri keinoin. Tällä tavoin varmistetaan, että asiakas tarvitsemansa avun pankkiasioden hoidossa.

Viitaten edelliseen kappaleeseen, pyrin kehittämään omaa osaamistani jatkossakin osallistumalla koulutuksiin, jotka ovat tärkeitä asiakasneuvojan roolin kehittymisen kannalta. Mielestäni toimin hyvin edellä mainituissa tilanteissa, enkä osaa sanoa mitä olisin voinut tehdä eri lailla. Asiakasneuvojan roolissa on tärkein aito halu auttaa ja ratkaista asiakkaan ongelma. Asiakkaat tunnistavat vilpittömyyden ja arvostavat sitä.

3.14 Viikko 7

Maanantai 14.02.2022 Aamupäivän otan asiakkaat vuoronumerojärjestyksessä vastaan. Iltapäivän olen varannut verkkoviestien käsittelyyn. Tavoitteenani on käsitellä mahdollisimman monta viestiä.

Verkkoviestin välityksellä asiakkaan kanssa käyty keskustelu saattaa olla haasteellista. Tarkoittaa, että asia ei välttämättä tule kuntoon yhden viestin välityksellä. Pyrin vastaamaan viesteissä mahdollisimman perusteellisesti sekä ennakoimaan vastauksissani mitä muita haasteita asiakkaalle saattaa tulla eteen kyseisen asian osalta.

Koska olen vasta aloittelija tässä asiassa, en vastannut kovinkaan moneen viestiin. Haastetta lisäsi järjestelmän tuntemattomuus sekä kirjoitetun tekstin ymmärtäminen.

Tiistai 15.02.2022 Asiakas on tullut huijatuksi verkossa antamaan tunnuksensa väärälle sivustolle.

Näissä tapauksissa tunnukset tulee sulkea välittömästi. Asiakas on ollut yhteydessä sulukupalveluun ja tunnukset suljettiin. Minun tehtäväni on avata uusi verkkopankkisopimus eli antaa uudet tunnukset.

Kuka tahansa voi tulla huijatuksi verkossa. Opin tänään, että huijauksia harrastavat keksivät jatkuvasti uusia keinoja päästä käsiksi toisen varallisuuteen. Koska asiakkaan kertoman perusteella, kyseessä oli uusi, ennen kuulematon tapa millä saatiin verkkopankkitunnukset tietoon.

Keskiviikko 16.02.2022 Asiakas tulee tekemään asiakkuuden siirtovaltakirjan. Asiakas siirtää asiakkuutensa toisesta pankista, pankkiin X. Hän on saanut myönteisen luottopäätöksen, jonka ansiosta siirtää kaikki palvelut samaan pankkiin.

Asiakkaan pyynnöstä siirtovaltakirja tehtiin, jonka jälkeen se toimitettiin asiakkaan nykyiseen pankkiin käsiteltäväksi. Siirtovaltakirjassa on lueteltuna asiakkaan palvelut toisessa pankissa ja mitkä palveluista halutaan siirtää.

Asiakas esitti kysymyksiä pankin siirtoon liittyviä kysymyksiä, kuten esimerkiksi kannattaako kaikki palvelut siirtää ja keskittää palvelut samaan pankkiin. Osasin vastata asiakkaan esittämiin kysymyksiin asiantuntevasti ja perusteellisesti.

Torstai 17.02.2020 Päivittäisasiain läpikäynti asiakkaan kanssa. Asiakkaat, joilla ei ole mahdollisuutta tarkastella pankkipalveluitaan verkkopankin kautta, tulevat aika ajoin konttorille päivittämään palveluitaan. Tapaamisessa osa palveluista suljetaan ja tilalle mahdollisesti avataan uusia.

Tänään tili lopetettiin minun ehdotuksestani palvelumaksuissa säästämiseksi. Koen osaamiseni kehittyneen siltä osin, sillä osaan ottaa huomioon kokonaiskuvan asiakkaan palveluista.

Perjantai 18.02.2022 Iltapäivän ajanvaraus, pikamääräyksen lähetys toiseen pankkiin. Pikamääräys tarkoittaa tilisiirtoa toiseen pankkiin, joka näkyy saajan tilillä välittömästi.

Koska en on ole tehnyt vastaavaa aikaisemmin, tavoitteena on suorittaa asiakkaan esittämä pyyntö virheettömästi. Haastetta lisää se, etten käytä siirtoon tarkoitettua ohjelmaa kovinkaan usein työssäni.

Siirron tekeminen onnistui virhettä. Varsinkin suurissa tilisiirroissa, tänäänkin oli kyseessä sellainen, jännittää tuleeko tehtyä kaikki ohjeen mukaisesti. Apuna minulla oli hyvät ohjeet. Opin tänään tekemään pikamääräyksen asiakkaan niin halutessa.

3.15 Viikkoanalyysi

Viime viikon opettavaisin asia oli verkkoviestikoulutus. Aloittaessani niiden käsittelyä, huomasin niissä piilevän haasteen. Verkkoviestien käsittelyssä suurin haaste on ymmärtää lähetetyn viestin sisältö. Viestinässä, jossa asiakas on fyysisesti läsnä, on mahdollista kysyä lisätietoa hoidettavaan asiaan liittyen. Lisätietojen saaminen viestin välityksellä on myös mahdollista, mutta vastauksen saaminen saattaa kestää. Vastaavasti asiakas voi kokea vaikeaksi tulkita viestissä lähetetyn ohjeen esimerkiksi. Viestintä tulisi sopeuttaa vastaamaan asiakkaan tietotarpeita ja viestinässä tulisi käyttää termejä, joita asiakas ymmärtää (Ylikoski-Järvinen 2011:149).

Yksi viikon haasteista on ollut myös viestien käsittely. Käytin yhden viestin parissa mielestäni liikaa aikaa. Haastetta lisäsi myös uuden järjestelmän käytön opettelu. Ennen kuin viesti oli valmis lähetettäväksi, piti selvittää monta asiaa sekä varmistaa, että viestin sisältö kirjoitettu vastaamaan asiakkaan tietotarpeita. Kieliasuun myös piti kiinnittää huomiota. Tässäkin tilanteessa piti ottaa huomioon toimivani pankki X:n edustajana. Viestinnässä, sen kaikissa muodoissa pitää näkyä asiantuntijuus.

Tutustuessani asiakkaan olemassa oleviin palveluihin, osaan ehdottaa muita taloudellisesti kannattavia ratkaisuja. Osaan kertoa esimerkiksi säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvistä palveluista tai ehdottaa tarpeettomien palveluiden lopettamista, joista asiakas maksaa kuukausittain.

Pankkialalla oppii joka päivä jotain uutta. Välillä jokin tieto saattaa tuntua tarpeettomalta, mutta kaikki tieto on hyödyllistä ja siitä voi olla apua jossain tilanteessa.

4 OPITTUA

Päiväkirjaraportoinnin jakso on tullut päätökseen. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana olen joutunut tarkastelemaan työtehtäviäni uudesta näkökulmasta ja etsimään uusia toimintamalleja työtehtäviini eri lähteistä. Verratessani nykytilannetta alkutilanteeseen, huomaan osaamiseni kehittyneen monenkin asian osalta. Tärkein opittu asia on, työn oppii parhaiten käytännön kautta. Mikäli tavoitteena on kehittyä pankkialan ammattilaiseksi, se onnistuu parhaiten käytännön kautta.

Parhaaksi menetelmäksi työhön koen, tehtävien priorisoinnin Eisenhowerin matriisin mukaan. Kiireellisessä ympäristössä työskentely tuo välillä haasteita luokitella työtehtävät kiireellisyysluokan mukaan.

Työssäni käyttämät lähteet ovat erinomainen työkalu pankkialalla työskentelevälle tai pyrkivälle. Esimerkiksi Pankkitoiminnan käsikirjaa voi ehdottomasti käyttää oppikirjana rahoituslalle pyrkivälle. Kirjassa on esitelty tarkasti pankkitoiminnan käsitteet, joista on ollut apua työssäni. Myös muista opinnäytetyössäni käyttämistäni lähteistä olen löytänyt uusia oivalluksia työhöni liittyen, vaikkakin mahdollisia uusia toimintamalleja ei löytynyt suoraan tehtäviin liittyen.

Ennen opinnäytetyön aloittamista, tutkin organisaatiosta löytyvän materiaalin alaan liittyen. Sieltä löytyi useampi Pankkitoiminnan käsikirja, jotta voisi käyttää oppimateriaalina uuden työntekijän perehdytyksessä.

Opinnäytetyön kirjoittamisen jakson aikana olen ollut työsuhteessa pankissa X, jonka jälkeen on seurannut parin kuukauden tauko työstä. Huomaan kuinka paljon olen kehittynyt edellisen työjakson ja opinnäytetyön tarkastelujakson aikana. Tauon jälkeen palatuani samojen työtehtävieni pariin, pystyn itsenäisemmin hoitamaan työtäni. Opinnäytetyön ansiosta osaan priorisoida työtehtäviäni paremmin. Esimerkiksi jälkitöitä työpäivän päätteeksi on ollut alkuvuodesta huomattavasti enemmän, kuin nykypäivänä on. On kiehtovaa huomata, kuinka tehdyn opinnäytetyön ansiosta, olen kehittynyt omassa työssäni.

LÄHTEET

Finanssivalvonta 2022. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/asiakkaan-tunnistaminen-ja-tunteminen/>. Viitattu 27.12.2021

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan kirjapaino.

My star idea blogs 2021: <https://mystaridea.com/fi/sidosryhm%c3%a4analyysi-projektin-hallinta-mallit-ja-neuvot/> Viitattu 03.06.2021

Mäenpää 2022: <https://aatos.app/artikkelit/edunvalvontavaltuutus/ilmainen-lomake-edunvalvontavaltuutus/?msclkid=da901df6e6aa1f22501e7f657c20358b> Viitattu 02.02.2022

Remes 2014: <https://omaaikalehti.fi/kannattaako-pankin-vaihto/>. Viitattu 14.01.2022

Vikman 2022: <https://duunitori.fi/tyoelama/eisenhowerin-matriisi>. Viitattu 02.01.2022

Wickström 2020: <https://wise.com/fi/blog/mika-on-sepa-maksu>. Viitattu 27.01.2022

Ylikoski, T.; Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu-menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T.; Järvinen, R. 2011. Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla. Jyväskylä: Bookwell Oy.