



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Senioreiden päivittäisten raha-asioiden hoito

Vuorioksa, Sini

2015 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Senioreiden päivittäisten raha-asioiden hoito

Sini Vuorioksa
Liiketalous
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2015

Sini Vuorioksa

Senioreiden päivittäisten raha-asioiden hoito

Vuosi 2015 Sivumäärä 31

Tämän opinnäytetyön aiheena on seniorien päivittäisten raha-asioiden hoito. Suomen väestö ikääntyy ja yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa. Elämänlaatua merkittävästi parantava tekijä on mahdollisuus asua omassa kodissa mahdollisimman pitkään, jotta se olisi saavutettavissa, on pystyttävä huolehtimaan omien asioiden hoidosta.

Työssä on käsitelty teknologian tuomia muutoksia ja sitä kuinka se on vaikuttanut tapoihin toimia. Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää ovatko kohderyhmän seniorit omaksuneet uusia tapoja hoitaa pankkiasiointiaan ja ovatko he tietoisia käyttämiensä palveluiden kustannuksista.

Tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus. Menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut on litteroitu ja analysoitu. Teoriaosa sisälsi palvelut, niiden määritelmän ja laadun. Tietopohjaa täydennettiin kertomalla Suomen väestörakenteen muutoksesta ja esittelemällä peruspankkipalveluita. Lähteinä opinnäytetyössä on käytetty alan kirjallisuutta sekä Internet-lähteitä. Tehdyt haastattelut tukivat hyvin käytettyä teoriaa.

Työhön haastateltiin kolmea senioria ja haastattelut tehtiin senioriasunnoissa. Haastateltavilta kysyttiin, mitä pankkipalveluita he käyttävät päivittäisten raha-asioiden hoitoon ja lisäksi heiltä tiedusteltiin kehitystoiveita pankkipalveluihin. Tutkimuksessa selvisi, että kohderyhmän seniorit kokevat tullessa unohdetuiksi. He kaipaisivat henkilökohtaisempaa palvelua. Senioreilla on usein liikkuminen ja lähteminen vaikeaa erilaisten kipujen vuoksi. Kehitysideana nousi pankkien jalkautuminen senioriasuntoihin tai palvelutaloihin.

Sini Vuorioksa

The daily finances of elderly people

Year	2015	Pages	31
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to clarify how elderly people handle their daily finances. The population of Finland is aging and the percentage of people over 65 years of age is growing. Quality of life improves if there is a possibility to stay at home as long as possible. In order to achieve this, the senior must be able to look after his or her own affairs.

This thesis report examines how technology has developed and how it has changed people's behavior. The objective of this study was to determine whether the seniors of the target group could absorb new ways of managing their daily finances and also to determine their level of understanding of the expenses of the services that they are using.

The study was executed using a qualitative case study carried out as theme interviews. Interviews were transcribed and then analyzed. In the theoretical section the services are defined and their quality described. This knowledge base was completed with an overview of the structural changes that have taken place in Finland's population and a description of the basic financial services on offer in Finland. Sources in this study were taken from online and printed literature. Performed interviews supported well used theory.

For this study three elderly persons were interviewed in their homes. Each interviewee was asked which bank services they use and also which improvements they would recommend for the bank services. The study revealed that the target group of seniors felt that they had been forgotten and that they would need more face-to-face service. It is often hard for seniors to move about because of their different kind type of pains. As a result the thesis report recommends that banks attempt to have a presence in senior housing or sheltered homes.

Keywords, Senior, daily finance, services

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tutkimuksen taustaa ja tavoitteet.....	6
1.2	Työn rajaus ja rakenne.....	7
1.3	Tutkimusmenetelmät.....	7
2	Seniorien määritelmä	8
2.1	Väestörakenne	8
2.2	Väestöennuste	10
2.3	Seniorien asuminen	10
3	Palvelut	11
3.1	Palvelun laatu.....	11
3.2	Palvelun kannattavuus	12
4	Pankin päivittäispalveluiden määritelmä	13
4.1	Maksuliikenteen kanavat	14
4.2	Maksuvälineet.....	18
4.3	Konttorikäynnin yhteydessä	18
5	Haastattelut.....	19
6	Tulosten analysointi	20
7	Yhteenveto ja pohdintaa	22
	Lähteet	26
	Kuviot.....	28
	Liitteet.....	29

1 Johdanto

Suomen historiassa on pankkeja ollut pitkään. Ensimmäiset on perustettu jo 1820-luvulla. Suomi otti oman rahan eli markan käyttöönsä 1860. (Suomen pankki.) 1980-luvulla rahoitusmarkkinat vapautuivat. Tällöin uusien toimijoiden myötä luotonanto löystyi ja perästä seurannut 90-luvun syvä lama aloitti pankkikriisin. Tästä seurasi pankkikonttoreiden ja henkilöstön määrän raju lasku. 90-lukua leimasivat myös useat fuusiot pankkien välillä. Kansainvälistyminen, teknologian kehitys ja asiakkaiden tarpeiden muutokset ovat vaikuttaneet viime vuosien pankkitoiminnan muutoksiin. On syntynyt suuria finanssikonserneja, joista löytyy laaja valikoima erilaisia pankki- ja vakuutuspalveluja. (Kontkanen 2011, 14-15.)

Pankkitoiminta on muuttunut, se muuttuu koko ajan, muutostahti tuntuu vain kiihtyvän ja muutokset näkyvät suoraan asiakkaille. Suuri osa kuluttajista hyväksyy teknologian mukanaan tuomat muutokset. Se on tuonut mukanaan kokonaan uusia palveluita, mutta myös tapoja miten asioita hoidetaan. Teknologian avulla voidaan parantaa asiakaspalvelua, tuottaa tasalaatuisempaa palvelua ja sitä kautta luoda sekä säilyttää hyvä asiakaskunta. (Ylikoski 2001, 14.)

Valtaosalla pankkien asiakkaista tarpeet ja käyttäytyminen ovat muuttuneet. Pankkien rooliksi on jäänyt enenevässä määrin neuvojen antaminen. Väestö ikääntyy ja ikääntynyt väestö on usein vauraampaa kuin nuoremmat sukupolvet, tämä taas on lisännyt säästö- ja sijoituspalvelujen kysyntää. (Kontkanen 2011, 15.) Pankit ovat vastanneet tähän kysyntään, mutta ovatko näiden palvelujen ulkopuolelle jääneet laaja seniorien joukko, joilla ei ole edellytyksiä käyttää apunaan sijoituksen asiantuntijoita, vaan hoitavat raha-asiansa itsenäisesti niillä tiedoilla ja taidoilla joita heille on itselle karttunut. Tässä työssä on perehdytty päivittäisten raha-asioidensa itsenäisesti hoitaviin senioreihin.

1.1 Tutkimuksen taustaa ja tavoitteet

Teknologian kehitys on näinä vuosina vaikuttanut kotitalouksien taloudenhallintaan merkittävästi. Se on muuttanut tapoja hoitaa päivittäisiä raha-asioita. Siinä missä ennen menttiin fyysisesti paikan päälle kivijalkaliikkeeseen hoitamaan asiointi, hoidetaan asioita nykyään kotisohvalla sähköisesti.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville ovatko seniorit pystyneet muuttamaan omia toimintatapojaan raha-asioiden hoidon suhteen ja ovatko he mukautuneet teknologian tuomiin muutoksiin. Lisäksi pyrittiin selvittämään, toimivatko seniorit aiemmin opitun mukaisesti, mikä on mahdollisesti heille taloudellisesti epäedullista. Tämä tutkimus on auttanut kohderyhmän senioreiden kotitalouksia näkemään kokonaisuuksia palveluntarjoajista ja huomioimaan

omia kehityskohteitaan. Raha-asioiden hoitaminen on muuttunut niin paljon, että se on tuottanut asiantuntijoillekin vaikeuksia pysyä muutosten perässä. Pääsääntöisesti teknologia on tuonut helpotusta peruspankkipalveluiden hoitoon, mutta tutkimuksen ennakkokäsityksen mukaan senioreilla on uusien toimintatapojen haltuunotto ollut vaikeampaa verrattuna nuorempiin sukupolviin.

Tutkimusongelmaa selvitettiin seuraavien apukysymyksien avulla: Mitä seniorit tietävät peruspankkipalveluista? Tietävätkö he, mitä niistä maksavat?

1.2 Työn rajaaminen ja rakenne

Työn rajaaminen oli tärkeää tehdä jo aikaisessa vaiheessa tutkimusta. Tällä estettiin, ettei tutkimusongelmasta tulisi turhan laajaa. Rajaaminen myös tarkensi sitä tietoa, mitä haluttiin kerätyllä aineistolla saada (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 81-82). Tutkimuksesta rajattiin pois sellaiset henkilöt, joille on määrätty edunvalvoja. Holhustoimi järjestää henkilölle edunvalvojan, mikäli hän on sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi kykenemätön pitämään huolta omista taloudellisista asioistaan. Holhustoimea sääntelee laki holhustoimesta (442/1999, HolhL). Edunvalvojana voi toimia esimerkiksi lähiomainen tai sellainen voidaan määrätä erikseen maistraatin kautta (Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto, Valtonen 2015, 77-79). Toisin sanoen työstä on rajattu pois sellaiset seniorit, jotka eivät itsenäisesti hoida raha-asioitaan.

Työn rakenne on seuraavanlainen: Luvussa 1 on johdanto; työn teoreettinen viitekehys ja tietopohjaa on käsitelty luvuissa 2-4. Työn tietoperusta kokoaa olemassa olevan tiedon ja ohjaa uuden tiedon etsinnässä. Luvuissa 5 ja 6 on kuvattu haastattelut ja niiden analysointi. Luku 7 sisältää yhteenvedon, pohdinnat ja arvion työn luotettavuudesta.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Kvalitatiivinen tutkimussuuntaus, eli laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineisto on kerätty luonnollisista tilanteista ja tutkimuskohde on valittu tarkoituksella. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyritty löytämään tai paljastamaan tosiasioita, sen sijaan että olisi keskitytty todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157-160.)

Opinnäytetyön tutkimuksen lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus. Tapaustutkimuksella saadaan tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa tilanteessa ja luonnollisessa ympäristössä. Tapaustutkimus sopii huonosti ymmärrettyjen tilanteiden tai käyttäytymisen tutkimiseen. Se sopii silloin, kun tutkittava kohde ymmärretään yhtenä tapauksena. Tyypilli-

sesti tapaustutkimusta käyttävällä on aiempaa tietoa tutkittavasta kohteesta, jotta on mahdollista esittää lisäkysymyksiä tarvittavan tiedon saamiseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014 52-55.)

Tapaustutkimuksessa oleellisinta ei ole määrällinen tiedon keruu, vaan se, että tutkitaan kuinka jokin tapahtuu. Tyypillistä teemahaastattelulle on, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka asettelu puuttuu. (Hirsjärvi ym 2007, 203.) Aineisto tähän työhön on kerätty kvalitatiivisen tutkimuksen lajia käyttäen. Menetelmänä on käytetty teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua.

Teemahaastattelu sopi parhaiten tähän työhön, koska se mahdollisti jatko- ja lisäkysymysten esittämisen haastattelujen aikana. Tutkimuksen kohderyhmälle haastattelu oli paras menetelmä lähteä selvittämään tutkimusongelmaa verrattuna kyselylomakkeeseen. Haastatteluita voidaan tulkita puhutun lisäksi ilmeistä ja eleistä. Ne ovatkin tärkeässä roolissa kommunikoinnissa. Toisin sanoen sanaton viestintä täydentää puhuttua viestiä. Tulkinnessa tosin tulisi noudattaa varovaisuutta, jotta välttyttäisiin ylitulkinnoilta. (Aalto-yliopisto.) Teemahaastattelu mahdollisti lisäksi, että tulevia haastatteluja voitiin muokata edellisten haastattelujen perusteella sen mukaan, minkälaisia asioita aiemmista haastatteluista oli noussut esille joita ei aiemmin ollut osattu ottaa huomioon. (Ojasalo, ym. 2014, 41.)

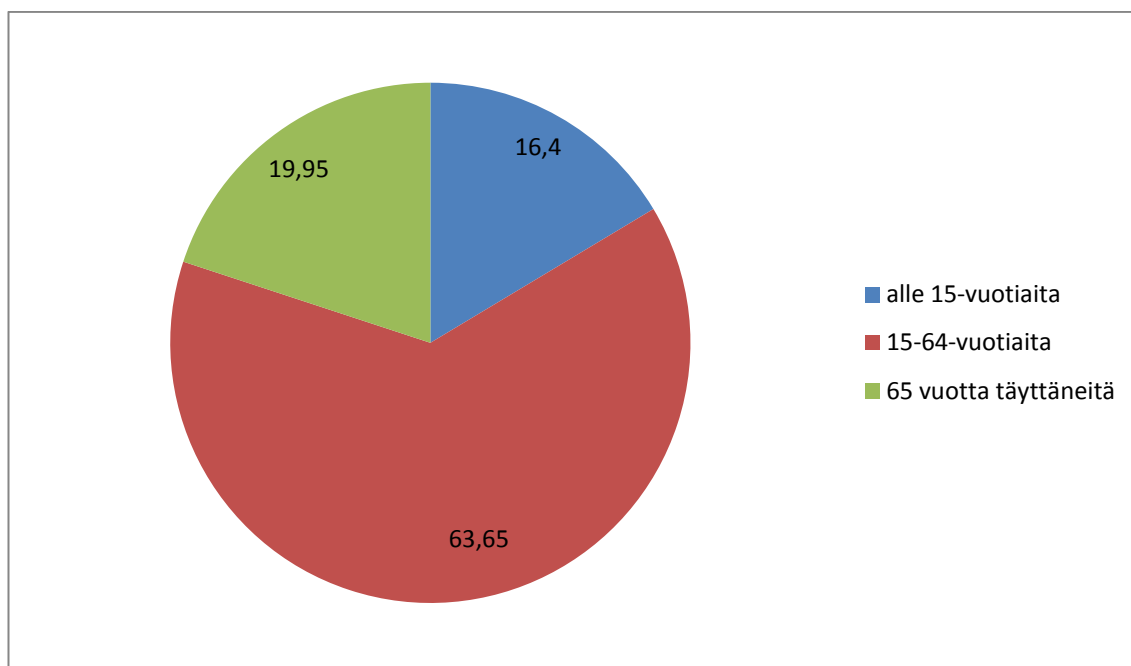
2 Seniorien määritelmä

Tutkimuksessa senioreilla tarkoitetaan yli 65-vuotiaita henkilöitä. Rajaus 65-vuoden kohdalla oli looginen myös siinä mielessä, että se on ollut yleinen vanhuseläkkeen ikäraja vuoteen 2003 asti. Vuoden 2003 jälkeen vanhuseläkkeen ikärajaksi on vaihtunut joustavasti 63-68 vuoden iässä alkava vanhuseläke. (Rapo 2014.)

Seniori terminä on kiertoilmaus vanhukselle, mutta opinnäytetyössä olisi iäkkäämmät ihmiset saattanut kokea vanhus sanan loukkaavana. 65-vuotias ei tänä päivänä ole vanha, kun ikäänntyminen tapahtuu verrattain hitaasti. Muisti ei heikkene niin kuin luullaan, vaan tilalle on tullut elinajan kestävä oppiminen. Uuden oppiminen vaatii seniorilta useampia toistoja kuin nuorempana, mutta harjoittelulla esimerkiksi teknologian oppiminen voi tuoda uusia toimintatapoja tai vaikka tarjota ajanvietettä.

2.1 Väestörakenne

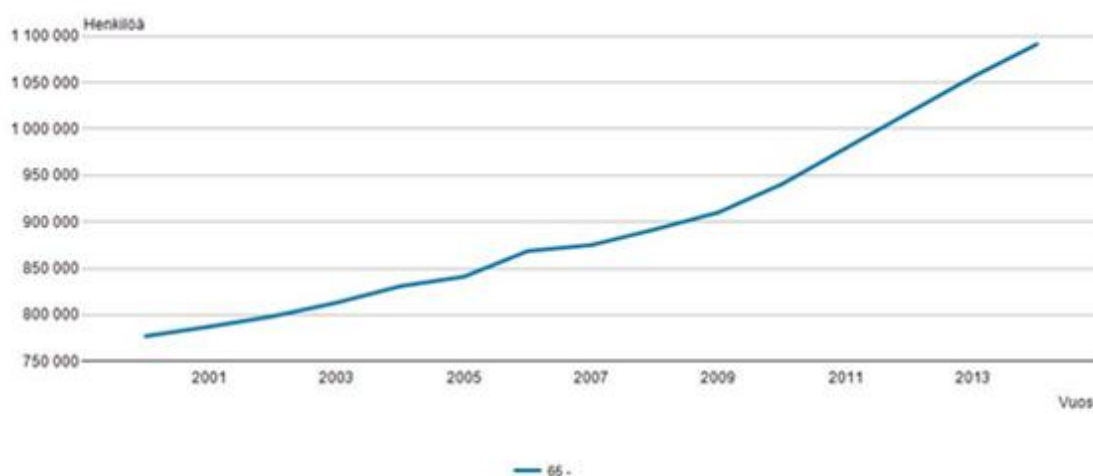
Suomen väkiluku vuodenvaihteessa 2014-2015 oli 5 471 753 henkilöä. 65 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä oli 1 091 388. (Suomen virallinen tilasto (SVT), 2015.)(Kuvio 1.)



Kuvio 1. Väestörakenne vuodenvaihteessa 2014-2015

Väestörakenne on muuttunut. 65 vuotta täyttäneitä on väestöstä enemmän kuin alle 15-vuotiaita. Tähän on vaikuttanut syntyvyyden, kuolleisuuden ja muuttoliikkeen kehitykset. Suomessa syntyvyys on ollut merkittävin tekijä väestörakenteen muutoksiin, suuret ikäluokat, eli sodan jälkeen syntyneet. (SVTb 2003.) Sodan jälkeen syntyi paljon lapsia. He vanhenevat, siirtyvät eläkkeelle ja on ollut pitkään tiedossa, että se tulee vaikuttamaan huoltosuhteeseen.

Kuviosta 2. voi havaita miten senioreiden määrä on kasvanut vuodesta 2001 vuoteen 2013.



Kuvio 2. Yli 65-vuotiaiden määrä vuodesta 2001 vuoteen 2013 (SVTa)

Yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä oli 15 prosenttia vuonna 2000. Vuoteen 2015 mennessä senioreiden osuus väestöstä oli kasvanut lähes 20 prosenttiin. (SVTb.)

2.2 Väestöennuste

Ikääntyneiden määrä kasvaa voimakkaasti. Voimakkaimmillaan ikääntyminen on seuraavat 20 vuotta. Uusimpien ennusteiden mukaan kuitenkin maltillisemmin kuin aiemmin ennustettiin. Tämä on seurausta siitä, että yhä useampi elää pidempään. Elinajanodote on jopa 16 vuotta pidempään, kuin mitä se oli vielä toisen maailmansodan aikana. Vuoteen 2030 mennessä oletetaan senioreiden osuuden väestöstä kasvaneen 26,3 prosenttiin. (SVTb 2003.) Ikärakenteen muutos nopeasti ja voimakkaasti vaikuttaa taloudelliseen huoltosuhteeseen ja sen merkitys tulee korostumaan entisestään. Taloudellisella huoltosuhteella tarkoitetaan ei-työssäkäyvien määrää suhteessa työssäkäyviin. Ei-työssäkäyviin lukeutuu lapset, opiskelijat, työttömät ja eläkeläiset. (Ruotsalainen 2013.)

2.3 Seniorien asuminen

Senioreiden määrän lisääntyessä väestön ikärakenteen muutosten vuoksi on kaupungeilla ja kunnilla ollut haasteita tarjota riittävästi senioreiden tarpeisiin sopivia asuntoja. Kun ikää tulee lisää, asuinpaikka ja kodin esteettömyys vaikuttavat elämänlaatuun enenevässä määrin. Iän mukanaan tuomiin haasteisiin voi vaikuttaa jo etukäteen esimerkiksi muuttamalla läheisten läheisyyteen, palvelutaloon tai senioritaloon. (Ikääntyvän palveluopas 2015.) Seuraavassa kappaleessa on käsitelty tarkemmin seniorien asumismuotoa, senioriasuntoja, sillä tutkimuksen kohderyhmä asuu senioriasunnoissa.

Senioriasunnot ovat pääsääntöisesti yli 55-vuotiaille suunnattuja asuntoja. Seniorikodeissa on pyritty ottamaan huomioon turvallisuus, esteettömyys tai palveluiden tarjonta. Lähtökohta senioriasunnoille on ikääntyvän mahdollisuus asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Lisäksi tavoitteena on, että jokaiselle tarjotaan turvallinen asuminen riippumatta hänen toimintakunnosta tai varallisuudesta. Useimmissa seniorikodeissa on yhteisiä tiloja joissa asukkaat voivat tavata toisiaan ja joissa on mahdollisuus yhdessä tekemiseen. Näillä asioilla voidaan vähentää yksinäisyyttä. Toisin kuin palvelukoteja, senioriasuntoja ei ole tarkkaan määritetty. Sen vuoksi niiden tarjoamat puitteet ja palveluiden tarjonta saattavat keskenään suuressi vaihdella.

3 Palvelut

Mitä palvelu on? Palvelut voi käsittää hyvin monin eri tavoin aina henkilökohtaisesta palvelusta, palveluun tuotteena. Jopa kone voi olla palvelua, mikäli se on räätälöity ja toimitettu asiakkaan toivomusten mukaisesti. Grönroos (2009, 76-77) lisää, että palveluja voi myydä tai ostaa, mutta niitä ei voi käsin konkreettisesti kokea. Palvelut ovat ratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Ne syntyvät asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutus ei välttämättä tapahdu suoraan, vaan se saattaa olla epäsuoraa vuorovaikutusta toisen henkilön, yrityksen, koneen tai sähköisten järjestelmien kautta. Teknologian avulla pystytään tarjoamaan aiempaa laadukkaampia palveluita. Kehitys on mahdollistanut palveluiden tapahtuvan verkossa, aiemmin palvelut tapahtuivat kasvokkain. (Grönroos 2009, 77.) Palvelu mahdollistaa erottumisen kilpailijoista. Erinomainen asiakaspalvelu tai valikoimien monipuolisuus ovat keinoja erottua. (Ylikoski 2001, 18.)

3.1 Palvelun laatu

Palveluun vaikuttavat ihmiset, joko asiakkaina tai palveluntarjoajina eli henkilökuntana. Tällöin on vaikeaa tuottaa ja kokea palvelu samanlaisena. Edes saman palvelun saavat asiakkaat eivät koe palvelua samalla tavoin, sillä palvelukokemukseen vaikuttaa lisäksi henkilö itse. Kaikki hänen ennakkotieto ja - käsitykset vaikuttavat asiakkaan saamaan palveluun. Ongelmaksi muodostuukin palveluntarjoajalle kuinka saavuttaa ja ylläpitää tietty taso palvelussa, niin että palvelun käyttäjät kokisivat palvelun tasalaatuisena. (Grönroos 2009, 81-82.)

Pankkitoiminnassa asiakas ja palveluntarjoaja ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään. Vuorovaikutustilanteissa syntyy lukemattomia mahdollisuuksia kehittää suhteita. (Grönroos 2009, 85.) Asialla on myös kääntöpuolensa. Jatkuvassa vuorovaikutuksessa vääjäämättä muodostuu runsaasti tilanteita joissa voidaan epäonnistua. Jotta palvelun laatua pystytään parantamaan, tarvitaan tietoa siitä, kuinka asiakkaat kokevat saamansa palvelun.

Kun asiakas käyttää palvelua, hän on osa prosessia. Se miten asiakas kokee prosessin vaikuttaa olennaisesti lopputulokseen, siihen kuinka asiakas kokee palvelun sujuneen. Mistä tietää hetken, kun asiakas alkaa arvottaa palvelua? Toisaalta mistä voi päätellä, mihin palvelu päättyy. Näitä asiakkaan arvonmuodostuksen pisteitä on vaikea määritellä. Tulisikin vain tiedostaa, että palvelua kulutetaan koko prosessin ajan, ei vain lopputuloksen verran. (Grönroos 2009, 86.)

Pankissa, kuten muissakin palveluorganisaatioissa törmää herkästi tilanteeseen, jossa työntekijät haluaisivat kohdella asiakkaita hyvin ja tarjota asiakkaille hyvää palvelua, mutta sään-

nökset ja järjestelmät eivät mahdollista tilanteita. Tällöin hyvinkin palvelu muuttuu tyhjäksi. (Grönroos 2009, 539-540.)

Palvelu kiireessä vaatii ammattitaitoa. On todennäköistä, että asiakas saa parempaa palvelua, kun palveluntarjoajalla on hiljainen hetki. Palveluja ei voi varastoida etukäteen, vaan ne syntyvät kysynnän ja tarjonnan mukaan. (Grönroos 2009, 300-301.) Pankeissa ruuhkahuippuja ovat tietyt toistuvat päivät. Tällaisia ovat yleiset palkkojen ja etuuksien maksupäivät, eli kuunvaihe, 2., 4. ja 15. päivä. Palvelun laatuun voidaan vaikuttaa lisäämällä asiakkaiden tietoisuutta ruuhkapäivistä. Kerrotaan asiakkaille päivistä joita on hyvä välttää, mikäli haluaa välttää jonotuksen ja saada nopeaa ja laadukkaampaa palvelua. Palvelun laatuun voidaan lisäksi vaikuttaa kehittämällä uusia palveluita, kuten pankit ovat aiemmin tehneet, lanseeraamalla luottokortit ja tarjoamalla niitä lyhytaikaisten lainojen sijaan (Grönroos 2009, 301).

3.2 Palvelun kannattavuus

Yritykset kilpailevat palveluillaan. Hyvä palvelu on keino erottua muista kilpailijoista. (Grönroos 2009, 174.) Palveluja on kehitetty ja muokattu, mutta asiakkaat eivät näe miten heidän saamansa arvo paranee palvelujen parantamisella. Tähän voi Grönroosin (2009, 175) mukaan olla ainakin neljä syytä:

- Palveluorganisaatio ei ole pystynyt osoittamaan miten palvelu tuottaisi asiakkaille hyötyä.
- Palveluntarjoaja ei ole vakuuttanut asiakkaitaan kustannusvaikutuksista.
- Palvelutarjonta ei ole riittävän asiakaslähtöinen.
- Asiakas ei ole kiinnostunut lisäpalveluista, vaan pelkästään ydinratkaisusta, mahdollisimman edullisesti.

Tuottavuus ja laatu eivät ole toistensa poissulkevia tekijöitä. Pankit ovat siirtyneet tarjoamaan asiakkailleen itsepalvelukanavia sen sijaan, että asiakkaat asioisivat konttoreissa. Näillä muutoksilla pyritään pienentämään pankkien kalliita resursseja ja vaihtamaan ne edullisempiin, sähköisiin itsepalvelukanaviin. Toisaalta näillä muutoksilla myös asiakkaat ovat voineet kokea saaneensa yhtä hyvää tai jopa parempaa palvelua kuin ennen muutoksia. Useat asiakkaat arvostavat asioinnin helppoutta ja riippumattomuutta ajasta tai paikasta. (Grönroos 2009, 278-279.)

90-luvun syvän laman jälkeen pankkien henkilökuntaa vähennettiin rajusti. Pankkien henkilökunnalla on tärkeä rooli palveluprosessissa, joten henkilökuntaa vähentämällä tavoitettiin lyhyellä aikavälillä tuottavuutta, mutta pitkän aikavälin tuottavuus asiakastyytyväisyydellä mitattuna on jäänyt pienemmäksi. (Grönroos 2009, 279.)

Asiakasta tulee palvella niin, että asiakas voi luottaa yritykseen kaikissa suhteissa ja kaikkina aikoina. Yritys ei voi pettää asiakkaan luottamusta jos he haluavat asiakassuhteen säilyvän. Asiakassuhteen säilymisellä pystytään vaikuttamaan merkittävästi yrityksen tulokseen, sillä uusien asiakkaiden hankinta on kallista ja aikaa vievää. Vanhoista asiakkaista kertyy lähes jatkuva tuottavuuden kasvu. (Grönroos 2009, 178-179.)

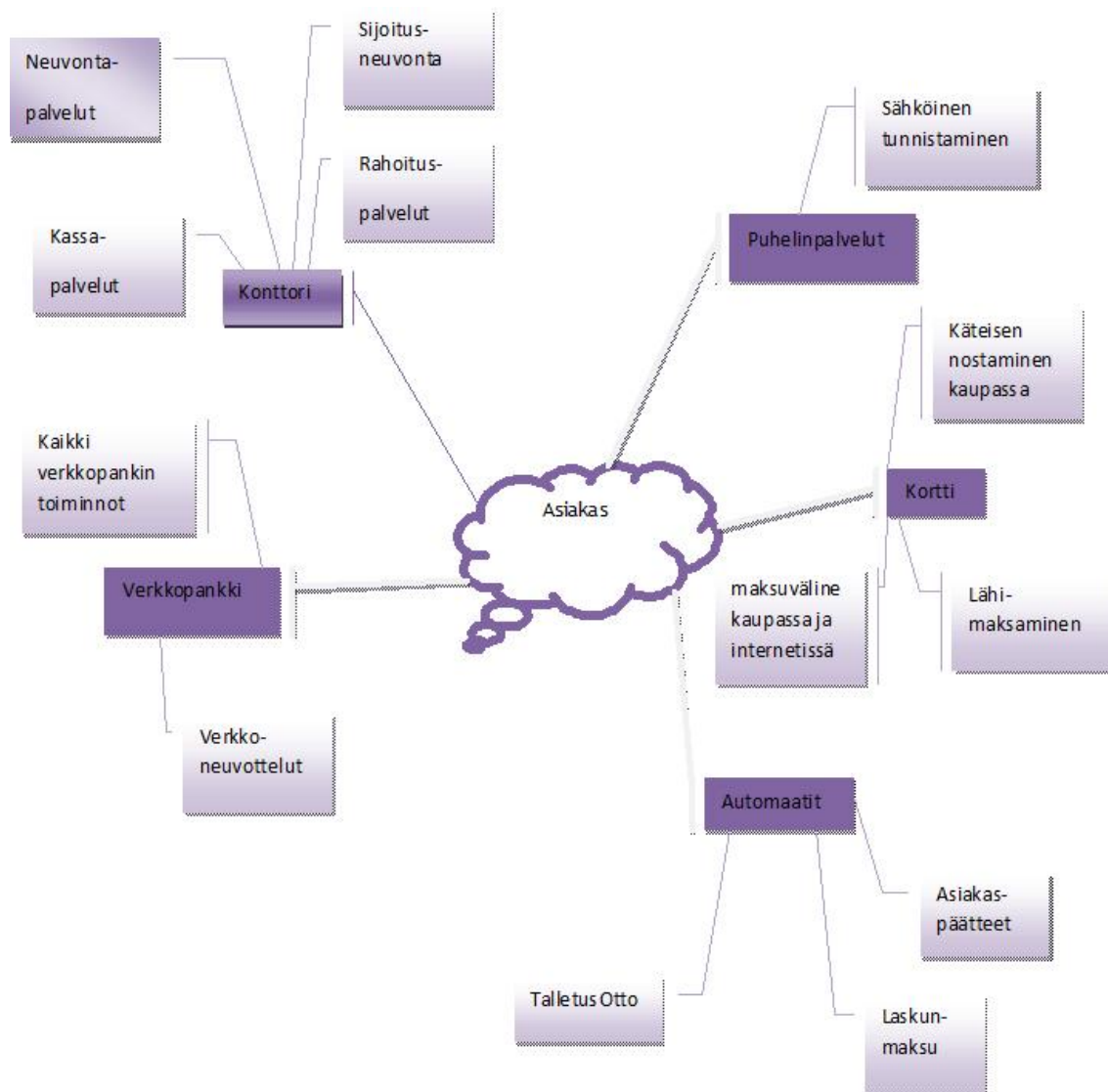
Pankit ja asiakkaat ovat jatkuvassa suhteessa toisiinsa. Asiakkaat kilpailuttavat pankkeja haikiessaan itselleen sopivampaa kumppania asioiden hoitoon. Pankit pyrkivät tuntemaan asiakkaansa mahdollisimman hyvin, jotta pystyvät tarjoamaan heille kokonaisvaltaisempaa asiakkuutta ja näin sitouttamaan asiakkaat paremmin. Mitä paremmin osapuolet tutustuvat toisiinsa ja syventävät suhdettaan, sitä vähemmän keskinäisissä kanssakäymisissä syntyy tilanteita joissa laatu koetaan huonoksi tai tulee virheitä. Molemmat osapuolet pyrkivät tietoisesti vähentämään tilanteita, joista syntyisi palvelun heikkenemistä tai ylimääräisiä kustannuksia. Asiakkaan oppiessa yrityksen palveluista ja käytänteistä, pystyy hän osallistumaan tehokkaammin palveluprosessiin. (Grönroos 2009, 301-302.) Esimerkiksi pankissa asiakkaan oppiessa käyttämään verkkopankkia, tarvitaan jatkossa vähemmän virkailijoiden aikaa ja tietämystä, kun hän pystyy hoitamaan laskun maksamisen itsenäisesti.

Yrityksen imago vaikuttaa suuresti yrityksen kannattavuuteen, sillä se vaikuttaa laadun kokeamiseen. Asiakkaalla on odotuksia palveluista ja tätä kautta odotukset palveluista heijastuvat lopputulokseen palvelukokemuksesta. (Grönroos 2009, 295-296.)

4 Pankin päivittäispalveluiden määritelmä

Jokaisella on oikeus peruspankkipalveluihin, joista opinnäytetyössä on käytetty termiä päivittäispalvelut. Finanssivalvonta määrittää tällaisiksi palveluiksi käyttötilin, tilinkäyttövälineen (esimerkiksi pankkikortti), sekä maksupalvelutoimeksiantojen hoitamisen. Luotolliset tilit, lainat tai luottokortit eivät ole päivittäispalveluita. Finanssivalvonta seuraa pankkipalveluiden saatavuutta sekä hinnoittelua. Tällä seurannalla halutaan varmistaa, että jokaisen oikeus hoitaa päivittäisiä raha-asioitaan säilyy. (Peruspankkipalvelut, 9/2015.)

Kuviossa 3. on esitetty palveluntarjoaja nivottuna yhdeksi suureksi kokonaisuudeksi asiakkaan näkökulmasta. Keskellä on kuvattuna asiakas, josta lähtee polkuja eri palveluihin. Kuvioon on valittu mukaan sellaisia pankkien tarjoamia palveluita, joita hyödynnetään päivittäisissä tahtumissa. Kaikki palvelut on esitetty vielä tarkemmin kirjoitetussa muodossa kuvion jälkeisissä alaotsikoissa.



Kuvio 3. Palvelutarjoaja

4.1 Maksuliikenteen kanavat

SEPA-maksualue on yhtenäinen euromaksualue, Single Euro Payments Area. SEPA-alueen käyttöönotto vuonna 2008 nopeutti maksuliikennettä. Eri pankkien väliset tilisiirrot välittyvät nykyään nopeammin, kuin ennen SEPA aikaa, mutta edelleen suoritukset näkyvät saajalla vasta seuraavana pankkipäivänä. Pankit kehittävät yhteistyössä ohjelmaa, että maksun välitys onnistuisi muutamissa sekunneissa. Tavoitteena on, että kuluttajilla, yrityksillä ja yhteisöillä on samat velvollisuudet, oikeudet ja ehdot maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja. SEPAan kuuluvat kaikki EU-maat, Norja, Islanti ja Liechtenstein sekä Monaco ja Sveitsi. (Kontkanen 2011.)

IBAN, International Bank Account Number, eli kansainvälinen tilinumero. IBAN-tilinumero sisältää vanhan kotimaisen tilinumeron, jonka eteen on lisätty maakoodi. Suomessa FI. Sitä

seuraa kaksi tarkistenumeroa, jotka on saatu matemaattisesti laskien vanhasta tilinumerosta. (DanskeBank.) Näiden jälkeen tulee vanha tilinumero, johon on mahdollisesti lisätty täytenollia, jotta IBAN-tilinumero on vaaditut 18-merkkiä pitkä.

BIC, Bank Identification Code, eli pankin tunnistetieto. BIC-koodia käytetään IBAN-tilinumeroiden kanssa. Pankin koodi on aina sama. Esimerkiksi OP-Ryhmän koodi on OKOYFIHH ja DanskeBankin BIC-koodi on DABAFIHH. (DanskeBank.)

Pankit ovat 90-luvun laman jälkeen vähentäneet henkilöstöään, supistaneet konttoriverkostoaan ja vähentäneet jatkuvasti konttoreita joissa tarjotaan kassapalveluita. Kassapalveluita on tullut korvaamaan ja täydentämään verkko- ja puhelinpalvelut (Kontkanen 2011, 70). Kassapalveluissa hoidettavia palveluita yleisesti:

- asiakas voi tehdä käteisen rahan nostoja tai talletuksia
- maksaa laskuja
- vaihtaa valuuttaa
- lunastaa/tehdä sekkeja
- avata lukkiutuneita verkkopankkitunnuksia
- varata ajan asiantuntijalle

Pankit ovat saattaneet rajoittaa kassapalveluiden aukioloaikoja ja palveluiden saatavuutta. Muutenkin yllä olevassa listauksessa ilmeneviä palveluita ei välttämättä hoideta joka pankissa kassapalveluna, vaan palveluneuvojan kanssa.

Pankeilla on erilaisia tilejä eri tarkoituksiin. Tilin korko vaihtelee sen käyttötarkoituksen mukaan. Tilejä voidaan käyttää käyttötilinä tai säästötilinä. Tilin korko määräytyy markkinoiden korkotilanteen, pankin ja varallisuuden perusteella, usein porrastetusti. Tässä työssä käyttötilillä on suurempi merkitys, sillä sen kautta hoidetaan päivittäiset tapahtumat, kuten käteisen rahan tallettaminen ja nostot sekä laskujen maksut.

Verkkopankissa pystyy hoitamaan lähes kaikkea pankkiasiointiaan. Pankit ovat viime vuosina keskittäneet yhä enemmän palveluitaan verkkoon. Itsepalvelukanavia hyödyntäen myös palvelumaksut ovat edullisempia. (Kontkanen 2011 73-74.) Kuviossa 4. on esimerkki avainlukulistasta. Verkkopankkiin kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla sekä annetaan avainlukulistasta varmennetunnus. Pankista riippuen käytännöt avainlukulistan käytöstä hieman vaihtelevat.



Kuvio 4. Avainlukulista (OP)

Mobiilisolvellusten ja internet-yhteyden avulla verkkopankkia pääsee käyttämään missä vain. Myös muut organisaatiot kuin pankit tarjoavat palveluitaan sähköisesti. Pankkien verkkopankkitunnuksia voi käyttää Tupas-varmenteena. Tupas-palvelussa pankki on tunnistanut asiakkaan vahvalla tuntemisella omien järjestelmiensä kautta ja näin asiakas pääsee toisen palveluntarjoajan palveluihin omilla verkkopankkitunnuksillaan. (Kontkanen 2011, 234-235.) Verkkopankkitunnuksen toimiessa vahvan tuntemisen välineenä, kasvaa käyttäjän huolellisuuden merkitys tunnuksista voimakkaasti. Identiteettivarkauksia tai muita väärinkäytöksiä välttääkseen, on syytä perehtyä tunnuksen huolelliseen käyttöön ja säilyttämiseen.

Maksupalvelutoimeksianto on erityisesti senioreille tärkeä palvelumuoto (Kontkanen, E. 2011, 74). Maksupalvelutoimeksiannossa paperinen lasku, joka on täydennetty nimikirjoituksella ja tilinumerolla, laitetaan maksupalvelukuoreen. Kuori postitetaan tai viedään suoraan pankille, missä pankki huolehtii laskun maksamisen asiakkaan puolesta.

Yritykset pyrkivät luopumaan paperisista laskuista ja yrittävät saada asiakkaita käyttämään sähköisiä versioita laskuista, eli e-laskuja. Paperilaskujen vähentyessä käytöstä, vähenee samalla myös maksupalvelutoimeksiantojen määrät.

Suoraveloituksen avulla asiakkaan tililtä lähtee automaattisesti laskuttavan yrityksen tilille laskun summa. Asiakkaan tulee vain huolehtia että eräpäivänä on tilillä katetta laskun maksamiseen. (Kontkanen 2011, 220.) Suoraveloitusten käyttö päättyi alkuvuodesta 2014, SEPA-ajan seurauksesta. Suoraveloitusta tuli korvaamaan suoramaksu. Edeltäjänsä tavoin suoramaksun avulla voi hoitaa automaattisesti laskun maksamisen silloin, kun verkkopankki ei ole käytössä. (Suoramaksu, 3/2014.)

Maksuautomaatilla voi maksaa laskuja, muuttaa laskujen tietoja ja tehdä tilisiirtoja SEPA-maksualueella. Maksuautomaatilla voi lisäksi tarkastaa tilin saldon ja tulostaa kuitin maksettusta laskusta. Maksuautomaateista on vuosien aikana luovuttu monissa pankeissa. OP ja Danske Bank ylläpitivät jonkin aikaa yhteisiä maksuautomaatteja. Niistä luovuttiin vuonna 2011 vähäisen käyttömäärän takia suhteutettuna laitteista tulleeisiin kuluihin. Tällä hetkellä

Nordea tarjoaa ainoana pankkina asiakkaidensa käyttöön näitä automaatteja. (Automaatit, 2015.)

Asiakaspäätteet on tarkoitettu samojen palveluiden käyttämiseen kuin verkkopankki. Asiakaspäätte on pankin tiloissa oleva tietokone, jota asiakkaat pääsevät käyttämään pankin määritelmien aukiolojen mukaan. Danske Bank luopui asiakaspäätteistä jo vuonna 2012. OP-Pohjola Ryhmä poisti asiakaspäätteet käytöstä vuonna 2014. (Pauhu 2014.) Nordea tarjoaa edelleen asiakkaidensa käyttöön asiakaspäätteitä. Asiakaspäätteiden yhteydessä, kuten pankkien konttoreissa ja maksuautomaateilla, on viivakoodinlukijoita. Lisäksi kaupoista on ostettavissa viivakoodinlukijoita, joilla voi helpottaa myös kotona laskujen maksamista. Pankkiviivakoodit on kehitetty, jotta maksaminen olisi nopeampaa ja tiedot olisivat oikeellisempia. Mikäli yritys käyttää viitenumeroita, voi tilisiirtoihin sisällyttää myös viivakoodeja. Viivakoodit sisältävät tietoja kuten saajan tilinumeron, viitenumeron, summan ja eräpäivän. Vaihtoehtoisesti kaikki nämä tiedot voi näppäillä myös erikseen tilisiirtoon. (Kontkanen 2011, 220.)

Otto-automaatilla pystyy tekemään käteisen rahan nostoja sekä pankkitililtä että luottokortilta, näkemään tilin saldon tai viimeisimmät tapahtumat. TalletusOtto on automaatti, jolla pystyy tekemään Otto-automaatin palveluiden lisäksi käteisen rahan talletuksen. Rahat talletuvat korttiin liitetyle tilille välittömästi. Palvelu sisältää sekä setelien että kolikoiden talletuksen. (Otto 2013.)

Kansainvälisen maksumääräyksen, eli ulkomaanmaksun, voi tehdä sekä internetissä että lomakkeella pankin konttorissa. Toimenpide on verrattavissa kotimaiseen tilisiirtoon. Maksumääräyksessä asiakas antaa pankille peruuttamattoman toimeksiannon veloittaa tililtään palvelumaksuineen toimeksiantoa vastaavat varat. Asiakkaan tulee huolehtia, että on antanut pankille riittävät tiedot maksun hoitamista varten, jotta pankki voi mahdollisimman nopeasti välittää tiedon eteenpäin, kirjeenvaihtajapankille. (Kontkanen 2011, 224-225.)

Pikasiirto mahdollistaa maksun siirtymisen eri pankkien välillä saman päivän aikana POPS-järjestelmän avulla. Järjestelmän käyttö vaatii manuaalista työtä pankeissa ja tämä vaikuttaa asiakkaalta perittävien palvelumaksujen suuruuteen. (Kontkanen 2011, 215, 217, 225-226.)

Pankit tarjoavat erilaisia omaisuudenhoitopalveluita, joista yksi on tallelokero. Tallelokerossa asiakas voi säilyttää arvoesineitä tai dokumentteja kuten testamenttia. Tallelokeron vuokrausta tehdään erillinen sopimus, jota vastaan asiakas saa avaimen tai muun sähköisen pääsyn tallelokeroonsa. Pankilla ei ole pääsyä tallelokerolle kuin vain erityistilanteissa, todistajien tai viranomaisten läsnä ollessa. (Kontkanen 2011, 265.)

4.2 Maksuvälineet

Suomen Pankki laskee liikkeelle käteistä rahaa Suomessa. Käteistä rahaa on setelit ja kolikot. Suomessa siirryttiin euron käyttöön käteisenä rahana vuonna 2002, kun se tuli korvaamaan aiemman valuutan, Suomen markan. Käteisen käyttö on vähentynyt kun maksaminen maksukorteilla on yleistynyt. Maksukorteiksi luetaan kaikki kortit joilla voi maksaa ostoksia, eli debit-, credit- tai yhdistelmäkortit. (Kontkanen 2011, 47, 230-232.) Kortilla voidaan nostaa automaateilta tai kaupan kassalta käteistä rahaa sekä maksaa ostoksia kortin siruominaisuudella tai uudella lähimaksu-ominaisuudella. Lähimaksaminen on yleistynyt muutamassa vuodessa. Sillä voi maksaa alle 25 euron ostokset ilman että tarvitsee näppäillä tunnuslukua. Lähimaksaminen nopeuttaa ostosten tekoa. (Lähimaksaminen.)

Perinteisesti pankit ovat tarjonneet maksuliikenteen palveluita. Sähköinen kehitys on tuonut myös muita palveluntarjoajia markkinoille, esimerkiksi ELISA-lompakon. Se toimii niin, että verkkopankista tai tilisiirrolla siirretään rahaa palveluun, josta varoja pääsee käyttämään puhelimella lähimaksuominaisuuden omaavissa paikoissa. (Elisa-lompakko.)

4.3 Konttorikäynnin yhteydessä

Pankkitoiminta on tarkasti lailla säännösteltyä ja sen toiminta edellyttää toimilupaa. Toimiluvan saaneita luottolaitoksia valvoo finanssivalvonta. Pankkien toimintaa, vakavaraisuutta, riskienhallintaa ja riskinottoa seurataan säännöllisesti. (Finanssivalvonta, a 2015.) Konttorikäynnin yhteydessä pankki kysyy asiakkaaltaan useita kysymyksiä. Asiakkaasta saattaa tuntua oudolta, miksi pankki kysyy tämänkaltaisia kysymyksiä. Taustalla on kuitenkin Finanssivalvonnan laatimat ohjeistukset pankeille joita pankit täsmällisesti noudattavat. Pankkien tulee tuntea asiakkaansa ja heidän tietojen tulee olla riittävät, jotta pankki voi varmistua asiakkaan käyttämistä ja tarvitsemista palveluista.

Asioidessa pankin konttorissa henkilöllisyys todennetaan virallisesta asiakirjasta. Hyväksyttäviä henkilöllisyydistodistuksia on:

- passi
- henkilökortti
- ajokortti
- kuvallinen kelakortti
- muukalaispassi
- diplomaattipassi
- pakolaisen matkustusasiakirja

(Finanssialan keskusliitto)

Varojen alkuperäselvitystä pankki saattaa pyytää täyttämään, mikäli asiakkaan toimi poikkeaisi hänen päivittäisestä asioinnista. Taustalla vaikuttaa rahanpesulaki. (Finanssialan keskusliitto.)

FATCA-sopimus on Suomen ja Yhdysvaltojen keskinäinen sopimus verotietojen vaihtamisesta. Pankki kysyy asiakkaalta onko hän verovelvollinen Yhdysvaltoihin, vastavuoroisesti myös Yhdysvallat toimittavat nämä tiedot Suomeen. (Vero 2015.)

Poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö, PEP on sellainen henkilö joka on itse, tai jonka läheisukulainen on viimeisen vuoden aikana ollut ulkomailla poliittisesti vaikutusvaltainen eli toiminut toisen valtion palveluksessa (Finanssialan keskusliitto).

5 Haastattelut

Tutkimus on tehty kvalitatiivisen tutkimussuuntauksen mukaisesti. Lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus käyttäen teemahaastattelua menetelmänä. Työssä oli tarkoitus lähteä liikkeelle siitä, miten ikääntyneet hoitavat raha-asioitaan. Mikäli haastattelut olisi tehty pankin konttorissa haastatteleamalla asiakkaita, olisi saatu hyvin suppea otanta kohderyhmästä, sillä konttoreissa käy vain pieni osa pankin asiakkaista. Vaikka iso osa konttoreissa kävijöistä onkin juuri senioreita, ei pankissa asiointi ole ainoa tapa hoitaa senioreiden asiointia. Tutkimuksen avulla haluttiin saada kokonaisvaltaisempaa tietoa siitä, miten seniorit päivittäisiä raha-asioitaan hoitavat.

Tutkimuksessa haastateltiin asukkaita Helsingin kaupungin asuntojen uudiskohteesta, senioriasunnot Herttoniemessä. Asunnot on tarkoitettu yli 55-vuotiaille. Helsingin kaupunki halusi tarjota ikääntyville heidän tarpeita paremmin vastaavia asuntoja, jotta asuminen omassa kodissa olisi mahdollista mahdollisimman pitkään. Kohteessa on otettu huomioon asioita turvallisuuden, esteettömyyden ja asumisviihtyvyyden kannalta. Esimerkiksi asuntoihin on asennettu sprinklerit tulipalojen varalle. Esteetön kulkeminen on otettu huomioon hisseillä ja portaattomuudella ensimmäiseen kerrokseen. Viihtyvyyden parantamiseksi on rakennettu viherhuoneet jokaiseen asuntoon. Herttoniemen senioriasuntojen asukkaat ovat päässeet muuttamaan uusiin koteihinsa elokuussa 2015. Kohteen rakennuspaikkaa Helsingin kaupunki on kuvailut sijaitsevan lähellä palveluita, hyvien liikenneyhteyksien päässä. (Stadinasunnot, 2015.)

Haastattelupaikan valinta oli selkeä. Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui Helsingin kaupungin asuntojen senioriasuntojen asukkaat Herttoniemessä, joten haastattelut tehtiin paikan päällä. Haastatelluille kerrottiin työn olevan opinnäytetyö ja he osallistuivat haastatteluihin vapaaehtoisesti.

Yhtenä haasteena tutkimuksessa oli tutkijan pysyminen riittävän objektiivisena kerätessään aineistoa, sillä aiheet joihin on latautunut paljon tunteita saattavat muodostua ongelmallisiksi (Hirsjärvi ym. 2007, 80). Tämän opinnäytetyön tekijä on aina kokenut seniorit tärkeiksi ja toivonut joskus saavansa työskennellä heidän kanssaan. Senioreiden elämäkokemus ja viisaus on jotakin suurta ja herättää tekijässä suuria tunteita. Lisäksi haluttiin tutkia aihetta, josta tutkijalla oli jo useiden vuosien työkokemus. Tekijä pohti muodostuisiko hänelle haasteeksi haastattelujen aikana kuunnella ja olla antamatta neuvoja. Sillä neuvojen antaminen haastattelutilanteessa olisi saattanut luoda muurin haastateltavan ja minun välille. Neuvoja saadessaan haastateltu olisi ehkä kokenut tulevansa mitättömäksi tai nolatuksi, ja olisi sulkeutunut. Tämän vuoksi haastattelut on tehty ainoastaan esittäen kysymyksiä ja välikysymyksiä. Kommentointi aiheesta pyrittiin jättämään haastattelujen ulkopuolelle. Mikäli haastateltava esitti kysymyksen haastattelun aikana, tarkistaakseen omaa tietämystään, siihen on tutkijan omien tietojen pohjalta vastattu myös kesken haastattelutilanteen.

Haastattelut nauhoitettiin, minkä jälkeen ne on litteroitu, eli kirjoitettu puhtaaksi mahdollisimman nopeasti haastatteluiden jälkeen. Litterointi on tehty yleiskielen mukaisesti. (Ojasalo ym. 2014, 107,110.) Tallennus mahdollisti haastattelijan, eli opinnäytetyön tekijän keskittymisen pääasioiden kirjaamiseen ylös ja haastateltavan kuuntelemiseen. Litteroinnin jälkeen tiedostot on poistettu ja paperiset haastatteluvastaukset on hävitetty. Haastattelukysymykset on pyritty laatimaan helposti ymmärrettäviksi, jotta väärinkäsityksiä ei pääsisi syntymään. (Liite 1 Haastattelukysymyksiä.) Haastatelluille on haastattelun välissä esitetty väli- ja lisäkysymyksiä, jotta heidän vastauksista on saatu tarkempi kuva. Lisäksi haastatteluihin varattiin mukaan selventäviä listoja, joista haastatellut saattoivat tarkistaa kokonaisvaltaisemmin palvelukanavia sekä Finanssivalvonnan laatiman hinnaston yleisimmistä palvelumaksuista. (Liite 2 Peruspankipalveluiden hinnasto)

Työhön on haastateltu kolmea senioriasuntojen asukasta. Iältään he olivat 86, 85 ja 72-vuotiaita. Kaikki haastateltavat oli naisia.

6 Tulosten analysointi

Haastatteluissa nousi esille, että haastatellut seniorit pyrkivät mahdollisuuksien mukaan automatisoimaan toistuvia laskujaan. Vuokrat ja muut sellaiset toistuvaissuoritukset on mahdollisuuksien mukaan laitettu suoramaksuun. (Haastateltavat 1, 2 & 3.) Kaikilla haastatelluilla oli pitkä asiakkuussuhde omaan pankkiinsa, eikä kukaan heistä ollut kilpailuttanut pankkia lähi-vuosina.

Satunnaisia laskuja haastateltavat 1 & 3 maksavat maksupalvelun kautta. Maksupalvelukuorien postimaksuissa on eroja. Haastateltava 1 oli saanut pankistaan kuoria, joissa postimaksu on

valmiiksi maksettu. Haastateltava 3 maksaa itse postimerkit tai kuljettaa kuoret pankin konttorille. Vuositasolla tästä syntyy eroja senioreiden rahoihin ylimääräisinä kuluina.

Haastateltavat 1 & 2, asioivat pankin konttorissa vain kun tulee ongelmia. Haastateltava 3 asioi vähintään kuukausittain pankissa. Hän vie laskuja konttorille, silloin tällöin myös maksaa laskun suoraan konttorin kassalla. Konttorikäynnin syy on, että varkauksien pelossa hän ei uskalla käyttää Otto-automaattia ollenkaan, vaan nostaa rahan käteisenä pankin konttorista. Tällä hän välttää, että kukaan ei ole tietoinen siitä, paljon hänellä on käteistä mukanaan. Haastateltava 3 on tietoinen pankin ”ruuhkapäivistä”, joten hän välttelee kuun vaihdetta ja hoitaa asiointinsa rauhallisempaan aikaan kuukaudesta mikäli mahdollista. Haastateltavat 1 & 3 asioisivat myös mieluummin konttorissa kuin ottaisivat ”seinästä rahaa”, mutta valittelivat, että Herttoniemessä ei ole kassapalveluja tarjoavaa konttoria, eivätkä tämän vuoksi halua matkustaa Itäkeskukseen.

Asuinpaikka on kaikille haastatelluille uusi ja toimintatavat ovat vielä heille vieraita. Haastateltava 1 kertoi asioineensa Herttoniemessä pankin konttorissa ja oli tullut pettyneeksi, kun asia ei saatukaan hoidetuksi konttorin rajoitettujen toimintojen takia. Senioriasuntojen sijainti suhteessa palveluihin huonosti liikkuvan kannalta on etäinen. Lähimpään kauppaan Herttoniemeen on matkaa kilometrin verran. Vaikka bussi kulkee kotiovelta, kertyy aina askelia käveltäväksi.

”Jos tulee asioita hoidettavaksi, on se aina erikseen matkustamista, suunnittelua ja lähtemistä. Helppoahan autolla liikkuvien on kulkea, mutta toista on erikseen julkisilla lähteä.”
(Haastateltava 1)

”Kyllä sitä yrittää kaikkensa tehdä, jotta näitä jalkoja säästää” (Haastateltava 3)

Aiemmin Herttoniemessä pankeilla on ollut konttoreita, joissa on ollut myös kassapalveluja tarjolla, mutta ne on lopetettu. Palvelujen luonteesta riippuu tarvitaanko sijaintipaikan olevan lähellä asiakkaita, kirjoittaa Ylikoski (2001, 278). Kilpailutilanne ja alan kehitysnäkymät vaikuttavat myös konttoreiden sijaintiin (Ylikoski 2001, 278-279). Konttoriverkostoa on supistettu jatkuvasti, sillä valtaosa väestöstä käyttää pääasiallisesti sähköisiä kanavia.

Kohderyhmän pelko teknologiaan ja tietomurtoihin nousi haastatteluissa esille. Haastateltavalta 1 kysyttiin muutamaa otteeseen, kuinka hän kokee muutokset pankkialalla. Olisiko hän valmis kokeilemaan teknologiaa, jos hänelle opetettaisiin rauhassa perusteet? Hänen kanta oli ehdottoman kieltävä. Hän ei halua opetella tietokoneen käyttöä, vaan jatkaa asioiden hoitoa entisellä mallilla.

lökkäämpien on vaikeampaa hallita omaa hienomotoriikkaa. Iän myötä sormet ja nivelet jäykistyvät ja tietokonettakaan ei saa päälle. Puhelinsovellusten käyttö on erityisesti hankalaa puhelimen pienen koon ja monimutkaisten sovellusten vuoksi. (Haastateltava 1.)

Haastateltava 2 kertoi maksavansa laskut verkkopankin kautta. Hän ei hoida verkkopankissa muita kuin päivittäisasiointia. Joskus hän oli kokeillut tehdä muuta, mutta oli epäonnistunut. Hän oli soittanut tyttäreltään apua ja saanut selvitettyä tilanteen, mutta päätti tämän jälkeen olevan turvallisempaa toimia vain sen verran kuin kokee osaavansa verkkopankin kautta tehdä.

Haastelluilla ei ollut palvelujen hinnasta suurta kiinnostusta, koska siihen ei voi vaikuttaa. Haastateltava 3 kertoi maksavansa kassapalveluissa laskuja silloin tällöin. Hän arvioi hinnan olevan viisi euroa/lasku. Hän ei ihmetellyt seitsemän euron hintaa, totesi asian vain olevan näin. ”Turha se on valittaa, kun ei voi vaikuttaa.” Kontkanen (2011,106) mainitsee kirjassaan, palvelujen käytön olevan suhteellisen vähän riippuvaista vallitsevista hinnoista, mikäli asiakkailla ei ole selkeää kuvaa käyttämiensä palvelujen hinnoista tai paljoo vaihtoehtoja. Kilpailun lisääntyessä, hinta- ja korkotietoisuus, sekä reagointialttius on lisääntynyt, mikä on lisännyt hinnoittelun merkitystä. Pankkien hinnoittelua valvoo lisäksi finanssivalvonta, kuten aikaisemmin tässä työssä luvussa 4 on mainittu.

7 Yhteenveto ja pohdintaa

Senioreiden kanssa keskustelut ajautuvat herkästi menneeseen aikaan, heidän muistoihin. Haastattelija sai kuulla olevansa niin nuori, ettei ole kuullutkaan ajasta jolloin oli vielä käytössä tilipussi. Näinhän se on, palvelut ovat katoavia ja muuttuvia. Puhuttaessa palveluista vääjäämättä keskusteluissa nousi esiin palvelujen laatu. Alun perin tutkimuksesta oli pyrkimyksenä jättää pois laatu käsitteenä ja asiakaskokemus laadusta, mutta työ kuitenkin toteutettiin kvalitatiivisen tutkimussuuntauksen keinoin. Olisi ollut väärin jättää haastateltujen mietteitä pois, sillä tutkimuksen tulee muokkautua vastausten mukaan. Se, mikä on tärkeää, ei määrää tutkija, kiteyttää Hirsjärvi ym. (2007, 160).

Hirsjärven ym. mukaan haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastateltava antaa mahdollisesti vastauksensa sen perusteella, mitä pidetään sosiaalisesti suotavana. Tai jos aihe on sellainen mistä halutaan muutoinkin vaieta. Taloudellinen tilanne lukeutuu näihin aiheisiin. (Hirsjärvi ym. 2007, 201-202.) Uskon haastateltavien vastanneen kuitenkin rehellisesti ja aidosti, sillä teeman aiheet oli valittu koskemaan yleisellä tasolla päivittäisten rahaasioiden hoitoa, eikä ollut tarkoituskaan selvittää haastateltavien tuloja tai varoja. Erään haastattelun jälkeen kävi ilmi, että haastateltava oli jännittyneenä odottanut kohtaa, jolloin

tullaan käsittelemään hänen henkilökohtaista taloudellista tilannetta. Hän oli helpottunut kuullessaan tutkimuksen käsittelevän aihetta yleisellä tasolla.

Pankit ovat perinteisiä palveluyrityksiä. Kuitenkin niiden tarjoamassa palvelun laadussa on paljon kehitettävää. Ne saavat paljon kritiikkiä osakseen. Enää ei riitä se, miten asioita on perinteisesti hoidettu, vaan tarvitaan uutta kokonaisvaltaisempaa palveluosaamista. (Grönroos 2009, 539-540.) Toisaalta vanhoja perinteisiä toimintatapoja jää kaipaamaan osa väestöstä. Kun niitä ei enää tarjota, osa väestöstä kokee palvelun laadun laskua. He kokevat, että heidän näkökulmaa asioiden hoitoon ei oteta huomioon. Kaikissa haastatteluissa nousi esille seniorien toiveet pankeille siitä miten he toivoisivat päivittäisten raha-asioden hoitoa kehitettävän.

Haastateltava 2 toivoi pankista yhteydenottoja häneen päin. Lisäksi hän toivoi henkilökohtaisempaa palvelua, että olisi määrätty virkailija hoitamaan hänen asioitaan.

Haastateltava 1 esitti toiveen kiertävästä pankkineuvojasta, joka voisi tämän työn haastateltajan tavoin tulla kotiin asti hoitamaan seniorien asioita, koska heillä liikkuminen on usein vaikeaa. Ehdotustaan hän tarkensi nimikkeellä autoileva pankkineuvoja.

Haastateltava 3 kertoi tilanteesta, kun hänen aikuista tytärtään ei ollut päästetty pankkiin neuvotteluun mukaan, kun tyttärellä ei ollut esittää henkilöllisyystodistusta. Haastateltava ei ollut tiennyt, kuinka esittää pankin virkailijalle asiansa, joten asia tuli hoidettua väärin. Tästä aiheutui haastatellulle ylimääräisiä kuluja, kaiken vaivannäön lisäksi. Lisäksi hän mainitsee, että tuntuu kuin senioreita haluttaisiin aina hätistää pois aikaa viemästä ja ohjata ainoastaan eteenpäin seuraavalle virkailijalle. Kukaan ei ehdi missään vaiheessa paneutua tilanteeseen, ottamaan koppia ja viemään tilannetta maaliin, opastamalla ja opettamalla. Tulevat seniorit ovat tottuneet pääsääntöisesti käyttämään internetiä. Tällä voidaan vaikuttaa konttoriverkostojen supistamiseen entisestään. Kuten aiemmin luvussa 3.2 on mainittu, oppimissuhteilla voidaan vaikuttaa palvelujen tuottavuuteen. Kun opetetaan asiakasta, hyötyvät molemmat, sekä asiakas, että palveluntarjoaja. Silloin kun asiakas on tyytyväinen, hänen ei tarvitse jäädä pois kehityksestä. Eikä palveluntarjoajan tarvitse pitää vanhoja palveluja yllä, vaan voi ajaa alas niitä. (Grönroos 2009, 302.)

Senioreiden tieto peruspankkipalveluista oli hyvää, mutta tieto muista pankin palveluista oli vähäisempää, eikä tuntunut kohderyhmän senioreita kiinnostavan. Seniorit vähätelivät omia tietojaan, ymmärrys peruspalveluista heillä on, mahdollisesti kynnyskysymykseksi on muodostunut tietotekniikka. Kohderyhmän senioriasunnoilla on käytössään kerrostalon ensimmäisessä kerroksessa yhteisiä tiloja. Näitä tiloja voisi hyödyntää järjestämällä senioreille tietotekni-

kasta peruskursseja. Yhteiset kokoontumiset vähentäisivät senioreiden yksinäisyyttä, lisääisivät yhteisöllisyyttä ja ryhmän voima mahdollisesti lisäisi seniorien innokkuutta uuden oppimiseen.

Haastateltujen kehityskohteet ovat osittain käytössä, mutta ne on suunnattu usein erityyppisille asiakkaille. Kaikki kehityskohteet olisi käytännössä mahdollisia toteuttaa, jos resursseja ja kustannuksia ei otettaisi huomioon. Haastatellut eivät niinkään eritelleet teknologiaan tai hintoihin liittyviä kehityskohteita, vaan kaikista haastatteluista nousi esille tarve palvelulle, eli sille, että senioreita huomioitaisiin paremmin.

Kaikissa haastatteluissa oli mukava keskustelunomainen tunnelma, vaikka kaikki olivat etukäteen haastattelua hieman jännittäneet, mukaan lukien opinnäytetetyön tekijä. Kiireettömyys, herkut ja kahvin tuoksu saivat keskustelut venymään osittain pitkiksi. Haastatteluissa tulosta tärkeämpää oli lopulta vietetty aika. Kaikki haastatellut kiittivät, että joku paneutuu heidän asioihinsa ja toivoivat, että ehkä joku jossain kuulee kehityskohteita.

Tutkimusta varten haastateltiin kolmea henkilöä. Haastateltavat olivat kaikki naisia. Tutkimuksen luotettavuuden ja mielenkiinnon kannalta, olisi ollut hyödyllistä tavoittaa myös miespuolisia haastateltavia, mutta se ei valitettavasti tiukan aikataulun puitteissa ollut mahdollista. Tutkimukseen olisi lisäksi ollut hyvä saada enemmän haastateltavia, sillä jokaisesta haastattelusta löytyi vielä uusia näkökulmia, vaikka yhteneväisyyksiäkin oli jo havaittavissa.

Työn luotettavuutta voidaan arvioida työn perusteella, esimerkiksi kuinka tarkasti tutkija on esittänyt työssään haastatteluista ja kuvauksia (Hirsjärvi ym. 2007, 227-228). Tämän opinnäytetetyön tekijä on työskennellyt finanssialalla, pankkisektorilla jo useamman vuoden. Tekijä koki, että tietopohja ja ymmärrys tutkittavasta aineistosta ja materiaalista oli riittävä. Tutkimuksen uskottavuutta lisää se, että tulokset vastasivat tietopohjaa. Tutkimuksen luotettavuutta heikentää se, että tämän opinnäytetetyön tekijällä ei ollut aikaisempaa kokemusta siitä, miten tämänkaltaisen tutkimus tulisi tehdä.

Ennakointi on tulevaisuuden hahmottamista ja siihen varautumista. Muutosvauhti toimialalla voi olla nopeaa, joten ennakointi on välttämätöntä kehityksen suunnan arvioinnissa. (Ojasalo ym. 2015, 39.) Kuten aikaisemmin tässä työssä on jo useaan otteeseen todettu digitalisaatio ja teknologian kehitys ovat muuttaneet tapoja hoitaa pankkiasiointia. Konttoriverkostoja supistetaan entisestään ja kassapalveluita ajetaan alas vielä suuremmalla vauhdilla, kun kontto-reiden toimintoja on rajoitettu. 90-luvun suosituimpia tapoja hoitaa laskunmaksu, eli laskunmaksuautomaatit, on poistettu jo valtaosalta pankeista. Myös asiakaspäätteistä on jo luovuttu, olettaen asiakkailla olevan omat laitteet käytössään. Vanhoja palveluita on tullut korvaamaan uudet innovaatiot.

Palvelumuotoilun avulla voidaan saada asiakasnäkökulma huomioiduksi. Yritykset ovat omak-suneet paremmin asiakaslähtöiset arvot. Palvelumuotoilun keinoin kuunnellaan aluksi asiak-kaan toiveita ja vasta sitten lähdetään liikkeelle kehittämistyössä. Palveluntarjoaja testaa ideoitaan, mahdollisesti kompastuu, nousee jaloilleen ja tuo markkinoille uuden palvelun. (Ojasalo ym. 2014, 71- 72.) Vastavuoroisella kommunikaatiolla on myös paljon puhutun pank-kialan mahdollisuus kehittyä asiakasystävällisenä toimijana. Palvelumuotoilun keinoja on luo-vuus ja visualisointi. Palvelumuotoilussa ideoita työstetään nopeasti ja paljon. Voidaan raken-taa pienoismalli tai prototyyppi, jotta testaus päästään toteuttamaan mahdollisimman aikai-nessa vaiheessa. Kun palvelu on testattu, voidaan se lanseerata, jatko kehittää tai luoda ko-konaan toisenlainen konsepti. (Ojasalo ym. 2014, 74-76.)

Teknologian kehitys jatkaa kulkuaan. Tällä hetkellä on vaikeaa sanoa mitä tapahtuu seuraavi-en vuosien aikana. On vain hyväksyttävä asia elinikäisestä oppimisesta. Teknologian kehityk-sellä on suuri vaikutus kansantalouteen (de Kare Silver 2011, 6, 142). Viimeisimpänä korkean teknologian innovaationa on tullut sormenjälkitunnistus korvaamaan avainlukulistan avulla kirjautumista verkkopankkiin. Nordea kertoi syksyllä 2015 ottaneensa käyttöön verkkopankkiin avaimeksi sormenjäljen. Trendi alkoi Amerikasta, kun siellä ovat muutamat pankit ilmoitta-neet kesällä 2015 siirtyneensä näihin biometrisiin tunnisteisiin. Alkuun sovelluksen on kerrottu toimivan vain tietyissä laitteissa, mutta käyttöä helpottavat innovaatiot tulevat varmasti laa- jenemaan myös muihin palveluntarjoajiin. (Sormenjälki muuttuu verkkopankin avaimeksi, 2015.)

Lähteet

Painetut lähteet

Grönroos 2009. Palvelujen markkinointi ja johtaminen. 3. painos. Juva: WS Bookwell

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino

de Kare-Silver 2011. e-shock 2020. How the digital Technology revolution is changing business and all our lives. Great Britain: CPI Antony Rowe, Chippenham and Eastbourne

Karttunen, Laasanen, Sippel, Uitto & Valtonen 2015. Juridiikan perusteet. 5. painos. Helsinki: Sanoma Pro

Kontkanen 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. painos. Jyväskylä: Bookwell

Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liike-toimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Ylikoski 2001. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino

Sähköiset lähteet

Aalto-yliopisto. Sanaton viestintä. Viitattu 2.10.2015.

<http://viestinnantietoaines.aalto.fi/mmpv/sanaton.htm>

Automaatit. 2015. Nordea. Viitattu 18.10.2015.

<http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiakkaat/p%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/automaatit/700784.html>

DanskeBank. Mikä on IBAN ja BIC. Viitattu 15.11.2015. <https://www.danskebank.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/henkiloasiakkaat/usein-kysyttya/tilit-ja-maksaminen/pages/mika-on-iban-ja-bic.aspx>

Elisa-Lompakko. Viitattu 15.11.2015. <http://asiakastuki.elisa.fi/ohje/222/>

Finanssialan keskusliitto. Asiakkaan tunteminen- miksi pankki kysyy? Viitattu 17.11.2015.

https://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Asiakkaan_tunteminen.pdf

Finanssivalvonta. 2015. Peruspankkipalvelut. Viitattu 15.11.2015.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Peruspankkipalvelut/Pages/2015.aspx

Finanssivalvonta, a. 2015. Pankki- ja rahoitusalan palveluntarjoajat. Viitattu 10.11.2015.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Pankkiala/Pages/Default.aspx>

Ikääntyvän palveluopas. 2015. Suomi.fi. Viitattu 7.11.2015.

https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palveluoppaat/ikaantuvan_palveluopas/asumiseni/index.html

Lähimaksaminen. Nets Oy. Viitattu 15.11.2015.

<https://www.korttiturvallisuus.fi/Kaupassa/Lahimaksaminen/>

Otto. 2013. Automatia. Viitattu 15.11.2015. <http://otto.fi/talletus/>

Pauhu, T. 10/2014. Osuuspankkien maksuautomaatit ovat historiaa. Länsi-Savo. Viitattu 18.10.2015. <http://www.lansi-savo.fi/uutiset/lahella/osuuspankkien-maksuautomaatit-ovat-historiaa-214593>

Peruspankkipalvelut. 9/2015. Finanssivalvonta. Viitattu 15.10.2015. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Peruspankkipalvelut/Pages/Default.aspx

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Maksupalvelut/Maksujenvalitys/Pages/Default.aspx

Porttinen, K. 8/2015. Pankkien 1990-luvun muotilaitteet katoavat nyt vauhdilla - 800 pistettä lopetettiin. Helsingin Sanomat. Viitattu 18.10.2015.

<http://www.helsingin uutiset.fi/artikkeli/311273-pankkien-1990-luvun-muotilaitteet-katoavat-nyt-vauhdilla-800-pistetta-lopetettiin>

Rapo 2014. Ikärakenne pakottaa keskustelemaan eläkeiästä. Suomen virallinen tilasto (SVT). Viitattu 5.11.2015. http://www.stat.fi/artikkelit/2014/art_2014-05-26_001.html

Ruotsalainen 2013. Väestö vanhenee - heikkeneekö huoltosuhde? Suomen virallinen tilasto (SVT). Viitattu 6.11.2015. http://www.stat.fi/tup/vl2010/art_2013-02-21_001.html

Sormenjalki muuttuu verkkopankin avaimeksi. 9/2015. Taloussanomat. Viitattu 18.10.2015. <http://www.digitoday.fi/mobiili/2015/09/16/sormenjalki-muuttuu-verkkopankin-avaimeksi/201511966/66>

Stadinasunnot 2015. Abraham Wetterintie 18. Viitattu 10.11.2015.

<https://www.stadinasunnot.fi/documents/10192/11033/A+W+tie+18+esittely+www+fi+090315.pdf/4844471f-88e6-48d2-bcb8-d804420ad3f3>

Suomen pankki. Viitattu 30.10.2015.

http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/tehtavat/pages/historia.aspx

Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestörakenne [verkkójulkaisu]. ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 18.10.2015. <http://www.stat.fi/til/vaerak/>

Suoramaksu. 3/2014. Finanssialan keskusliitto. Viitattu 20.10.2015.

<https://www.fkl.fi/teemasivut/suoramaksu/Sivut/default.aspx>

SVTa. Viitattu 18.10.2015. <http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/sq/61d30213-0fcf-441e-b37e-92100c696109>

SVTb. 2003. Väestön ikääntyminen on suhteellista. Viitattu 5.11.2015.

http://www.stat.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta_05_03_nieminen.html

Vero 2015. FATCA-sopimus. Viitattu 17.11.2015. http://www.vero.fi/fi-FI/FATCA-sopimus_astui_voimaan

Julkaisemattomat lähteet

Haastateltava 1. 2015 Seniorin haastattelu 4.11.2015. Senioriasunnot. Helsinki

Haastateltava 2. 2015 Seniorin haastattelu 4.11.2015. Senioriasunnot. Helsinki

Haastateltava 3. 2015 Seniorin haastattelu 15.11.2015. Senioriasunnot. Helsinki

Kuviot

Kuvio 1. Väestörakenne vuodenvaihteessa 2014-2015	9
Kuvio 2. Yli 65-vuotiaiden määrä vuodesta 2001 vuoteen 2013 (SVTa)	9
Kuvio 3. Palveluntarjoaja	14
Kuvio 4. Avainlukulista (OP)	16

Liitteet

Liite 1 Haastattelun runko	30
Liite 2 Peruspankkipalveluiden hinnasto.....	31

Liite 1 Haastattelun runko

Mitä pankin palvelukanavia käytät?

Oletko tietoinen muista palvelukanavista?

- Konttori
- Verkkopankki
- Mobiilisovellukset
- Puhelinpalvelut
- Maksupalvelutoimeksianto

Miten maksat laskut?

Oletko tietoinen hinnoista? (Liite 2 Hinnasto)

Saatko neuvoja/apuja päivittäisten raha-asioiden hoitoon?

- Pankista
- TV/radio
- Lehdistä
- Pankkien omista julkaisuista
- Ystäviltä
- Verkkopankista

Oletko ollut pitkään saman pankin asiakas?

Kuinka usein asioit konttorissa?

Viikko / Kuukausi / Vuosi

Kuinka usein hoidat pankkiin ja raha-asioihin liittyviä asioita?

Viikko / Kuukausi / Vuosi

Mitä kehitystoiveita sinulla on pankkipalveluilta?

Liite 2 Peruspankkipalveluiden hinnasto

Palvelu	Hinta, 2015
Tiliote	maksuton
Tapahtumakysely automaatilla	1,00–1,49 euroa/ky sely
Online-debit-kortti (mm. Visa Electron)	2,00–2,49 euroa/kk
Debit-kortti	2,00–2,49 euroa/kk
Laskunmaksu konttorissa käteisellä	7,00–7,49 euroa/lasku
konttorissa tilisiirtona	5,00–5,49 euroa/lasku
maksuautomaatilla ¹	0,50–0,99 euroa/lasku
suoramaksuna	maksuton
maksupalvelukuorella	2,00–2,49 euroa/lasku

(Finanssivalvonta, 2015)