



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

ASIAKASNÄKÖKULMA SÄÄSTÖPANKKIEN OMAN TALOUDEN TUOKIO -TYÖKALUN HYÖDYNTÄMISEEN

Case: Helmi Säästöpankki

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Anna Rikkola

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

RIKKOLA, ANNA:

Asiakasnäkökulma Säästöpankkien
Oman talouden tuokio -työkalun hyödyn-
tämiseen
Case: Helmi Säästöpankki

Taloushallinnon opinnäytetyö, 57 sivua, 8 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee Säästöpankkien Oman talouden tuokion toimivuutta asiakkaiden näkökulmasta. Oman talouden tuokio on erillinen taloudenhallinta-sovellus, jonka avulla käydään läpi asiakkaan tulevaisuus, taloustilanne, tavoitteet sekä niihin soveltuvat ratkaisut. Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään niitä Helmi Säästöpankin asiakkaita, joille Oman talouden tuokio on tallennettu marras- tai joulukuussa 2014.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, kuinka toimivana työkaluna pankin asiakkaat Oman talouden tuokiota pitävät. Tutkimuksen tarkoituksena on lisäksi selvittää, onko erilaisissa neuvotteluissa olleiden asiakkaiden mielipiteissä eroja. Työn ala-ongelmina tutkitaan myös, autoiko Oman talouden tuokio asiakkaita hahmottamaan oman taloustilanteen ja olivatko sen pohjalta tarjotut ratkaisut asiakkaiden mielestä sopivia. Kaikkia tutkimusongelmia tutkitaan henkilöasiakkaan näkökulmasta.

Työ on jaettu teoriaosuuteen ja empiiriseen osuuteen. Teoriaosan ensimmäisessä luvussa tarkastellaan finanssialan palveluntarjoajia, palveluita sekä asiakkaita finanssialalla. Teoriaosuuden toisessa luvussa perehdytään puolestaan oman talouden hallintaan ja sen keskeisiin osa-alueisiin.

Työn empiriaosuus perustuu case-yritys Helmi Säästöpankille tehtyyn kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tutkimus suoritettiin helmikuussa 2015, ja tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Empiriaosuuden alussa esitellään taloudenhallintasovellus Oman talouden tuokio, minkä jälkeen analysoidaan asiakkaiden mielipiteet vaihe vaiheelta ohjelman eri osioista.

Opinnäytetyön tuloksena löydettiin Oman talouden tuokion vahvoja puolia sekä myös joitakin kehityskohtia, joiden pohjalta muodostettiin kehitysehdotuksia. Opinnäytetyön tuloksia sekä osaa tekstistä ja kuvista ei yrityksen pyynnöstä julkaista.

Asiasanat: finanssiala, säästöpankit, henkilökohtainen talous, rahankäyttö

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

RIKKOLA, ANNA:

Customer perspective in “Oman talouden
tuokio” in Savings Banks
Case: Helmi Savings Bank

Bachelor’s Thesis in Financial Management 57 pages, 8 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

This thesis discusses “Oman talouden tuokio” in Helmi Savings Bank from the customers’ point of view. “Oman talouden tuokio” includes a computer programme which guides the discussion between the bank clerk and the customer. The bank clerk fills in the customers’ income, expenses, property, debts and also goals and plans for the future, and, the programme gives a proposal for investments and a summary of the customers’ finances. This thesis was commissioned by Helmi Savings Bank, and it focuses on customers who had used “Oman talouden tuokio” in November or December 2014.

The aim of this study was to investigate if the customers of Helmi Savings Bank are satisfied with “Oman talouden tuokio” and if there is a difference in customer satisfaction between different customer groups. The purpose of this study was also to explore how well the computer programme helped the customers to understand their financial standing. Each research problem is examined from the customers’ point of view.

This thesis is divided into a theoretical and an empirical section. The first chapter of the theoretical section deals with the service providers, services and customers in banking. The second chapter deals with the essential parts in achieving personal financial well-being.

The empirical part presents a quantitative study conducted for Helmi Savings Bank. The data was collected by a questionnaire in February 2015. The empirical part of the thesis introduces “Oman talouden tuokio” and explores the programme step by step from customers’ perspective. The results of the questionnaire and part of the text hasn’t been published.

Keywords: banking, Savings Banks, personal financial well-being, spending

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen taustaa	1
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuksen rajaus	2
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Tutkimuksen rakenne	6
2	PALVELUT JA ASIAKKAAT FINANSSIALALLA	7
2.1	Finanssialan palveluntarjoajat	7
2.2	Finanssipalvelut asiakkaiden näkökulmasta	8
2.3	Asiakkaiden tarpeet finanssialalla	9
2.4	Säästöpankkiryhmän asiakkaat ja asiakkuuksien hoitaminen	10
3	OMAN TALOUDEN HALLINTA	11
3.1	Taloudenhallinnan perusteet	11
3.2	Budjetin laatiminen.	11
3.3	Säästäminen	12
3.3.1	Talletukset	13
3.3.2	Sijoitusrahastot	14
3.3.3	Osakkeet	14
3.3.4	Vakuutussäästäminen	15
3.4	Taloudenhallinnan vaaran merkit	16
4	CASE: HELMI SÄÄSTÖPANKKI	17
4.1	Yrityksen esittely	17
4.2	Oman talouden tuokion esittely	17
4.3	Tutkimuksen suorittaminen	17
4.4	Tutkimustulokset	20
4.5	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	20
5	YHTEENVETO	21
	LÄHTEET	23
	LIITTEET	27

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Asiakkaan taloudellisen tilanteen kartoittaminen sekä taloudenhallinta ovat entistä tärkeämpiä osa-alueita pankkien asiakkuuksien hoidossa nyt, kun yleinen taloustilanne on heikko ja tulevaisuudennäkymät epävarmoja. Asiakkaan taloustilanteen kannalta parhaiden ratkaisujen löytäminen on tärkeää sekä pankin että asiakkaan näkökulmasta, jotta maksuvaikeuksilta ja muilta ongelmilta vältytään. Erityisen oleellista taloustilanteen kartoittaminen on silloin, kun asiakas on hankkimassa suurehkoa lainaa esimerkiksi asunnon ostoa varten. Pankit pyrkivätkin selvittämään erityisesti lainanhakijoiden talouspuskureita mahdollisimman monipuolisesti ja yrittävät samalla kartoittaa, miltä asiakkaan taloudellinen tilanne kokonaisuutena näyttää. (Ranta 2014.)

Säästöpankeissa asiakkaan taloustilannetta pyritään kartoittamaan Oman talouden tuokion avulla. Oman talouden tuokio eli OTT on erillinen taloudenhallintasovellus, jonka avulla kartoitetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan taloudellinen tilanne. Oman talouden tuokiossa käydään läpi asiakkaan tulevaisuus, tämänhetkinen taloustilanne, tavoitteet sekä niihin soveltuvat ratkaisut. Tämän opinnäytetyön aihe syntyi mielenkiinnosta siihen, miten Oman talouden tuokio toimii asiakkaiden näkökulmasta ja onko konseptissa vielä jotain kehitettävää. Oman talouden tuokio on ollut vasta muutaman vuoden käytössä Säästöpankeissa, joten siinä on hyvin mahdollisesti vielä joitakin kehityskohtia. OTT on tärkeä osa Säästöpankkien asiakasneuvotteluja, joten mikäli tässä työssä löydetään potentiaalisia kehitysehdotuksia, on niiden raportoinnista hyötyä pankille.

Säästöpankeissa suoritettiin Mystery shopping -tutkimus vuonna 2013, jonka pohjalta ilmeni joitakin Oman talouden tuokioon liittyviä kehityskohteita. Mystery shopping -tutkimuksen tuloksia ei julkaista.

Oman talouden tuokiosta on tehty aiemmin Turun ammattikorkeakoulussa yksi opinnäytetyö, jossa Saara-Sofia Saloranta (2011) käsitteli Oman talouden tuokion käyttöönottoa ja sen hyödyntämistä myynnin tukena. Työn empiirinen osuus on

toteutettu toimihenkilöhaastatteluina, eikä asiakasnäkökulmaa ole huomioitu lainkaan, joten tässä työssä päätettiin toimihenkilöiden sijaan tarkastella Oman talouden tuokiota nimenomaan asiakkaiden kannalta. Pankkien asiakkaille on tehty opinnäytetöinä useita kyselytutkimuksia, joiden avulla on esimerkiksi selvitetty, miten tietyt pankin palvelut toimivat ja mitä mahdollisia kehityskohteita niissä on. Esimerkiksi Hämeen ammattikorkeakoulussa on tutkittu S-Pankin asiakkaiden odotuksia ja tyytyväisyyttä palvelujen suhteen, ja tutkimuksen tuloksena saatiin muutamia parannusehdotuksia pankin käytäntöihin (Saarinen 2009). Tässäkin tutkimuksessa pyritään saamaan aikaan sellaisia kehitysehdotuksia, joita pankki voisi toiminnassaan hyödyntää.

1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen rajaus

Oman talouden tuokio on käytössä kaikissa Säästöpankkiryhmän pankeissa, mutta tämä tutkimus tehdään nimenomaan Helmi Säästöpankin näkökulmasta. Opinnäytetyön päätavoitteena on selvittää, miten toimivana työkaluna pankin asiakkaat Oman talouden tuokiota pitävät. Samalla pyritään kartoittamaan, onko erilaisissa neuvotteluissa käyneiden asiakkaiden mielipiteissä eroavaisuuksia. Pääongelmaan pyritään löytämään vastaus tutkimuksen osaongelmien kautta. Kaikkia tutkimusongelmia tutkitaan henkilöasiakkaan näkökulmasta.

Tutkimuksen pääongelma on:

- Miten toimiva työkalu Oman talouden tuokio on pankin asiakkaiden näkökulmasta?

Tutkimuksen osaongelmia ovat:

- Onko OTT asiakkaiden mielestä selkeä, hyödyllinen, havainnollinen ja tarpeellinen?
- Auttaako OTT asiakkaita hahmottamaan oman taloustilanteen?
- Ovatko OTT:n pohjalta tarjotut ratkaisut asiakkaiden mielestä sopivia?
- Onko erilaisissa neuvotteluissa käyneiden asiakkaiden mielipiteissä eroja?

Tutkimus rajataan niihin Helmi Säästöpankin asiakkaisiin, joille on tehty Oman talouden tuokio lähikuukausina asiakasneuvottelun yhteydessä. Luonnollisesti

mitä lähempänä neuvotteluhetki on, sitä paremmin ja luotettavammin asiakkaat osaavat kyselyyn vastata. Koko perusjoukko olisi liian suuri tutkittavaksi tämän työn puitteissa, sillä Helmi Säästöpankillä oli vuoden 2013 lopussa 22 700 asiakasta, joista suurelle osalle on tehty Oman talouden tuokio (Helmi Säästöpankki 2014).

1.3 Tutkimusmenetelmät

Työn empiirinen osuus suoritetaan kvantitatiivisena kyselytutkimuksena eli survey-tutkimuksena, mutta työssä hyödynnetään myös kvalitatiivista tutkimusmenetelmää teemahaastattelun muodossa. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii ymmärtämään tutkimuskohdetta syvällisemmin ja selittämään syitä sen käyttäytymiseen. Tutkimuksessa pyritään yleensä analysoimaan pientä määrää tapauksia mahdollisimman tarkasti, eikä siinä pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Menetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi teemahaastattelua, joka on tiettyyn aihealueeseen keskittyvää keskustelua, jolla on etukäteen määritetty tarkoitus. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tavoitteena on puolestaan saada aikaan numeerista tietoa tutkittavasta aiheesta. Pyrkimyksenä on määrien muutosten ja ryhmien välisten erojen kautta löytää säännönmukaisuuksia siinä, miten eri asiat liittyvät toisiinsa ja millä tavalla tutkimusyksiköt eroavat toisistaan. Tietoa pyritään keräämään niin suurelta joukolta, että sattumanvaraisuus karsiutuu ja selviä eroavaisuuksia pystytään hahmottamaan. (Heikkilä 2008, 16–17; Karjalainen, Mertala & Ronkainen 2008, 17–19.)

Valmiiden lomakkeiden ja annettujen vastausvaihtoehtojen käyttö liitetään yleisesti kvantitatiiviseen tutkimukseen, kun taas avoimet kysymykset ja teemahaastattelut kuuluvat yleensä kvalitatiiviseen tutkimukseen. Tästä perinteisestä jaottelusta huolimatta mukaan avoimet kysymykset eivät kuitenkaan välttämättä aina tarkoita sitä, että tutkimuksessa käytettäisiin myös laadullista tutkimusmenetelmää. Avoimiakin kysymyksiä voidaan käsitellä jälkikäteen numeraalisesti, jos niihin saadut vastaukset voidaan analysoida ja ryhmitellä. (Vilka 2005, 87.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään tavallisesti kyselylomakkeen avulla. Kyselytutkimus soveltuu suurelle joukolle ihmisiä, jotka asuvat eri paikkakunnilla ja joille esimerkiksi haastattelututkimuksen tekeminen olisi käytännön

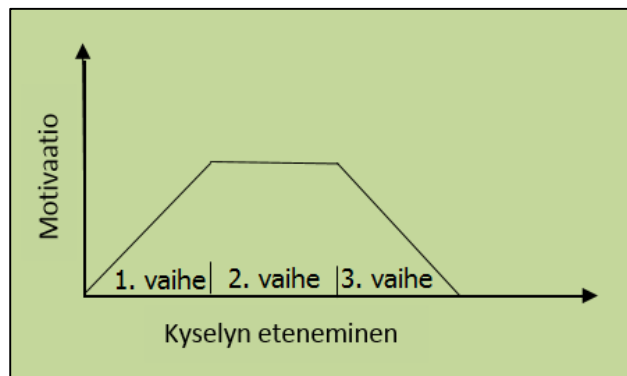
syistä hankalaa. (Vilkkä 2005, 73–74.) Otokoko on kyselytutkimuksissa tavallisesti reilusti alle 20 % koko perusjoukosta, joskus jopa alle prosentin luokkaa. Luonnollisesti mitä suurempi otokoko on, sitä yleistettävämpiä kyselyn tulokset ovat. Tässä työssä pyritään vähintään sadan vastaajan otokseen, sillä sitä voidaan pitää esimerkiksi gradulle varsin hyvänä otokkokona. (Valli 2001, 14.)

Kyselylomakkeen etuna on, ettei tutkija vaikuta läsnäolollaan vastauksiin ja kysymykset esitetään kaikille vastaajille varmasti samassa muodossa. Lisäksi aineiston keräämisen kustannukset ovat pienet. Toisaalta huonona puolena on, että vastaaja voi ymmärtää kysymykset väärin, koska niitä ei ole mahdollista selventää. Tutkijalla ei myöskään voi olla täyttä varmuutta siitä, kuka lomakkeen oikeasti täyttää, eikä vastaaja välttämättä vastaa kysymyksiin halutussa järjestyksessä. Selvästi suurin kyselylomakkeen huono puoli on kuitenkin alhaisen vastausprosentin riski. (Valli 2001, 31.)

Vastausprosentti on olennainen tekijä kyselyn onnistumisen kannalta. Siihen vaikuttavat esimerkiksi tutkimuksen aihe, lomakkeen pituus, kysymysten tyyppi, motivointi saatekirjeessä sekä lomakkeen ulkoasu. Jos kysely on liian pitkä, sekavanäköinen tai rönsyilevä, vastausprosentti heikkenee. Lisäksi liian suuri määrä avoimia kysymyksiä voi alentaa vastausprosenttia, sillä vastaajat voivat tuolloin kokea kyselyn liian raskaana ja aikaa vievänä. Riittävänä vastausprosenttina voidaan yleensä pitää 60 prosenttia, mutta myös pienempi prosenttimäärä riittää, jos voidaan osoittaa, etteivät vastaukset juuri poikkea toisistaan. Vastausprosenttia voidaan yrittää parantaa ns. karhukirjeillä eli lähettämällä muistutusviesti niille, jotka eivät ole vielä vastanneet kyselyyn. (Valli 2001, 32; Karjalainen ym. 2008, 37–39.)

Kyselylomake aloitetaan usein taustakysymyksillä, jotka toimivat lämmittelynä ennen varsinaista aihetta ja saavat samalla vastaajan motivaation nousemaan. Taustakysymysten jälkeen esitetään ensin helppoja kysymyksiä, joiden jälkeen esitetään mahdolliset arkojen aiheiden kysymykset. Lopuksi seuraa yleensä jäädyttelyvaihe, jossa on taas muutamia helppoja kysymyksiä. Taustakysymykset voidaan myös sijoittaa lomakkeen loppuun, sillä kuten kuvioista 1 käy ilmi, vastaajan mielenkiinto usein vähenee lomakkeen loppua kohden. Loppuosan helpoilla

kysymyksillä voidaan yrittää varmistaa, ettei vastaaja motivaation hiipuessä jätä lomakkeen täyttämistä kesken. (Valli 2010, 104–105.)

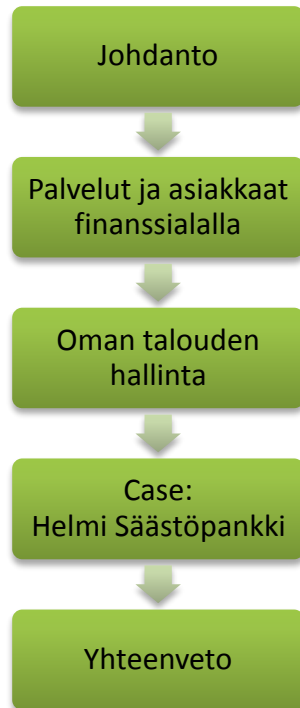


KUVIO 1. Vastaajan motivaatio kyselyn edetessä (Valli 2010, 105)

Lomakkeen kysymysten tulee edetä mahdollisimman loogisesti, ja eri asiakokoinaisuudet kannattaa selkeyden vuoksi ryhmitellä teemoittain. Lisäksi kysymystyyppien vaihtelussa on vastaamisen helpottamiseksi hyvä olla jokin selkeä rytmi. (Karjalainen ym. 2008, 37–38.) Lomakkeen kysymysten on oltava lyhyitä, ytimekkäitä ja helposti ymmärrettäviä, sillä juuri kysymysten tulkinnanvaraisuus aiheuttaa eniten virheitä tutkimustuloksiin. Jos sanamuodot eivät ole riittävän tarkkoja tai kysymykset eivät ole yksiselitteisiä, vastaajat saattavat tulkita kysymyksen eri tavalla kuin tutkija. Tällöin kyselyn tulokset eivät ole luotettavia. (Valli 2010, 103–104.)

1.4 Tutkimuksen rakenne

Kuvio 2 havainnollistaa opinnäytetyön rakenteen ja sen muodostumisen. Työ koostuu viidestä eri luvusta.



KUVIO 2. Opinnäytetyön rakenne

Ensimmäinen luku eli johdanto esittelee tiivistetysti tutkimuksen taustan, tavoitteen sekä käytetyn tutkimusmenetelmän. Seuraavat kaksi lukua muodostavat työn teoriaosuuden, jossa käydään ensin läpi finanssialan palveluntarjoajia, palveluita ja asiakkaiden tarpeita, minkä jälkeen selvitetään oman talouden hallinnan keskeisiä piirteitä. Opinnäytetyön neljäs luku on työn empiriaosuus. Sen alussa esitellään case-yritys sekä neuvottelukonsepti Oman talouden tuokio, minkä jälkeen kerrotaan tutkimuksen suorittamisesta ja analysoidaan tutkimustulokset. Case-osuuden lopuksi käydään läpi johtopäätökset ja niiden pohjalta nousseet kehitysehdotukset. Työn viimeinen luku on yhteenveto, jossa esitetään tiivistetysti koko tämän opinnäytetyön sisältö.

2 PALVELUT JA ASIAKKAAT FINANSSIALALLA

2.1 Finanssialan palveluntarjoajat

Finanssialan palveluntarjoajilla tarkoitetaan tavallisesti yrityksiä, jotka tarjoavat asiakkailleen pankki-, vakuutus- tai sijoituspalveluja (Kontkanen 2009, 17). Koska finanssimarkkinat ovat yhdentyneet ja tekniikka on kehittynyt, asiakkaiden mahdollisuudet valita mieleisensä palveluntarjoaja ovat kasvaneet. Palveluntarjoajia on markkinoilla nykyään lukuisia, mikä saattaa olla asiakkaan näkökulmasta hämmentävää ja myös riskialtista, mikäli asiakas päätyy valitsemaan itselleen ennestään tuntemattoman palveluntarjoajan. Suomessa finanssialan palveluntarjoajat tarvitsevat pääsääntöisesti toimiluvan tai toiminnan rekisteröinnin, mikä tarkoittaa sitä, että niiden toimintaa valvoo joko Finanssivalvonta tai vastaava ulkomainen viranomainen. (Finanssivalvonta 2014b.) Finanssialan palveluntarjoajat voidaan jakaa rahoituslaitoksiin, arvopaperimarkkinaosapuoliin, pääomasijoittajiin ja vakuutusyhtiöihin, joihin lukeutuvat eri palveluntarjoajat on eritelty kuviossa 3.



KUVIO 3. Finanssialan palveluntarjoajat (Kontkanen 2009, 17)

Finanssialan palveluntarjoajat voidaan jakaa neljään eri ryhmään myös sen mukaan, tarjoavatko ne pankki- ja rahoitusalaan, sijoitusalaan, vakuutusalaan vaiko

vain maksupalveluun liittyviä palveluita. Näistä suurin ryhmä on pankki- ja rahoitusalan palveluita tarjoavat yritykset, joita ovat erilaiset talletuspankit ja luottoyhteisöt. Talletuspankeilla on yksinoikeus ottaa vastaan talletuksia eli takaisinmaksettavia varoja, jotka ovat kokonaan tai osittain korvattavissa talletussuojarahaston varoista. Talletuspankit voivat harjoittaa myös muuta luottolaitostoimintaa. Luottoyhteisöt ovat puolestaan luottolaitoksia, jotka voivat vastaanottaa myös muita takaisinmaksettavia varoja kuin talletuksia. Tällaisia toimijoita ovat esimerkiksi rahoitusyhtiöt sekä kiinnitysluottopankit. Pankki- ja rahoitusalan palveluntarjoajien toiminta on tarkasti lainsäädännöllä säänneltyä, millä pyritään muun muassa turvaamaan tallettajan asema. (Finanssivalvonta 2014b.)

Sijoituspalveluita tarjoavat Suomessa monet toimijat, kuten esimerkiksi suuremmat pankit, rahastoyhtiöt sekä muut pienemmät sijoituspalveluyritykset. Sijoituspalveluita ovat muun muassa sijoitusneuvonta, omaisuuden hoito sekä rahoitusvälineitä koskevien toimeksiantojen toteuttaminen. Vakuutusalan palveluita tarjoavat puolestaan erilaiset vakuutusyhtiöt, joihin kuuluvat henki- ja vahinkovakuutusyhtiöt, vakuutusedustukset sekä työeläkelaitokset. Vakuutusyhtiöt voivat näiden palvelujen ohessa markkinoida ja myydä myös toisten finanssialan yritysten, kuten pankkien tai rahastoyhtiöiden, palveluita. Neljäs palveluntarjoajaryhmä on maksupalvelun tarjoajat. Maksupalvelusta on yleensä kyse silloin, kun maksajan ja maksunsaajan välissä on palveluntarjoaja, joka siirtää varoja osapuolelta toiselle heiltä saatujen toimeksiantojen perusteella. Maksupalveluja ovat esimerkiksi tilisiirrot, maksukorttimaksut ja suoraveloitus. (Finanssivalvonta 2014b.)

2.2 Finanssipalvelut asiakkaiden näkökulmasta

Finanssipalvelut ovat asiakkaiden näkökulmasta usein vaikeita ja monimutkaisia palveluita, ja alan käsitteet ovat asiakkaille tuntemattomia (Järvinen, Lehtinen & Peura-Kapanen 2007, 99–100). Palveluissa on yleensä vain vähän fyysisiä tekijöitä, mikä tekee niiden hahmottamisesta ja vertailusta hankalaa. Finanssipalvelut sisältävät usein myös jonkinasteista tulevaisuuden ennakkointia, mikä luo niihin liisähaasteita. Esimerkiksi lainanhakijan on tehtävä oletuksia taloustilanteestaan tulevaisuudessa ja pystyttävä määrittelemään, millä aikataululla hän kykenee mak-

samaan lainan takaisin. Hyvä asiakaspalvelu auttaa asiakasta sekä oman tämänhetkisen tilanteen hahmottamisessa että tulevaisuuden ennakoinnissa. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 31.)

Finanssipalvelun laatu liittyy kiinteästi asiakkaaseen, sillä palvelun laatu määräytyy aina sen mukaan, mikä on asiakkaan käsitys palvelun onnistumisesta. Tähän vaikuttaa esimerkiksi se, millainen palvelu itsessään on ja millainen asiakaspalvelutilanne on. Vaikutusta voi olla myös asiakkaan tyytyväisyydellä koko asiakassuhteeseen. Onnistunut finanssipalvelu edellyttää, että asiakkaasta tuntuu, että häntä arvostetaan ja hänestä välitetään. Tämän vuoksi finanssialan palveluntarjoajien on tärkeää kehittää menettelytapoja ja ratkaisuja, jotka soveltuvat mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin erilaisissa tilanteissa. (Ylikoski ym. 2006, 55–57.)

Vaikka palveluntarjoajalla on keskeinen rooli siinä, miten laadukkaaksi asiakkaat finanssipalvelun kokevat, edellytyksenä palvelun onnistumiselle on kuitenkin aina se, että asiakas itse osallistuu palvelun tuottamiseen. Asiakkaan on palvelutilanteessa tuotava esiin omat tarpeensa, toiveensa, ongelmansa ja taustatietonsa, jotta hänelle osataan tarjota sopivia palveluita. Mikäli asiakasta joudutaan palvelemaan puutteellisin tai virheellisin tiedoin, lopputulos on harvoin onnistunut. (Ylikoski ym. 2006, 9.)

2.3 Asiakkaiden tarpeet finanssialalla

Koska asiakkaat ovat finanssialan, kuten muidenkin palvelualojen, toiminnan perusta, hyvin hoidetut asiakkuudet ovat oleellinen osa finanssialan palveluntarjoajien toimintaa. Ne ovat myös yksi keskeisimmistä kilpailutekijöistä finanssialalla: mitä paremmin finanssiyritys asiakkaansa tuntee, sitä paremmin se pystyy heitä palvelemaan. Finanssialan toimijoiden on tärkeää ymmärtää asiakkaiden erilaisia piirteitä, jotta ne voivat muokata omaa toimintaansa ja tapansa lähestyä asiakasta suuntaan, joka vastaa enemmän asiakkaan tarpeita ja arvostuksia. (Finanssialan Keskusliitto 2013)

Asiakkaiden tarpeet muokkautuvat aina yhteiskunnan muutosten ja ajan myötä. Finanssialan keskusliiton raportin mukaan (Rajander-Juusti 2012, 26) finanssialan

asiakkaiden arvot, tarpeet ja vaatimukset ovat parhaillaan muuttumassa. Asiakkaat haluavat asiakaskommunikaatiosta entistä selkeämpää ja yksinkertaisempaa, ja asiakkaat ovat myös alkaneet vaatia palveluilta entistä enemmän läpinäkyvyyttä ja yksinkertaisuutta. Lisäksi asiakkaat ovat aiempaa kiinnostuneempia erilaisista palveluista ja niiden kehittämistä, joten heitä olisi hyvä saada osallistumaan palvelujen kehittämiseen esimerkiksi kyselyjen, asiakasraatien tai asiakaspalautteen hyödyntämisen kautta (Järvinen ym. 2007, 101).

Koska asiakkaat ovat taloudellisen laskusuhdanteen vuoksi pessimistisiä ja epävarmoja taloudellisesta tulevaisuudestaan, he haluavat myös entistä enemmän riippumattomia neuvoja oman taloutensa hoitoon. Finanssialan toimijoiden tulisi nyt pystyä tarjoamaan asiakkailleen työkaluja, joilla he voivat hoitaa jokapäiväisiä raha-asioita paremmin ja yksinkertaisimmin. (Rajander-Juusti 2012, 28–29.) Finanssialan palveluntarjoajien on yritettävä sopeutua asiakkaiden arvojen ja yhteiskunnan normien muutoksiin sekä kehitettävä uusia palveluja, jotta ne pystyvät vastaamaan kilpailuun markkinoilla ja menestymään (Finanssialan Keskusliitto 2013).

2.4 Säästöpankkiryhmän asiakkaat ja asiakkuuksien hoitaminen

Säästöpankkiryhmällä on yhteensä noin 600 000 asiakasta, joista pääasiallisen asiakasryhmän muodostivat aktiivi-iässä olevat henkilöasiakkaat, ammatinharjoittajat sekä pienyritykset (Säästöpankki 2014b). Syksyllä 2014 julkaistun Asiakkuusindeksi-tutkimuksen mukaan Säästöpankkiryhmän asiakaskokemus oli paras kaikista 53 tutkitusta yrityksestä, ja edellisenäkin vuonna Säästöpankit olivat tutkimuksen kärkikolmikossa. Hyviä tuloksia selittää se, että asiakkaat ovat Säästöpankeissa kaiken toiminnan ja päätöksenteon keskiössä. Säästöpankkiryhmässä on enemmän asiantuntijoita asiakasta kohden kuin missään muussa pankissa, eli asiakkaalle pystytään antamaan enemmän aikaa ja palveluiden saatavuus on erittäin hyvä. (Säästöpankki 2014a.)

Säästöpankkien asiakkuuksien hoitomallia ei julkaista.

3 OMAN TALOUDEN HALLINTA

3.1 Taloushallinnan perusteet

Tasapainoinen taloustilanne voidaan määritellä siten, että tulot kattavat kuukausittaiset menot ja rahaa jää myös säästöön sekä pidemmän aikavälin hankintoihin että pahan päivän varalle. Taloushallinnassa on kyse ennen kaikkea tulojen ja menojen kartoittamisesta, erilaisten suurempien ja pienempien hankintojen rahoituksesta sekä maksujen käytännön järjestelyistä. (Heikkilä 2011, 15.) Majasalmen (2012, 72–75) mukaan kultaisia sääntöjä taloudellisen tasapainon luomisessa ovat säästäminen ennen kuluttamista ja vain niillä tuloilla eläminen, jotka tällä hetkellä talouteen tulevat. Lisäksi olisi hyvä säästää likvidi vararahasto sekä yritettävä pitää kulut mahdollisimman alhaisina.

Taloushallinnassa lähdetään aina liikkeelle tämänhetkisen taloustilanteen kartoittamisesta. Kartoituksessa pyritään ensin selvittämään, paljonko varoja ja velkaa tällä hetkellä on, minkä jälkeen aloitetaan budjetin laatiminen sekä säästötoimittien asettaminen. (Sharp 2013, 19–21.) Tasapainoinen taloustilanne lähtee luonnollisesti siitä, että nettotulojen on katettava kuukausittaiset menot. Jos tulot riittävät menoihin vain niukasti eikä säästövaroja juuri ole, taloustilannetta ei voida pitää kovin tasapainoisena, sillä silloin yllättävät tilanteet saattavat aiheuttaa taloudellisen katastrofin. Tulojen ja menojen selvittämiseksi kannattaa aluksi laatia oman talouden budjetti. (Heikkilä 2011, 21.)

3.2 Budjetin laatiminen.

Taloudellisen tasapainon kannalta yksinkertaisin ja samalla oleellisin perussääntö on ”kuluta vähemmän kuin ansaitset”, vaikka sitä onkin monille vaikea noudattaa (Majasalmi 2012, 70). Kolmasosalla suomalaisista tulot vain juuri ja juuri kattavat menot, ja lisäksi noin joka kymmenes suomalainen kuluttaa enemmän kuin ansaitsee ja joutuu käyttämään säästöjään tai ottamaan lainaa menojensa rahoittamiseen (Finanssialan Keskusliitto 2014).

Kulutuksen sääntelyssä auttaa budjetti eli suunnitelma, jonka tarkoituksena on mitoitaa menot tulojen mukaisesti. Koko talouden budjetista tulee realistinen, kun

ensin selvitetään tulot ja menot todellisen tilanteen mukaan esimerkiksi tiliotteiden avulla. Ihmisillä on monesti taipumusta arvioida tulonsa yläkanttiin ja etenkin vähätellä menojaan, mikä saa budjetin epäonnistumaan. Lyhin suunniteltava jakso budjetissa on viisi viikkoa tai kaksi kuukautta. (Takuu-Säätiö 2015; Kuluttajavirasto 2004.) Budjetin tuloksena on aina joko alijäämää tai ylijäämää. Alijäämän kohdalla on joko nostettava tuloja tai karsittava menoja, kun taas ylijäämä olisi kannattavaa laittaa säästöön. (Sharp 2013, 19–21.)

Heikkilän (2011, 24–26) mukaan onnistuneen budjetin kannalta on tärkeämpää ajatella nimenomaan kuluja tulojen sijaan eli selvittää, minne rahat oikeasti menevät. Tyypillisimpiä budjetoinnissa huomioitavia kululuokkia ovat ruoka- ja asumismenot, puhelin- ja laajakaistakulut, lahjat, auto, harrastukset, lemmikit, vakuutukset, vaatteet, kodinsisustus, sairauskulut ja lomamatkat. Tavallisten menojen lisäksi on tärkeä selvittää, paljonko taloudessa on kustannuksia, jotka on maksettava taloudellisesta tilanteesta riippumatta. Tällaisia kustannuksia ovat esimerkiksi lainan korot ja lyhennykset, ruoka, kuljetukset sekä vakuutukset. Jos edellä mainitut kiinteät kustannukset ovat todella korkeat, kuukausittaisten tulojen pieneneminen aiheuttaa ongelmia. (Majasalmi 2012, 22.)

Budjetoinnissa on hyvä ottaa huomioon myös se mahdollisuus, että tulot yllättäen laskevat esimerkiksi työttömyyden tai pitkän sairausloman seurauksena. Yllättävien menojen varalle kannattaa jättää pelivaraa, sillä ne hankaloittavat aina raha-asioiden hoitoa ja voivat johtaa maksujen rästiintymiseen. Huolellisen suunnittelun avulla tiukemmassakin taloustilanteessa on mahdollista säästää vähitellen tuleviin menoihin ja kerätä vararahastoa yllättävien tilanteiden varalle. (Kuluttajaliitto 2014; Takuu-Säätiö 2015.)

3.3 Säästäminen

Heikkilä (2011, 117–18) toteaa, että säästäminen on budjetoinnin ohella onnistuneen taloudenhallinnan keskeisimpiä asioita. Säästämisellä tarkoitetaan pienen rahasumman siirtämistä talteen usein ja säännöllisesti. Tärkeitä tekijöitä säästämisen onnistumisen kannalta ovat kulutusta rajoittavien tekniikoiden käyttö, kuluttamisen rajoittamisen helppous sekä pitkä aikajänne, kun suunnitellaan kuluttamista ja säästämistä. Lisäksi erilaiset säästämistä automatisoivat menetelmät, kuten tietyn

summan automaattinen siirto säästötilille palkkapäivänä, tekevät säästämisestä helppoa ja säännönmukaista, jolloin säästöjen kerryttäminen onnistuu todennäköisesti paremmin. Säästämistä varten kannattaa myös asettaa konkreettisia tavoitteita, kuten esimerkiksi eläkerahaston kartuttaminen, velkojen poismaksu tai loma-asunnon osto jonakin tiettyä ajankohtana. Tavoitteiden konkretisointi auttaa säästösuunnitelman toteuttamisessa, vaikka suunnitelmaa voikin joutua muokkaamaan tarpeen vaatiessa. (Sharp 2013, 19–21.)

Säästöön kannattaa kerätä vara- tai puskurirahasto, jonka on oltava melko likvidi, jotta varat saa käyttöön tarpeen tullen nopeasti. Vararahasto lisää raha-asioiden hallintaa, koettua elämänlaatua sekä auttaa selviytymään yllättävistä tilanteista, joita kaikkien eteen tulee jossakin elämänvaiheessa. (Heikkilä 2011, 56.) Vararahaston riittävästä suuruudesta on hieman eriäviä mielipiteitä. Heikkilän (2011, 120) mukaan 3–6 kuukauden kuluja vastaava summa olisi riittävä, kun taas Majasalmi (2012, 21) kehottaa säästämään vararahastoon peräti 6–24 kuukauden kuluja vastaavan summan. Suomalaisten säästämisaikeet ovat viime vuosina jatkuvasti lisääntyneet, mikä kertoo halusta kasvattaa vararahastoa pahan päivän varalle epävarman taloustilanteen vuoksi (Finanssialan Keskusliitto 2014).

3.3.1 Talletukset

Siitä huolimatta, että korkotaso on tällä hetkellä hyvin alhainen, säästö- ja sijoitustileille säästäminen on edelleen suosituin säästämisimuoto Suomessa. Turvallisuutta pidetään tärkeimpänä kriteerinä säästö- tai sijoituskohteen valinnassa, mikä osaltaan selittää tilisäästämisen suosiota. (Finanssialan Keskusliitto 2014.) Talletuksen tyypillisiä piirteitä ovat rahamääräisyys ja siihen kuuluva tili pankin kirjapidossa. Tilillä kulloinkin oleva rahamäärä voi määräaikaistalletuksia lukuun ottamatta vaihdella paljonkin, eikä yksittäisen talletuksen suuruudelle ole yleensä mitään ylärajaa. Kaikki pankit kuuluvat talletussuojarahastoon, josta tallettajien saamiset pankin maksukyvyttömyystilanteessa maksetaan ilman, että tallettajien tarvitsee erikseen valvoa saataviaan. Talletustuotteet ovat eri pankeissa melko yhdenmukaisia, mutta esimerkiksi talletukselle maksettava korko, tilin käytöstä perittävät palkkiot ja tiliin liittyvät palvelut saattavat vaihdella. (Kontkanen 2009, 110–111.)

Rahan tallettaminen pankkitilille on helppo ja vaivaton tapa säästää rahaa. Toisaalta tilisäästämisen huonona puolena on, että koska rahat ovat helposti nostettavissa, on säästöjen kuluttaminen kohtuullisen helppoa. Määräaikaistalletus voikin olla perinteistä säästötiliä parempi vaihtoehto, mikäli varat on valmis sitomaan tietyn määräajaksi. (Heikkilä 2011, 134–135.)

3.3.2 Sijoitusrahastot

Rahastosäästäminen on Finanssialan Keskusliiton (2014) mukaan pankkitalletusten jälkeen seuraavaksi suosituin säästämis- tai sijoittamismuoto suomalaisten keskuudessa. Suomessa arvioidaan olevan noin 800 000 rahastosijoittajaa, jotka omistavat keskimäärin kahta eri rahastoa (Järvinen ym. 2007, 86). Rahastosäästämässä on mahdollista valita joko osake-, yhdistelmä- tai korkorahastoja. Osake-rahastot sijoittavat rahaston varat suoriin osakesijoituksiin, ja ne soveltuvat parhaiten pitkäaikaiseen sijoittamiseen. Korkorahastot sopivat puolestaan säästäjälle, joka haluaa saada sijoitukselleen vakaata ja tasaista tuottoa. Tavallisesti kotitaloudet suosivat kuitenkin yhdistelmärahastoja, jotka sijoittavat sekä korko- että osakemarkkinoille. Osakkeiden kautta pystytään saamaan sijoitukselle parempaa tuottoa, kun korkorahastot samalla pienentävät sijoittamisen riskiä. (Heikkilä 2011, 136.)

Rahastot on helppo muuttaa käteiseksi, eivätkä ne ole määräaikaan sidottuja. Sijoitusrahastojen keskeinen etu on myös rahastosijoittamisen helppous: sijoittajan ei tarvitse seurata arvopaperimarkkinoiden tapahtumia, vaan rahastoyhtiöt hoitavat seurannan ja analysoinnin sijoittajan puolesta. Lisäksi sijoitusrahastolaki edellyttää, että sijoitussalkku hajautetaan useisiin eri kohteisiin, joten pienelläkin pääomalla pääsee mukaan suureen, hajautettuun sijoitussalkkuun. Varojen hajauttaminen useampaan kohteeseen pienentää kokonaisriskiä yksittäiseen sijoituskohteeseen verrattuna. (Kontkanen 2009, 120–122.)

3.3.3 Osakkeet

Suorat osakesijoitukset ovat kolmanneksi suosituin säästämis- tai sijoittamismuoto Suomessa (Finanssialan Keskusliitto 2014). Osakkeet ovat osakeyhtiön liikkeelle laskemia oman pääoman ehtoisia arvopapereita, joiden arvo perustuu

näkemykseen osakkeen liikkeelle laskeneen yrityksen arvosta. Osakkeeseen sijoittaminen oikeuttaa yleensä yhtiön maksamaan osinkoon, eli osakkeiden tuotto syntyy sekä osakkeelle vuosittain maksettavasta osingosta että osakkeen mahdollisesta arvonnoususta. Osakesijoitusten riskejä ovat osakkeiden hinnanvaihteluun liittyvät riskit sekä kaupankäynnin laajuuteen liittyvät riskit. Koko sijoitettu pääoma on myös mahdollista menettää, mikäli liikkeeseenlaskija ajautuu konkurssiin. (Kontkanen 2009, 119–120.)

Osakesäästämistä kannattaa harkita, mikäli säästämilleen varoille haluaa parempaa tuottoa kuin mitä tili- tai rahastosäästämiselle voi saada. Riskinsietokyvyn on kuitenkin oltava verrattain korkea, sillä osakkeisiin sijoittamiseen voi sijoituskohteesta riippuen liittyä suuriakin riskejä. Osakesäästäminen on pitkäjänteistä säästämistä, jossa aikajänteen pitäisi olla vähintään 3–5 vuotta. (Heikkilä 2011, 138.)

3.3.4 Vakuutussäästäminen

Neljänneksi suosituimpia säästämistä tai sijoituskohteita Suomessa ovat erilaiset vakuutussäästämisen muodot, jotka voidaan jakaa säästö- ja eläkevakuutuksiin (Finanssialan Keskusliitto 2014). Säästövakuutus on tuote, johon vakuutuksen ottaja maksaa joko kertamaksun tai useita maksuja ja saa niistä sekä niiden tuotosta kertyneen summan sovittuna ajankohtana. Sopimuksen pituus säästövakuutuksissa on yleensä noin 10 vuotta. Eläkevakuutukseen puolestaan maksetaan vakuutusmaksuja, joiden perusteella vakuutusyhtiö maksaa eläkettä vakuutuksenottajalle sovituissa eläkeissä. Vakuutuksesta saadun eläkkeen suuruus määräytyy maksettujen vakuutusmaksujen ja niille kertyneiden tuottojen mukaan. Eläkevakuutus voi olla joko yksilöllinen tai ryhmäeläkevakuutus. (Kontkanen 2009, 135–136.)

Eläkevakuutuksen ongelmana on, että vain harva pystyy aktiivisesti ajattelemaan eläkkeelle jäämistä siinä iässä, kun eläkesäästämisen aloittaminen olisi ajankohdasta. Mikäli säästäminen aloitetaan vasta myöhemmällä iällä, säästösummien olisi oltava huomattavan suuria, jotta ne ehtisivät vaikuttaa merkittävästi eläkkeen suuruuteen. (Heikkilä 2011, 141.)

3.4 Taloushallinnon vaaran merkit

Budjetoinnin ja säästöjen kartuttamisen ohella taloushallinnon kannalta on tärkeää myös tunnistaa oman taloustilanteen vaaran merkit. Kun alkaa näkyä merkkejä siitä, että taloushallinta on pettämässä, tilanteeseen kannattaa puuttua välittömästi. Mitä huonommaksi tilanne ajautuu, sitä hankalampaa sitä on lähteä korjaamaan. (Heikkilä 2011, 70.)

Taloushallinnon suuret vaaran merkit voidaan Heikkilän (2011, 70–71) mukaan jakaa kolmeen luokkaan: laskunmaksujen viivästyminen, velaksi eläminen sekä ns. ”kädestä suuhun” -eläminen. Jatkuva viivästyskorkojen maksaminen, pikavippien ottaminen tai luottokorttivelan kasvattaminen kertovat taloushallinnon pettämisestä ja hankaloittavat taloudellista tilannetta entisestään. Vaaran merkkejä ovat myös lainan hoitamiseen liittyvät vaikeudet. Mikäli velallisen mahdollisuudet lainan takaisinmaksuun heikkenevät merkittävästi esimerkiksi korkojen nousun tai palkkatulojen pienenemisen takia, tilanteesta voi pahimmillaan seurata taloudellinen pakko asunnon tai muiden vakuuksien myyntiin tai jopa velkaloukku-tilanne, jos myydystä omaisuudesta saatu hinta ei riitä lainan hoitamiseen (Finanssivalvonta 2014a). Jos lainakulujen maksaminen on tuskaista, lainaa on todennäköisesti otettu liikaa tai sitä lyhennetään liian suurissa erissä. Samoin jos raha ei lyhennyskulujen jälkeen tahdo riittää normaaliin kulutukseen, varoituskellojen olisi syytä soida. (Ranta 2014.)

Taloushallinnon vaaran merkkien tunnistaminen on tärkeää, jotta niihin pystytään reagoimaan ajoissa. Finanssialan Keskusliiton (2014) mukaan peräti yli puolet suomalaista kokee, että jotkin riskit uhkaavat omaa taloudellista tilannetta. Etenkin työttömyyden ja lomautusten uhkaa pidetään nyt entistä suurempana, mihin luonnollisesti liittyy myös pelko omien tulojen laskemisesta ja sitä kautta esimerkiksi lainan takaisinmaksun vaikeutumisesta. Riskeihin pyritään varautumaan tavallisesti säästämällä.

4 CASE: HELMI SÄÄSTÖPANKKI

4.1 Yrityksen esittely

Helmi Säästöpankki on yli 100-vuotias Padasjoen Säästöpankkisäätiön omistama pankki, jonka tarkoituksena on säästäväisyyden, taloudellisen kasvatuksen ja koulutuksen edistäminen Päijät-Hämeen alueella. Helmi Säästöpankilla oli vuoden 2013 lopussa 22 700 asiakasta ja 44 pankkitoimihenkilöä. Pankin konttorit sijaitsevat Lahdessa, Hollolassa, Heinolassa, Nastolassa, Kausalassa ja Padasjoella. Helmi Säästöpankin tavoitteena on tukea Päijät-Hämeen alueen hyvinvointia ja taloudellista kehitystä sekä ylläpitää perinteikästä säästöpankkitoimintaa. Tavoitteita pyritään toteuttamaan esimerkiksi antamalla erilaisille järjestöille avustuksia ja apurahoja sekä tukemalla taloudellisesti tutkimustyötä ja koulutusta. (Säästöpankki 2015.)

4.2 Oman talouden tuokion esittely

Oman talouden tuokion esittelyä ei julkaista.

4.3 Tutkimuksen suorittaminen

Oman talouden tuokiosta laadittiin asiakaskysely, jossa jokaisesta Oman talouden tuokion vaiheesta esitettiin kysymyksiä asiakkaille. Tutkimus rajattiin niihin asiakkaisiin, joille on tehty Oman talouden tuokio lähikuukausina asiakasneuvottelun yhteydessä, ja otoskooksi pyrittiin saamaan vähintään sata asiakasta. Kyselyyn valittiin kustannussyistä vain sellaisia asiakkaita, joille löytyi sähköpostiosoite pankin tiedoista. Sähköpostiosoitteiden avulla kysely voitiin myös suorittaa Webropol-kyselytyökalulla, jolloin asiakkaiden anonymiteetti ja pankkisalaisuus säilyivät.

Joulukuussa 2014 Helmi Säästöpankin Oman talouden tuokiossa kävi yhteensä 172 asiakasta. Joulukuun asiakkaista 77 asiakkaalla oli sähköpostiosoite pankin tiedoissa, mikä ei aivan riittänyt ajateltuun sadan vastaajan otokseen, joten otantaa laajennettiin vielä marraskuussa OTT:ssä käyneisiin asiakkaisiin. Marraskuussa 2014 OTT oli tallennettu kaikkiaan 189 asiakkaalle, joista 66 asiakkaalle löytyi

myös sähköpostiosoite. Kahdeksalle näistä asiakkaista oli tallennettu Oman talouden tuokio sekä marras- että joulukuussa, joten yhteensä otoskooksi saatiin 135 asiakasta, joille kysely lähetettiin.

Kyselylomake ryhmiteltiin Oman talouden tuokion vaiheita mukaillen neljään eri osaan sekä taustakysymyksiin, ja lomakkeeseen liitettiin myös kuvia Oman talouden tuokiosta. Lomake saatekirjeineen on tämän työn liitteessä 2. Kustakin OTT:n vaiheesta esitettiin kyselyssä joitakin vaihtoehto- tai monivalintakysymyksiä sekä Likertin asteikolla mitattava mielipidekysymys. Koska teorian pohjalta kävi ilmi, että asiakkaat haluavat selkeitä neuvoja taloutensa hoitoon ja odottavat finanssi-palveluilta yksinkertaisuutta, selkeyttä ja läpinäkyvyyttä, näitä teemoja pyrittiin hyödyntämään kyselyä laadittaessa.

Kyselyä testattiin ennen asiakkaille lähettämistä muutamalla koehenkilöllä, jotta epäselviä sanamuotoja, tulkinnanvaraisuuksia ja epäsoivia vastausvaihtoehtoja saatiin karsittua. Lisäksi kysely luetutettiin Helmi Säästöpankin palveluneuvoja Satu Hirvivuorella sen varmistamiseksi, ettei kyselyssä ole Oman talouden tuokion kannalta mitään epäloogisuuksia, ja samalla saatiin asiantuntijanäkökulmaa kyselyyn. Kysely toteutettiin ajanjaksolla 11.2.–25.2.2015, eli vastaamisaikaa kyselyyn annettiin yhteensä kaksi viikkoa. Vastausajan puolella välissä lähetettiin muistutusviesti niille asiakkaille, jotka eivät olleet kyselyyn vielä vastanneet. Vastausajan päätyttyä kyselyyn oli tullut 28 vastausta, eli kyselyn vastausprosentiksi saatiin melko alhainen 21 %. Kyselylomakkeiden vastaukset taulukoitiin, ja niistä muodostettiin erilaisia kuvioita kuvaamaan kyselystä saatuja tuloksia.

Tutkimuksen validius eli pätevyys riippuu kyselytutkimuksissa pitkälti mittareiden validiudesta sekä vastausprosentista, ja siihen on vaikea vaikuttaa jälkikäteen (Heikkilä 2008, 30). Tutkimuksen pätevyyttä pyrittiin parantamaan sillä, että kyselylomakkeen laadintaan käytettiin runsaasti aikaa ja lomake pyrittiin laatimaan mahdollisimman huolellisesti. Kysymyksiä peilattiin tutkimuksen tavoitteisiin ja myös teoriaosuuteen, jotta lomakkeella mitattaisiin varmasti oikeita asioita. Lisäksi pätevyyttä on pyritty lisäämään sillä, että lomakkeesta tehtiin helposti täytettävä ja johdonmukaisesti etenevä. Tutkimuksen pätevyyttä kuitenkin heikentää se, että kyselyn vastausprosentti jäi verrattain alhaiseksi. Lisäksi kyselyn vastauksia analysoitaessa huomattiin joitakin seikkoja, joihin lomaketta laadittaessa oltaisi

voitu kiinnittää enemmän huomiota.

Tutkimuksen reliabelius eli luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta, eli saadut tutkimustulokset eivät saisi olla sattumanvaraisia. Luotettavuuteen vaikuttavia virheitä voi sattua tietojen keräyksessä, niitä käsiteltäessä tai tuloksia tulkittaessa. (Heikkilä 2008, 30.) Koska kyselyn vastausprosentti jäi alhaiseksi, se vaikuttaa pätevyyden ohella myös tutkimuksen luotettavuuteen. Vastaajien pienehkön määrän vuoksi tutkimustulokset eivät välttämättä ole täysin päteviä, sillä kun kyselyn vastaajamäärä on alhainen, riski tulosten sattumanvaraisuuteen kasvaa.

Enemmistö vastaajista vastasi kyselyssä esitettyihin kysymyksiin tunnollisesti ja järjestelmällisesti. Kuten odotettavaa oli, vastaajat vastasivat vaihtelevimmin Likertin asteikolla mitattuihin mielipidekysymyksiin, joihin yleensä yksi tai kaksi vastaajaa vastasi puutteellisesti. Vähiten vastauksia keräsivät kyselyn lopussa esitetyt avoimet kysymykset, joihin vastasi vain 14 % vastaajista. Tämä osaltaan puoltaa päätöstä käyttää kyselyssä enimmäkseen vaihtoehto- ja monivalintakysymyksiä, sillä vaikka avoimien kysymysten avulla oltaisi voitu saada selville seikkaperäisemmin vastaajien mielipiteitä, kyselyn vastausprosentti olisi todennäköisesti kärsinyt entisestään.

Vaikka enemmistö vastaajista vastasi kyselyyn täysin ohjeistuksen mukaisesti, muutama vastaaja ei ollut täysin ymmärtänyt kyselyn ohjeistusta. Kyselyssä ohjeistettiin niitä vastaajia, joiden kanssa Oman talouden tuokiota ei ole läpikäyty, siirtymään suoraan lopun taustakysymyksiin. Tämä oli ilmeisesti jäänyt kahdelta vastaajalta huomaamatta, sillä molemmat heistä olivat vastanneet taustakysymysten lisäksi joihinkin Oman talouden tuokioon liittyviin kysymyksiin. Kyseisten vastaajien vastaukset jätettiin analyysissä huomioimatta, jotta ne eivät vääristäisi tutkimuksen tuloksia. Tämän lisäksi yksi vastaaja, jonka kanssa Oman talouden tuokio oli läpikäyty, oli vastannut vain alussa ja lopussa esitettyihin taustakysymyksiin ja jostain syystä jättänyt muun osan kyselystä täyttämättä.

Tutkimuksessa oli alun perin tarkoituksena tarkastella asiakkaiden vastauksia asiakassegmenteittäin ryhmiteltynä. Koska vastauksia kyselyyn tuli verrattain vähän, kaikki vastaajat eivät olleet käyneet läpi Oman talouden tuokiota eikä kaikkien vastaajien asiakassegmenttiä pystytty määrittämään, vastausten tarkastelusta

segmenttien mukaan päätettiin luopua. Sen sijaan vastauksia pyrittiin ryhmittelemään ja vertailemaan sen mukaan, minkä tyyppisessä neuvottelussa vastaajat ovat käyneet.

4.4 Tutkimustulokset

Tutkimustuloksia ei julkaista.

4.5 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tutkimuksen johtopäätöksiä ja niiden pohjalta muodostettuja kehitysehdotuksia ei julkaista.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Säästöpankkien Oman talouden tuokion toimivuutta asiakkaiden näkökulmasta. Työn teoriaosuus koostui kahdesta luvusta, joista ensimmäinen käsitteli finanssialan palveluntarjoajia, palveluita sekä asiakkaita ja toinen oman talouden hallinnan keskeisiä osa-alueita. Työn empirinen osuus koostui kyselytutkimuksesta, joka toteutettiin aikavälillä 11.2.–25.2.2015. Tutkimus rajattiin käsittelemään niitä Helmi Säästöpankin asiakkaita, joille oli tallennettu Oman talouden tuokio marras- tai joulukuussa 2014.

Hyvin hoidetut asiakkuudet ovat yksi keskeisimmistä kilpailutekijöistä finanssialalla, sillä mitä paremmin finanssiyritys asiakkaansa tuntee, sitä paremmin se pystyy heitä palvelemaan. Finanssialan asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset ovat parhaillaan muuttumassa, mihin yritysten on reagoitava, jotta ne voivat muokata toimintaansa enemmän asiakkaiden tarpeita ja arvostuksia vastaavaan suuntaan. Asiakkaat haluavat asiakaskommunikaatiosta entistä selkeämpää ja yksinkertaisempaa, ja asiakkaat ovat alkaneet vaatia myös palveluilta entistä enemmän läpinäkyvyyttä ja yksinkertaisuutta. Lisäksi koska asiakkaat ovat taloudellisen laskusuhdanteen vuoksi pessimistisiä ja epävarmoja taloudellisesta tulevaisuudestaan, he haluavat entistä enemmän riippumattomia neuvoja oman taloutensa hoitoon.

Taloudenhallinnassa lähdetään aina liikkeelle tämänhetkisen taloustilanteen kartoittamisesta. Kartoituksessa pyritään ensin selvittämään, paljonko varoja ja velkaa tällä hetkellä on, minkä jälkeen laaditaan budjetti sekä asetetaan säästötavoitteita. Säästöön kannattaa kerätä vara- tai puskurirahasto, jonka on oltava melko likvidi, jotta varat saa käyttöön tarpeen tullen nopeasti. Budjetoinnin ja säästöjen kartuttamisen ohella taloudenhallinnan kannalta on tärkeää myös tunnistaa oman taloustilanteen huonot merkit. Kun alkaa näkyä merkkejä siitä, että taloudenhallinta on pettämässä, tilanteeseen kannattaa puuttua välittömästi, sillä mitä huonommaksi tilanne ajautuu, sitä hankalampaa sitä on lähteä korjaamaan. Tällä hetkellä peräti yli puolet suomalaista kokee, että jotkin riskit uhkaavat omaa taloudellista tilannetta.

Oman talouden tuokio eli OTT on erillinen taloudenhallintasovellus, jonka avulla käydään läpi asiakkaan tulevaisuus, taloustilanne, tavoitteet sekä niihin soveltuvat ratkaisut. Tarkempaa Oman talouden tuokion esittelyä ei yrityksen pyynnöstä julkaista.

Oman talouden tuokiosta laadittuun kyselytutkimukseen saatiin 28 vastausta, ja kyselyn vastausprosentiksi jäi melko heikko 21 %. Tutkimuksen validius toteutui hyvin siltä osin, että kyselylomake pyrittiin laatimaan huolellisesti, ja sitä testattiin ennen asiakkaille lähettämistä. Kysymyksiä peilattiin tutkimuksen tavoitteisiin ja myös teoriaosuuteen, jotta niillä mitattaisiin oikeita asioita. Tutkimuksen validiutta kuitenkin heikentää se, että kyselyn vastausprosentti jäi verrattain heikoksi. Alhainen vastausprosentti vaikuttaa myös tutkimuksen reliabeliuteen. Vastaajien pieni määrä lisää riskiä vastausten sattumanvaraisuuteen, minkä vuoksi tämän tutkimuksen tulokset eivät välttämättä kaikilta osin ole täysin luotettavia.

Opinnäytetyön tuloksena löydettiin Oman talouden tuokion vahvoja ja heikompia puolia, joiden pohjalta muodostettiin joitakin kehitysehdotuksia. Tutkimuksen tuloksia ei julkaista. Tutkimuksen avulla saatiin case-yritykselle tietoa asiakkaiden mielipiteistä Oman talouden tuokiosta sekä siinä ilmenneistä kehityskohteista. Pienehkön otoksen vuoksi tuloksia ei voida kaikilta osin yleistää, joten jatkotutkimusehdotuksena ehdotetaan asiakkaiden haastattelututkimusta, jossa saataisiin tarkempaa näkemystä asiakkaiden mielipiteistä. Vaihtoehtoisesti kyselytutkimusta voitaisiin yrittää laajentaa suurempaan asiakasmäärään, jotta saataisiin varmenusta sille, ovatko tässä tutkimuksessa esille nousseet mielipiteet ja kehityskohteet todenmukaisia. Kyselytutkimus voitaisiin toteuttaa sähköpostikyselyn sijaan esimerkiksi konttorissa täytettävänä paperiversiona, jotta vastausprosenttia saataisiin parannettua.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Heikkilä, T. 2011. Talous hallintaan! Miten opit hoitamaan talouttasi niin, että voit nauttia elämästä. Tampere: Mediapinta.

Järvinen, R., Lehtinen, A-R. & Peura-Kapanen, L. 2007. Kuluttajanäkökulmia varallisuudenhallintaan. Teoksessa Lammi, M., Järvinen, R. & Leskinen J. (toim.) Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2007. Helsinki: Hakapaino Oy.

Karjalainen, A., Mertala, S. & Ronkainen, S. Karjalainen, 2008. Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu. Teoksessa A. & Ronkainen S. (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Lapin yliopiston menetelmätieteiden laitoksen tutkimuksia 1. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.

Majasalmi, T. 2012. Totuus taloudestasi. Helsinki: Talentum.

Sharp, C. 2013. Take Charge of Your Own Economy. GPSolo Magazine 1/2013, 19–21.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-kustannus: Jyväskylä.

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ylikoski, T., Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Toinen uudistettu painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy.

Elektroniset lähteet

Finanssialan Keskusliitto 2013. Finanssialan perusteet [viitattu 1.3.2013]. Saatavissa: <https://www.fkl.fi/finanssialanperusteet/>

Finanssialan Keskusliitto 2014. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tekstiraportti kevät 2013 [viitattu 25.2.2015]. Saatavissa: https://www.fkl.fi/materiaali-pankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2013.pdf

Finanssivalvonta 2014a. Lainan hoitamiseen liittyvät riskit ja niiltä suojautuminen [viitattu 24.2.2015]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssi-asiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Riskit/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta 2014b. Finanssialan palveluntarjoajat [viitattu 1.3.2015]. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Pages/Default.aspx>

Helmi Säästöpankki 2014. Helmi Säästöpankin vuosi 2013 – palkittua työtä yhteisen ympäristömme hyväksi. Tiedote 21.2.2014 [viitattu 7.1.2015]. Saatavissa: <http://www.saastopankki.fi/documents/26185/159060/Lehdist%C3%B6tiedote-HelmiS%C3%A4st%C3%A4st%C3%B6pankinvuosi2013+2.pdf/2d1eb03a-c47f-4c75-b3b0-8fcaa9ac427>

Kuluttajaliitto 2014. Miten talous tasapainoon [viitattu 18.12.2014]? Saatavissa: http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan_talous/raha-asiat_ja_niiden_hoito/miten_talous_tasapainoon

Kuluttajavirasto 2004. Raha-asiat. Yksityistalouden opas [viitattu 4.1.2015]. Saatavissa: <http://kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/talousooppaat/raha-asiat-yksityistalouden-opas.pdf>

Rajander-Juusti, R. 2012. Finanssialan kyvykkydet 2020 – luotaus tulevaisuuteen. Finanssialan Keskusliiton raportti [viitattu 14.1.2015]. Saatavissa:

http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Finanssialan_kyvykkydet_lowres.pdf

Ranta, E. 2014. Reputatko oman talouden stressitestissä? Taloussanomat 30.10.2014 [viitattu 21.1.2015]. Saatavissa: <http://www.taloussanomati.fi/raha/2014/10/30/reputatko-oman-talouden-stressitestissa/201414975/139>

Saarinen, L. 2009. Palvelustrategia ja asiakastyytyväisyys. Hämeen ammattikorkeakoulu, liiketoiminnan koulutusohjelma. AMK-opinnäytetyö [viitattu 24.1.2015]. Saatavissa: http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/4682/Saari-nen_Linda_1.pdf?sequence=2

Saloranta, S. 2011. Oman talouden tuokio – askel kohti myyntiä. Case Liedon Säästöpankki. Turun ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. AMK-opinnäytetyö [viitattu 29.12.2014]. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29627/Saloranta_Saara-So-fia.pdf?sequence=1

Säästöpankki 2014a. Säästöpankit asiakaskokemuksen Suomen mestareita [viitattu 1.3.2015]. Saatavissa: <http://www.saastopankki.fi/pankki/huittisten-saastopankki/media/etusivu>

Säästöpankki 2014b. Toimintakertomus 2013 [viitattu 7.1.2015]. http://www.saastopankki.fi/documents/10180/273741/S%C3%A4%C3%A4stopankki_Toimintakertomus_2013_FL.pdf/161965ac-57e9-4a32-a7fb-a9cc31e5ef02

Säästöpankki 2015. Helmi Säästöpankki tutuksi [viitattu 7.1.2015]. Saatavissa: <http://www.saastopankki.fi/pankki/helmi-saastopankki-oy/tutustu-meihin?r=1>

Säästöpankkiliitto 2012. Oman talouden tuokio. Käsikirja 2.0 [viitattu 5.1.2015]. Säästöpankkiryhmän oma materiaali.

Säästöpankkiliitto 2014. Oman talouden tuokio – win-win asiakkaalle ja pankille [viitattu 15.12.2014]. Säästöpankkiryhmän oma materiaali.

Säpinä 2013. Säästöpankkien Intranet. Asiakkuus ja myynti [viitattu 16.12.2014].
Säästöpankkiryhmän oma materiaali.

Takuu-Säätiö 2015. Apua talouden suunnitteluun ja hallintaan [viitattu 3.1.2015].
Saatavissa: <http://www.takuu-saatio.fi/omille-jaloille/verkkotaloustietopiste/taloustietokansio/apua-talouden-suunnitteluun-ja-h/>

Suulliset lähteet

Hirvivuori, S. 2015. Palveluneuvoja. Helmi Säästöpankki Oy. Haastattelu
21.1.2015.

LIITTEET

LIITE 1. TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Miten Oman talouden tuokio toimii asiakasneuvottelussa?

1. Miten Oman talouden tuokio käydään läpi asiakkaan kanssa neuvottelussa?
2. Mitä asioita OTT:n eri vaiheet sisältävät?
3. Mihin on erityisesti kiinnitettävä huomiota?
4. Mitä hyviä puolia ja kehityskohtia Oman talouden tuokiossa on?

LIITE 2. ASIAKASKYSELY SAATEKIRJEINEEN

Helmi Säästöpankin asiakaskysely

Hei!

Opiskelen parhaillaan taloushallintoa Lahden ammattikorkeakoulussa, ja teen opinnäytetyönäni asiakaskyselyä Helmi Säästöpankin Oman talouden tuokiosta. Työni tavoitteena on selvittää, mitä mieltä Helmi Säästöpankin asiakkaat Oman talouden tuokiosta ovat ja kuinka hyödyllinen työkalu se asiakkaiden mielestä on. Vastaamalla voit auttaa kehittämään Helmi Säästöpankin asiakaspalvelua, ja samalla annat arvokasta apua opinnäytetyöni onnistumiseksi.

Pyytäisin sinua vastaamaan kyselyyn **ke 25.2.2015** mennessä. Kyselyyn vastaamiseen kuluu noin 5–10 minuuttia. Antamasi vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisina, eikä vastauksia voida yhdistää vastaajaan. Pääset vastaamaan kyselyyn klikkaamalla alla olevaa linkkiä.

Suurkiitos avustasi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Anna Rikkola

Linkki kyselyyn:

Kyselyä ei julkaista.