



**MUUTTUVA TYÖ
FINANSSIALALLA**

SISÄLLYSLUETTELO

1. TIIVISTELMÄ	3
2. JOHDANTO	4
3. HENKILÖSTÖN TULOKSET	5
4. ASIAKKAIDEN TULOKSET	13
LIITE: VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	22



”Muuttuva työ finanssialalla” -kysely liittyy ”Hyvinvoiva finanssiala” – hankkeeseen. Hankkeen tavoitteena on parantaa finanssialan tuottavuutta, kilpailukykyä sekä lisätä alalla työskentelevien työntekijöiden työhyvinvointia. Kyselyllä selvitetään finanssialan tulevaisuuden näkymiä niin toimialan yleisen muutoksen, asiakkaiden muuttuvien toiveiden ja tarpeiden kuin henkilöstön hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmista. Kysely on toteutettu Finanssialan Keskusliiton, alan yritysten ja työntekijäliittojen (Ammattiliitto Nousu ry, Ammattiliitto Pro ry, Vakuutusväen Liitto VvL ry ja Ylemmät toimihenkilöt YTN ry) yhteistyönä. Tutkimuksen on käytännön toteutuksesta ja tulosten raportoinnista on vastannut T-Media Oy.



T-MEDIA

1. TIIVISTELMÄ

Finanssialan tulevaisuutta ja työskentelyä kuvaavat alan henkilöstön silmin vahvasti moniosaamisen tarve, monikanavaisuus, tiimien monimuotoisuus, uusien palvelukanavien tuleminen ja digitaitojen välttämättömyys.

Vaikka finanssialan henkilöstö näkee vahvasti, että teknologia-avusteinen itsepalvelu lisääntyy, nähdään henkilökohtaisen palvelun merkitys vahvana itsepalvelun rinnalla. Henkilöstö myös uskoo asiakkaiden haluavan tulevaisuudessa yhä yksilöllisempää palvelua. Lisäksi asiakkaiden arvioidaan haluavan tulevaisuudessa palvelua nykyistä laajempina aikoina, myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Henkilöstö uskoo etätöön ja joustavien työaikojen yleistyvän pankki- ja vakuutusalan tulevaisuudessa. Etätöön yleistymisnäkökulmat heijastuvat myös siihen, että virtuaaliorganisaatiot nähdään melko vahvasti osana pankki- ja vakuutusalan arkea tulevaisuudessa.

Innostavat tehtävät, uuden oppiminen ja hyvä työnimi ovat finanssialalla jo nyt arkea. Henkilöstö näkee finanssialan myös vahvasti kehittyvänä ja on halukasta opiskelemaan uutta ja kehittymään työssään. Pankki- ja vakuutusalan vanhojen toimintamallien sekä finanssialan tiukan sääntelyn koetaan kuitenkin hidastavan uudistumista ja estävän innovatiivisuuden toteutumista finanssialalla. Lisäksi aikapaineet koetaan vahvasti yhdeksi laatua heikentäväksi tekijäksi alalla.

Finanssialan henkilöstö näkee tulevaisuuden työhyvinvoinnin keskeisinä tekijöinä työn vaatimusten ja työstä maksettavan palkan tasapainon, hyvän esimiestyksen, työn ja muun elämän tasapainottamisen mahdollisuuden, avoimen työskentelyilmapiirin sekä motivoivat ja mielekkäät tavoitteet.

Henkilöstön arviot finanssialan työilmapiiristä ovat hyvällä tasolla ja kolme neljästä vastaajasta suosittelisi pankki- ja vakuutusalaan työnantajana. Samanaikaisesti yhdeksän kymmenestä arvioi, että hyvän työilmapiirin merkitys korostuu tulevaisuudessa entisestään. Lisäksi hyvän työnantajakuvaan nähdään olevan merkittävässä roolissa parhaiden osaajien houkuttelemiseksi alalle

tulevaisuudessa.

Finanssialan asiakkaille tärkeimmät palveluntarjoajan valintakriteerit tulevaisuudessa ovat tutkimustulosten perusteella hinta, palvelun tarjoajan luotettavuus ja verkkoasioinnin turvallisuus sekä palvelujen ja niiden käyttöön tarkoitettujen työkalujen selkeys ja yksinkertaisuus. Yleensä ottaen asioinnin helppous ja vaivattomuus on asiakkaille tärkeää.

Vaikka asiakkaat kaikissa ikäryhmissä hoitavatkin mielellään pankki- ja vakuutusasioitaan itsenäisesti verkossa, yhdeksän kymmenestä asiakkaasta haluaa saada verkkopalvelun lisäksi tarvittaessa henkilökohtaista palvelua. Asiantuntevan opastuksen saaminen uusien palvelukanavien käytössä on asiakkaille tärkeää. Henkilökohtaisen palvelun puolesta toivotaan olevan asiakkaan tarpeet huomioivaa. Kaksi kolmesta asiakkaasta haluaisi, että pankkien ja vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelu olisi heidän käytettävissään juuri silloin, kun heille itselle sopii – myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Asiakkaat kokevat tärkeäksi, että heidän palveluntarjoajansa toimii eettisesti ja vastuullisesti. Asiakkaista kuitenkin vain kolmannes on sitä mieltä, että pankit ja vakuutusyhtiöt käyttäytyvät eettisesti liiketoiminnassaan, samaa aikaa henkilöstö itse mieltää vahvasti alan yritysten käyttäytyvän eettisesti. Asiakkaiden ja henkilöstön näkemyksissä alan yritysten eettisyydestä on siis selvä kuilu. Tämän lisäksi selkeitä eroja löytyy myös näkemyksissä asiakaslähtöisyydestä. Asiakkaista selvästi alle puolet kokee, että pankit ja vakuutusyhtiöt kehittävät palveluitaan asiakaslähtöisesti tai vastaavat aktiivisesti asiakkaiden odotuksiin. Henkilöstö puolestaan näkee alan toimivan asiakaslähtöisesti sekä vastaavan asiakkaiden odotuksiin.

Vaikka asiakkaiden kokonaismielikuva sekä pankki- että vakuutusalaan on vain kohtalaisella tasolla, asiakkaiden luottamus ja suositteluhaluus pankki- ja vakuutusalaan kohtaan on hyvää tasoa. Asiakkaat myös näkevät pankki- ja vakuutusyhtiöiden noudattavan korkeaa tietoturvaa ja yksityisyyden suojaa.

2. JOHDANTO

2.1 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

”Muuttuva työ finanssialalla” -kysely liittyy ”Hyvinvoiva finanssiala” – hankkeeseen. Hankkeen tavoitteena on parantaa finanssialan tuottavuutta, kilpailukykyä sekä lisätä alalla työskentelevien työntekijöiden työhyvinvointia. Kyselyllä selvitetään finanssialan tulevaisuuden näkymiä niin toimialan yleisen muutoksen, asiakkaiden muuttuvien toiveiden ja tarpeiden kuin henkilöstön hyvinvoinnin ja johtamisen näkökulmista.

Kysely on toteutettu Finanssialan Keskusliiton, alan yritysten ja työntekijäliittojen (Ammattiliitto Nousu ry, Ammattiliitto Pro ry, Vakuumäen Liitto VvL ry ja Ylemmät toimihenkilöt YTN ry) yhteistyönä. Tutkimuksen on käytännön toteutuksesta ja tulosten raportoinnista on vastannut T-Media Oy.

Kysely toteutettiin samanaikaisesti sekä finanssialan henkilöstön että finanssialan asiakkaiden (suuren yleisön) keskuudessa.

Kyselylomakkeet suunniteltiin syksyllä 2014 järjestettyjen työpajojen löydösten pohjalta. Työpajoissa työnantajien ja työntekijöiden edustajat pohtivat yhdessä tulevaisuuden asiakkaskäyttäytymisen muutoksia ja miten ne vaikuttavat finanssialalla tehtävään työhön. Tutkimukset selvittävät sitä, miten finanssialan henkilöstö ja asiakkaat arvioivat Hyvinvoiva finanssiala –hankkeen työpajoissa esiin tulleiden finanssialan työelämän muutostarpeiden toteutumista ja vaikutuksia.

Finanssialan henkilöstön keskuudessa tehdyllä kyselyllä kartoitettiin henkilöstön näkemyksiä työelämän muutostarpeista. Kyselyssä alan työntekijät arvioivat asiakastarpeiden muutoksia ja työssään nähtävissä olevia muutoksia. Asiakkailta kysyttiin muun muassa näkemyksiä palvelutarpeista, finanssialan tulevaisuuden palveluista ja palveluiden saatavuudesta.

2.2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS FINANSSIALAN HENKILÖSTÖN KESKUUDESSA

Kyselyyn osallistuivat seuraavat 17 finanssialan yhtiötä: Aktia, Danske Bank, Elo, Etera, Fennia, FIM, Handelsbanken, If, Ilmarinen, LähiTapiola, Nordea, OP Ryhmä, Pohjantähti, POP Pankki -ryhmä, SEB, Säästöpankkiryhmä ja Varma. Tutkimuskutsu lähetettiin T-Median toimesta T-Median muodostamalle satunnaisotokselle osallistuvien yhtiöiden henkilöstöä. Osa yhtiöistä välitti kyselylinkin itse T-Median ohjeiden mukaisesti satunnaisotokselle henkilöstöään.

Tutkimuskutsu lähti kaikkiaan hieman yli 12 000:lle finanssialalla työskentelevälle. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin 16.1.-1.2.2015. Tutkimukseen vastasi määräaikaan mennessä 3019 finanssialalla työskentelevää, joista pankkisektorilla työskenteli 1900 ja vakuutussektorilla 1037 ja muulla sektorilla 82. Kyselyn vastausprosentti oli noin 25%. Tutkimustulosten virhemarginaali on kokonaistasolla noin +/-1,7%-yksikköä 95% luottamusvälillä.

2.3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS ASIAKKAIDEN KESKUUDESSA

Tietoa kerättiin myös finanssialan asiakkaiden keskuudessa. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 15-70-vuotiaat suomalaiset valtakunnallisesti (pl. Ahvenanmaa). Kohderyhmän ulkopuolelle rajattiin vastaajat, jotka ilmoittivat etteivät ole minkään pankin tai vakuutusyhtiön asiakkaita. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin sähköisellä lomakkeella Norstat Oy:n Internet-paneelissa 16.1.-30.1.2015. Tutkimuksen vastaajamäärä on 1000. Otos on painotettu väestöä vastaavaksi. Tulosten virhemarginaali on +/-3,1%-yksikköä 95% luottamustasolla.

2.4 KYSELYJEN ARVIOINTIASTEIKKO

Väittämämuotoisissa kysymyksissä arviot annettiin viisiportaisella arviointiasteikolla, jossa 5=täysin samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 1=täysin eri mieltä. Vastaajilla oli mahdollisuus myös valita en osaa sanoa –vaihtoehto.

3. HENKILÖSTÖN TULOKSET

3.1 DIGITAI DOT OVAT TULEVAISUUDESSA VÄLTÄMÄTTÖMIÄ FINANS SIALALLA

Finanssialan tulevaisuutta ja työskentelyä kuvaavat henkilöstön silmin vahvasti moniosaamisen tarve, monikanavaisuus, tiimien monimuotoisuus, uusien palvelukanavien tuleminen ja digitaitojen välttämättömyys.

Finanssialalla työskentelevistä 96% näkee asiakkaiden kokonaisvaltaisen palvelun vaativan tulevaisuudessa moniosaamista ja 95% arvioi digitaidot välttämättömäksi osaamisalueeksi. Tulevaisuuden tiimien arvioidaan koostuvan eri alojen henkilöistä, kuten mobiilipalvelujen kehittäjä, myyntivalmentaja, verotusasiantuntija. Yhdeksän kymmenestä vastaajasta näkee, että esimiesten roolissa korostuvat valmentavan johtamisen taidot. Esimiehet itse näkevät erityisen vahvasti valmentajuuden korostuvan roolissaan. Muuttuvassa työympäristössä sekä esimiehet että asiantuntijat ja toimihenkilöt tarvitsevat yhä moninaisempia taitoja.

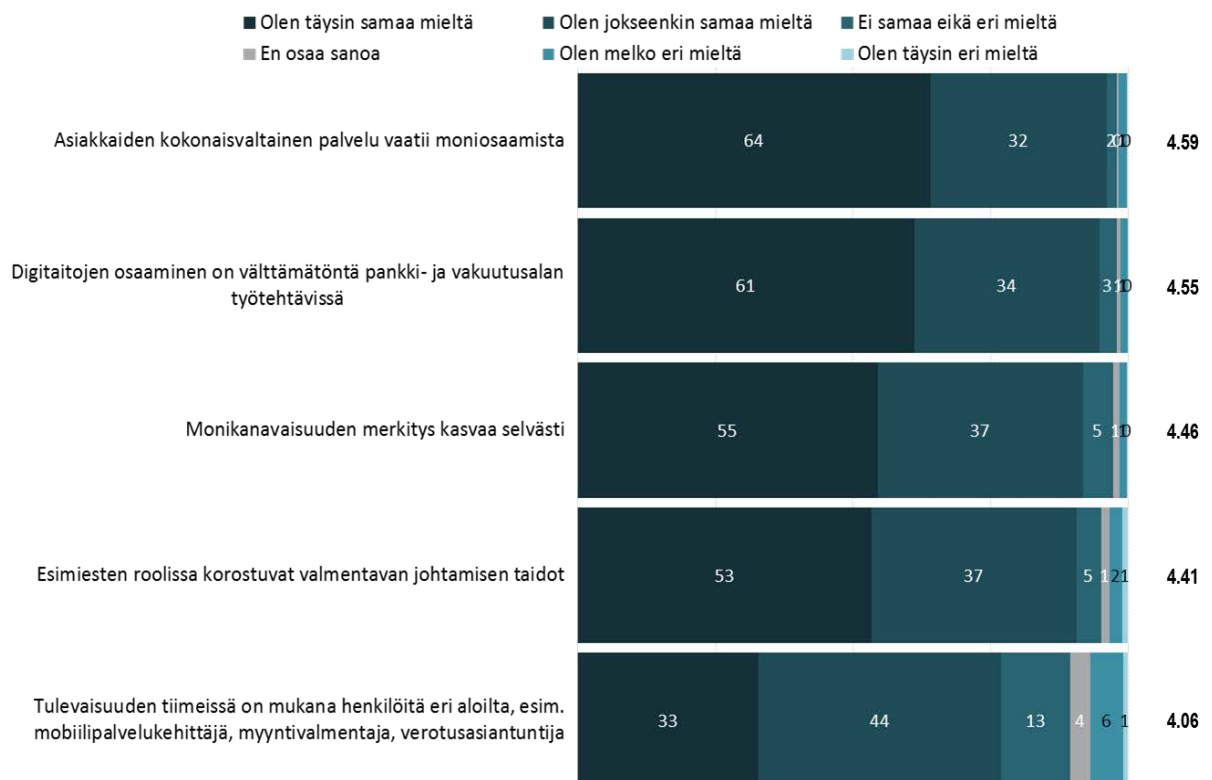
Finanssialalla työskentelevistä 87% on täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että alalla on kokeiltava rohkeasti uusia toimintatapoja, ja tehtävä muutoksia saatujen kokemusten mukaan.

3.2 MUUTOKSET TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ

Finanssialan henkilöstö uskoo vahvasti teknologia-avusteisen itsepalvelun lisääntymiseen, 95% on täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että teknologia-avusteinen itsepalvelu lisääntyy tulevaisuudessa merkittävästi. Henkilöstö näkee hyvin yksimielisesti (96%), että asiakkaat ohjataan käyttämään uusia sähköisiä palvelukanavia. Vastaajista 82% arvioikin tarvitsevänsä tulevaisuudessa taitoa ohjata ja opastaa asiakkaita uusien palvelukanavien kanssa.

Yleisesti finanssialan henkilöstö kokee, että tietotekniikka ja järjestelmät tukevat ja helpottavat työn tekemistä (88%). Muutoksia alalla nähdään tapahtuvan myös rakennejärjestelyin ja ulkoistamisen avulla: 82% on täysin tai jokseenkin

OSAAMISTARPEET HENKILÖKUNNAN NÄKÖKULMASTA



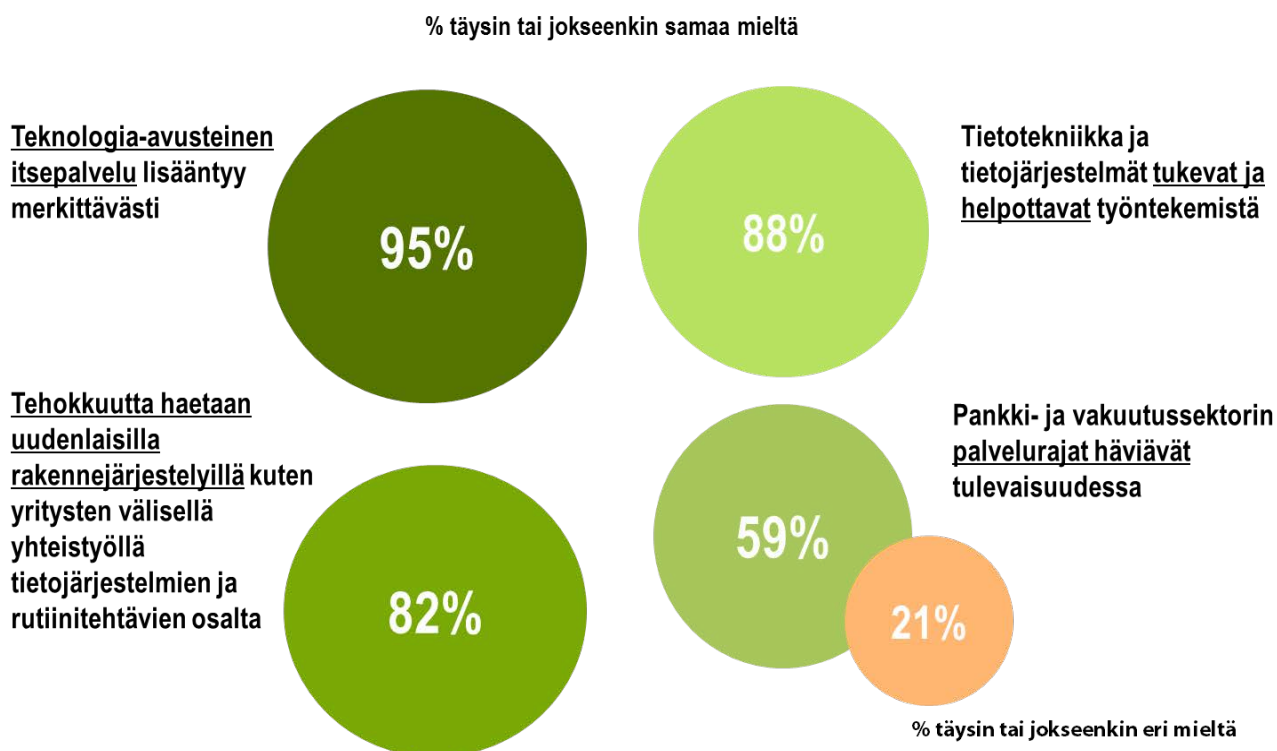
samaa mieltä siitä, että alalle haetaan tehokkuutta uudentyyppisillä rakennelajistelyillä, kuten pankki- ja vakuutusalan yritysten yhteistyöllä tietojärjestelmien ja rutiinitehtävien osalta. Rutiinien ulkoistamiseen palvelukeskuksiin tai ulkomaille uskoo lähes neljä viidestä vastaajasta (78%).

Pankki- ja vakuutussektorin palvelurajojen arvelee tulevaisuudessa häviävän kolme viidestä vastaajasta (59%). Pankkisektoria edustavat vastaajat uskovat palvelurajojen häviämiseen voimakkaammin kuin vakuutussektoria edustavat vastaajat.

ganisaatioiden uskotaan olevan pankki- ja vakuutusalan arkea tulevaisuudessa, 68% on täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Tiimien jäsenet voivat työskennellä fyysisesti eri paikoissa, paikkakunnilla tai jopa eri maissa. Virtuaaliorganisaatioiden tulo liittyykin osittain myös näkymiin etätöön yleisty- misestä.

3.4 JOUSTAVIEN TYÖAIKOJEN JA ETÄ- TYÖN NÄHDÄN YLEISTYVÄN FINANSSIAL- LALLAKIN

Kolme neljästä finanssialalla työskentelevästä näkee etätöön yleistyvän pankki- ja vakuutus-



3.3 ROBOTTEJA EI VIELÄ LIITETÄ FINANSSIALAN TULEVAISUUDEN ARKEEN

Robotteja ei vielä nähdä osana finanssialan tulevaisuuden arkea. Selvästi alle puolet (44%) henkilöstöstä uskoo robottien olevan arkea finanssialalla tulevaisuudessa, 30% puolestaan on eri mieltä robottien tulosta alan arkipäivään, lopuilla vastaajilla on neutraali kanta asiaan.

Toisentyypisiä muutoksia finanssialan arjessa nähdään selvemmin. Esimerkiksi virtuaali-

alalla tulevaisuudessa. Joustavien työaikojen yleistymiseen uskoo vielä tätäkin useampi (82%).

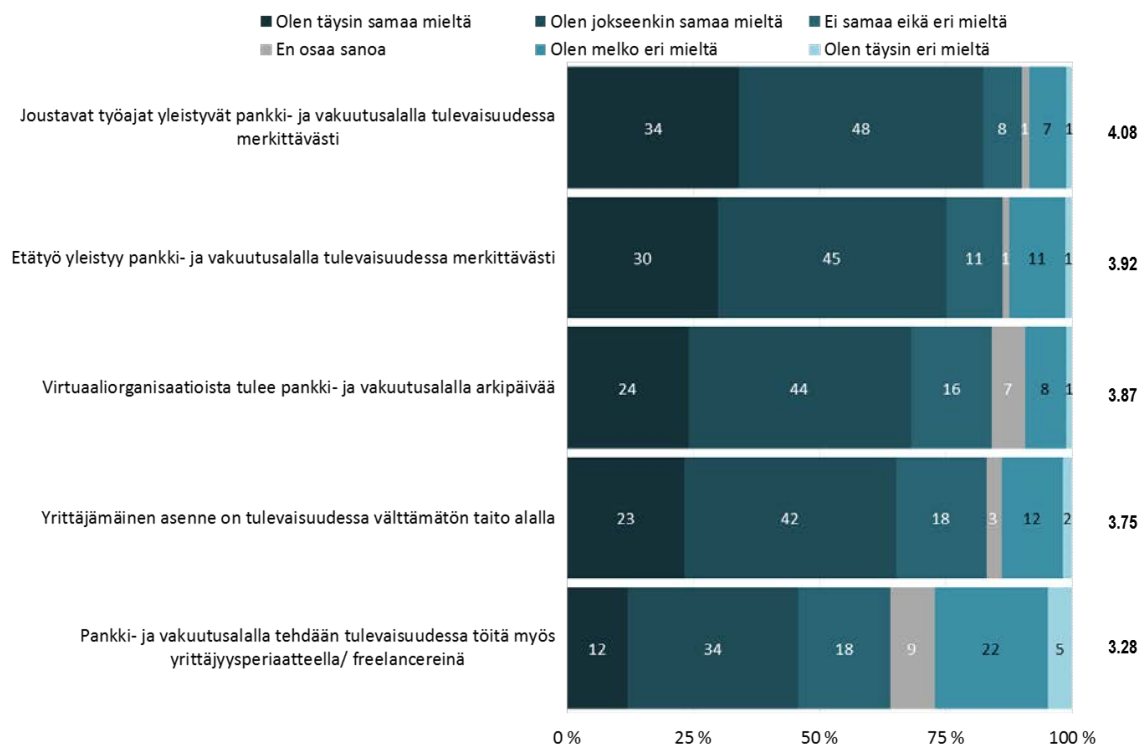
Vakuutussektoria edustavat vastaajat uskovat etätöön yleistymiseen selvästi vahvemmin (81%) kuin pankkisektorilla työskentelevät vastaajat (71%). Joustavien työaikojen yleistymiseen puolestaan uskotaan pankkisektorilla hieman vakuutussektoria vahvemmin.

Finanssialan henkilöstö ei kaikkien vastaajien tasolla usko kovin vahvasti, että alalla tehtäi-

siin töitä tulevaisuudessa myös yrittäjyysperiaatteella (täysin tai jokseenkin samaa mieltä 46% vastaajista). Näkemykset poikkeavat kuitenkin vastaajan edustaman toimintasektorin mukaan: vakuutusala edustavista vastaajista 60% uskoo, että töitä tehdään tulevaisuudessa myös freelancereina, kun taas pankkisektorilla työskentelevistä näin uskoo vain 39%. Yleensä ottaen yrittäjämäistä työskentelyasennetta

saalla pitkälle viety henkilökohtainen palvelu. Vastaajista 86% uskoo asiakkaiden haluavan tulevaisuudessa pankeilta ja vakuutusyhtiöiltä yhä yksilöllisempää palvelua. Samanaikaisesti 69% vastaajista uskoo, että asiakkaat edellyttävät pankki- ja vakuutusyhtiöiltä tulevaisuudessa palvelua viikon kaikkina päivinä ja kellonaikoina.

MUUTOKSET TYÖN TEKEMISESSÄ



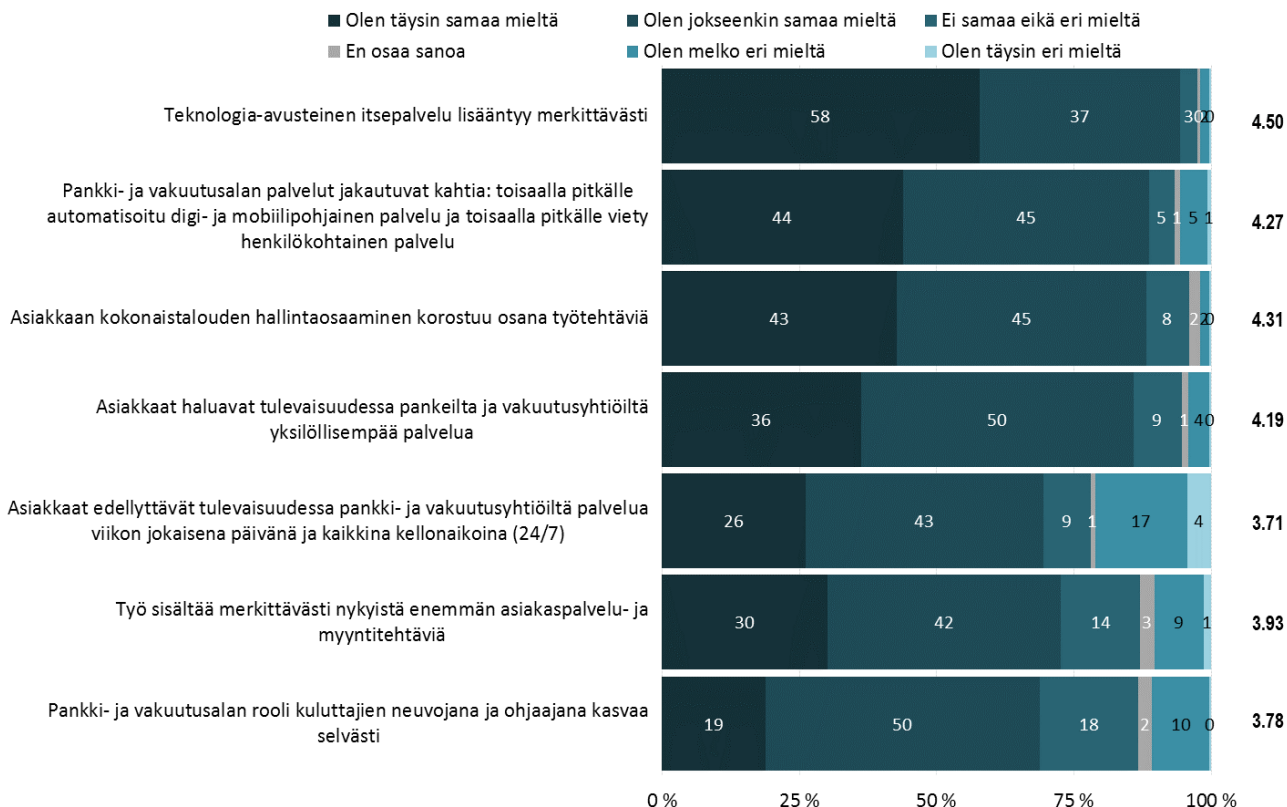
pidetään kuitenkin välttämättömänä taitona pankki- ja vakuutusosalalla tulevaisuudessa laajasti, näin arvioi noin kaksi kolmesta vastaajasta (65%).

3.5 DIGIPOHJAISEN ITSEPALVELUN RINNALLA NÄHDÄÄN VAHVASTI HENKILÖKOHTAINEN, YKSILÖLLINEN ASIAKASPALVELU JA NEUVONTA

Vaikka finanssialan henkilöstö näkee teknologia-avusteisen itsepalvelun lisääntyvän, nähdään henkilökohtaisen palvelun merkitys vahvana itsepalvelun rinnalla. Yhdeksän kymmenestä (89%) finanssialalla työskentelevästä uskoo pankki- ja vakuutusalan palveluiden jatkuvan kahtia siten, että toisaalla on pitkälle automatisoitu digipohjainen palvelu ja toi-

Finanssialalla työskentelevistä 69% uskoo, että pankki- ja vakuutusalan rooli kuluttajien neuvojana ja ohjaajana kasvaa selvästi tulevaisuudessa. Lähes yhdeksän kymmenestä (88%) vastaajasta arvioikin, että asiakkaan kokonaistalouden hallintaosaaminen korostuu osana työtehtäviä. Näkemykset yksilöllisen palvelun ja kuluttajien ohjaamisen lisääntymisestä heijastuvat myös siihen, että työn uskotaan tulevaisuudessa sisältävän merkittävästi nykyistä enemmän asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviä (72% on täysin tai jokseenkin samaa mieltä). Asiakaspalvelu- ja myyntitehtävien osuuden arvioivat lisääntyvän merkittävästi erityisesti pankkisektoria edustavat vastaajat, joista 89% on väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä, vakuutussektorilla työskentelevistä näin ajattelee 62%.

ASIAKASPALVELUN TULEVAISUUS



3.6 FINANSsIALAN HENKILÖSTÖ NÄKEE PANKKI- JA VAKUUTUSALAN ASIAKASLÄHTÖISENÄ JA EETTISENÄ

Finanssialan henkilöstö näkee pankki- ja vakuutusalan hyvin vahvasti asiakaslähtöisenä: 87% vastaajista on täysin tai jorseenkin samaa mieltä siitä, että pankki- ja vakuutuspalvelut räätälöidään asiakkaan tarpeen mukaan. Erityisen vahvasti näin kokevat pankkisektoria edustavat vastaajat. Valtaosan (76%) mielestä pankit ja vakuutusyhtiöt myös kehittävät tuotteitaan ja palveluitaan asiakaslähtöisesti sekä vastaavat aktiivisesti asiakkaiden tarpeisiin (75%).

Kolme neljästä finanssialalla työskentelevästä on sitä mieltä, että pankki- ja vakuutusyhtiöt käyttäytyvät eettisesti liiketoiminnassaan. Lisäksi finanssialan henkilöstö näkee lähes poikkeuksetta pankkien ja vakuutusyhtiöiden noudattavan korkeaa tietoturvaa ja yksityisyyden suojaa (96% on täysin tai jorseenkin samaa mieltä). Asiakkaiden uskotaan myös edellyttävän pankeilta ja vakuutusyhtiöiltä toimenpiteitä eettisen ja vastuullisen liiketoiminnan kehittämiseksi (77%).

Pankki- ja vakuutusalan vahvoin kasvunäkymiin uskoo joka toinen vastaaja, pankkisektorilla hieman useampi kuin vakuutussektorilla. Valtaosa (82%) finanssialan henkilöstöstä uskoo pankki- ja vakuutusalan asiakasuskollisuuden heikkenevän tulevaisuudessa ja palvelujen kilpailutuksen yleistävän. Lähes yhtä suuri joukko arvioi myös vertaisarvioiden helpon saatavuuden sähköisissä kanavissa muuttavan asiakkaiden ostotottumuksia. Pankki- ja vakuutussektoria edustavien vastaajien näkemykset eivät tässä poikkeakaan toisistaan.

3.7 UUSIEN TOIMIJOIDEN TULOON ALALLE USKOTAAN MELKO VAHVASTI

Lähes 60% vastaajista uskoo, että finanssialalle syntyy uusia toimijoita pankki- ja vakuutusalan perinteisten toimijoiden ulkopuolelta sekä tulee uusia ulkomaalaisia toimijoita. Pankkisektorilla työskentelevät uskovat uusien toimijoiden ja kilpailijoiden tulon hieman vakuutussektorilla työskenteleviä enemmän. Lisäksi joka toinen (51%) vastaaja arvelee, että alalle syntyy uusi matalan kustannustason pankki- ja vakuutuspalvelujen tarjoaja.

3.8 FINANSSIALAN VANHAT TOIMINTAMALLIT JA TIUKKA SÄÄNTELY NÄHDÄÄN UUDISTUMISEN ESTEIKSI

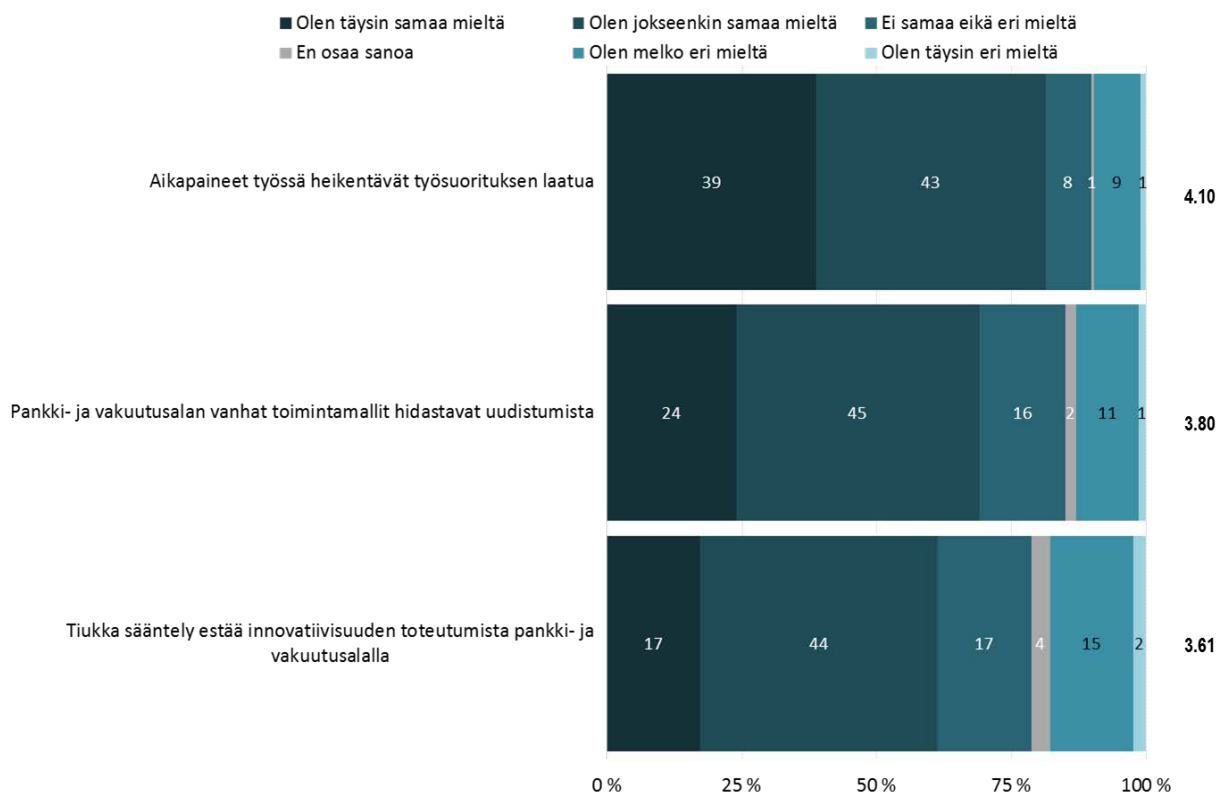
Pankki- ja vakuutusalan vanhojen toimintamallien sekä finanssialan tiukan sääntelyn nähdään hidastavan uudistumista ja estävän innovatiivisuuden toteutumista finanssialalla. Henkilöstöstä 69% näkee vanhat toimintamallit uudistumisen hidasteena. Vastaajista 61% kokee alan tiukan sääntelyn estävän innovatiivisuutta. Lisäksi finanssialan henkilöstö kokee vahvasti myös aikapaineet yhdeksi laatua heikentäväksi tekijäksi alalla.

uskoo 62% henkilöstöstä.

Tutkimus- ja tuotekehitystehtävien merkityksen kasvuun pankki- ja vakuutusosalalla uskoo 77% finanssialan henkilöstöstä.

Finanssialan uudistumiseen liittyen alan henkilöstö uskoo pankki- ja vakuutusalan myös etsivän tulevaisuudessa uusia liiketoimintamuotoja perinteisen finanssialan ulkopuolelta. Tämä on osittain jo nyt todellisuutta mm. vakuutusyhtiöiden omistamien sairaaloiden muodossa.

UUDISTUMISEN HIDASTEET



3.9 VAIHTELEVUUS, LUOVUUS JA INNOVATIIVISUUS KUVAAVAT FINANSSIALAN TYÖTEHTÄVIÄ TULEVAISUUDESSA

Finanssialan työtehtävät nähdään tulevaisuudessa nykyistä vaihtelevampina sekä improvisaatiota vaativina (vastaajista 74% on täysin tai jokseenkin samaa mieltä). Myös innovatiivisuuden ja luovuuden tarpeen alan työtehtävissä uskotaan kasvavan merkittävästi (69%). Toimenkuvien väljentymiseen nykyisestä

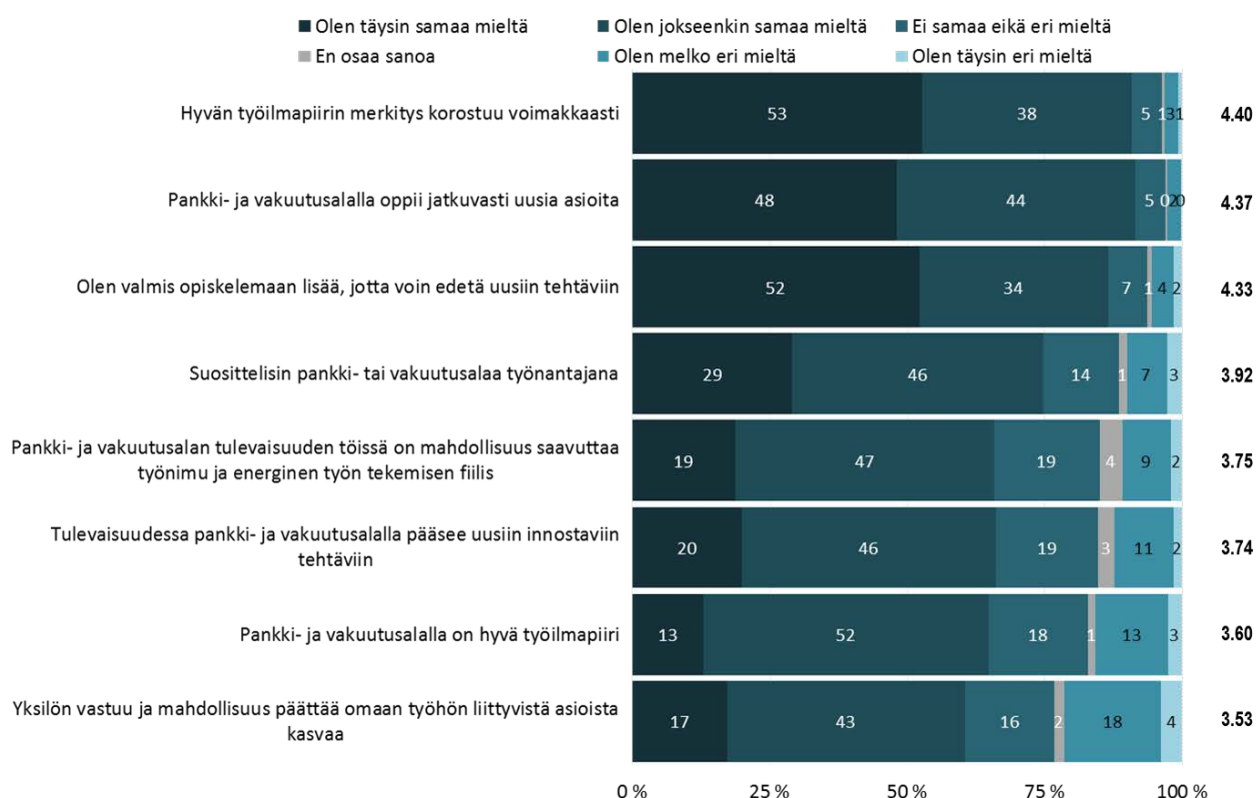
3.10 FINANSSIALA NÄHDÄÄN VAHVASTI KEHITTYVÄNÄ JA ALAN TYÖILMAPIIRI HYVÄNÄ

Innostavat tehtävät, uuden oppiminen ja hyvä työnimi ovat finanssialalla jo arkea. Henkilöstö näkee finanssialan vahvasti kehittyvänä: 92% kokee että pankki- ja vakuutusosalalla oppii jatkuvasti uusia asioita. Kaksi kolmesta (66%) uskoo, että alalla pääsee tulevaisuudessa uusiin innostaviin tehtäviin.

Yhtä suuri osuus (66%) näkee, että pankki- ja vakuutusalan tulevaisuuden töissä on mahdollisuus saavuttaa hyvä työn imu ja energinen työntekemisen fiilis.

Alan työilmapiiriä pidetään hyvänä ja kolme neljästä vastaajasta suosittelisi pankki- ja vakuutusalaa työnantajana. Tämä on erityisen myönteistä siksi, että samanaikaisesti hyvän työnantajakuvan nähdään olevan merkittävässä roolissa parhaiden osaajien houkuttelemiseksi alalle tulevaisuudessa: 94% vastaajista uskoo, että hyvän työnantajakuvan merkitys parhaiden osaajien houkuttelijana kasvaa. Lisäksi yhdeksän kymmenestä arvioi, että hyvän työilmapiirin merkitys korostuu tulevaisuudessa entisestään.

TYÖILMAPIIRI, TYÖN INNOSTAVUUS JA TYÖSSÄ KEHITTYMINEN



Finanssialan henkilöstö on myös halukasta oppimaan uutta ja kehittymään työssään. Kaikista vastaajista kolme neljästä on valmiita opiskelemaan lisää edetäkseen uusiin tehtäviin. Opiskeluhaluukkuus henkilöstön keskuu-

dessä laskee iän ja työskentelyvuosien myötä selvästi, kuitenkin niin, että yli 55-vuotiaistakin 68% on halukkaita opiskelemaan lisää. Samanaikaisesti 45-54-vuotiailla vastaava osuus on 88% ja tätä nuoremmilla vieläkin korkeampi.

3.10.1 Tulevaisuuden työhyvinvoinnin keskeiset tekijät

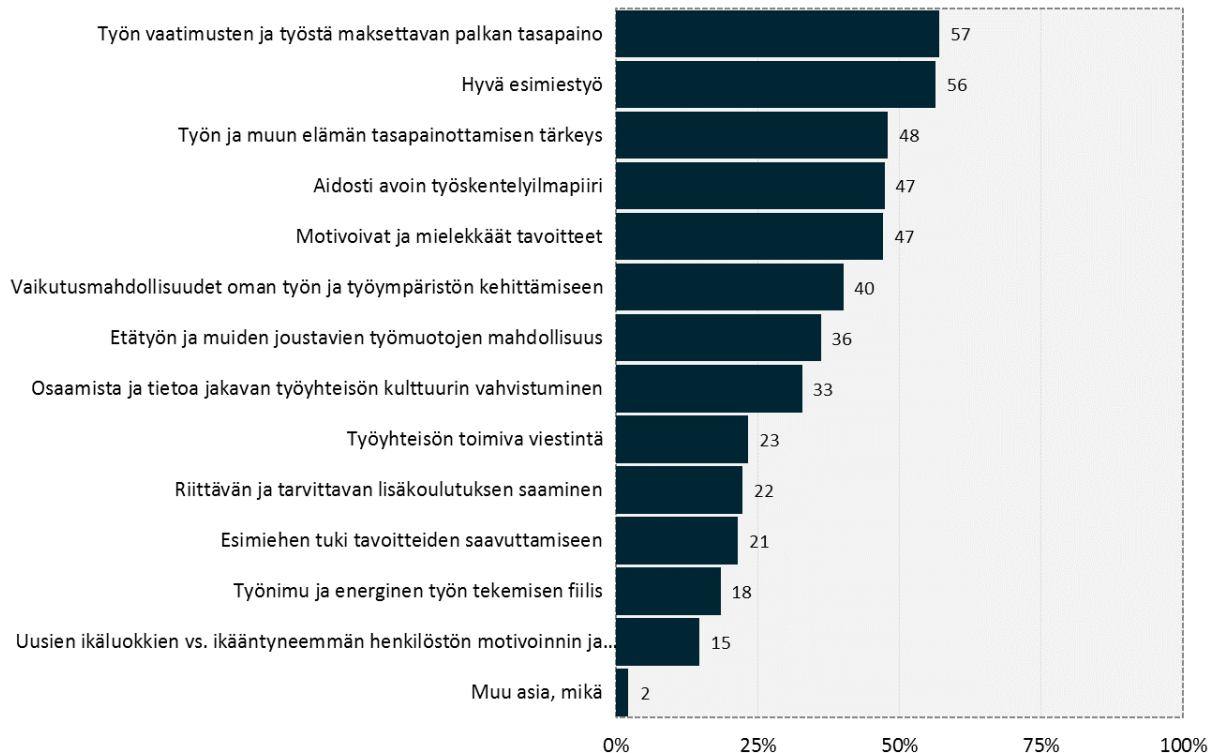
Finanssialan henkilöstöä pyydettiin valitsemaan, mitkä annetuista kolmestatoista tekijästä ovat työhyvinvoinnin näkökulmasta heidän mielestään olennaisimpia tekijöitä pankki- ja vakuutusosalalla tulevaisuudessa.

Henkilöstö näkee tulevaisuuden työhyvinvoinnin keskeisinä tekijöinä työn vaatimusten ja

työstä maksettavan palkan tasapainon, hyvän esimiestyön, työn ja muun elämän tasapainottamisen mahdollisuuden, avoimen työskentelyilmapiirin sekä motivoivat ja mielekkäät tavoitteet.

Mitkä seuraavista asioista ovat mielestäsi työhyvinvoinnin näkökulmasta olennaisimpia tekijöitä pankki- ja vakuutuslalla tulevaisuudessa?

Valitse korkeintaan 5 oleellisinta.



Työhyvinvoinnin keskeiset tekijät tulevaisuudessa.

3.11 FINANSSIALALLA TULEVAISUUDESSA KOROSTUVAT OSAAMISALUEET

Finanssialan henkilöstö arvioi toimialalla seuraavien kymmenen vuoden aikana eniten korostuviksi yleisosaamisalueiksi joustavuuden ja kyvyn reagoida muutoksiin, moniosaamisen, asiakaspalvelutaidot, myyntiosaamisen ja vuorovaikutus- ja viestintätaidot eri kanavissa. Pankki- ja vakuutussektoria edustavien vastaajien näkemykset korostuvista yleisosaamisalueista ovat hyvin yhteneväiset.

Korostuvia erityisosaamisalueita arvioitaessa näkemykset poikkeavat jonkin verran sektorikohtaisesti: Pankkisektoria edustavat vastaajat nimeävät erityisosaamisalueiden viiden kärkeen sijoittamisen, sähköisen liiketoiminnan, riskienhallinnan, rahoituspalvelut sekä juridisen osaamisen. Vakuutussektorilla erityisosaamisalueiden viiden kärkeen nostetaan sähköinen liiketoiminta ja riskienhallinta kuten pankkisektorillakin, sekä lisäksi henki- ja vahinkovakuuttaminen, maksu- ja korvaus-

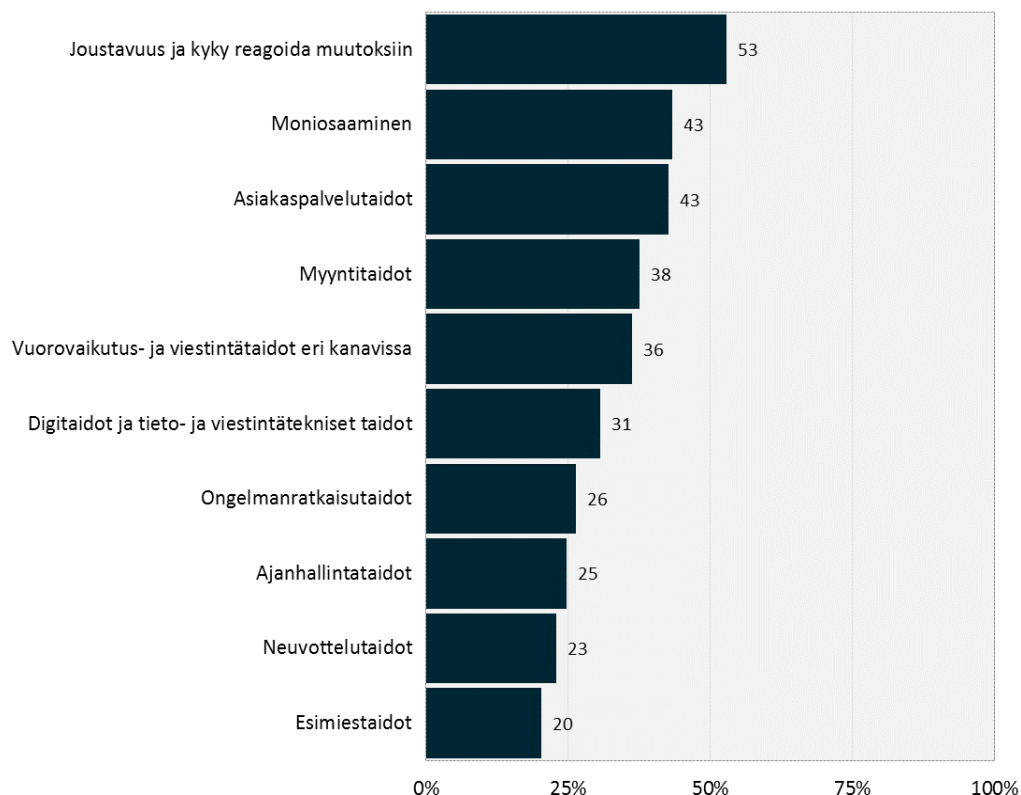
järjestelmiin liittyvä osaaminen ja tuottavuus- ja kustannusoptimointiosaaminen.

3.12 FINANSSIALAN TULEVAISUUDEN TEHTÄVÄNIMIKKEITÄ

Finanssialan henkilöstöltä kysyttiin myös millaisia uusia tehtävänimikkeitä tai toimenkuvia he arvelevat pankki- ja vakuutuslalle syntyvän seuraavan kymmenen vuoden aikana.

Tehtävänimikkeiksi ehdotettiin muun muassa moniosaajaa, innovaattoria, omapankkiiria, nettipankkiiria, virtuaaliyhteyshenkilöä, varallisuus-/talousvalmentajaa, kybervahinkotutkijaa ja mobiiliasiantuntijaa. Tyypillisiä henkilöstön nimeämiä tehtävänimikkeitä olivat erilaiset digi-, kyber-, online-, some-, verkko- ja web-alkuiset nimikkeet. Suosittuja ehdotuksia olivat myös erilaiset asiantuntija, kehittäjä ja valmentaja -tyyppiset nimikkeet.

Mitkä seuraavista yleisosaamisalueista korostuvat toimialallanne seuraavan 10 vuoden aikana?



Tulevaisuudessa korostuvat yleisosaamisalueet finanssialalla TOP 10

3.13 UUDET TUOTTEET JA PALVELUT, JOITA HENKILÖSTÖ NÄKEE PANKKIEN JA VAKUUTUSYHTIÖIDEN TARJOAVAN TULEVAISUUDESSA

Finanssialan henkilöstöltä kysyttiin, mitä uusia tuotteita tai palveluita he näkevät syntyvän alalle seuraavien 10 vuoden aikana (myös perinteisen pankki-/vakuutusalan ulkopuolelta).

Henkilöstön ehdotukset tulevaisuuden tuotteiksi ja palveluiksi ovat varsin varovaisia. Uusiksi tuotteiksi ja palveluiksi ehdotetaan muun muassa digitaalisia palveluita ja tuotteita eri muodoissa, sähköisiä asiakirjoja ja allekirjoituksia, mobiililompakkoa, verkkoneuvotteluita, chat- ja videopalvelua, korttia, jossa kaikki kortit ovat yhdessä kortissa, hoivavakuutuksia, yhdistelmätuotteita vakuutuksiin, kyberriskivakuutuksia, meklaritoimintaa ja juridisia palveluita.

Perinteisen pankki- ja vakuutusalan ulkopuolelta palvelupalettiin ehdotetaan muun muassa hoiva- ja hyvinvointipalveluita.

4. ASIAKKAIDEN TULOKSET

4.1 YLI PUOLET SUOMALAISISTA ON USEAMMAN KUIN YHDEN PANKIN TAI VAKUUTUSYHTIÖN ASIAKKAITA

Hieman yli puolet (53%) suomalaisista 15-70-vuotiaista ilmoittaa olevansa useamman kuin yhden pankin asiakkaita. Vakuutusia useammassa yhtiössä on joka kolmannella. Viimeisen 12 kuukauden aikana vakuutusyhtiötä kertoo vaihtaneensa 12% vastaajista.

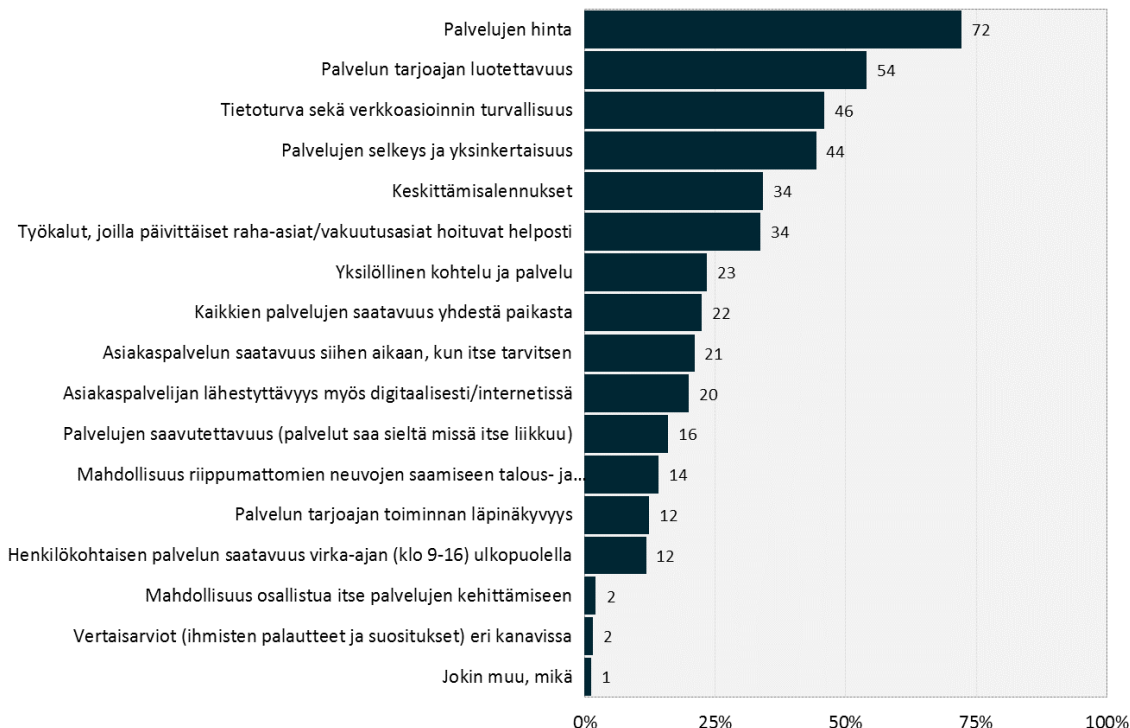
Pankkia sen sijaan on vaihtanut viimeisen vuoden aikana vain 5% vastaajista. Tyypillisiä syitä vakuutusyhtiön vaihtoon ovat olleet kustannussyyt, keskittäminen ja erityyppiset edut kuten työntekijä-/ liittoalennukset, bonukset ja pisteet. Pankin vaihdon tyypillisiksi syiksi mainittiin huono palvelu, korkeat hinnat (lainan hinta, palvelumaksut, jne.), kattavampi tuotetarjonta ja paremmat ehdot.

4.2 HINTA, LUOTETTAVUUS JA PALVELUJEN SELKEYS RATKAISEVAT TULEVAISUUDESSA PALVELUNTARJOAJAN VALINNAN

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan, mitkä listatuista kriteereistä ovat heille ratkaisevan tärkeitä heidän valitessaan pankki- tai vakuutuspalveluntarjoajaa tulevaisuudessa. Tulosten perusteella palveluntarjoajan valinnan tulevaisuudessa ratkaisevat hinta, palvelun tarjoajan luotettavuus ja verkkoasioinnin turvallisuus sekä palvelujen ja niiden käyttöön tarkoitettujen työkalujen selkeys ja yksinkertaisuus.

Selkeäksi ykköseksi edellä mainituista valintakriteereistä nousee palvelujen hinta, jonka kolme neljästä asiakkaasta nostaa tärkeimpien valintakriteerien joukkoon. Palvelun tarjoajan

Millä seuraavista tekijöistä on sinulle tulevaisuudessa ratkaiseva merkitys valitessasi pankki- tai vakuutuspalvelujen tarjoajaa? Valitse 3-5 tärkeintä.



Ratkaisevat kriteerit palveluntarjoajan valinnassa.

luotettavuuden tärkeimpien tekijöiden joukkoon nostaa yli puolet (54%) vastaajista. Myös tietoturva ja verkkoasioinnin turvallisuus ovat ratkaisevia valintakriteereitä. Lähes puolet vastaajista arvostaa pankki- ja vakuutuspalvelujen selkeyttä ja yksinkertaisuutta. Myös työkalut, joilla päivittäiset pankki- ja vakuutusasiat hoituvat helposti nousee viiden tärkeimmän valintakriteerin joukkoon.

Finanssialan henkilöstön näkemykset asiakkaille keskeisistä valintakriteereistä ovat hyvin yhtenevät asiakkaiden omien näkemysten kanssa. Henkilöstö nostaa samat valintakriteerit viiden tärkeimmän joukkoon kuin asiakkaatkin, joskin hieman eri järjestyksessä, kuitenkin siten, että henkilöstökin arvioi hinnan useimmin tärkeäksi kriteeriksi asiakkaille.

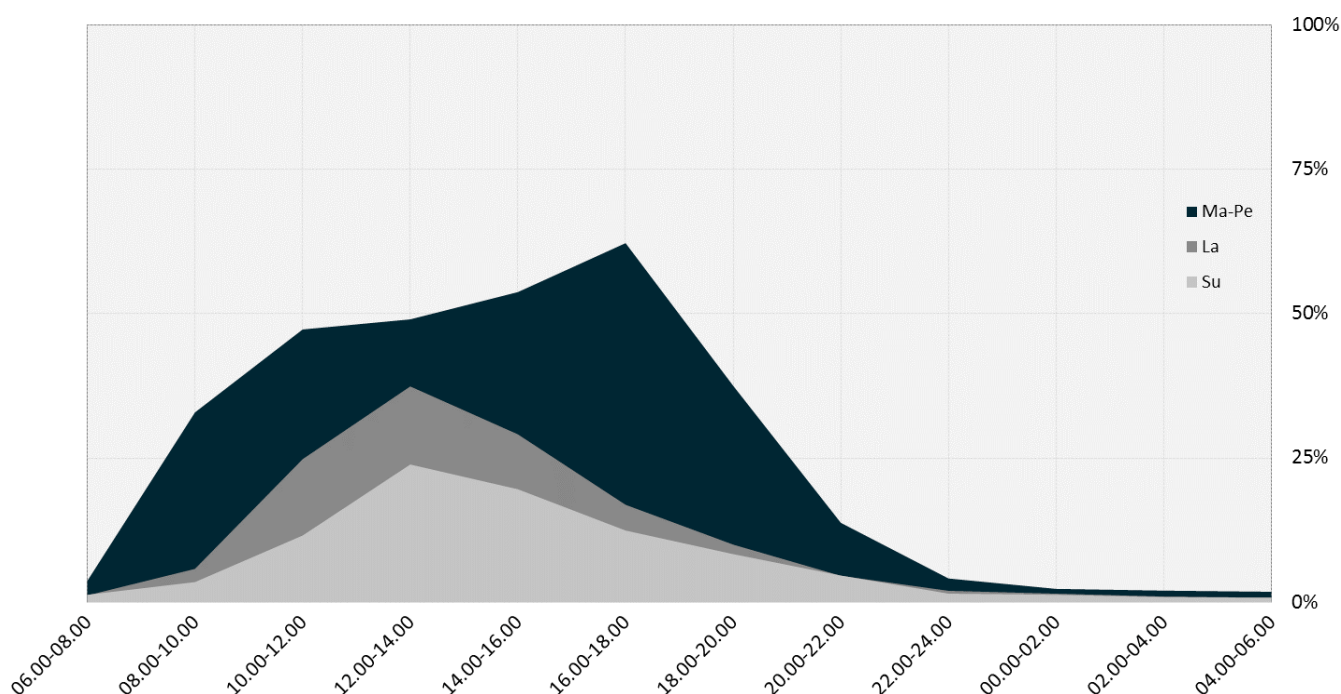
Myös palvelun saatavuus juuri sellaiseen aikaan kuin itse tarvitsee, nousee kymmenen tärkeimmän valintakriteerin joukkoon.

4.3 HENKILÖKOHTAISTA PANKKI- JA VAKUUTUSPALVELUA HALUTAAN MYÖS ILTAISIN JA VIIKONLOPPUISIN

Kyselyn mukaan kaksi kolmesta asiakkaasta haluaisi, että pankkien ja vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelu olisi heidän käytettävissään juuri silloin, kun heille itselle sopii – myös iltaisin ja viikonloppuisin. Myös finanssialan henkilöstö arvioi asiakkaiden edellyttävän tulevaisuudessa pankeilta ja vakuutusyhtiöiltä palvelua viikon kaikkina päivinä ja kellonaikoina.

Itselle sopiviin aikoihin, myös ilta- ja viikonloppuaikaan tapahtuvan palvelun perään kuuluttavat erityisesti nuoret ja työikäiset eli 16-64-vuotiaat. 65-70-vuotiaat puolestaan ovat valmiimpia sopeutumaan tarjolla oleviin palveluaikoihin.

Mihin kellonaikoihin haluaisit saada henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua?



Henkilökohtaisen palvelun tarve arkisin, lauantaisin ja sunnuntaisin 15-70-vuotiaiden suomalaisten keskuudessa.

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan tarkemmin mihin kellonaikoihin he arkisin, lauantaisin ja sunnuntaisin haluaisivat saada henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua. Henkilökohtaista palvelua halutaan tyypillisimmin arkisin kello kymmenen ja kahdeksantoista välillä, arkisin suosituin ajankohta on kello kuudentoista ja kahdeksantoista välillä. Vastausten perusteella palvelua halutaan selvästi myös lauantaisin ja sunnuntaisin. Lauantaisin palvelua toivoo useampi kuin sunnuntaisin. Lauantain ja sunnuntain palvelutarve keskittyy kello kymmenen ja kuudentoista välille. Suosituin ajankohta molempina päivinä on kello kahdentoista ja neljälentoista välillä.

Tarkasteltaessa tuloksia ikäryhmittäin nuoremmat ikäryhmät kaipaavat henkilökohtaista palvelua selvästi useammin viikonloppuisin kuin vanhemmat ikäryhmät. Nuoret ikäryhmät ovat eläneet pääsääntöisesti maailmassa, jossa palvelua on monella alalla saanut myös ilta- ja viikonloppuaikaan.

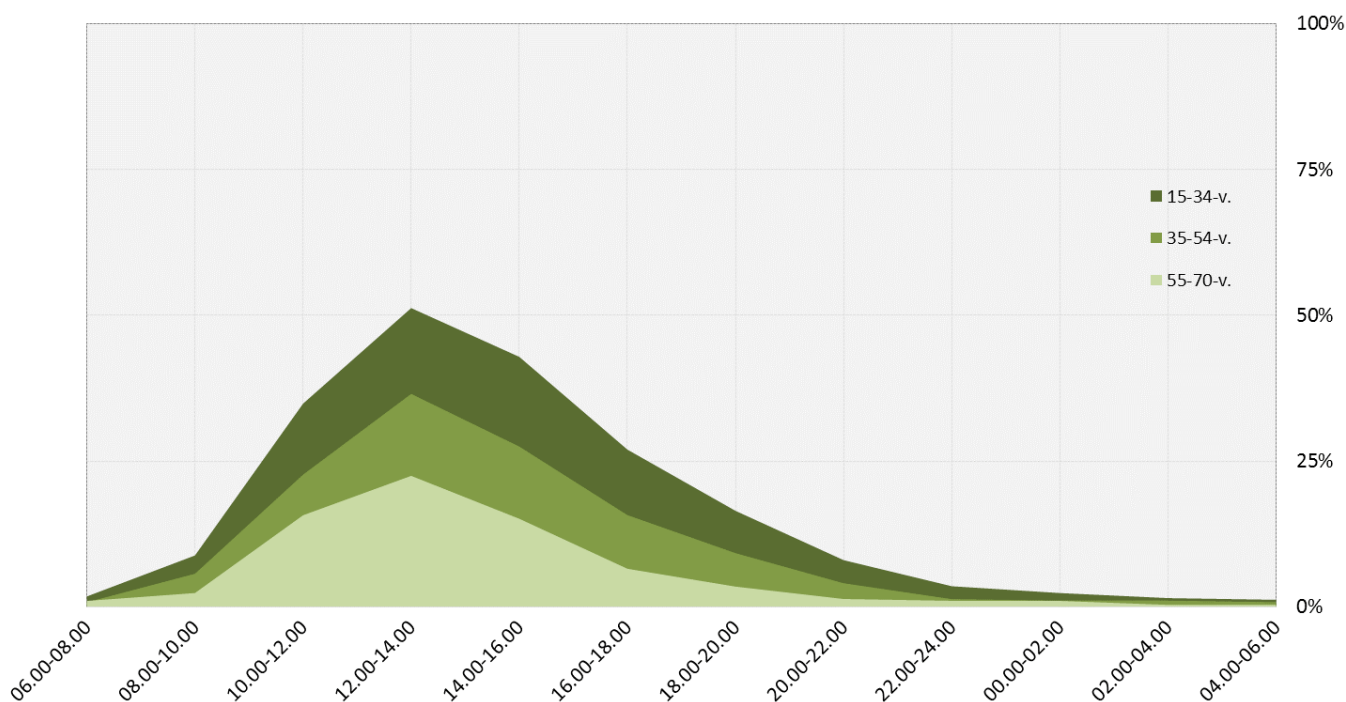
Kysymyksessä palvelutapahtumaa ei rajattu mihinkään tiettyyn palvelukanavaan. Henkilökohtaisen palvelun tarve iltaisin ja viikonloppuisin on kuitenkin tulosten perusteella selkeä, tapahtui se sitten konttorissa, puhelimitse, videoneuvottelun tai esimerkiksi chat-palvelun kautta verkkosivuilla.

4.4 ASIOINNIN HELPPOUS JA VAIVATTOMUUS ON ASIAKKAILLE TÄRKEÄÄ

Kolme neljästä asiakkaasta hoitaa mielellään pankki- ja vakuutusasiansa mahdollisimman itsenäisesti verkkopalveluiden kautta. Tämä on linjassa henkilöstön näkemysten kanssa siitä, että teknologia-avusteinen itsepalvelu lisääntyy tulevaisuudessa entisestään.

Tällä hetkellä 49% asiakkaista ilmoittaa käyttävänsä pankki- ja vakuutuspalveluita mobiililaitteella. Iällä on suuri vaikutus palveluiden mobiilikäyttöön: nuorista 15-24-vuotiaista

Mihin kellonaikoihin haluaisit saada henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua? Lauantai



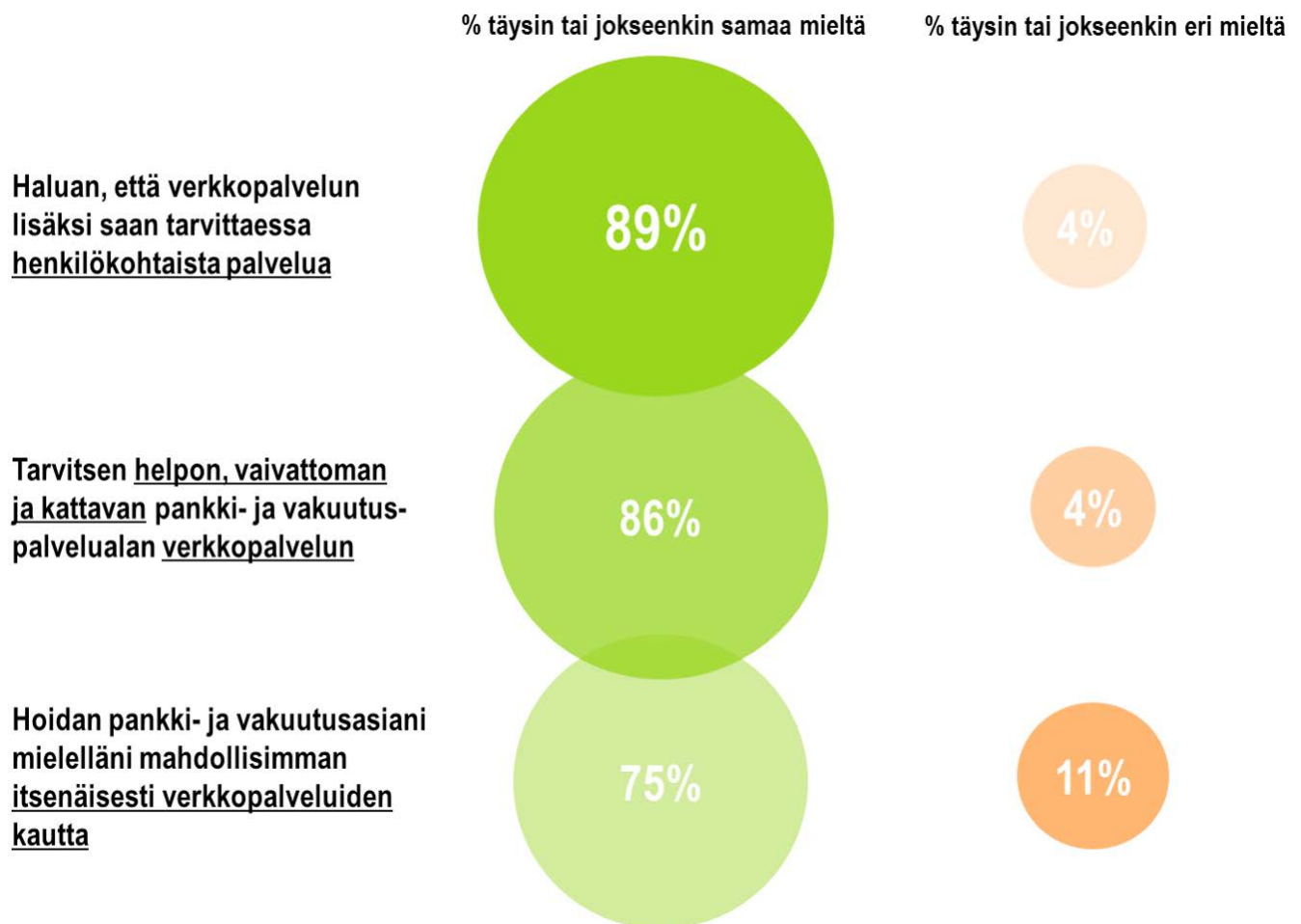
Henkilökohtaisen palvelun tarve lauantaisin ikäryhmittäin.

pankki- ja vakuutuspalveluja ilmoittaa käyttävänsä mobiililaitteella kaksi kolmesta vastaajasta, kun vastaava osuus 65-70-vuotiaiden vastaajien keskuudessa on selvästi alhaisempi, 28%. Vaikka vanhin ikäryhmä käyttää pankki- ja vakuutuspalveluja mobiilisti selvästi muita vähemmän, hoitavat he silti muiden ikäryhmien tapaan pankki- ja vakuutusasiansa mielellään itsenäisesti verkkopalveluiden kautta.

Mitä tulee verkko- ja mobiilipalveluiden käytettävyyteen, asiakkaat ilmaisevat selkeästi tarvitsevansa helpon, vaivattoman ja kattavan pankki- ja vakuutusalan verkkopalvelun. Palvelujen selkeys ja helppokäyttöisyys onkin yksi merkittävä valintakriteeri palveluntarjoajaa valitessa. Seitsemän kymmenestä asiakkaasta myös olettaa, että saa uusien sähköisten palvelukanavien käytössä asiantuntevaa opastusta palveluntarjoajaltaan niin konttorissa kuin internetissäkin.

Asiakkaat myös haluavat, että heitä palvellaan siellä missä he ovat, esimerkiksi hyvien sähköisten palvelukanavien välityksellä.

Vaikka asiakkaat kaikissa ikäryhmissä hoitavatkin mielellään pankki- ja vakuutusasioitaan itsenäisesti verkossa, yhdeksän kymmenestä asiakkaasta haluaa saada verkkopalvelun lisäksi tarvittaessa henkilökohtaista palvelua. Neljä viidestä asiakkaasta haluaa, että henkilökoh-
taisessa palvelussa huomioidaan hänen omat tarpeensa. Tarpeiden huomioimista toivotaan sitä useammin, mitä vanhempaa ikäryhmää vastaaja edustaa. Yli puolet asiakkaista myös toivoo, että pankit ja vakuutusyhtiöt huomioisivat ratkaisuissaan muutokset asiakkaan omassa taloudessa.



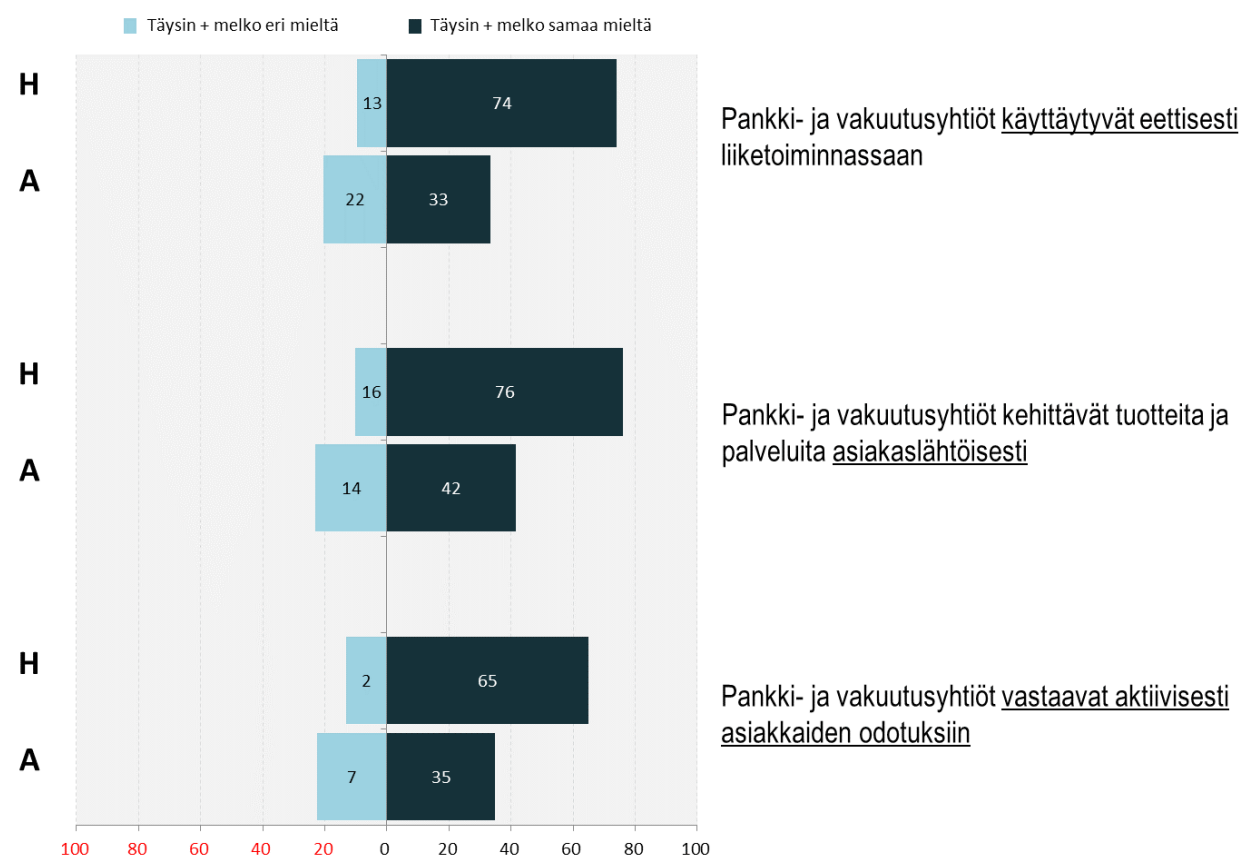
4.5 ASIAKKAIDEN JA FINANSSIALAN HENKILÖSTÖN NÄKEMYKSISSÄ PANKKIEN JA VAKUUTUSYHTIÖIDEN ASIAKASLÄHTÖISYYDESTÄ ON SELVÄ KUILU

Kolme neljästä finanssialalla työskentelevästä niin pankki- kuin vakuutussektorilla näkee vahvasti, että pankit ja vakuutusyhtiöt kehittävät tuotteitaan ja palveluitaan asiakaslähtöisesti. Kaksi kolmesta henkilöstön edustajasta kokee, että pankit ja vakuutusyhtiöt vastaavat aktiivisesti asiakkaiden odotuksiin. Tässä suhteessa asiakkaiden näkemykset poikkeavat merkittävästi henkilöstön näkemyksistä: Asiakkaista selvästi alle puolet (42%) kokee, että pankit ja vakuutusyhtiöt kehittäisivät palveluitaan asiakaslähtöisesti ja vain noin joka kolmas on sitä mieltä, että pankit ja vakuutusyhtiöt vastaavat aktiivisesti asiakkaiden odotuksiin.

Asiakkaista 85%:lle on tärkeää, että heidän pankki- ja vakuutuspalveluntarjoajansa toimii eettisesti ja vastuullisesti. Eettisyyden ja vastuullisuuden merkitys kasvaa vastaajan iän myötä. Kun 15-24-vuotiaiden ryhmässä 82%:lle palveluntarjoajan eettisyys ja vastuullisuus on merkityksellistä, niin 65-70-vuotiaista sen ilmaisee olevan tärkeää 93%. Myös henkilöstön edustajista neljä viidestä arvioi asiakkaiden edellyttävän pankki- ja vakuutusyhtiöiltä toimenpiteitä eettisen ja vastuullisen liiketoiminnan kehittämiseksi.

Asiakkaista kuitenkin vain kolmannes on sitä mieltä, että pankit ja vakuutusyhtiöt käyttäytyvät eettisesti liiketoiminnassaan. Henkilöstö itse sen sijaan mieltää alan yritysten käyttäytyvän eettisesti – kolme neljästä finanssialalla työskentelevästä on tätä mieltä. Asiakaslähtöisyyden lisäksi siis myös asiakkaiden ja henkilöstön näkemyksissä alan yritysten eettisyydestä on selvä kuilu.

Henkilöstö (H) vs. Asiakkaat (A)



Henkilöstön vs. asiakkaiden näkemykset pankki- ja vakuutusyhtiöiden eettisyydestä ja asiakaslähtöisyydestä.

4.6 ASIAKKAIDEN KIINNOSTUS KÄYDÄ KESKUSTELUA PANKIN TAI VAKUUTUSYHTIÖN KANSSA SOSIAALISISSA MEDIASSA ON ALHAINEN

Sosiaalisen median kanavien suosio vuoro-vaikutuskanavana pankki- tai vakuutusyhtiön ja asiakkaan välillä jää alhaiseksi. Vain 15% asiakkaista ilmaisee kiinnostusta käydä keskustelua pankin tai vakuutusyhtiön kanssa sosiaalisessa mediassa. Enemmistö asiakkaista myös ilmoittaa, etteivät muiden asiakkaiden kertomat kokemukset sosiaalisessa mediassa vaikuta heidän päätöksiinsä pankki- tai vakuutuspalveluita koskevista asioissa.

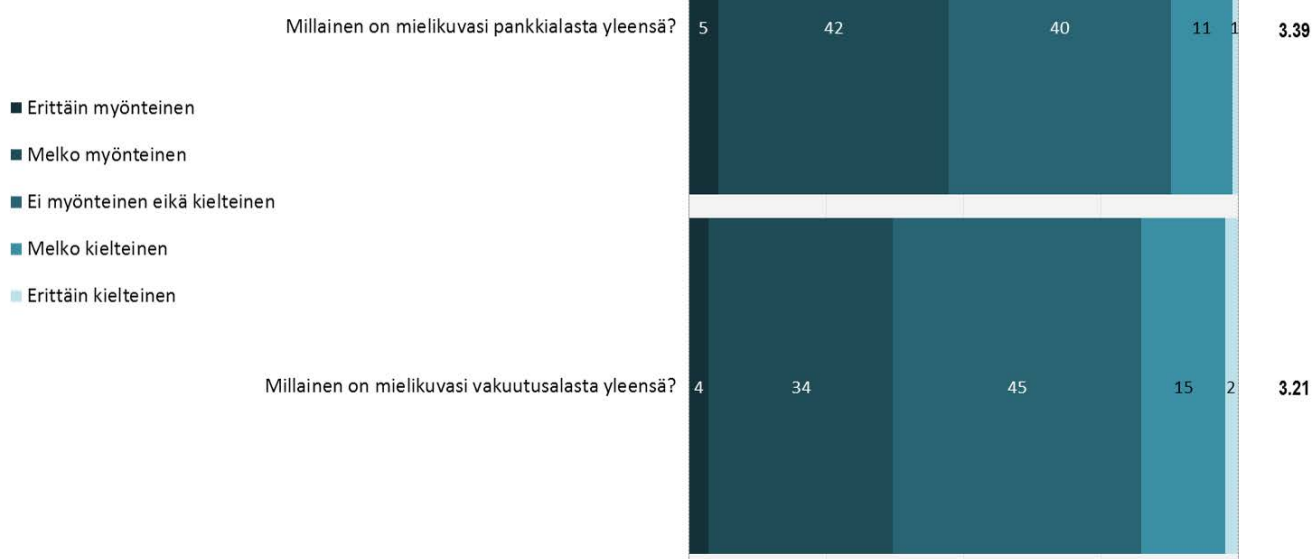
Vastaajan iän mukaan tarkasteltuna vertaisarvioiden merkityksessä on kuitenkin selviä eroja. Rajapyykkinä voidaan pitää 44-vuoden ikää: 45-70-vuotiaista vain harvat ilmoittavat vertaisarvioilla olevan vaikutusta heidän päätöksiinsä. Sen sijaan 15-44-vuotiaista noin 30 prosenttia ilmoittaa vertaisarvioiden vaikuttavan päätöksiinsä ainakin jossain määrin.

Finanssialan henkilöstö puolestaan uskoo, että vertaisarvioiden helppo saatavuus sähköisissä kanavissa muuttaa asiakkaiden ostotottumuksia tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa näiden nyt nuorempien ja vertaisarvioita aktiivisemmin seuraavien ikäryhmien vanhetessa tilanne voi hyvinkin muodostua henkilöstön odotusten mukaiseksi tai ainakin lähelle sitä.

4.7 ASIAKKAIDEN MIELIKUVA PANKKI- JA VAKUUTUSALASTA VAIN KOHTALAINEN

Asiakkaiden mielikuva pankki- ja vakuutus-alasta ei ole erityisen myönteinen. Pankkia-lasta erittäin tai melko myönteinen mielikuva on 47 prosentilla vastaajista, vakuutus-alasta myönteinen mielikuva on selvästi harvemmal-la, 38 prosentilla vastaajista.

Mielikuvaa pankki- ja vakuutus-alasta laskevat seikat, joihin asiakkaat suhtautuvat kriittisesti



Asiakkaiden mielikuva pankki- ja vakuutus-alasta

kuten asiakaslähtöisyys, eettisyys ja vastuullisuus, työnantajamielikuva sekä alan kasvunäkymät. Asiakkaat eivät koe pankki- ja vakuutusyhtiöiden vastaavan kovinkaan aktiivisesti asiakkaiden odotuksiin tai käyttäytyvän eettisesti liiketoiminnassaan. Lisäksi pankki- ja vakuutusalan työnantajamielikuva asiakkaiden silmissä ylittää vain juuri ja juuri kohtalaiselle tasolle. Korrelaatioanalyysin mukaan suurin yhteys asiakkaiden suositteluhalukkuuteen sekä luottamukseen pankki- ja vakuutusalaan kohtaan on juuri asiakaslähtöisyydellä, työnantajamielikuvalla ja eettisyydellä.

4.8 ASIAKKAIDEN SUOSITTELUHALUKKUUS SEKÄ LUOTTAMUS PANKKI- JA VAKUUTUSALAA KOHTAAN ON HYVÄÄ TASOA

Siitä huolimatta, että asiakkaiden mielikuvat pankki- ja vakuutusalaan ovat vain kohtalaiset, asiakkaiden suositteluhalukkuus sekä pankki- että vakuutusalaan kohtaan on hyvää tasoa. Toisin sanoen pankki- ja vakuutusalan nauttima luottamus ja suosittelu ovat korkeammalla tasolla kuin asiakkaiden yleinen mielikuva alasta edellyttäisi. Nykyistä pankkia suosittelisi noin kolme neljästä asiakkaasta ja vakuutusyhtiötäänkin 62% vastaajista. Myös luottamus pankki- ja vakuutusalaan kohtaan on hyvällä tasolla.

Kolme neljästä asiakkaasta näkee pankkien ja vakuutusyhtiöiden noudattavan korkeaa tietoturvaa ja yksityisyyden suojaa. Tämä on myös yksi keskeinen valintakriteeri asiakkaille heidän valitessaan palveluntarjoajaa tulevaisuudessa. Lisäksi korrelaatioanalyysi osoittaa, että korkea tietoturva ja yksityisyyden suoja ovat yhteydessä suositteluhalukkuuteen sekä luottamukseen alaan kohtaan. Siksi onkin tärkeää, että finanssialan henkilöstö lähes poikkeuksetta (94%) kokee alan noudattavan korkeaa tietoturvaa.

Asiakkailla on selvästi korkeampi pankin vaihtokynnys kuin vakuutusyhtiön vaihtokynnys. Kaksi kolmesta vastaajasta ilmoittaa, että heillä on korkea kynnys vaihtaa pankkia, kun taas vakuutusyhtiön kohdalla näin ilmoittaa hieman alle puolet (47%) vastaajista.

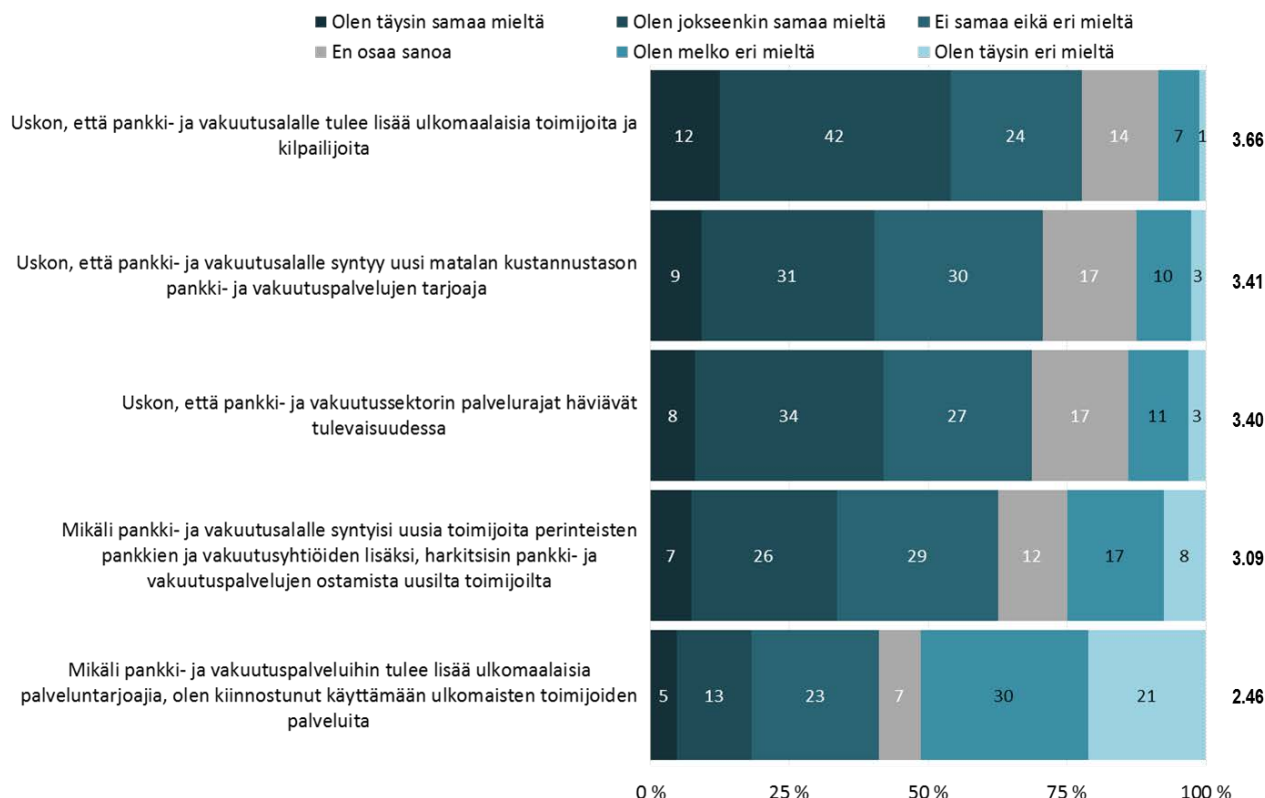
4.9 UUSIEN PALVELUN TARJOAJIEN TULOON USKOTAAN JOSSAIN MÄÄRIN, MUTTA KIINNOSTUS NÄIDEN PALVELUJEN KÄYTTÖÖN ON ALHAINEN

Yli puolet (54%) asiakkaista uskoo, että pankki- ja vakuutusalaan tulee lisää ulkomaalaisia kilpailijoita ja palveluntarjoajia. Kaksi viidestä uskoo, että pankki- ja vakuutusalaan syntyy uusi matalan kustannustason palveluntarjoaja. Pankki- ja vakuutussektorin palvelurajojen häviämiseen uskoo 42% asiakkaista.

Vaikka uusien ulkomaisten kilpailijoiden ja uusien alan ulkopuolisten toimijoiden tuloon pankki- ja vakuutusmarkkinoille uskotaan, eivät asiakkaat ole kovinkaan kiinnostuneita harkitsemaan tällaisten uusien palveluntarjoajien palveluiden käyttämistä. Vain alle viidenes vastaajista (18%) harkitsisi mahdollisten uusien ulkomaisten toimijoiden palvelujen käyttämistä ja joka kolmas palvelujen ostamisesta uusilta perinteisen pankki- ja vakuutusalan ulkopuolisilta toimijoilta. Nuoremmat ikäryhmät eivät suhtaudu ulkomaisiin tai alan ulkopuolisiin uusiin palveluntarjoajiin sen avoimemmin kuin vanhemmatkaan ikäryhmät.

Pankki- ja vakuutusalan kasvunäkymiin ei asiakkaiden keskuudessa uskota kovin vahvasti. Kasvunäkymiin uskoo vain reilu kolmannes vastaajista (36%), yhtä moni suhtautuu alan kasvunäkymiin neutraalisti. Henkilöstöllä on siis selvästi myönteisempi näkemys alan kasvunäkymistä kuin asiakkailla.

UUDET PALVELUNTARJOAJAT, PALVELURAJOJEN HÄVIÄMINEN



4.10 KATOAVAT PANKKI- JA VAKUUTUS- TUOTTEET JA -PALVELUT

Sekä finanssialan henkilöstöltä että asiakkailta kysyttiin, minkä pankkituotteiden ja -palveluiden he arvioivat katoavan tulevaisuudessa. Henkilöstö ja asiakkaat esittivät hyvin yhdenmukaisia näkemyksiä katoaviksi pankkituotteiksi ja -palveluiksi.

Yleisimmin katoaviksi arveltuja pankkituotteita ja -palveluita ovat käteinen raha ja siihen liittyvät palvelut, pankkien konttorit sekä kassa- ja konttoripalvelut, kuten laskujen maksu konttorissa. Myös henkilökohtaisen palvelun arvellaan ja asiakkaiden keskuudessa myös pelätään katoavan. Sekä henkilöstö että asiakkaat uskovat erilaisten paperisten dokumenttien, tulosteiden, laskujen ja tiliotteiden katoavan tulevaisuudessa samoin kuin pankkikirjojen.

Muiksi katoaviksi pankkituotteiksi tai -palveluiksi uskotaan korttien magneettijuovia, pankki- ja luottokortteja yleensä, shekkejä, maksu- ja pankkiautomaatteja, valuutan

vaihtoa, sekä fyysistä allekirjoitusta, jonka uskotaan korvautuvan sähköisellä tunnistautumisella tai allekirjoituksella. Myös nykyisten avainlukujen, salasanojen ja tunnuslukujen katoamiseen uskotaan. Henkilöstö arveli katoavaksi pankkituotteeksi myös määrääikaistilejä.

Sekä henkilöstöä että asiakkaita pyydettiin myös arvioimaan, minkä vakuutustuotteiden ja -palveluiden he uskovat katoavan tulevaisuudessa.

Vakuutustuotteista ja -palveluista henkilöstö ja asiakkaat nostivat katoavien joukkoon aivan samoja asioita kuin pankkituotteiden ja -palvelujenkin osalta. Katoavaksi arveltiin myös vakuutuspuolella konttoreita ja konttoriasiointia, asiakaspalvelua ja henkilökohtaista palvelua eri muodoissa, kuten tiskillä tapahtuvaa asiakaspalvelua, kasvotusten asiointia sekä puhelimitse tapahtuvaa asiakaspalvelua, asiakkaat arvelevat jopa vakuutustyöntekijöiden katoavan. Kuten pankkipalveluissa ja -tuotteissa myös vakuutuspuolella paperisten dokumenttien arvellaan katoavan tulevaisuudessa.

Lisäksi sekä asiakkaat että henkilöstö nimesivät katoavia vakuutustuotteita tarkemmin kuin pankkituotteita. Vakuutustuotteista katoaviksi uskotaan esimerkiksi eläkevakuutukset, henkivakuutukset, sairauskuluvakuutukset, autovakuutus, matkavakuutus sekä erilliset vakuutukset. Henkilöstö arvioi lisäksi muun muassa kotikäyntien, vahinkotarkastusten ja lainaturvan sekä säästövakuutusten katoavan tulevaisuudessa.

4.11 UUDET TUOTTEET JA PALVELUT, JOITA ASIAKKAAT TOIVOISIVAT PANKKIEN JA VAKUUTUSYHTIÖIDEN TARJOAVAN TULEVAISUUDESSA

Asiakkailta kysyttiin, mitä uusia tuotteita tai palveluita he haluaisivat pankki- ja vakuutusyhtiöiden tarjoavan (myös perinteisen pankki-/vakuutusalan ulkopuolelta). Kuten henkilöstönkin, myös asiakkaiden ehdotukset tulevaisuuden tuotteiksi ja palveluiksi ovat varsin varovaisia.

Ensisijaisesti asiakkaat haluavat, että pankkien ja vakuutusyhtiöiden palvelupalettiin kuuluu tulevaisuudessa edelleen henkilökohtainen palvelu. Henkilökohtaista palvelua toivotaan laajemmin myös uusissa palvelukanavissa chat-palveluiden ja vastaavien muodossa. Lisäksi pankeilta ja vakuutusyhtiöiltä odotetaan muun muassa erilaisia neuvontapalveluita - luotettavaa ja riippumatonta neuvontaa liittyen oman talouden hoitoon, esimerkiksi veroneuvonnan ja lakiasiainneuvonnan muodossa.

LIITE:

VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT

Finanssialan henkilöstön taustatiedot (n=3019):

Yrityksen toimintasektori	%
Pankkisektori	63
Vakuutussektori	34
Muu, (esim. rahoitus-, kortti- tai it-yhtiöt)	3

Tehtävä	%
Ylin johto	4
Esimies	20
Asiantuntija	36
Toimihenkilö	40

Yrityksen henkilöstömäärä	%
1-29 henkilöä	8
30-100 henkilöä	8
101-500 henkilöä	20
501-1000 henkilöä	14
yli 1000 henkilöä	49

Kauanko on työskennellyt pankki- ja vakuutusallalla	%
alle 2 vuotta	5
2-5 vuotta	13
5-10 vuotta	17
10-20 vuotta	22
yli 20 vuotta	43

Sukupuoli	%
Nainen	70
Mies	30

Ikä	%
Alle 25 v.	3
25-34 v.	21
35-44 v.	21
45-54 v.	33
55 v. tai yli	22

Koulutus	%
Ylioppilas	7
Merkonomi tai merkantti	28
Muu keskiasteen koulutus	7
Tradenomi	20
Muu alempi korkeakoulututkinto	8
Yliopisto/korkeakoulututkinto	29
Alempi kuin mikään edellämainituista	2

Asiakkaiden taustatiedot (n=1000):

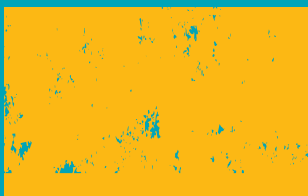
Sukupuoli	n (painottamaton)	% (painotettu)
Nainen	499	50
Mies	501	50

Asuinalue	n (painottamaton)	% (painotettu)
Helsinki-Uusimaa	303	30
Etelä-Suomi	213	21
Länsi-Suomi	249	25
Itä- tai Pohjois-Suomi	235	24

Ikä	n (painottamaton)	% (painotettu)
Alle 25 v.	164	17
25-34 v.	178	18
35-44 v.	173	17
45-54 v.	194	19
55-64 v.	197	20
65-70 v.	94	9



MUUTTUVA TYÖ FINANSSIALALLA



T-MEDIA