

YHTEINEN MATKA FINANSSIALAN TULEVAISUUTEEN



FK | Finanssialan Keskusliitto



VAKUUTUSVÄEN LIITTO VvL ry



pro

nousu

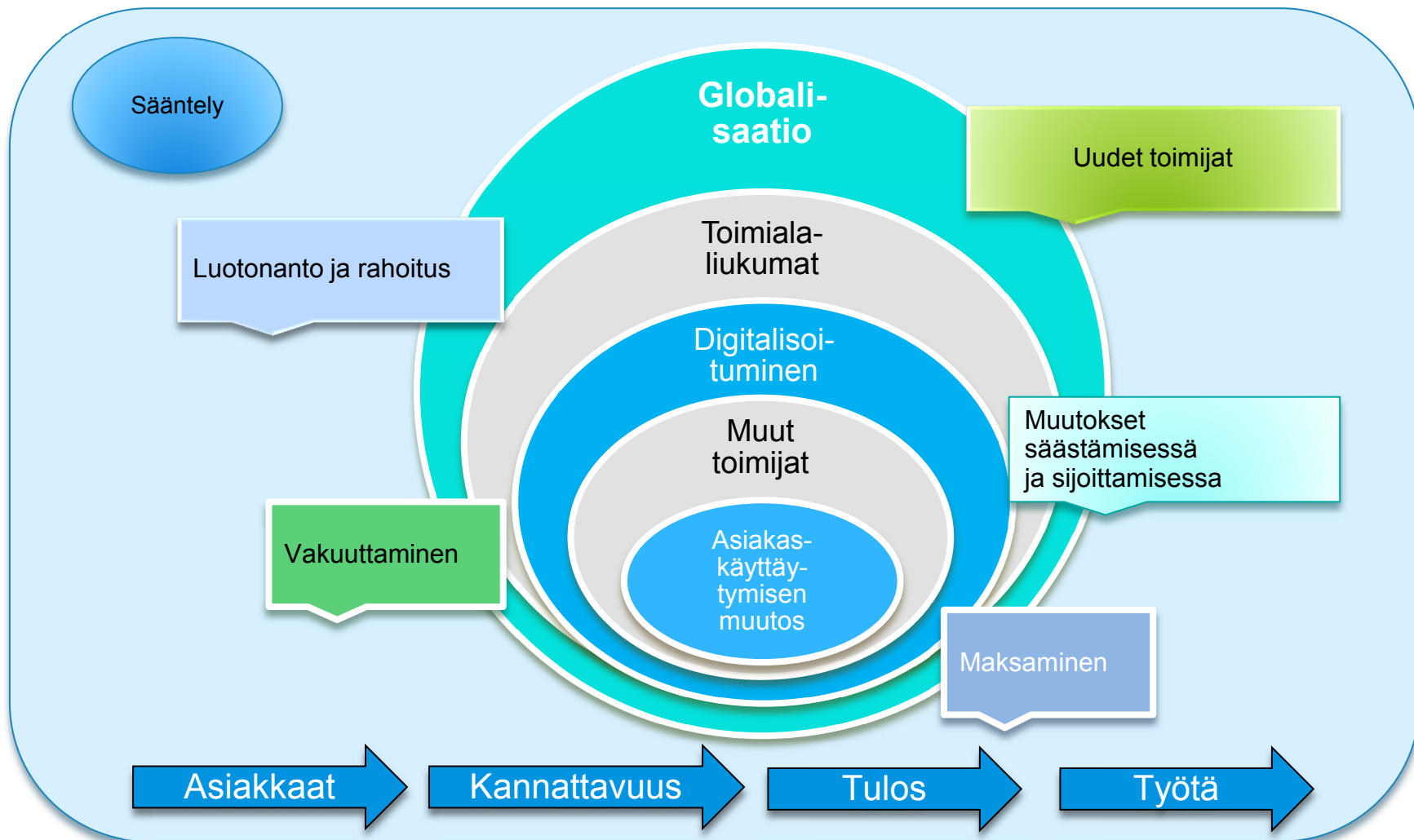


Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

SITRA

arbetsliv
työelämä 2020
working life

Finanssiala muutosvaiheessa



Hyvinvoiva finanssiala

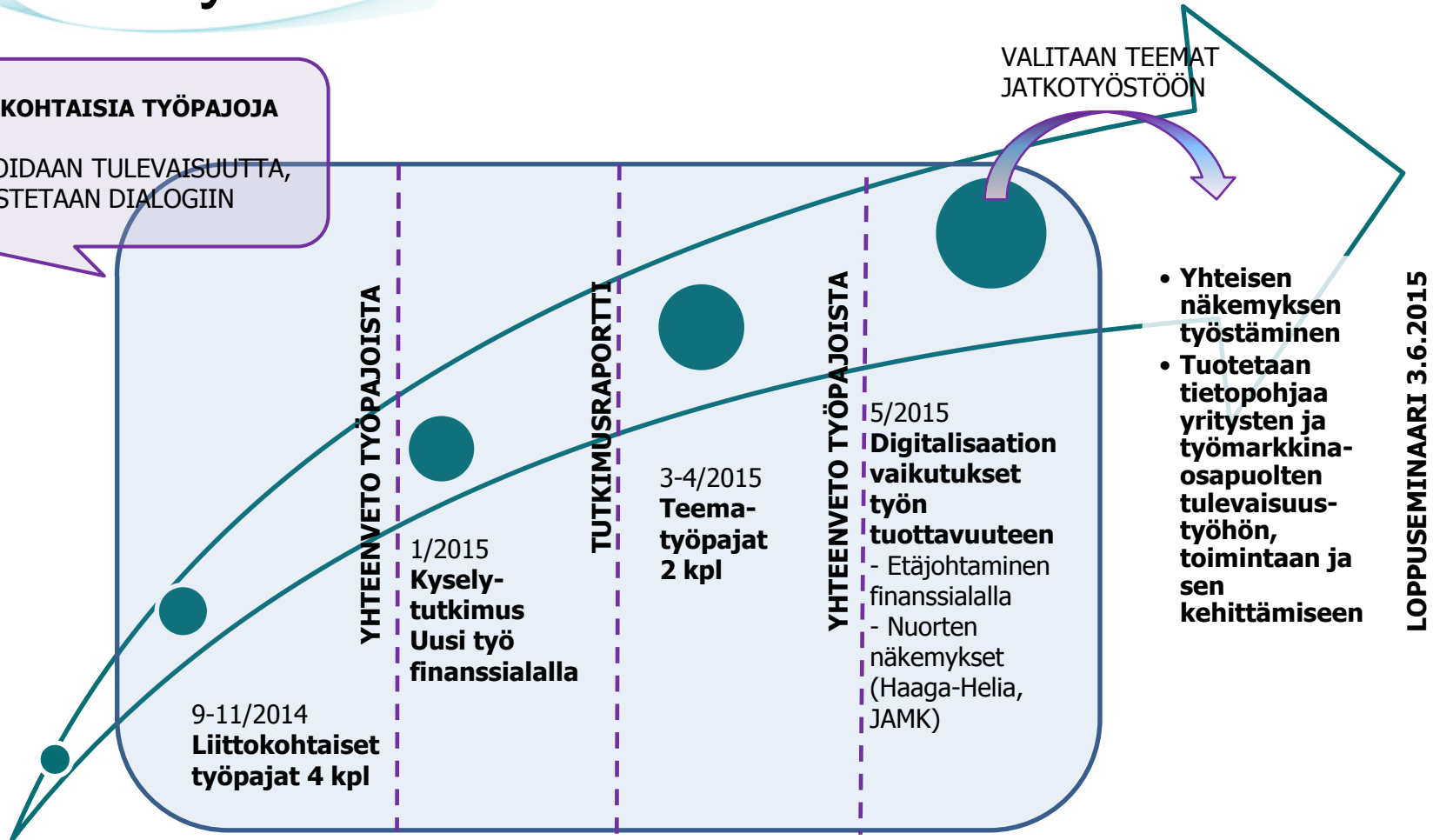
Tausta ja tavoitteet

- Strateginen tavoite lisätä työmarkkinaosapuolten yhteistä näkemystä finanssialan tulevaisuudesta ja sen tuomista muutoksista sekä tarvittavista toimenpiteistä.
- Näin luodaan parempaa työhyvinvointia, lisätään tuottavuutta ja parannetaan alan kilpailukykyä.
- Lähtökohtana asiakaskäyttäjymisen muutos ja digitalisaatio.
- Hankkeessa tunnistettiin myös konkreettisia työkaluja yrityksissä tehtävään työelämän kehittämistyöhön.
- Lähtökohtana 2013 työmarkkinaneuvotteluissa lausuttu tahtotila
- Mahdollistajat: Työsuojelurahasto, Sitra ja Työelämä 2020

Hyvinvoiva finanssiala 2014-2015

YRITYSKOHTAISIA TYÖPAJOJA

ENNAKOIDAAN TULEVAISUUTTA,
OSALLISTETAAN DIALOGIIN



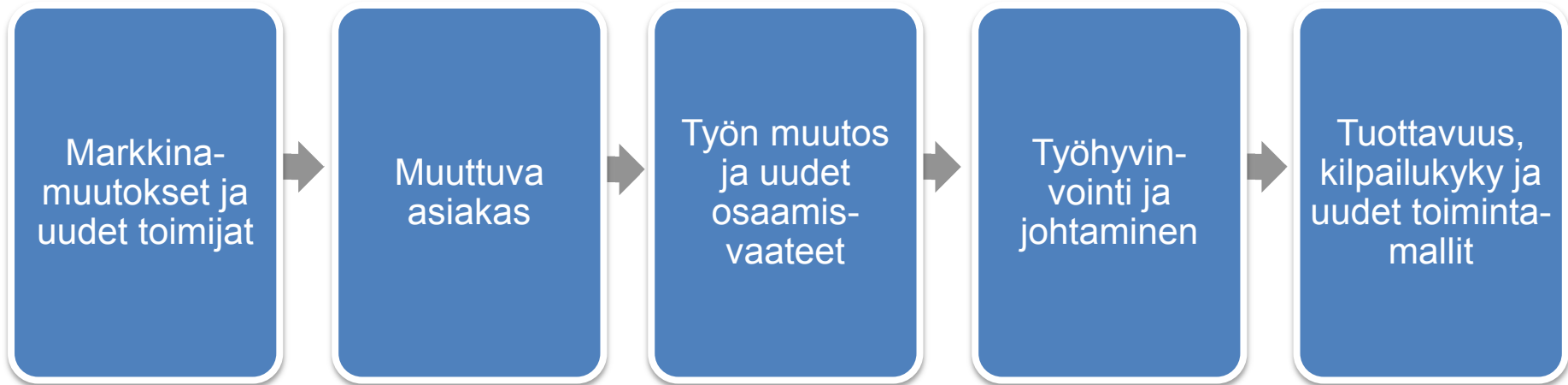
2-8/2014
Hanke-
suunnitelma
Rahoituksen
hakeminen

Tulosten hyödyntäminen

- Tavoitteena luoda yhteistä ymmärrystä hankkeen toimijoiden kesken
- Keskeistä on:
 - Viedä tuloksia finanssialan yritysten tietoisuuteen ja käytäntöihin ja näin tukea alan yritysten tekemää tulevaisuustyötä sekä lisätä työhyvinvointia, tuottavuutta ja kilpailukykyä
 - Tuottaa tietopohjaa finanssialan työmarkkinaosapuolten neuvotteluihin ja työmarkkinaosapuolten toiminnan kehittämiseen

Yhteinen tulevaisuus

Finanssialan uudenlainen tapa toimia



Uudenlainen toimintatapa

- Dialogia tarvitaan työmarkkinatasolla ja yritystasolla
- Luottamus ja avoimuus avainasemassa
- Yhteinen neutraali keskustelufoorumi tarpeellinen
- Hankkeessa tunnistetut työkalut yrityksiin käyttöön
- Yhteistyön sisältöjä tulevaisuudessa: ennakointi, innovointi, kehitys, yhteistyö, uudenlainen finanssialan osaamiskeskittymä ”Finanssilaakso”

Finanssialan uudenlainen tapa toimia

Liittotaso

1-3 v.

Hyvinvoiva finanssiala -mallin mukaisen työskentelyn jatkaminen, tavoitteena jatkuva toimintatapa

Yhtiötaso

Hyvinvoiva finanssiala -mallin mukaisen työskentelyn jatkaminen yritystasolla, tavoitteena jatkuva toimintatapa; koko henkilöstö mukaan kehitykseen

3-5 v.

Avoin ja aito keskustelu- ja yhteistyökulttuuri; paikallisen sopimisen kulttuurin kehittäminen

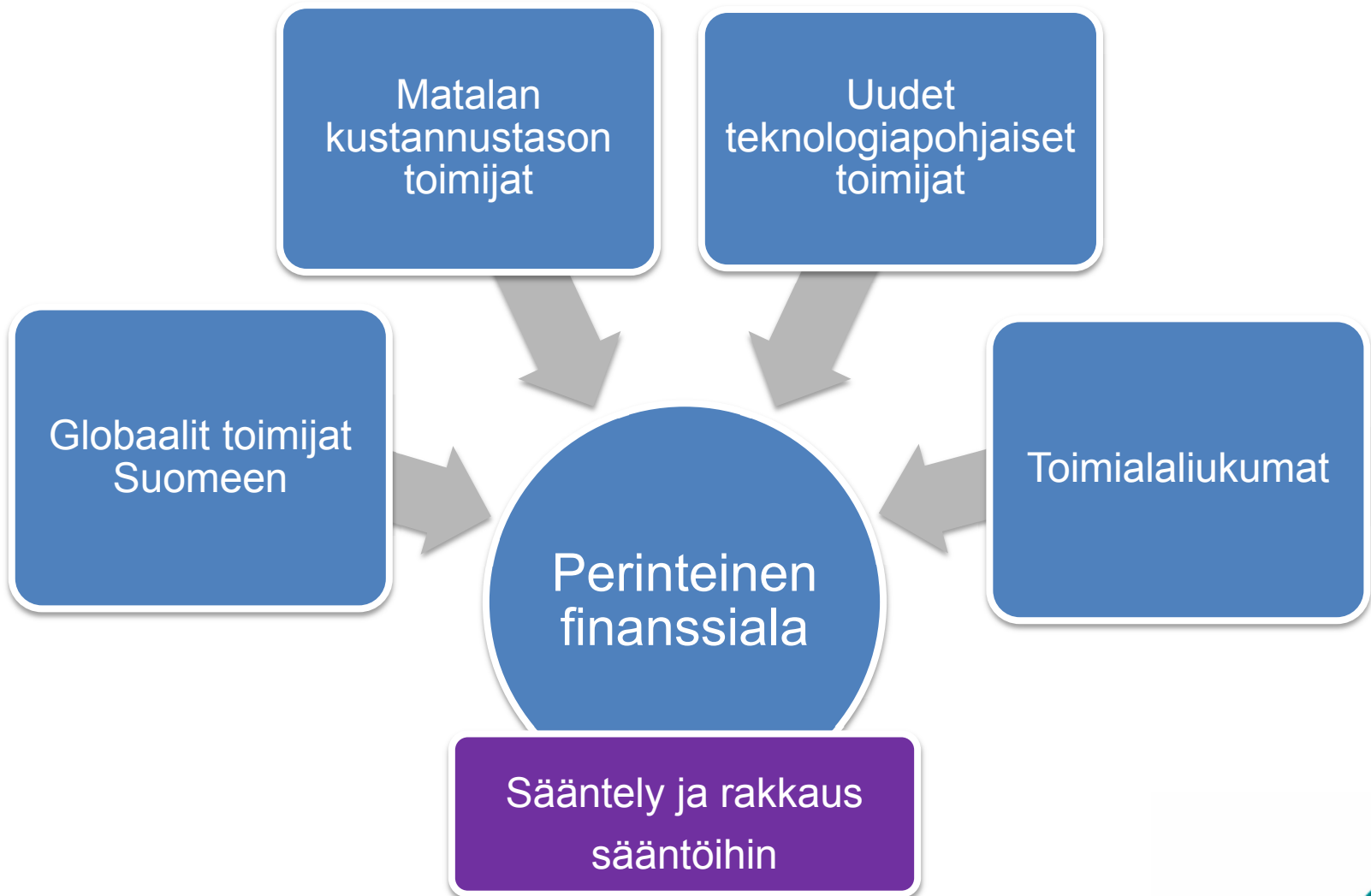
Avoin ja aito keskustelu- ja yhteistyökulttuuri

Yli 5 v.

Alan innovointikyvyn tukeminen, verkostot, osaamiskeskittymät

Alan innovointikyvyn kehittäminen, verkostot, osaamiskeskittymät

Markkinamuutokset ja uudet toimijat



Markkinamuutokset ja uudet toimijat

Liittotaso

Yhtiötaso

1-3 v.

Parhaiden käytänteiden tunnistaminen myös alan ulkopuolelta; näköalojen avartaminen

Parhaiden käytänteiden tunnistaminen myös alan ulkopuolelta

3-5 v.

Avoin ja aito keskustelu- ja yhteistyökulttuuri

Avoin ja aito keskustelu- ja yhteistyökulttuuri

Yli 5 v.

Alan yhteinen innovaatio-ohjelma ja osaamisen kehitys; innovaation edellytysten kehittäminen toimintatapoja ravistamalla

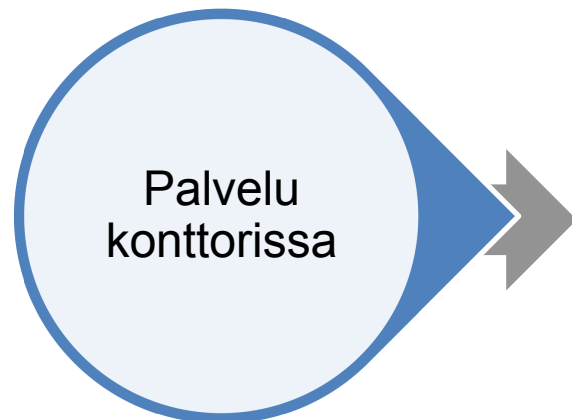
Alan innovointikyvyn kehittäminen, verkostot, osaamiskeskittymät

Muuttuva asiakas

MUUTTUNEET ARVOSTUKSET JA MIELIKUVAT:

- Halutaan eettisyyttä, vastullisuutta, asiakaslähtöisyyttä ja vaivattomuutta
- Uskollisuus heikkenee
- Kilpailuttamisen helpottuu

Luottamus ja tietoturva
avainasemassa!

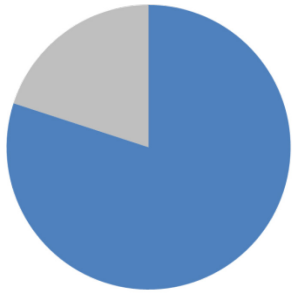


Teknologia-avusteinen
itseasiointi monissa
digikanavissa



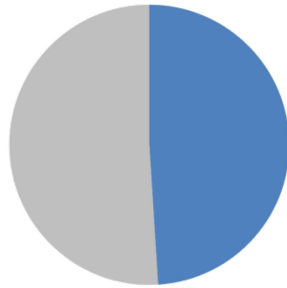
Yksilöllinen henkilökohtainen
palvelu eri kanavissa

Digitalisaatio näkyy jo vahvasti finanssipalveluiden käytössä



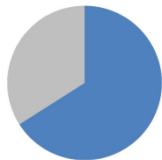
Lähes
80%

asiakkaista hoitaa pankki- ja vakuutusasiansa mieluiten itsenäisesti verkkopalveluiden kautta



49%

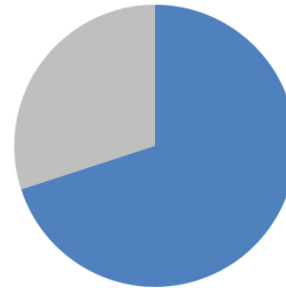
asiakkaista käyttää pankki- ja vakuutuspalveluita mobiililaitteella



66 %
nuorista
15–24-
vuotiaista

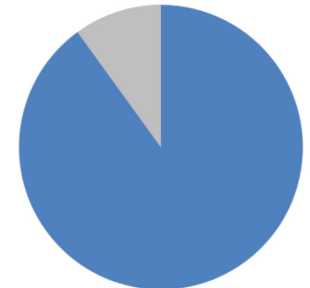


28 %
65–70-
vuotiaista



Yli
70%

asiakkaista olettaa, että saa pankista henkilökohtaista opastusta digitaalisten palveluiden käyttöön

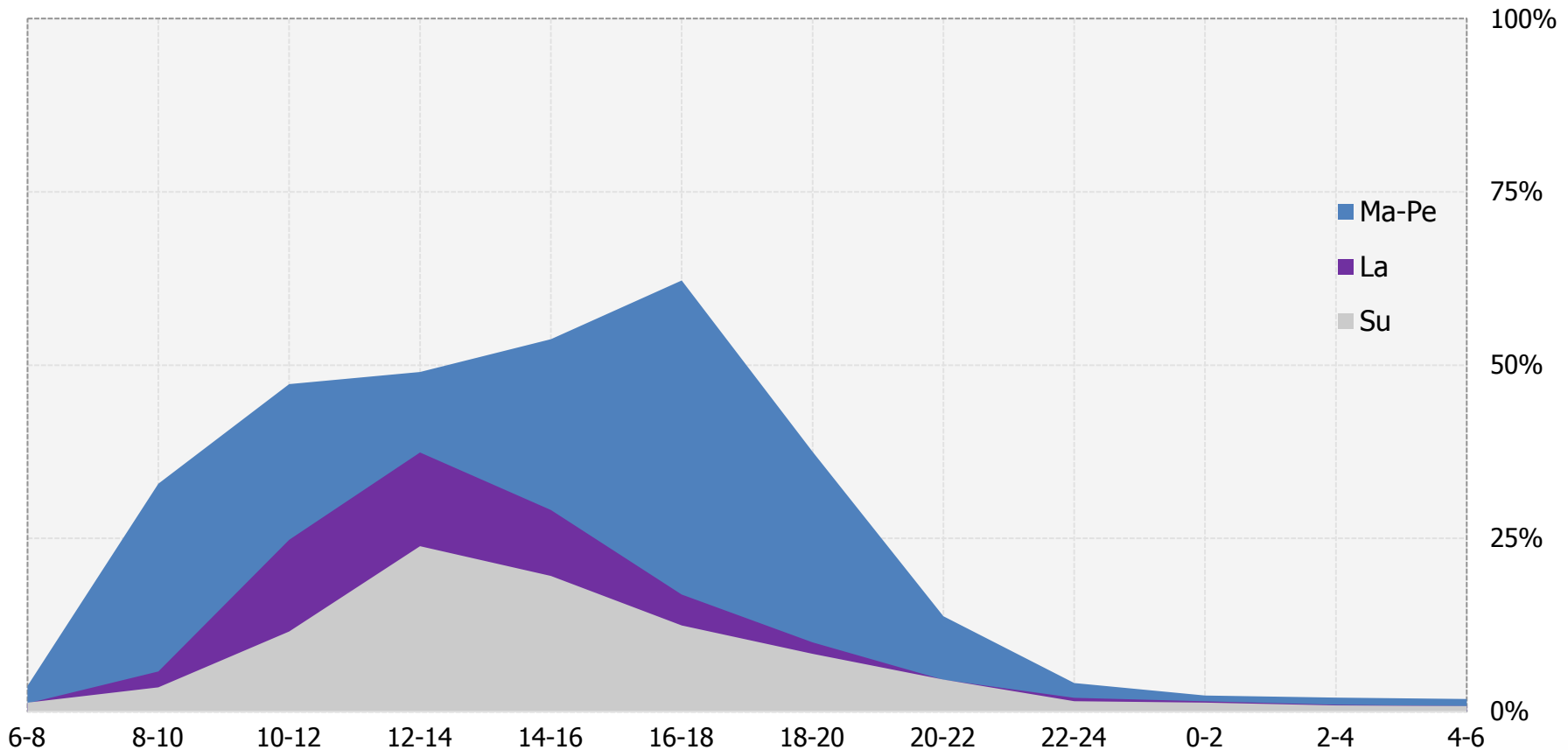


Mutta
90%

haluaa itsepalvelun lisäksi myös henkilökohtaista palvelua, joko konttorissa, puhelimesta, videon tai chatin kautta

Henkilökohtaista palvelua halutaan arkisin myös klo 16 jälkeen ja viikonloppuisin

Mihin kellonaikoihin haluaisit saada henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua?



Lähde: T-media 2015

Muuttuva asiakas

Liittotaso

Yhtiötaso

1-3 v.

Alan maineen ja houkuttelevuuden parantaminen: luotettavuuden, eettisyyden ja työhyvinvoinnin korostaminen

Palvelujen kehittäminen, palvelukulttuurin muutos, asiakaslähtöisyys kehityksessä; työnantajamielikuvan kehittäminen

3-5 v.

Parhaiden käytänteiden tunnistaminen myös alan ulkopuolelta; näköalojen avartaminen

Osaamisen kehittäminen

Parhaiden käytänteiden tunnistaminen myös alan ulkopuolelta

Osaamisen kehittäminen

Yli 5 v.

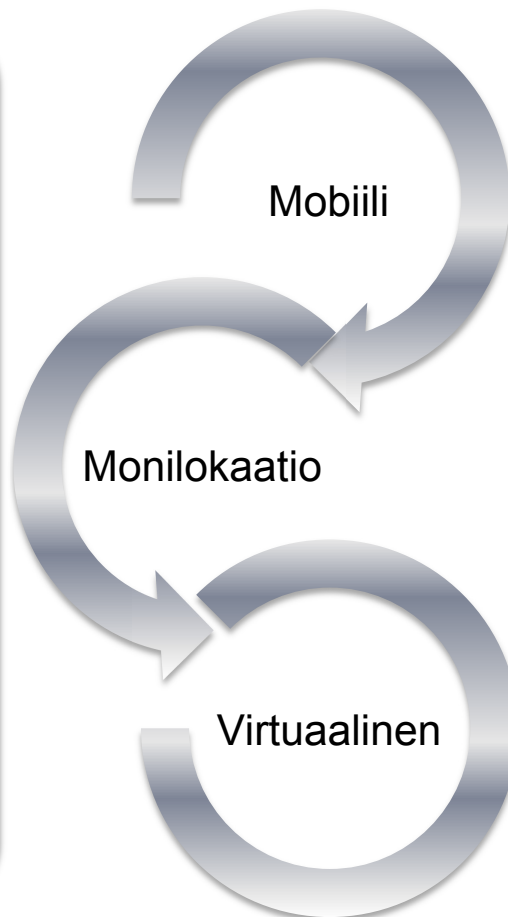
Alan yhteinen innovaatio-ohjelma ja osaamisen kehitys; innovaation edellytysten kehittäminen toimintatapoja ravistamalla

Alan innovointikyvyn kehittäminen, verkostot, osaamiskeskittymät

Työn muutos ja uudet osaamistarpeet

MUUTOKSET

Uudet toimenkuvat
Etätyö kotona tai muualla
Monipuoliset tiimit eri paikoissa
Monimuotoisuuden tukeminen
Johtaminen korostuu
Houkuttelevuus nuorille
Työnantajakuva



OSAAMISET

Moniosaamisen vaade
Vahvat digitaidot pohjana
Neuvonta ja ohjaus;
asiakkaan
kokonaistalouden hallinta
Myyntillisyyys ja
asiakaspalvelu
Eettisyys ja vastuullisuus
Muutoskyvykkyys ja
innovatiivisuus

Työn muutos ja uudet osaamisvaateet

Liittotaso

Yhtiötaso

1-3 v.

Alan maineen ja houkuttelevuuden parantaminen: luotettavuuden, eettisyyden ja työhyvinvoinnin korostaminen

Työnantajamielikuvan kehittäminen

3-5 v.

Osaamisen kehittäminen
Yhteiset työelämän kehityshankkeet
Joustavat työnteon mallit

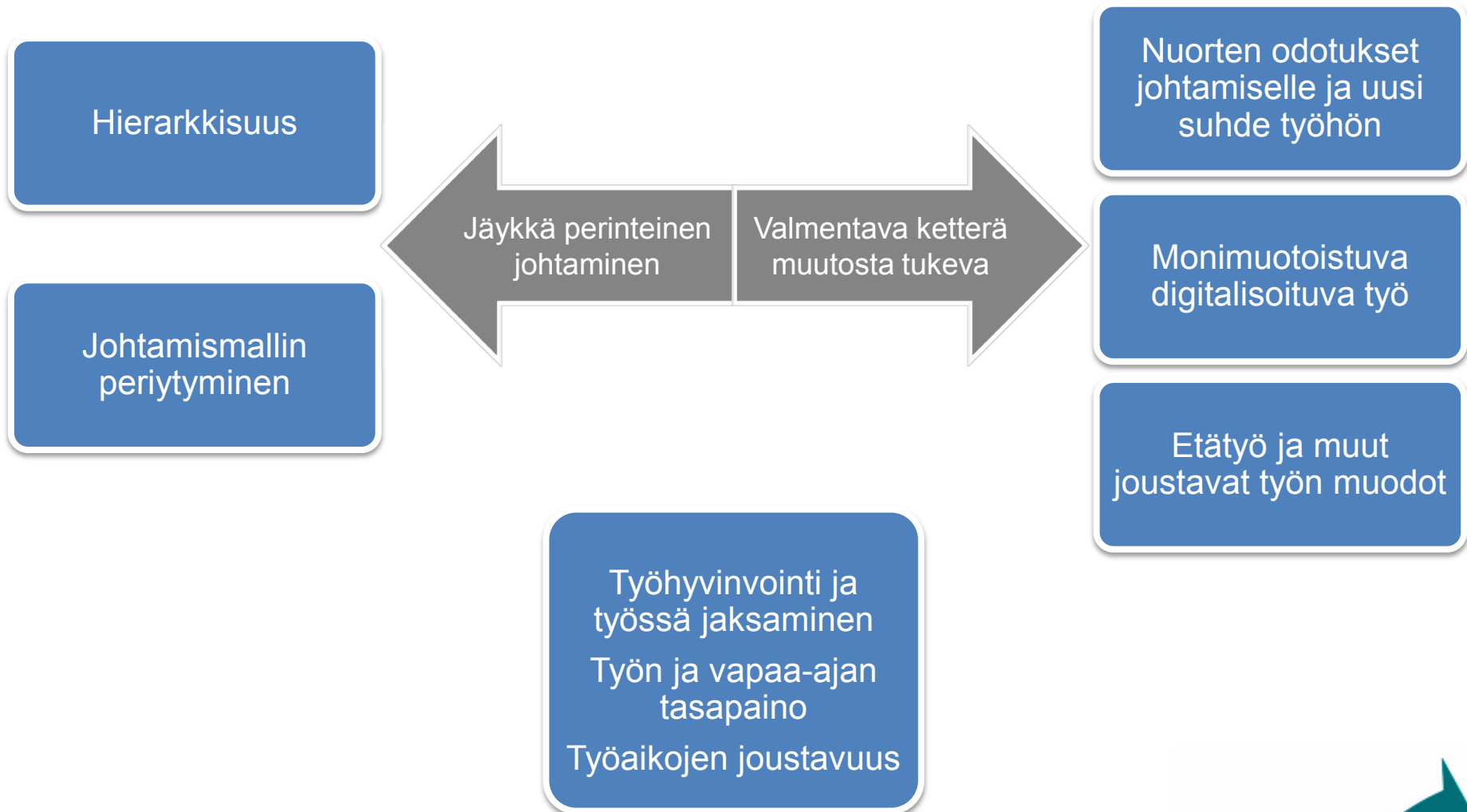
Johtamismallien uudistaminen
Mobiilin monilokaatiotyön osaaminen
Liikkuvuuden ja joustavuuden tukeminen
Työaikapankit ja muut joustot

Yli 5 v.

Työaikalain uudistaminen

Työhyvinvoinnin ja tehokkuuden seurannan kehittäminen

Työhyvinvointi ja johtaminen



Keskeiset tekijät tulevaisuuden työhyvinvoinnille

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

Valitse korkeintaan 5 oleellisinta



57 %

Työn vaatimusten ja työstä maksettavan palkan tasapaino



56 %

Hyvä esimiestyö



48 %

Työn ja muun elämän tasapainottamisen tärkeys



47 %

Aidosti avoin työskentely-ilmapiiiri



47 %

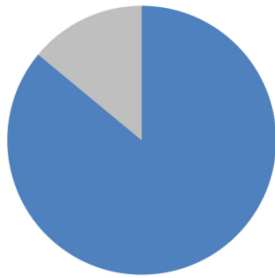
Motivoivat ja mielekkäät tavoitteet

Alan henkilöstö viihtyy ja haluaa kehittyä



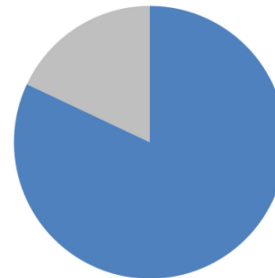
92 %

Alalla oppii
jatkuvasti uutta



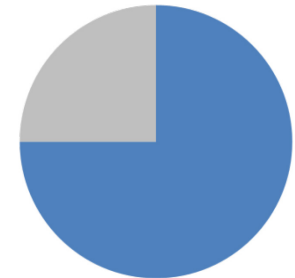
86%

Valmis opiskelemaan
lisää edetäkseen
uusiin tehtäviin



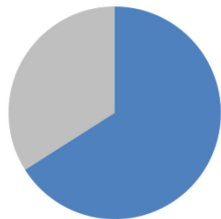
82 %

Aikapaineet
heikentävät
työn laatua



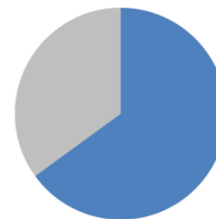
75 %

Suosittelisin alaa
työnantajana



66 %

Tulevaisuudessa
pääsee uusiin
innostaviin tehtäviin



65 %

Alalla on hyvä ilmapiiri

Työhyvinvointi ja johtaminen

Liittotaso

Yhtiötaso

1-3 v.

Työhyvinvoinnin kehittäminen, vaikutus tuottavuuteen

Olemassa olevien joustomahdollisuuksien aito hyödyntäminen eri tilanteissa

3-5 v.

Osaamisen kehittäminen

Paikallisen sopimisen kulttuurin kehittäminen; aito keskustelu- ja yhteistoimintakulttuuri

Joustavien työnteonmallien kehitys alalle

Johtamismallien uudistaminen

Uuden työn osaamisen kehittäminen (joustava ja digitaalinen)

Aito keskustelu- ja yhteistoimintakulttuuri

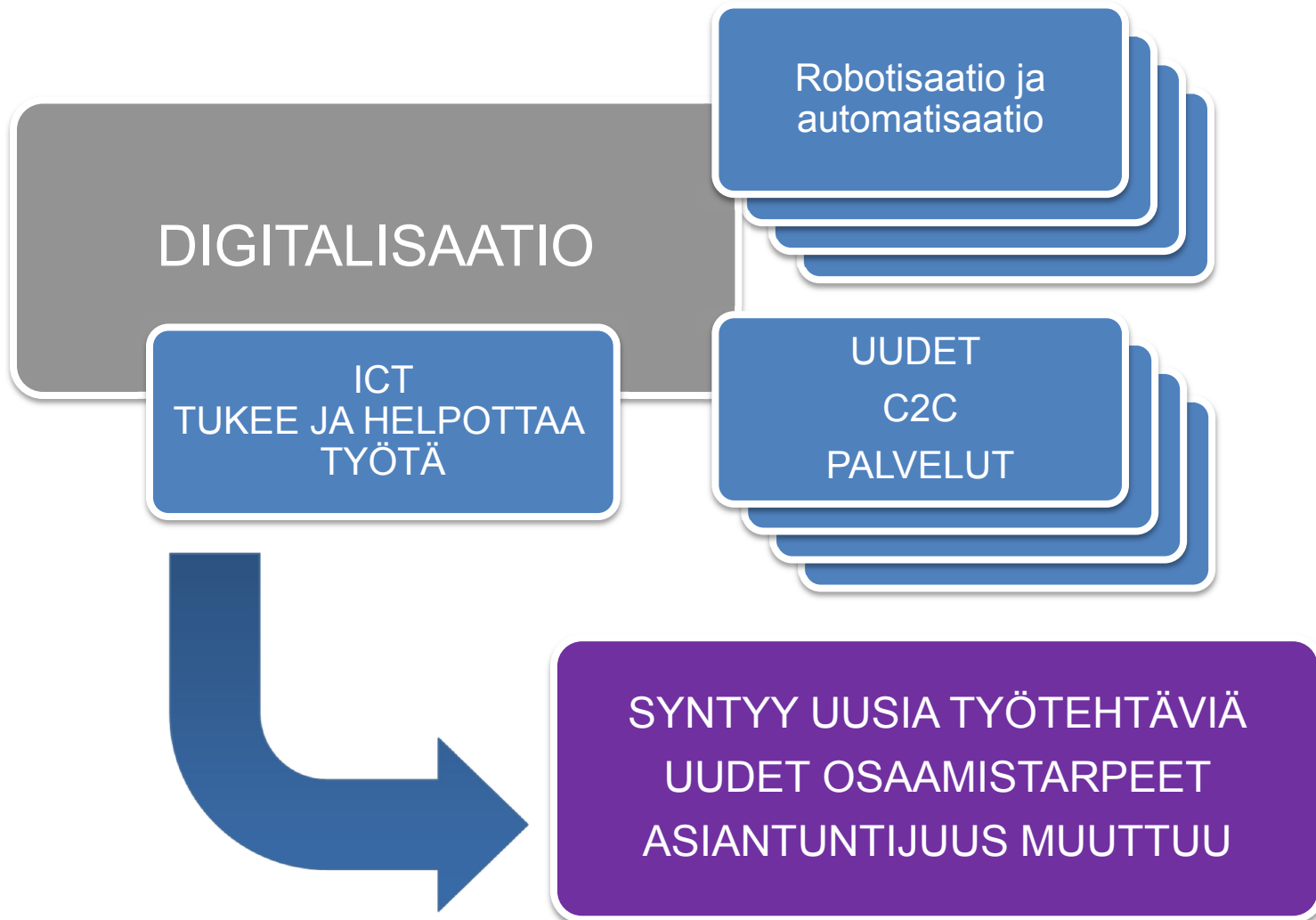
Työaikapankki ja muut joustot; liikkuvuuden tukeminen

Yli 5 v.

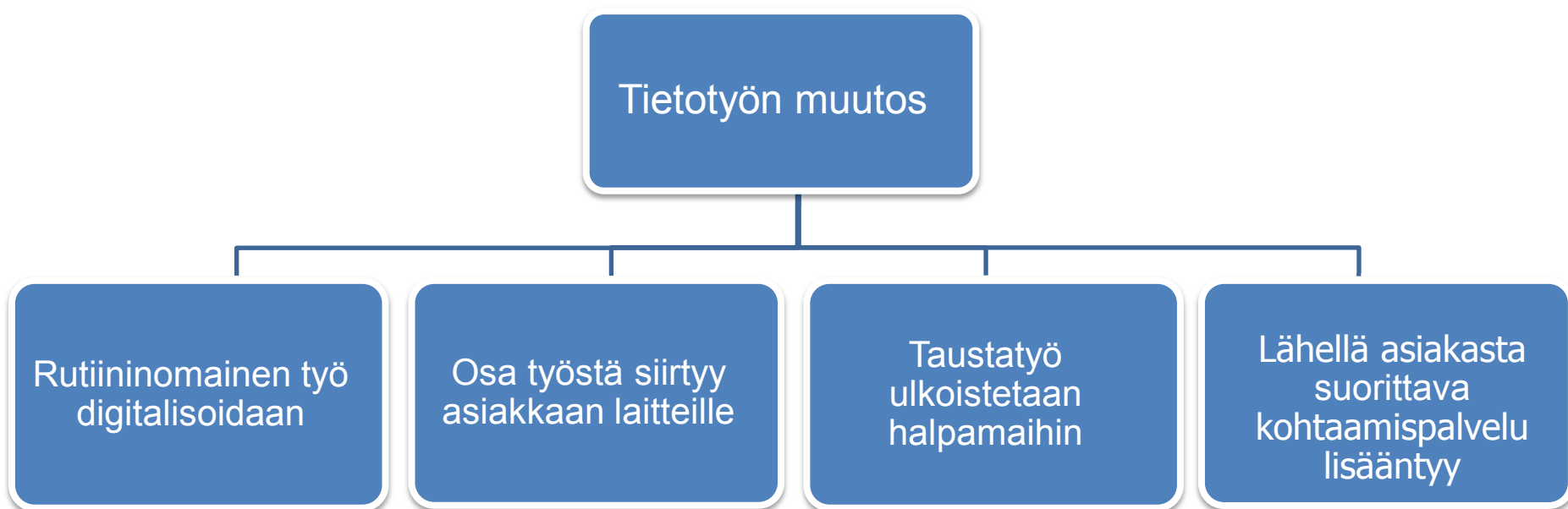
Työaikalain uudistaminen

Työhyvinvoinnin ja tehokkuuden seurannan kehittäminen

Tuottavuus, kilpailukyky ja uudet toimintamallit



Tietotyön muutos



Lähde: Matti Lehti

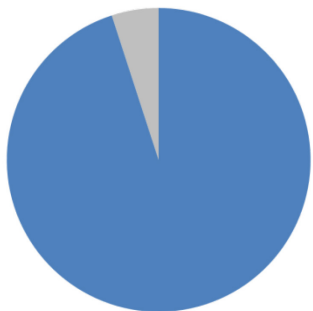
Innovointi- ja uudistumiskyvykkyys

TARVITAAN:

- Yhteistä osaamisen kehittämistä; uudet osaamiset ja kyvykkyudet
- Uudenlaiset kehitys-, yhteistyö- ja innovaatiofoorumit
- Erilaisuuden ja riskin hyväksyminen
- Yrittäjämäinen toimintatapa
- Asiakkaan osallistaminen tuote- ja palvelukehittämiseen

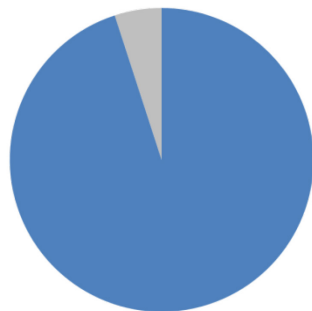
87 % henkilöstöstä:
alalla on kokeiltava rohkeasti
uusja toimintatapoja!

Näin suomalaiset finanssialan työntekijät näkevät muutoksen



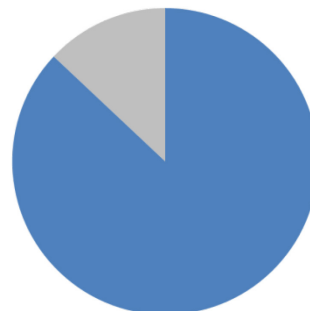
95%

uskoo, että
teknologia-
avusteinen
itsepalvelu lisääntyy
tulevaisuudessa
merkittävästi.



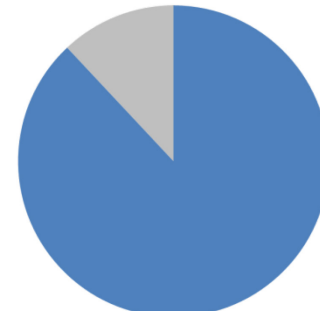
95%

arvioi digitaidot
välttämättömäksi
osaamisalueeksi ja
lähes saman verran
uskoo
konsultatiivisen
myynnin
merkityksen
kasvamiseen



87%

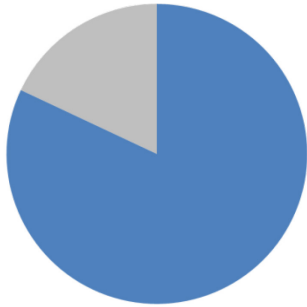
on sitä mieltä, että
alalla on kokeiltava
rohkeasti uusia
toimintatapoja, ja
tehtävä muutoksia
saatujen
kokemusten
mukaan.



88%

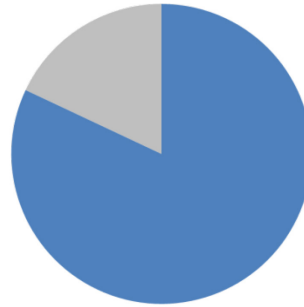
uskoo, että
tietotekniikka ja
järjestelmät tukevat
ja helpottavat työn
tekemistä

Näin suomalaiset finanssialan työntekijät näkevät muutoksen



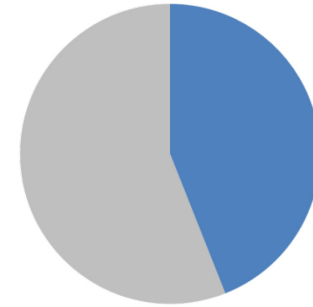
82%

uskoo tarvitsevansa
tulevaisuudessa taitoa
ohjata ja opastaa
asiakkaita uusien
palvelukanavien
kanssa



82%

uskoo joustavien
työaikojen
yleistymiseen



44%

henkilöstöstä uskoo
robottien olevan
arkea finanssialalla
tulevaisuudessa

Finanssialan yritysten keinot pärjätä digitalisoituvassa kilpailussa:

- Palvelujen jatkuva kehittäminen
- Henkilöstön osaamisen ja toimintatapojen jatkuva kehittäminen ytimessään asiantuntemus ja luottamus
- Asiakkaan odotuksiin vastaaminen digitaalisen palvelun osalta; digitaalisen palvelun yrityskulttuurin luominen

Tuottavuus, kilpailukyky ja uudet toimintamallit

Liittotaso

Yhtiötaso

1-3 v.

Uuden osaamisen ennakoitutyö

Palvelujen ja osaamisen jatkuva kehittäminen

3-5 v.

Uudet kehitys-, yhteistyö- ja innovaatiofoorumit, kansallinen verkosto

Robottiikan ja automatisoinnin vaikutusten huomiointi ja digitaalisen palvelun yritys-kulttuurin kehittäminen

Yli 5 v.

Alan yhteinen innovaatio-ohjelma ja osaamisen kehitys; innovaation edellytysten kehittäminen toimintatapoja ravistamalla

Yritysten kyky omaksua uudenlaisia teknologiainnovaatioita liittoutumalla tai hankkimalla osaamista teknologiayrityksistä

Keskeiset kehittämissuhteet

1-3 v.

Luottamuksellinen ja avoin dialogi
Jatkuva yhteistyö ennakkoinnissa ja alan kehityksen
seuraamisessa
Olemassa olevien mahdollisuuksien käyttäminen

3-5 v.

Alan maineen ja houkuttelevuuden kehittäminen
Työn joustavuuden ja johtamisen kehittäminen
Osaamisen kehittäminen
Digitalisaation vaikutusten huomiointi ja digitaalisen palvelun
yrityskulttuurin kehittäminen, asiakaslähtöisyys

Yli 5 v.

Alan innovatiivisuuden tukeminen ja innovaation edellytysten
kehittäminen
Työaikalain uudistaminen
Työhyvinvoinnin ja tehokkuuden seurannan kehittäminen

LISÄTIETOJA http://www.fkl.fi/teemasivut/finanssiosaaminen/hyvinvoiva_finanssiala

This is
no small
project.

That's why we're doing it.