



Muuttuva työ finanssialalla

Tammi-helmikuu 2015

T-Media Oy / Sari Maunula

Finanssialan Keskusliitto

25.2.2015

Esityksen sisältö

Tutkimuksen toteutus

Vastaajien taustatiedot

Henkilöstön tulokset

Asiakkaiden tulokset

Asiakkaiden näkemysten vertailu henkilöstön näkemyksiin

Katoavat ja uudet pankkipalvelut ja tuotteet



Tutkimuksen toteutus



Tutkimuksen taustaa

- ”Muuttuva työ finanssialalla” –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 vastaa T-Media Oy.
- 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 toteutettiin samanaikaisesti sekä finanssialan henkilöstön että finanssialan asiakkaiden (suuren yleisön) keskuudessa.

Tutkimuksen taustaa

- Tutkimukset finanssialan henkilöstön ja asiakkaiden keskuudessa selvittävät sitä, miten henkilöstö ja asiakkaat arvioivat Hyvinvoiva finanssiala –hankkeen työpajoissa esiintulleiden 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 mm. näkemyksiä palvelutarpeista, finanssialan tulevaisuuden palveluista ja palveluiden saatavuudesta.
- Kyselylomakkeet suunniteltiin syksyllä 2014 järjestettyjen työpajojen pohjalta: työnantajien ja luottamusmiesten kanssa käytyjen työpajojen löydöksistä.

Tutkimuksen toteutus finanssialan henkilöstön keskuudessa

- Muuttuva työ finanssialalla -kyselyyn kutsuttiin mukaan henkilöstön kehittämistoimikuntaan (HEKE) kuuluvat yhtiöt sekä 7 muuta yhtiötä. Kyselyyn osallistui yhteensä 17 finanssialan yhtiötä:
 - Aktia
 - Danske Bank
 - Elo
 - Etera
 - Fennia
 - FIM
 - Handelsbanken
 - If
 - Ilmarinen
 - LähiTapiola
 - Nordea
 - OP-ryhmä
 - Pohjantähti
 - POP
 - SEB
 - Säästöpankkiryhmä
 - 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 hieman yli 12 000:lle finanssialalla työskentelevälle.
- Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin 16.1.-1.2.2015.
- Tutkimukseen vastasi määräaikaan mennessä 3019 finanssialalla työskentelevää. Kyselyn vastausprosentti oli noin 25%.
- Tutkimustulosten virhemarginaali on kokonaistasolla noin +/-1,7%-yksikköä 95% luottamusvälillä.



Tutkimuksen toteutus asiakkaiden keskuudessa

- Tietoa kerättiin myös finanssialan asiakkaiden keskuudessa. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 15-70-vuotiaat suomalaiset valtakunnallisesti (pl. Ahvenanmaa). Kohderyhmän ulkopuolelle rajattiin ne, 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.

Vastaajien taustatiedot



Taustatiedot / Finanssialan henkilöstö

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

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

Tehtävä	%
Ylin johto	4
Esimies	20
Asiantuntija	36
Toimihenkilö	40

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

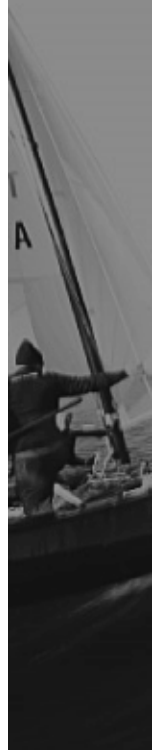


Taustatiedot / Finanssialan henkilöstö

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

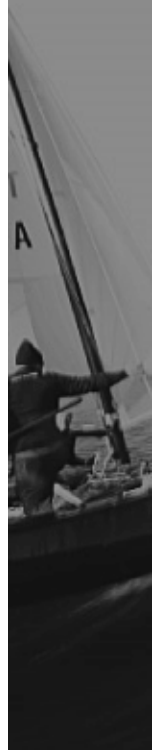


Taustatiedot / Asiakkaat (suuri yleisö)

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

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

Koulutus	n (painottamaton)	% (painotettu)
Ei tutkintoa	4	0
Peruskoulu/ kansakoulu	93	9
Ylioppilas/lukio	162	16
Ammatillinen tutkinto	340	34
Ammattikorkea- koulututkinto	198	20
Yliopisto/korkea- koulututkinto	203	20



Taustatiedot / Asiakkaat (suuri yleisö)

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

Asuinpaikkakunnan koko	n (painottamaton)	% (painotettu)
Helsinki, Vantaa, Espoo, Kauniainen	243	24
Muu yli 100 000 asukkaan kaupunki	215	22
50 001-100 000 asukkaan kaupunki	182	18
10 000-50 000 asukkaan paikkakunta	232	23
alle 10 000 as. paikkakunta	128	13



MUUTTUVA TYÖ FINANSSIALALLA

Internet syö finanssialan töitä – työpaikkoja siirtyy jopa Suomen rajojen ulkopuolelle

TALOUS 10.2.2015 16:23

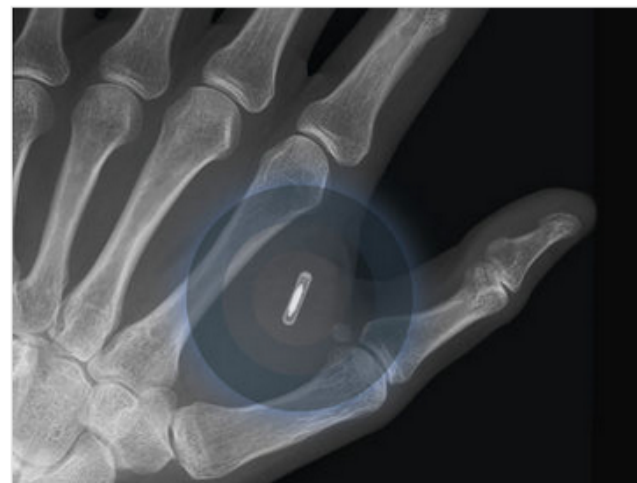
Anni Lassila HELSINGIN SANOMAT

Alan työt muuttuvat, kun palvelut digitalisoituvat. Digitalisaatio tarkoittaa asiakaspalvelussa sitä, että yhä useammat asiat hoidetaan nettisivujen kautta menemättä enää konttoriin. Nettiyhteyden välityksellä voidaan käydä lainaneuvottelujakin.

Finanssiala haluaisi myydä hoivavakuutuksia

TALOUS 21.1.2015 16:36

Jaana Savolainen HELSINGIN SANOMAT



Maailman ensimmäinen rahansiirto ihmiseen tehdään Suomessa

Tulevaisuudessa käteen voi syöttää vaikkapa bussikortin, passin, ajokortin, avaimet ja luottokortin.

ti 24.2. | Päivitetty ti 24.2.

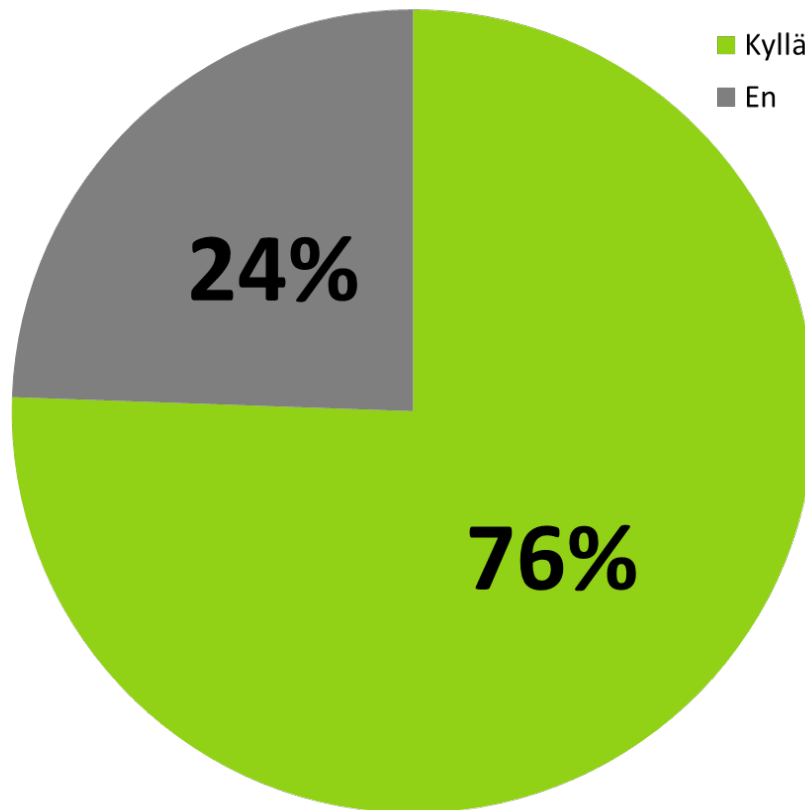
[Yrittäminen](#)



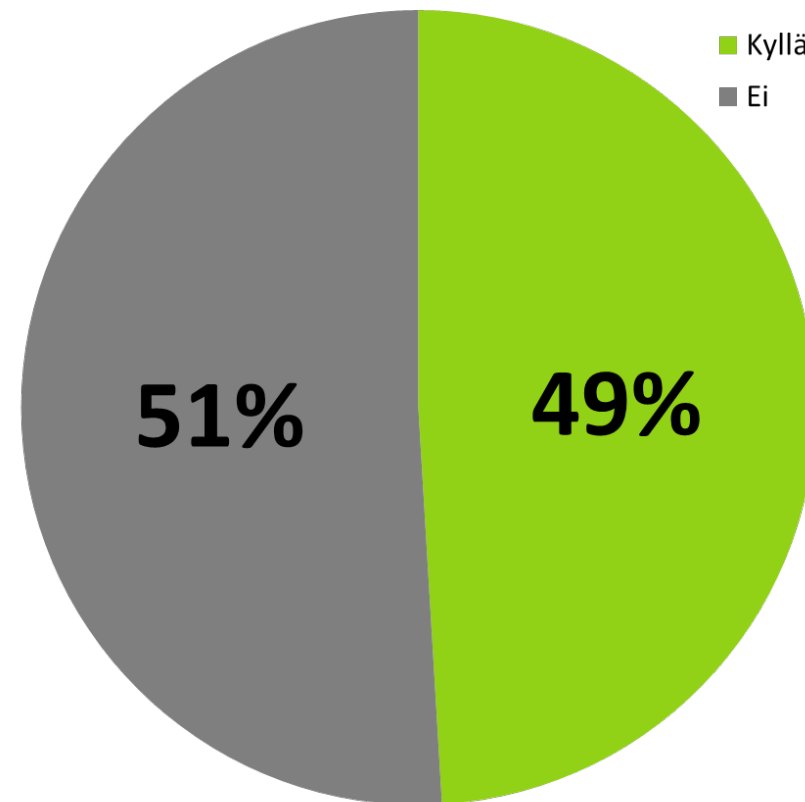
T-MEDIA

Käytätkö pankki- ja/tai vakuutuspalveluita mobiililaitteella (tabletilla/älypuhelimella)?

Finanssialan henkilöstö



Asiakkaat (15-70-vuotiaat)

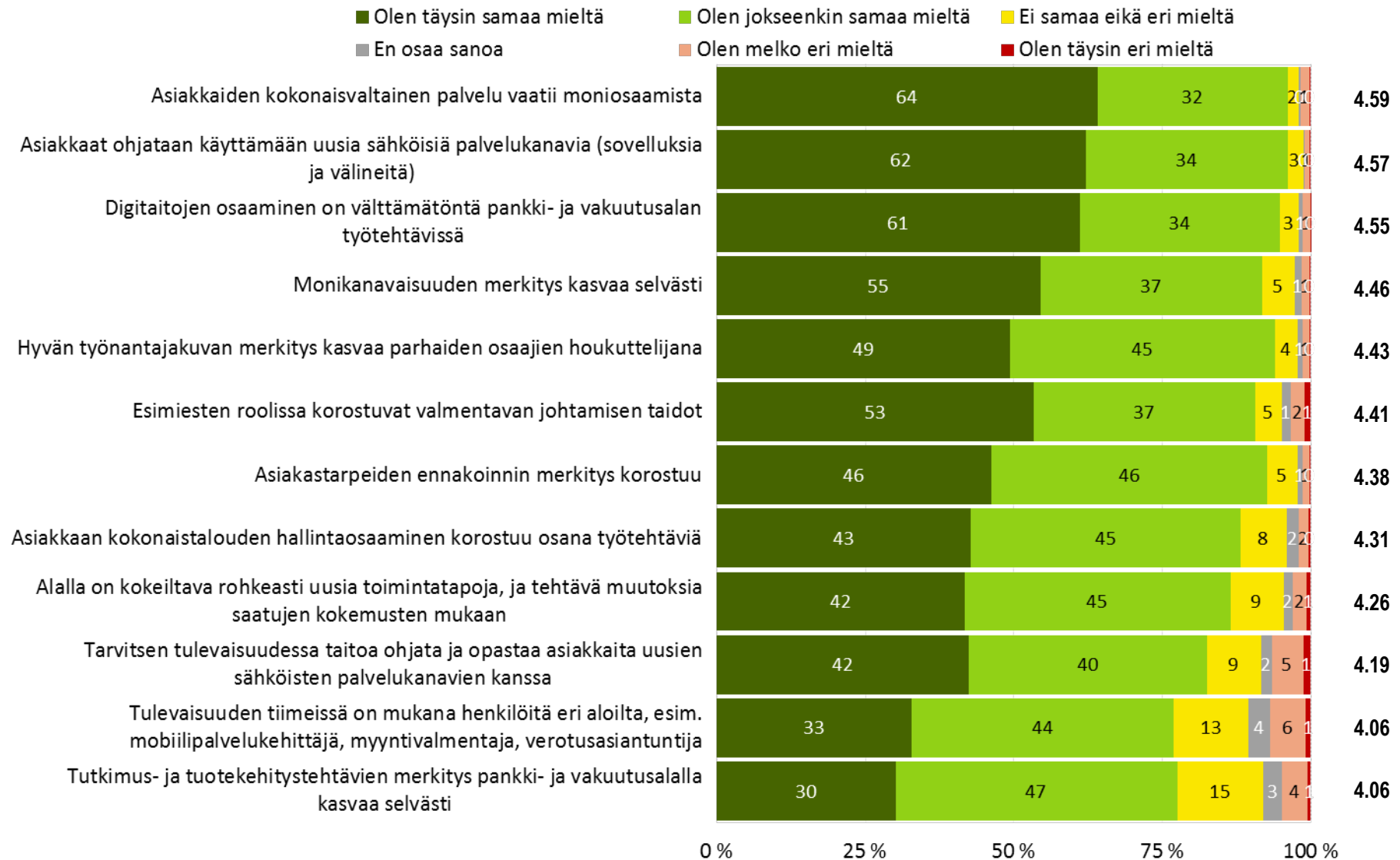


Muuttuva työ finanssialalla

Henkilöstön tulokset

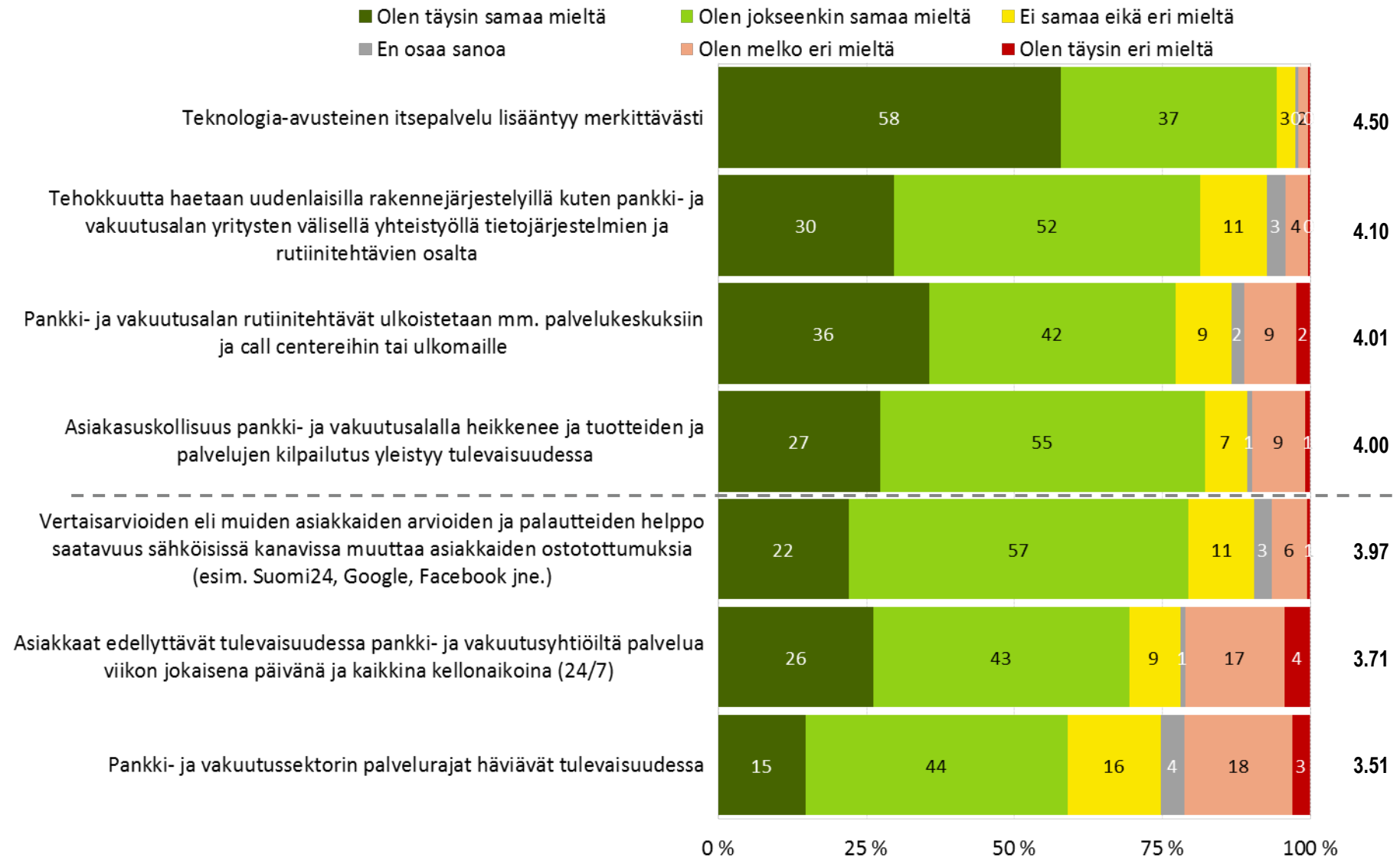


FINANSSIALAN TULEVAISUUTTA KUVAAVAT HENKILÖSTÖN SILMIN VAHVASTI MONIOSAAMINEN, MONIKANAVAISUUS, TIIMIEN MONIMUOTOISUUS, UUSIEN PALVELUKANAVIEN TULEMINEN JA DIGITAITOJEN VÄLTTÄMÄTTÖMYS OSAAMINEN JA ASIAKKAIDEN TARPEET



TEKNOLOGIA-AVUSTEISEN ITSEPALVELUN LISÄÄNTYMISEEN USKOTAAN VAHVASTI, SAMOIN RUTIINIEN ULKOISTAMISEEN JA TEHOSTAMISEEN RAKENNEJÄRJESTELYIN

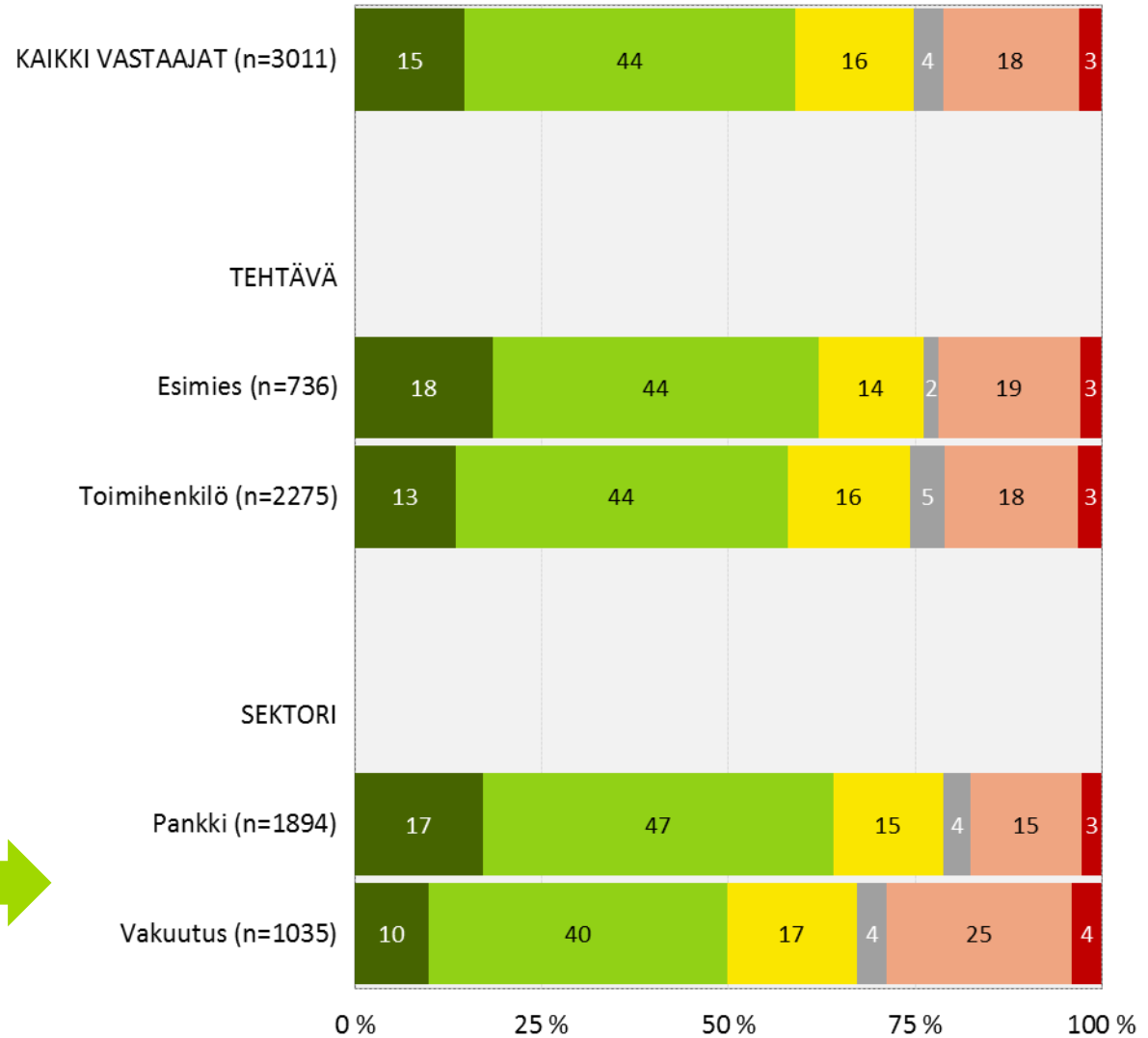
TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOS (PALVELUAIKOJEN LAAJENTUMINEN, KILPAILUTUS, TEHOSTAMINEN JA ULKOISTUS)



TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOS

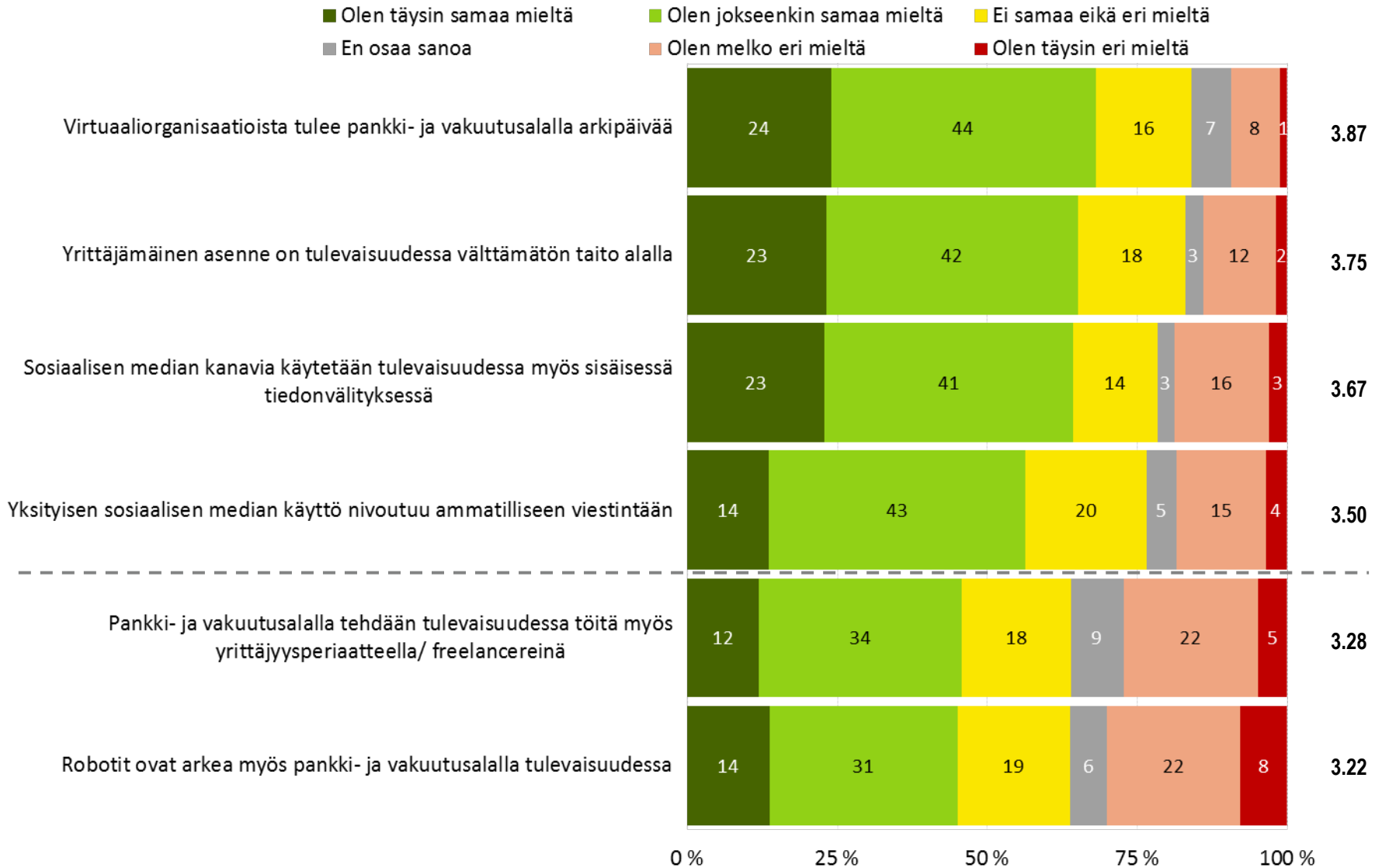
Pankki- ja vakuutussektorin palvelurajat häviävät tulevaisuudessa

- Olen täysin samaa mieltä
- Olen jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- En osaa sanoa
- Olen melko eri mieltä
- Olen täysin eri mieltä



ROBOTEISTA EI VIELÄ USKOTA TULEVAN ARKEA FINANSSIALALLE, SEN SIJAAN VIRTUAALIORGANISAATIOIDEN TULOON USKOTAAN

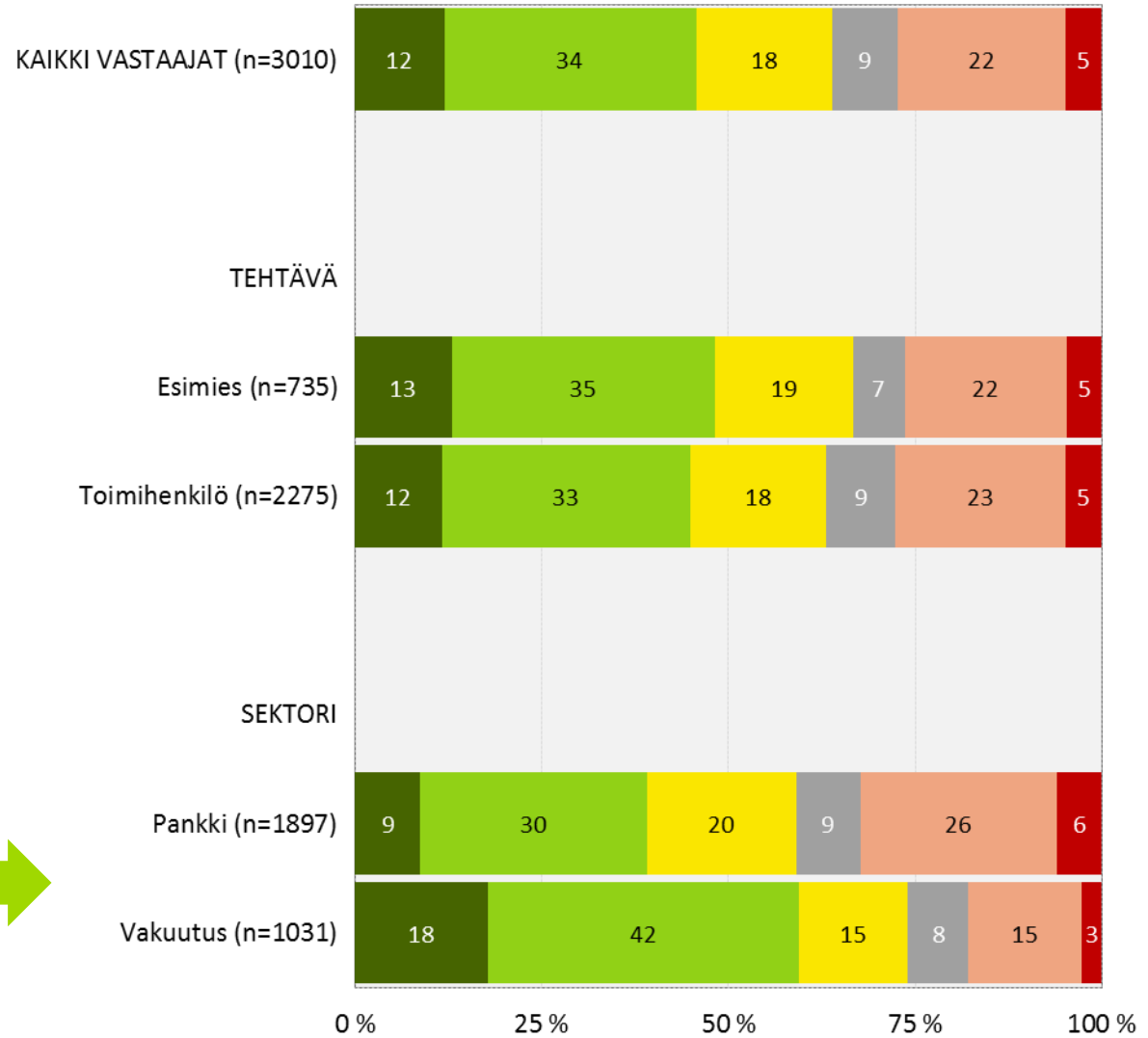
TYÖN TEKEMISEN UUDET MUODOT



TYÖN TEKEMISEN UUDET MUODOT

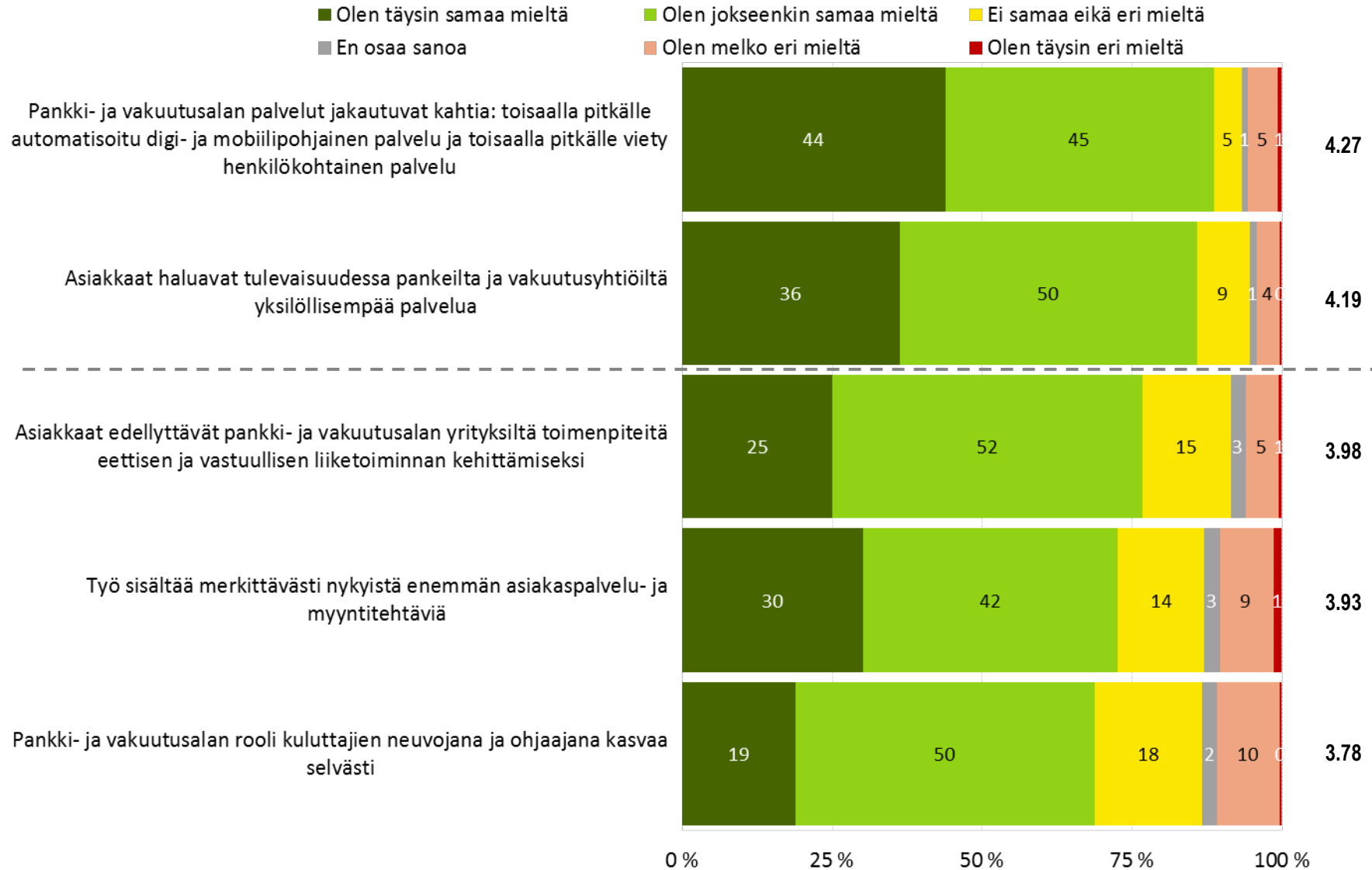
Pankki- ja vakuutusosalalla tehdään tulevaisuudessa töitä myös yrittäjyysperiaatteella/ freelancereinä

- Olen täysin samaa mieltä
- Olen jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- En osaa sanoa
- Olen melko eri mieltä
- Olen täysin eri mieltä



DIGIPOHJAISEN ITSEPALVELUN RINNALLA NÄHDÄÄN VAHVASTI YKSILÖLLINEN, HENKILÖKOHTAINEN ASIAKASPALVELU JA NEUVONTA

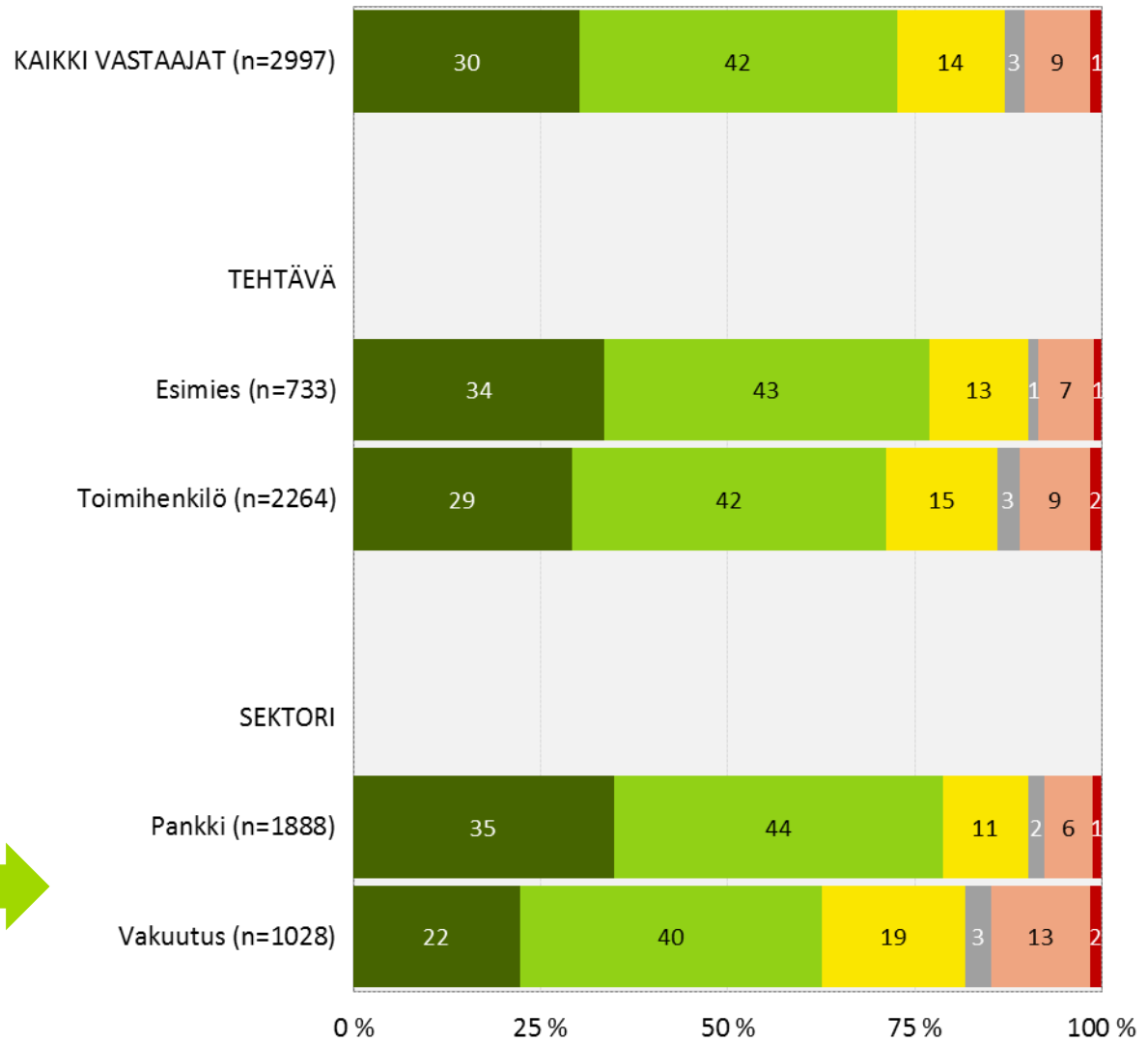
PALVELUN YKSILÖLLISYYS, EETTEISYYS



PALVELUN YKSILÖLLISYYS

Työ sisältää merkittävästi nykyistä enemmän asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviä

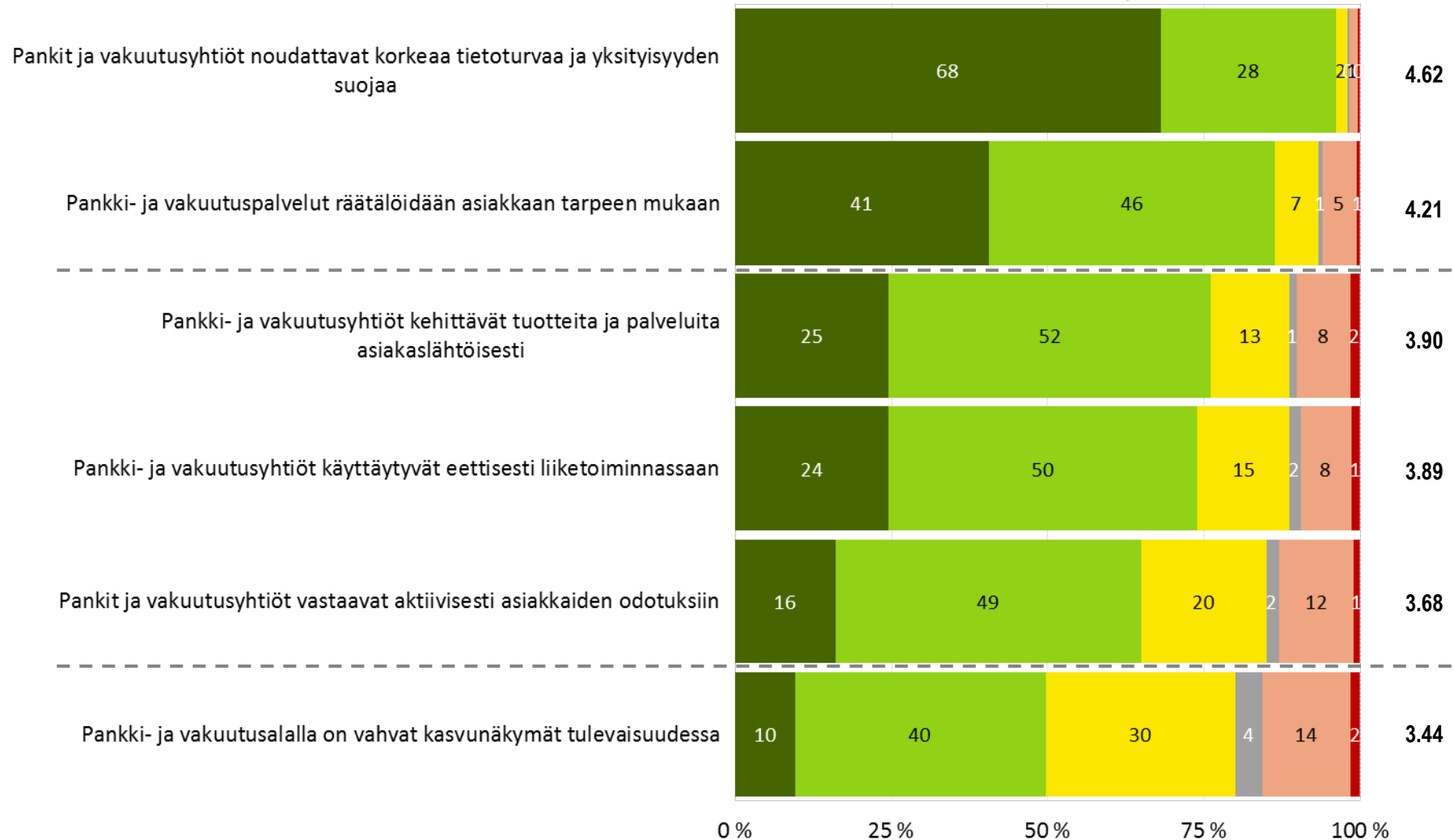
- Olen täysin samaa mieltä
- Olen jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- En osaa sanoa
- Olen melko eri mieltä
- Olen täysin eri mieltä



HENKILÖSTÖ NÄKEE ALAN ASIAKASLÄHTÖISENÄ JA EETTISENÄ, ALAN KASVUNÄKYMIIN USKOO JOKA TOINEN

ASIAKASLÄHTÖISYYS, EETTISYYS JA TURVALLISUUS

■ Olen täysin samaa mieltä
 ■ Olen jokseenkin samaa mieltä
 ■ Ei samaa eikä eri mieltä
■ En osaa sanoa
 ■ Olen melko eri mieltä
 ■ Olen täysin eri mieltä

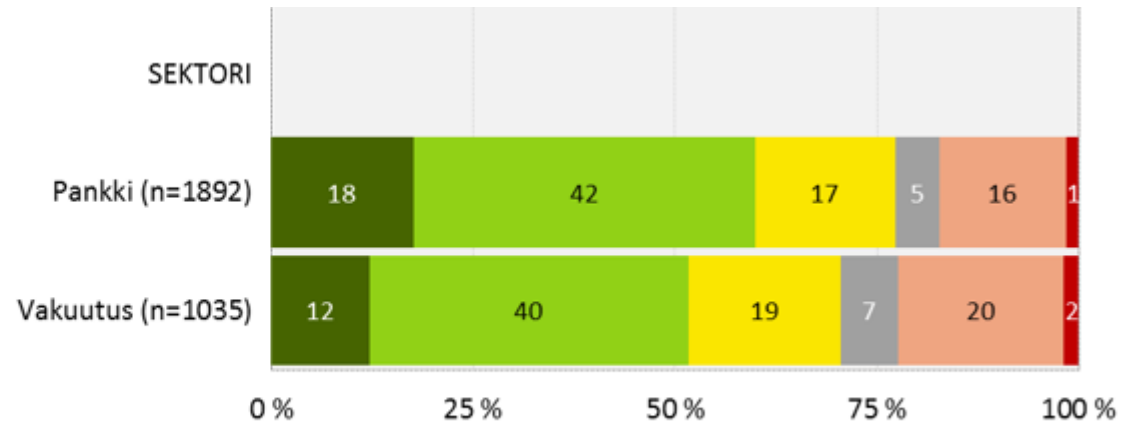


PANKKISEKTORILLA TYÖSKENTELEVÄT USKOVAT VAKUUTUSSEKTORIA VAHVEMMIN UUSIEN TAI ULKOMAALAISTEN TOIMIJOIDEN / KILPAILIJOIDEN TULEMISEEN

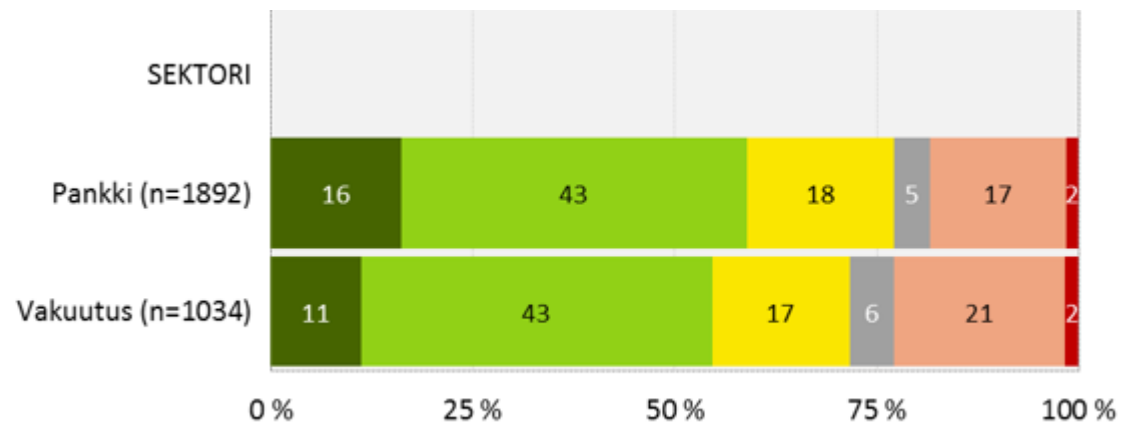
Alalle syntyy uusia toimijoita pankki- ja vakuutusalan perinteisten toimijoiden ulkopuolelta

- Olen täysin samaa mieltä
- Olen jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- En osaa sanoa
- Olen melko eri mieltä
- Olen täysin eri mieltä

Pankki- vs. vakuutussektorin henkilöstön näkemykset



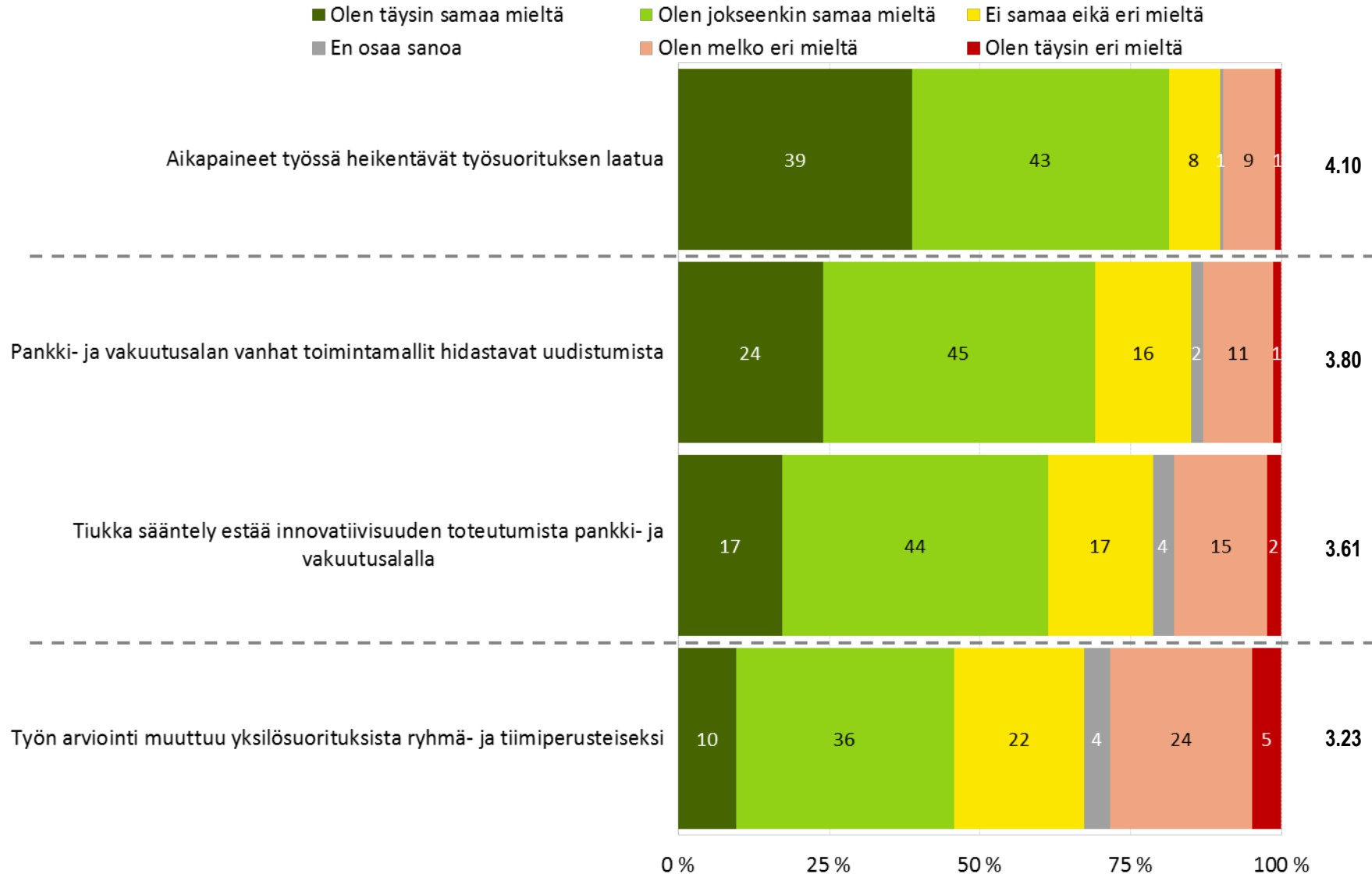
Alalle tulee lisää ulkomaalaisia toimijoita ja kilpailijoita



VANHAT TOIMINTAMALLIT JA TIUKKA SÄÄNTELY NÄHDÄÄN UUDISTUMISEN ESTEINÄ

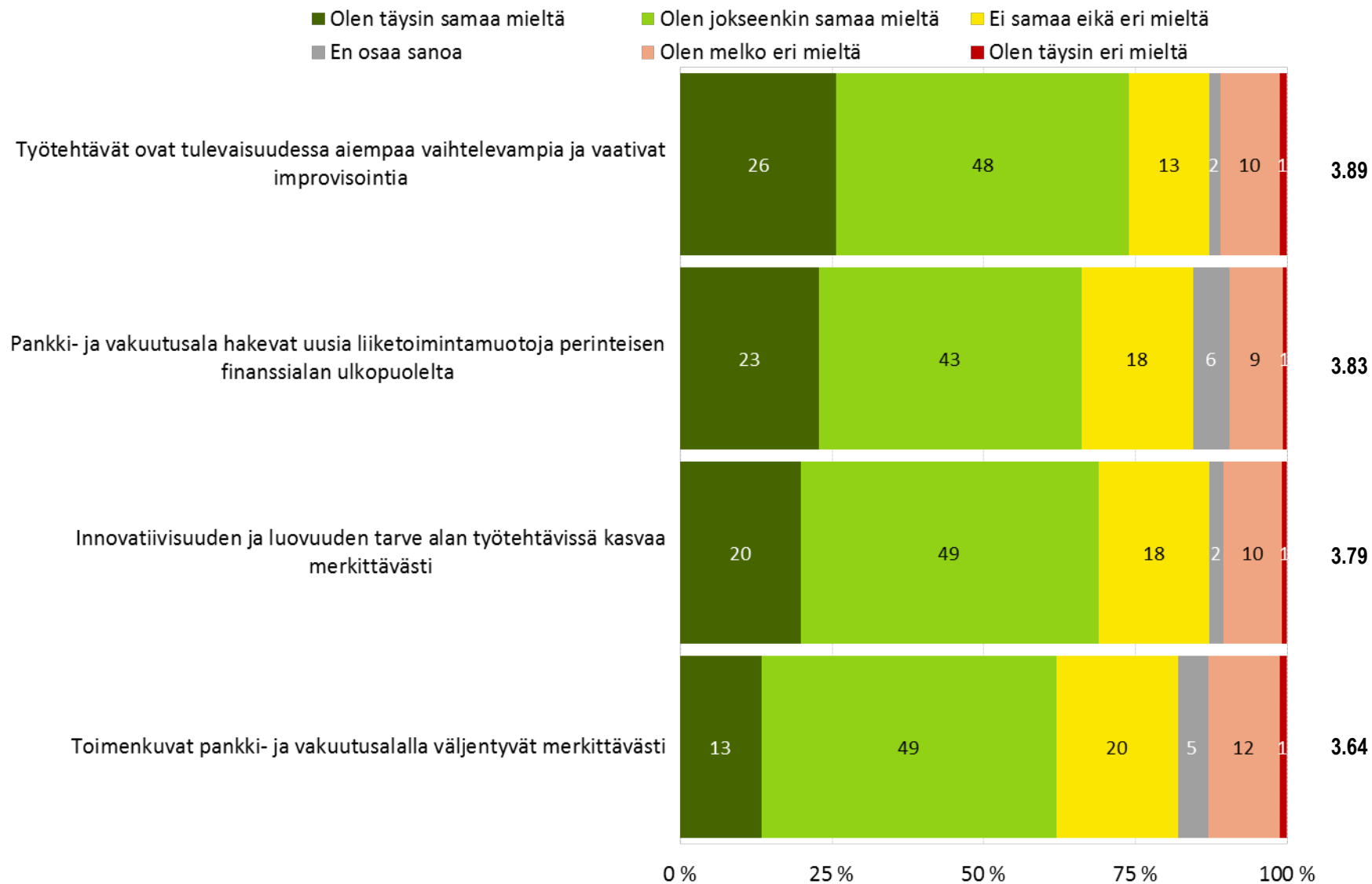


VANHAT JA UUDET TOIMINTAMALLIT



VAIHTELEVUUDEN, LUOVUUDEN JA INNOVATIIVISUUDEN USKOTAAN KUVAAVAN FINANSSIALAN TULEVAISUUDEN TYÖTEHTÄVIÄ

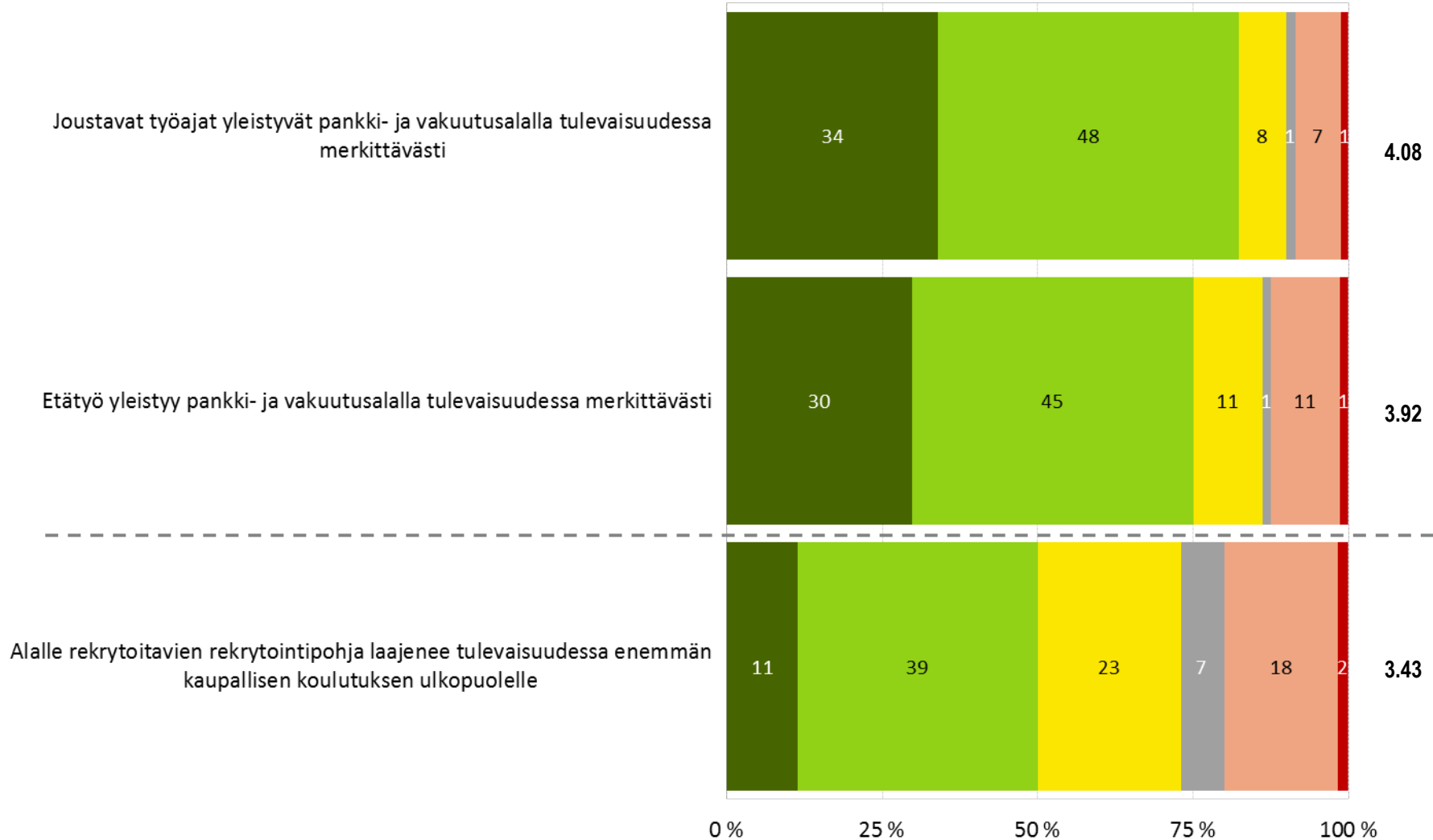
TOIMENKUVIEN MUUTOS



JOUSTAVIEN TYÖAIKOJEN JA ETÄTYÖN YLEISTYMISEEN USKOTAAN VAHVASTI - ERITYISESTI VAKUUTUSSEKTORILLA

MUUTOKSET TYÖN TEKEMISESSÄ JA TEKIJÖISSÄ

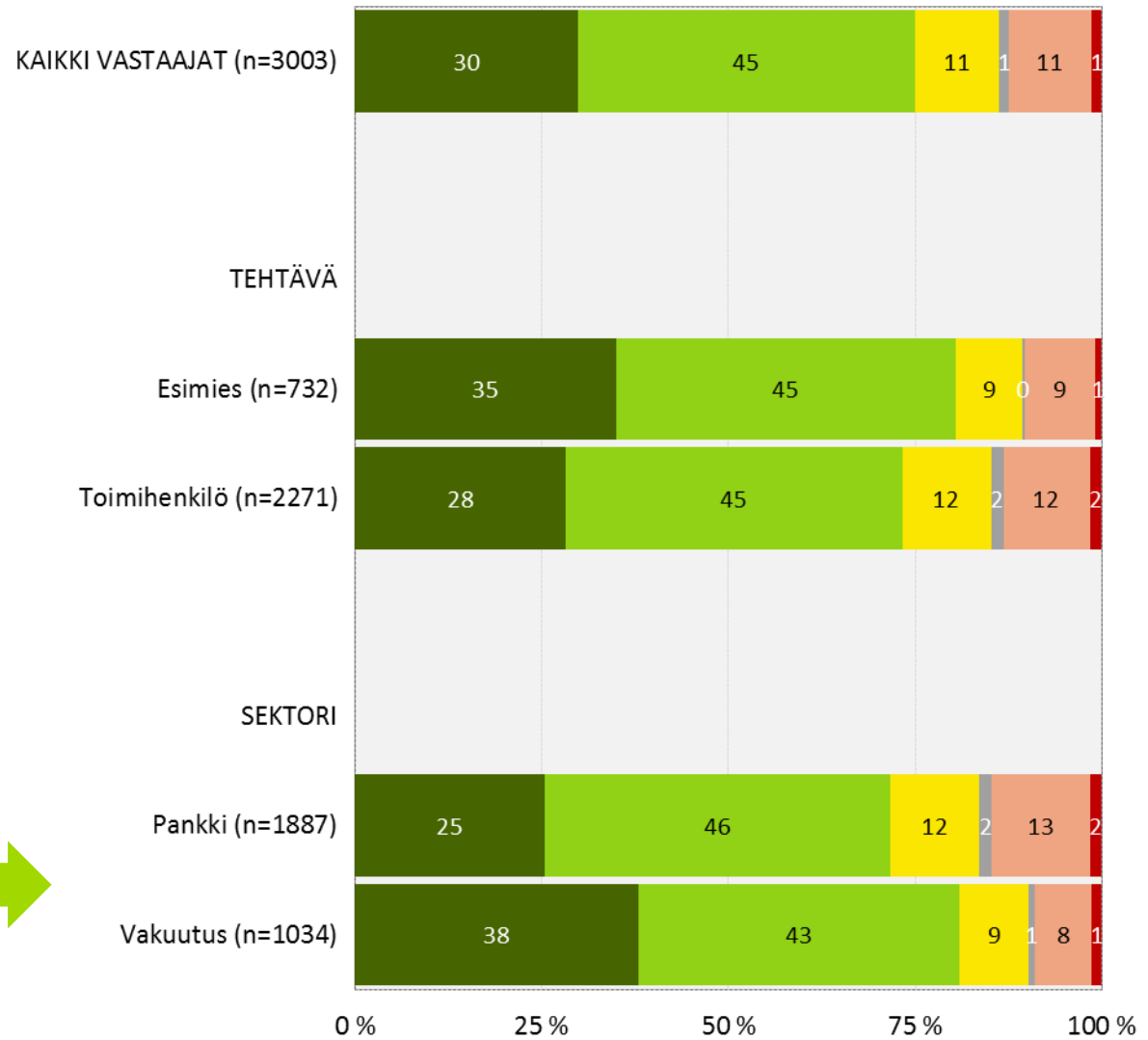
- Olen täysin samaa mieltä
- Olen jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- En osaa sanoa
- Olen melko eri mieltä
- Olen täysin eri mieltä



MUUTOKSET TYÖN TEKEMISESSÄ

Etätyö yleistyy pankki- ja vakuutusalailla tulevaisuudessa merkittävästi

- Olen täysin samaa mieltä
- Olen jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- En osaa sanoa
- Olen melko eri mieltä
- Olen täysin eri mieltä

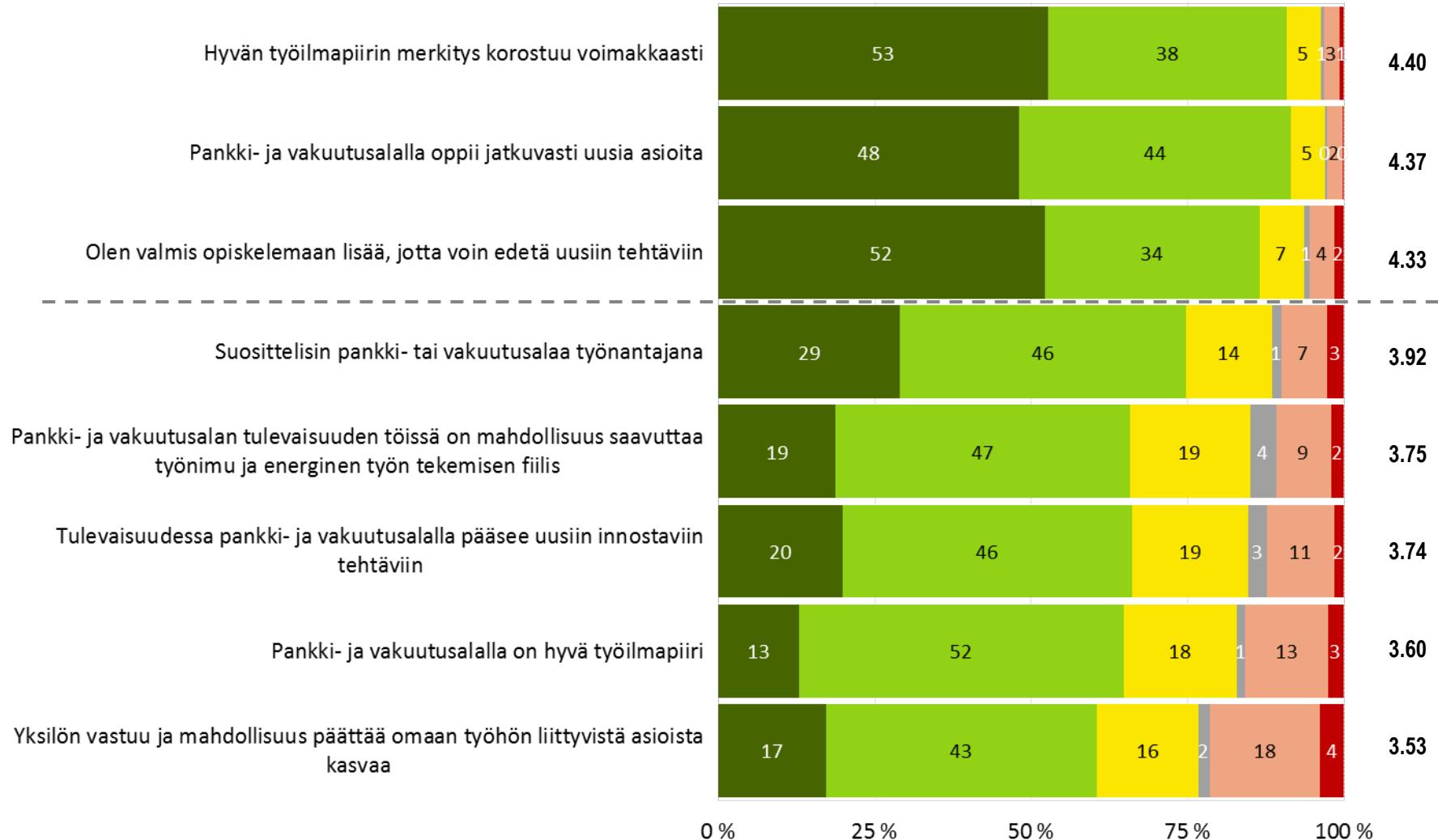


INNOSTAVAT TEHTÄVÄT, UUDEN OPPIMINEN JA HYVÄ TYÖNIMU OVAT FINANSSIALALLA JO ARKEA - HENKILÖSTÖ ON HALUKASTA OPPIMAAN UUTTA JA KEHITTYMÄÄN TYÖSSÄÄN



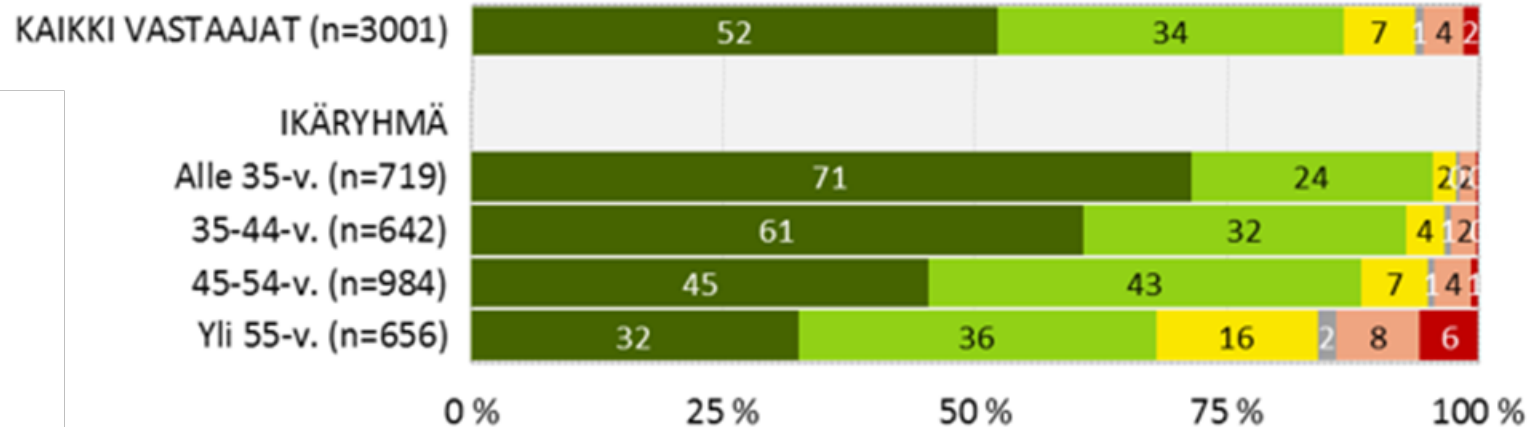
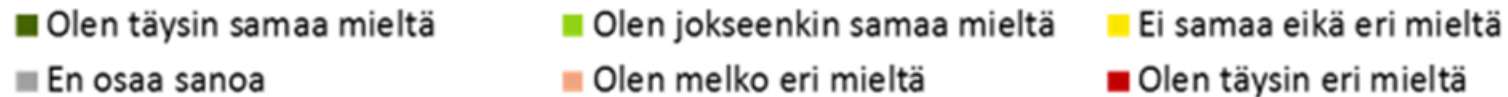
TYÖILMAPIIRI JA TYÖN INNOSTAVUUS (TYÖSSÄ KEHITTYMINEN)

■ Olen täysin samaa mieltä
 ■ Olen jokseenkin samaa mieltä
 ■ Ei samaa eikä eri mieltä
■ En osaa sanoa
 ■ Olen melko eri mieltä
 ■ Olen täysin eri mieltä



TYÖILMAPIIRI JA TYÖN INNOSTAVUUS

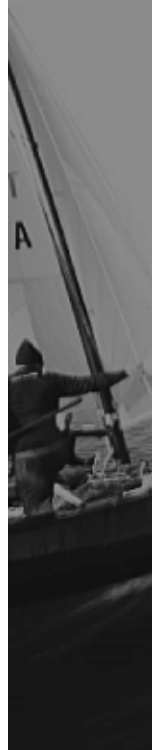
Olen valmis opiskelemaan lisää, jotta voin edetä uusiin tehtäviin



KESKEISET TEKIJÄT TULEVAISUUDEN TYÖHYVINVOINNILLE: HYVÄ ESIMIESTYÖ JA ILMAPIIRI, MOTIVOIVAT TAVOITTEET, TYÖN VAATIMUSTEN JA PALKAN TASAPAINO SEKÄ TYÖN JA MUUN ELÄMÄN TASAPAINOTTAMINEN

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

Valitse korkeintaan 5 oleellisinta.

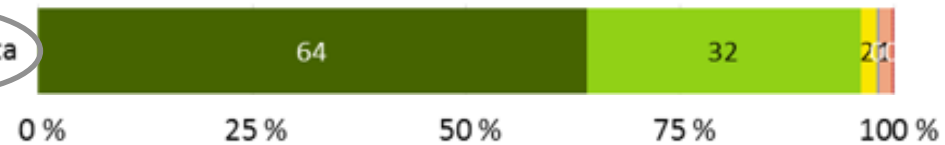


Tulevaisuudessa korostuvat osaamisalueet



- Olen täysin samaa mieltä
- Olen jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- En osaa sanoa
- Olen melko eri mieltä
- Olen täysin eri mieltä

Asiakkaiden kokonaisvaltainen palvelu vaatii moniosaamista



Helsingin Sanomat 16.2.2015

Moniosaaja voi olla tulevaisuuden ammatti

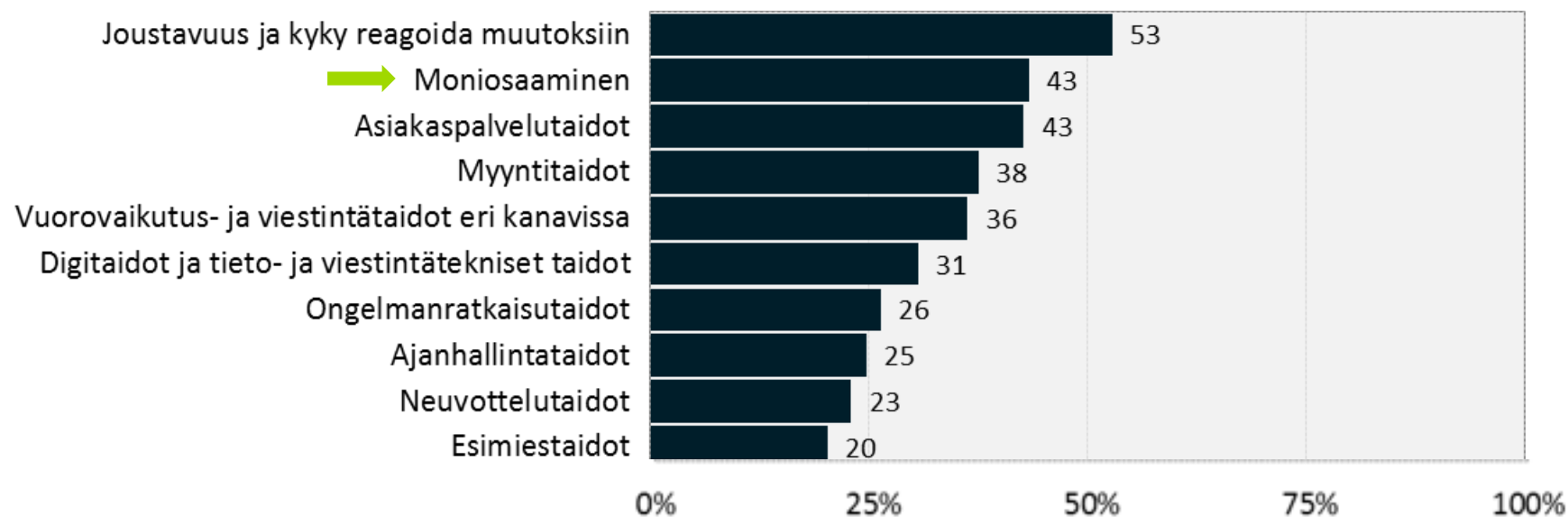
PUHETERAPEUTILLE, lastentarhanopettajalle, lääkärille ja erityisopettajalle riittää töitä nyt ja tulevaisuudessa.

Niin riittää monella muullakin perinteisellä alalla, kunhan työntekijä päivittää jatkuvasti osaamistaan, arvioivat HS:n haastattelemat työelämän asiantuntijat. ► Ura & työ D 2-D 3

FINANSSIALALLA TULEVAISUUDESSA KOROSTUVAT YLEISOAAMISALUEET: TOP 10



Mitkä seuraavista yleisoaamisalueista korostuvat toimialallanne seuraavan 10 vuoden aikana?



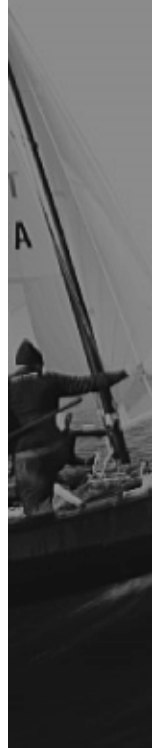
FINANSSIALALLA TULEVAISUUDESSA KOROSTUVAT ERITYISOSAAMISALUEET: TOP 10

Pankkisektori vs. vakuutussektori

PANKKISEKTORI



VAKUUTUSSEKTORI



Millaisia uusia tehtävänimikkeitä/toimenkuvia arvelet pankki- ja vakuutusosalalle syntyvän seuraavien kymmenen vuoden aikana?



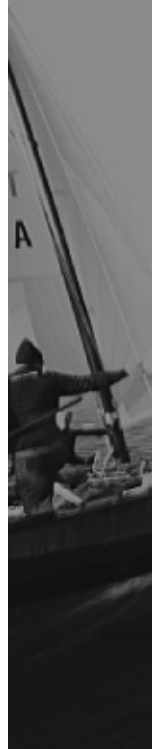
Sähköisiin kanaviin liittyvät tehtäväkuvat/nimikkeet kuten...

- Digi-
- Kyber-
- Web-
- Online-
- Some-
- Verkko-

alkuiset tehtävänimikkeet

Erilaiset Asiantuntija – Kehittäjä – Valmentaja -tyyppiset nimikkeet

”Digitaalisten palveluiden-asiantuntija, Asiakaspalautevastuu henkilö, Lähimaksamisen asiantuntija. Sähköisten palveluiden koulutushenkilö. Mobiilipalveluiden tietoturva asiantuntija.”



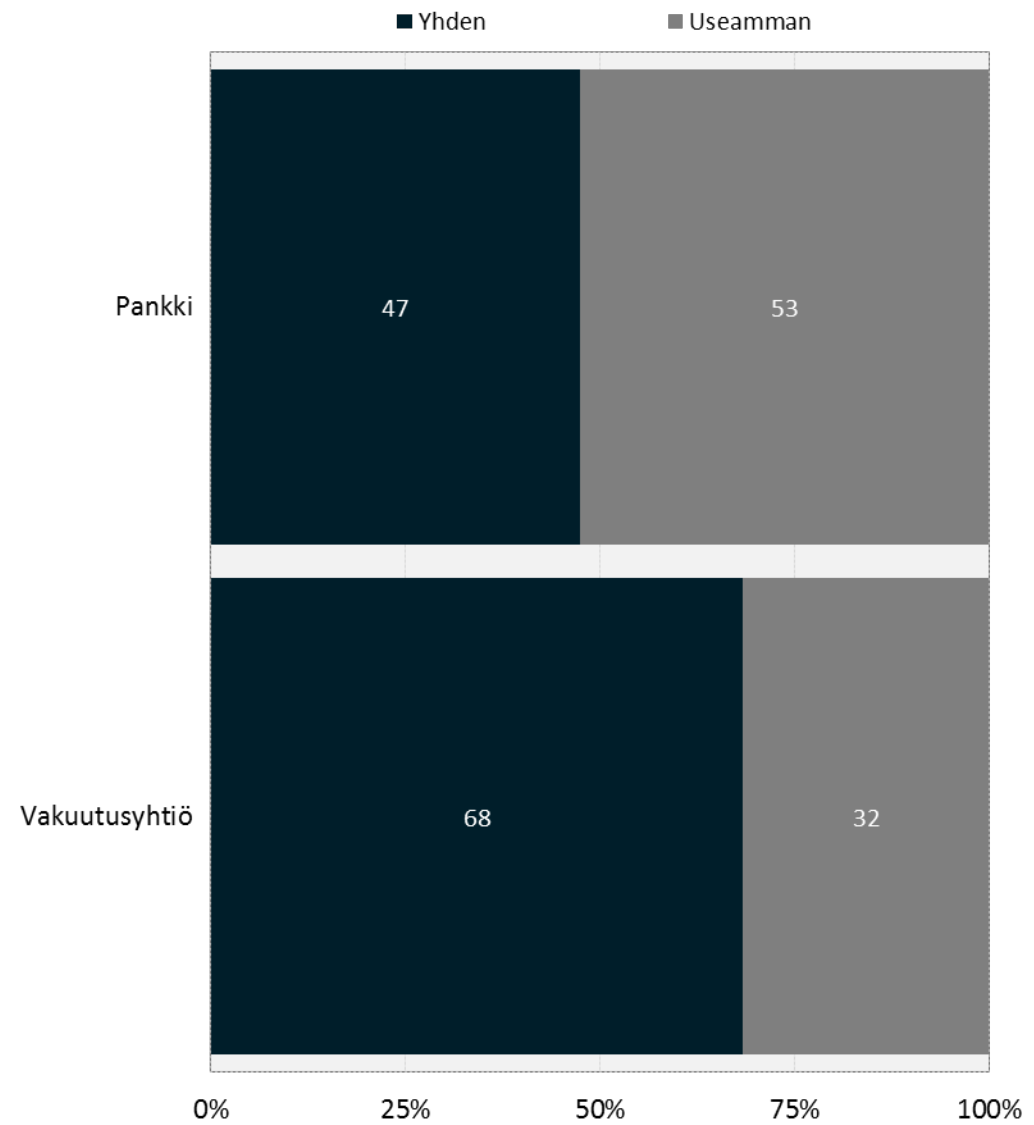
Millaisia uusia tehtävänimikkeitä / toimenkuvia arvelet pankki- ja vakuutusosalalle syntyvän seuraavien kymmenen vuoden aikana?



Asiakkaiden tulokset (vs. henkilöstön näkemykset)

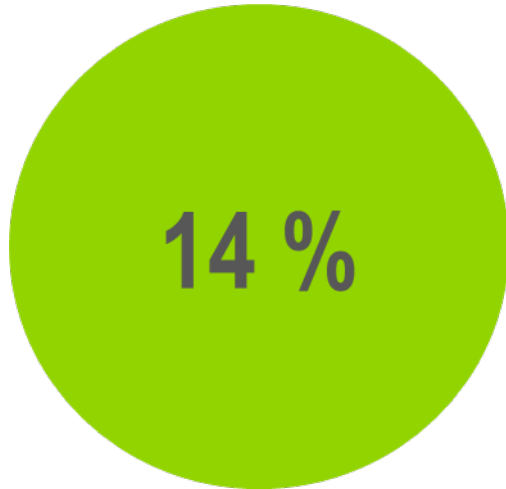


Oletko yhden vai useamman pankin tai vakuutusyhtiön asiakas?



Onko vaihtanut pankkia tai vakuutusyhtiötä viimeisen 12 kk:n aikana?

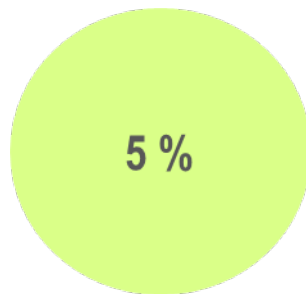
Kyllä, vakuutusyhtiötä



Vaihdon syyt:

Kustannussyyt
Keskitäminen
Edut (kuten työntekijä-/ liittolennukset,
bonukset, pisteet)

Kyllä, pankkia



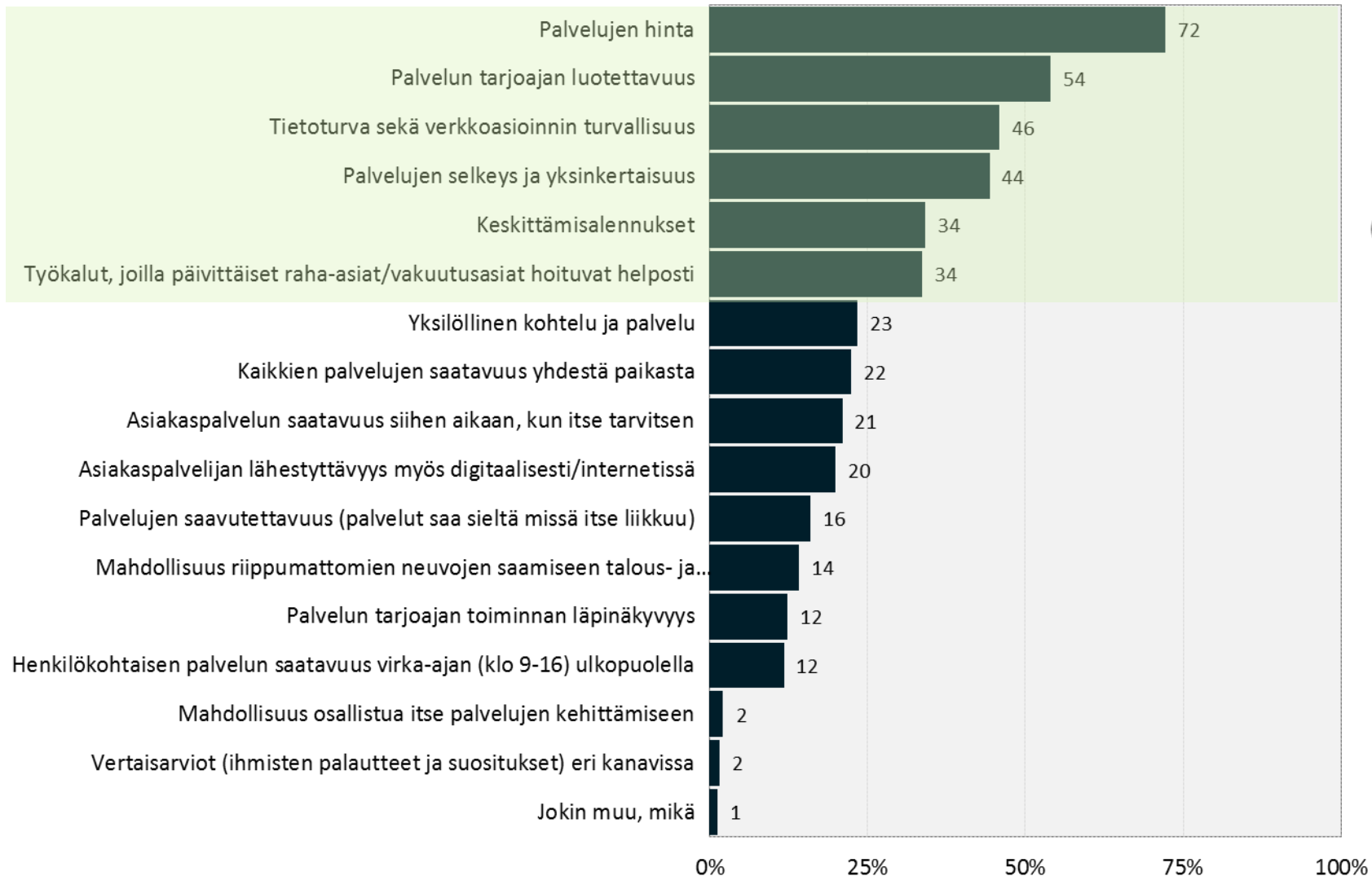
Vaihdon syyt:

Huono palvelu
Korkeat hinnat (lainan hinta, palvelumaksut, ...)
Kattavampi tuotetarjonta
Paremmat ehdot

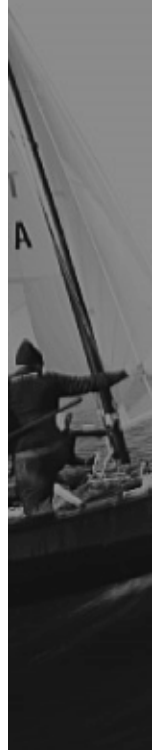
TÄRKEIMMÄT KRITEERIT ASIAKKAILLE PANKKI- TAI VAKUUTUSPALVELUN TARJOAJAA VALITESSA: HINTA JA ALENNUKSET OVAT LUOTETTAVUUDEN JA SELKEYDEN LISÄKSI MERKITTÄVIÄ TEKIJÖITÄ

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

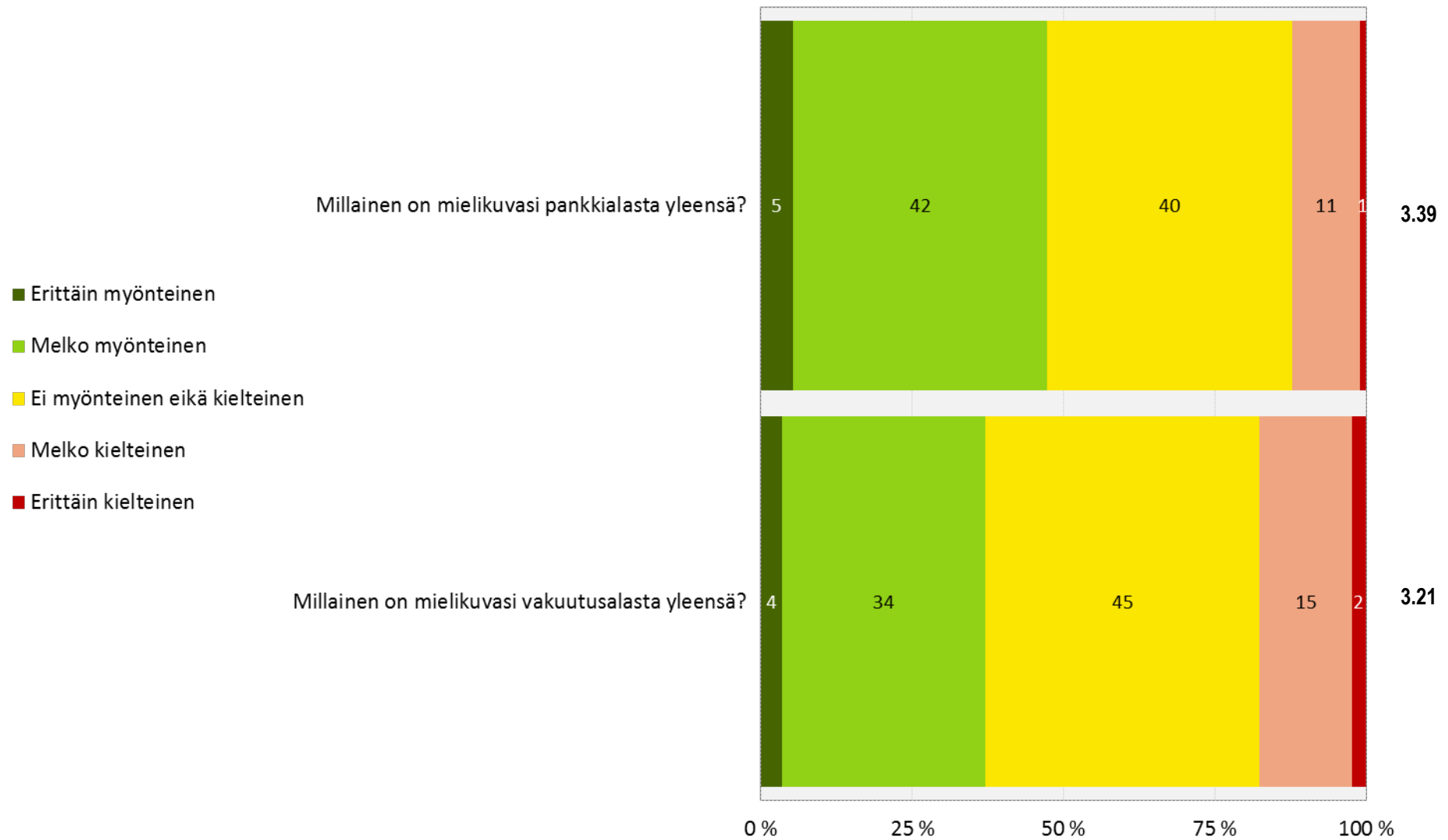
Tärkeysjärjestys henkilöstön arvioissa



T-MEDIA

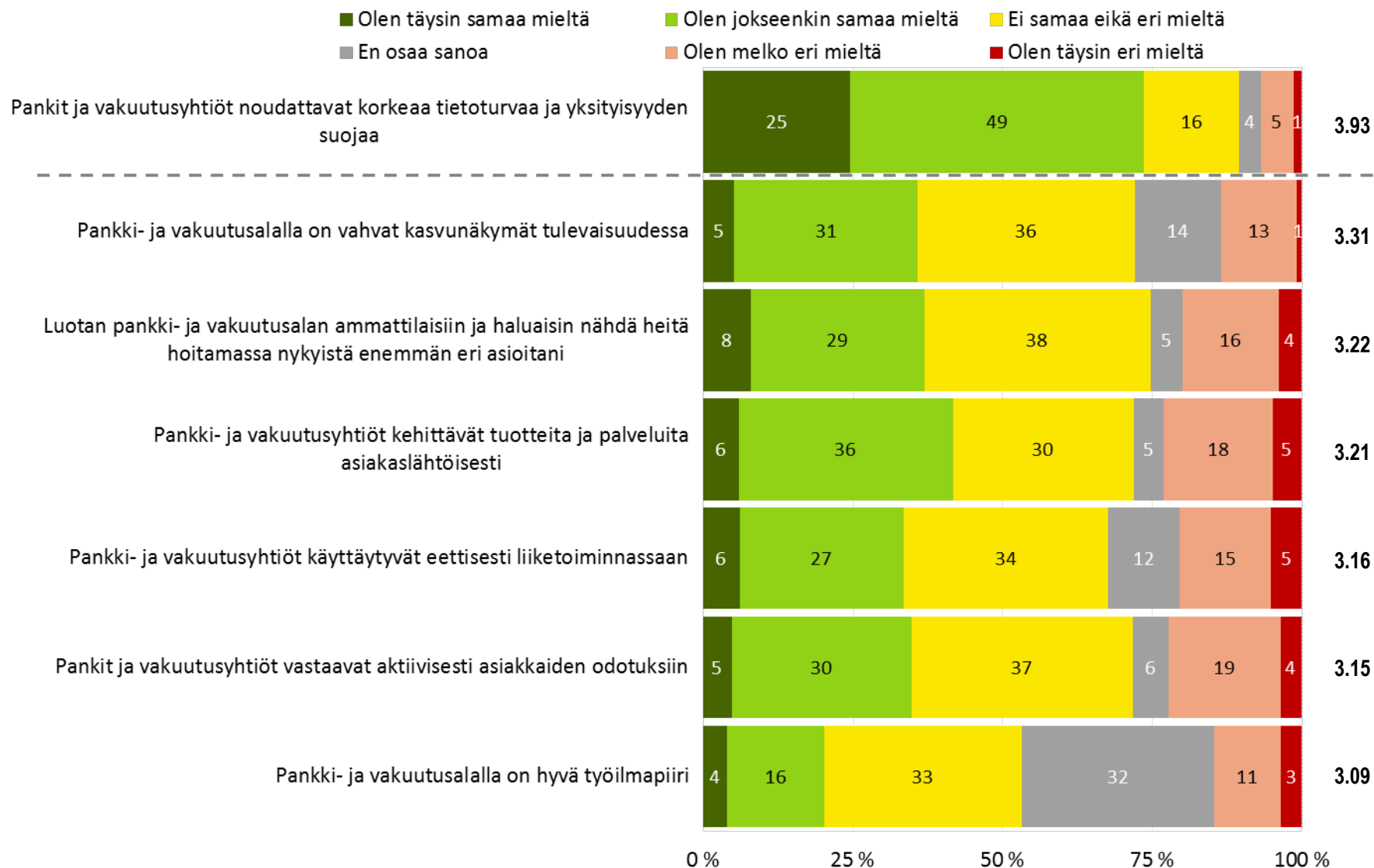


ASIAKKAIDEN MIELIKUVA PANKKI- JA VAKUUTUSALASTA



PANKKI- JA VAKUUTUSALAA EI NÄHDÄ KOVINKAAN ASIAKASKESKEISENÄ, EETTISENÄ EIKÄ KASVAVANA. MYÖS TYÖNANTAJAMIELIKUVA ON HEIKOKHKO.

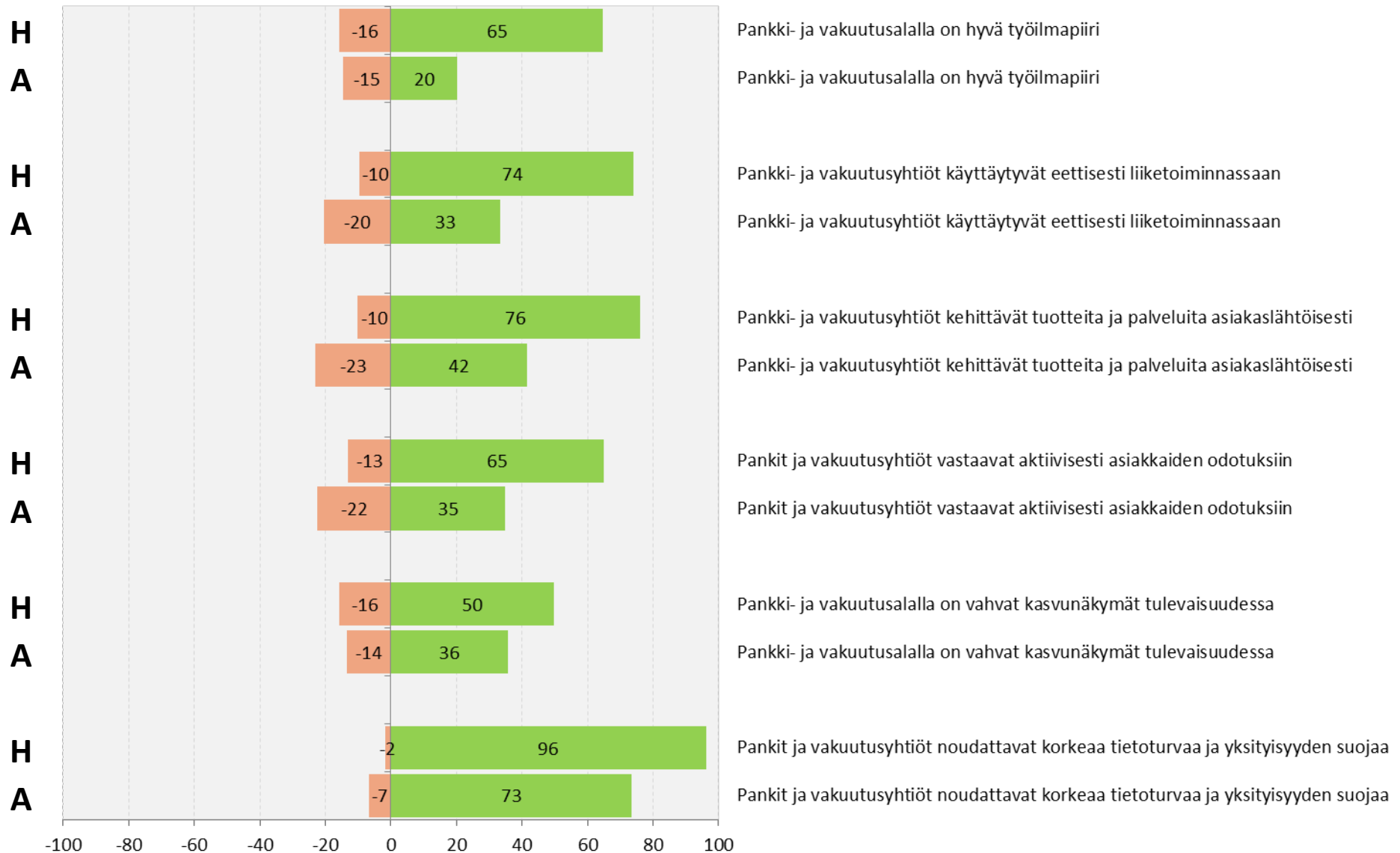
ASIAKASLÄHTÖISYYS JA MAINE



ASIAKASLÄHTÖISYYS JA MAINE

Henkilöstö (H) vs. Asiakkaat (A)

■ Täysin + melko eri mieltä ■ Täysin + melko samaa mieltä

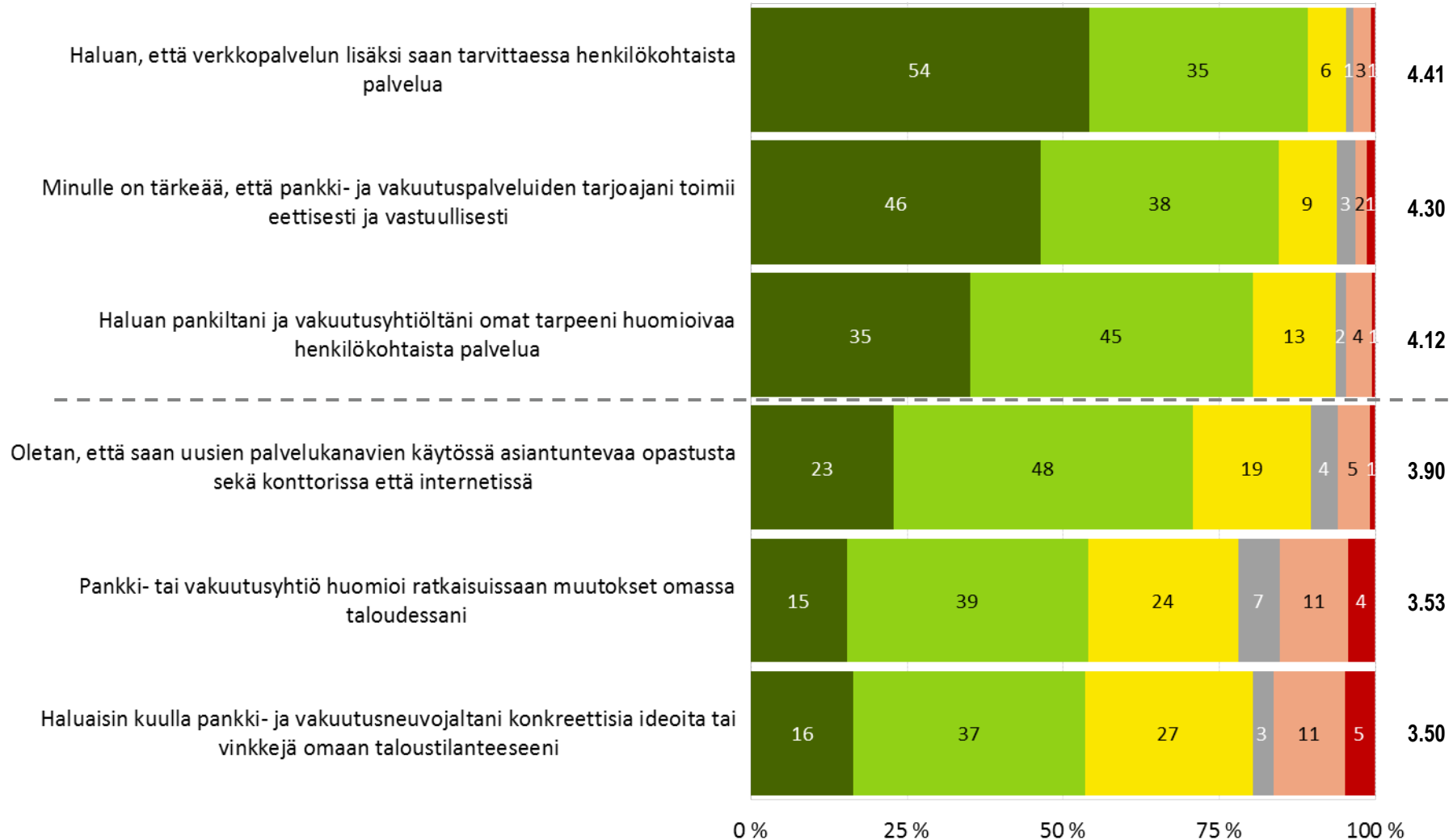


HENKILÖKOHTAINEN PALVELU JA ASiantunteva OPASTUS ON ASIakkaille Tärkeää. PANKKI- JA Vakuutuspalvelun tarjoajalta Odotetaan vastuullisuutta ja eettisyyttä.



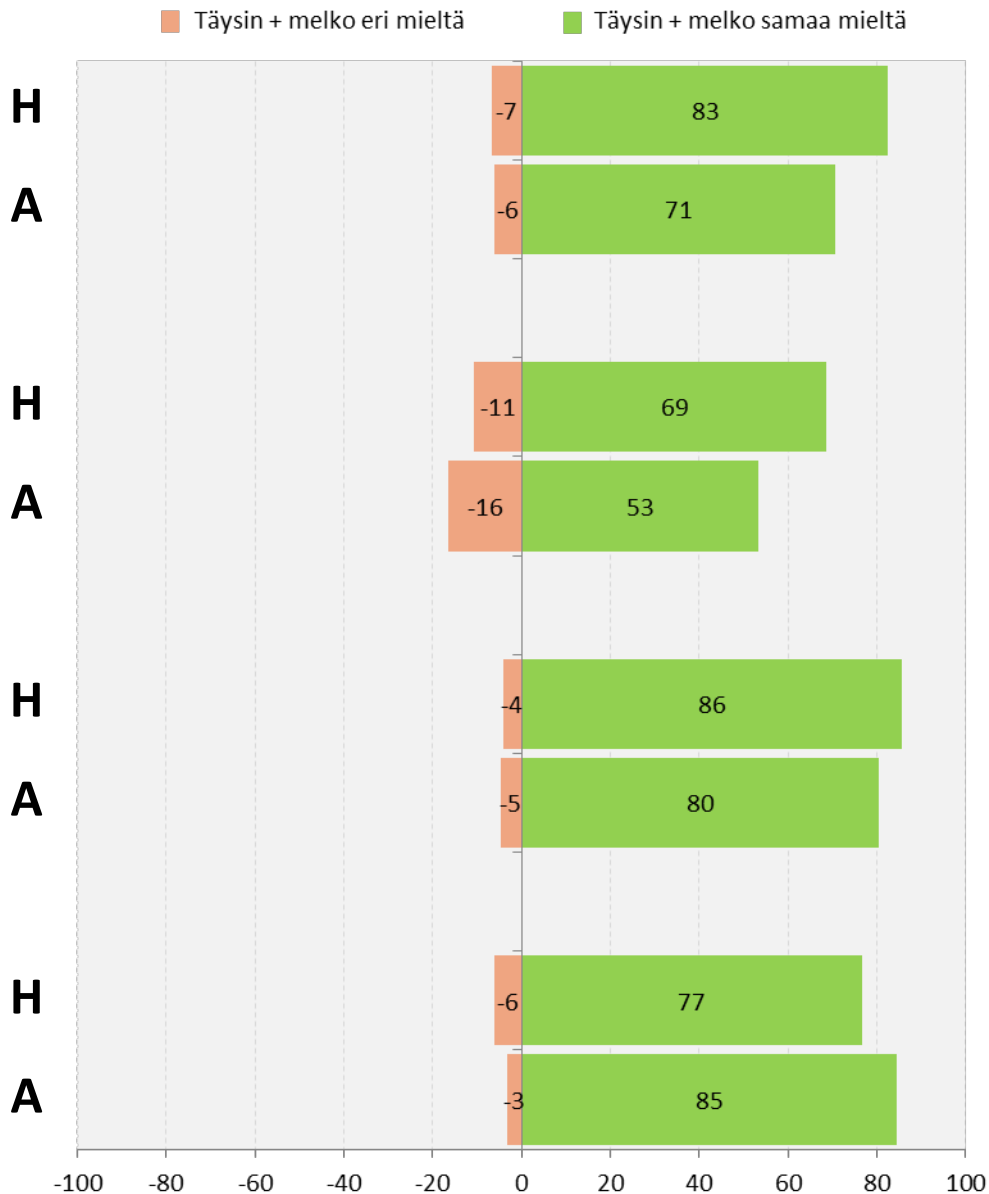
HENKILÖKOHTAINEN PALVELU JA OPASTUS, VASTUULLISUUS

■ Olen täysin samaa mieltä
 ■ Olen jokseenkin samaa mieltä
 ■ Ei samaa eikä eri mieltä
■ En osaa sanoa
 ■ Olen melko eri mieltä
 ■ Olen täysin eri mieltä



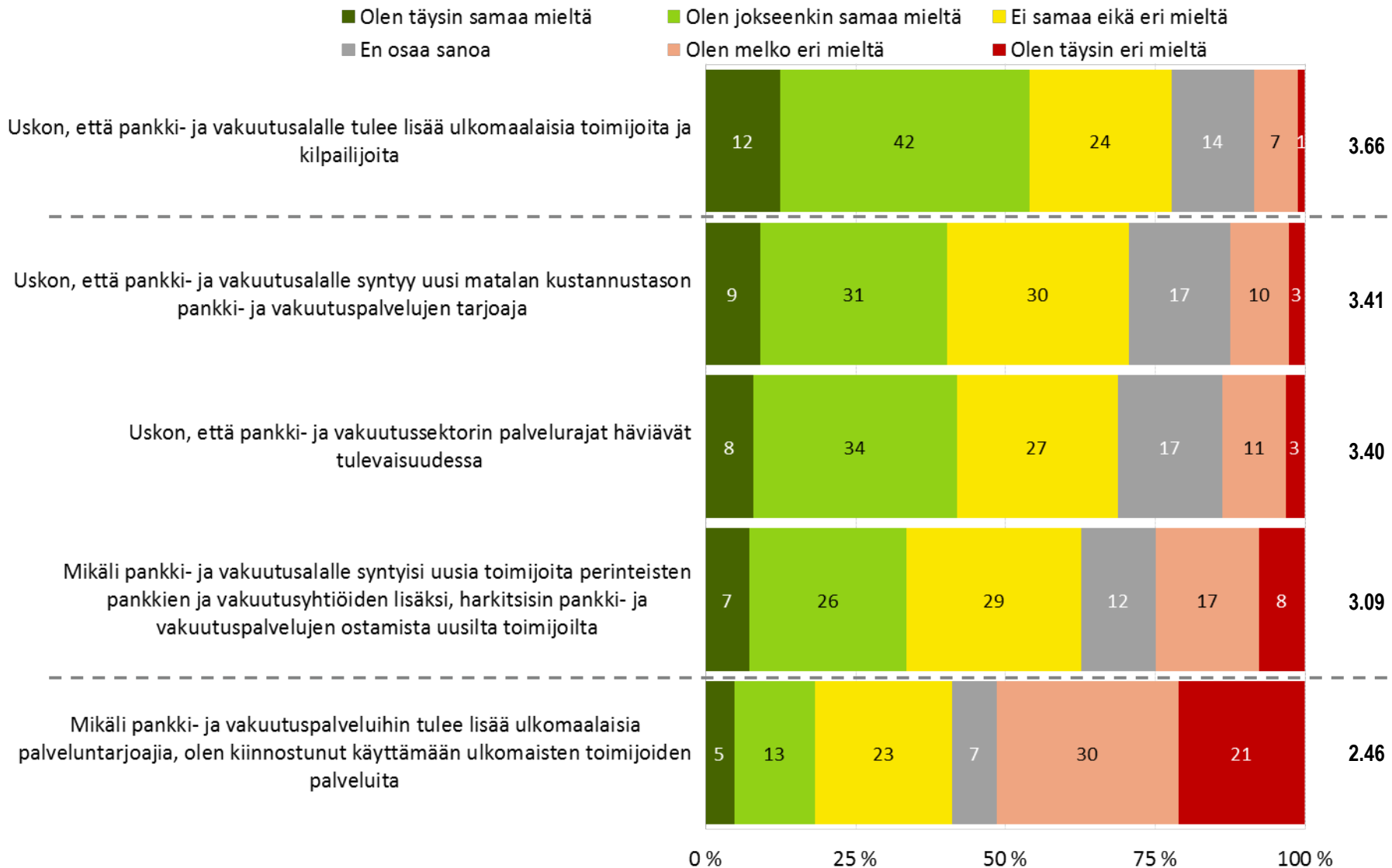
HENKILÖKOHTAINEN PALVELU JA OPASTUS, VASTUULLISUUS

Henkilöstö (H) vs. Asiakkaat (A)



ULKOMAALAISTEN TOIMIJOIDEN TULOON USKOTAAN, MUTTA NIIDEN PALVELUJEN KÄYTÖSTÄ EI OLLA KIINNOSTUNEITA.

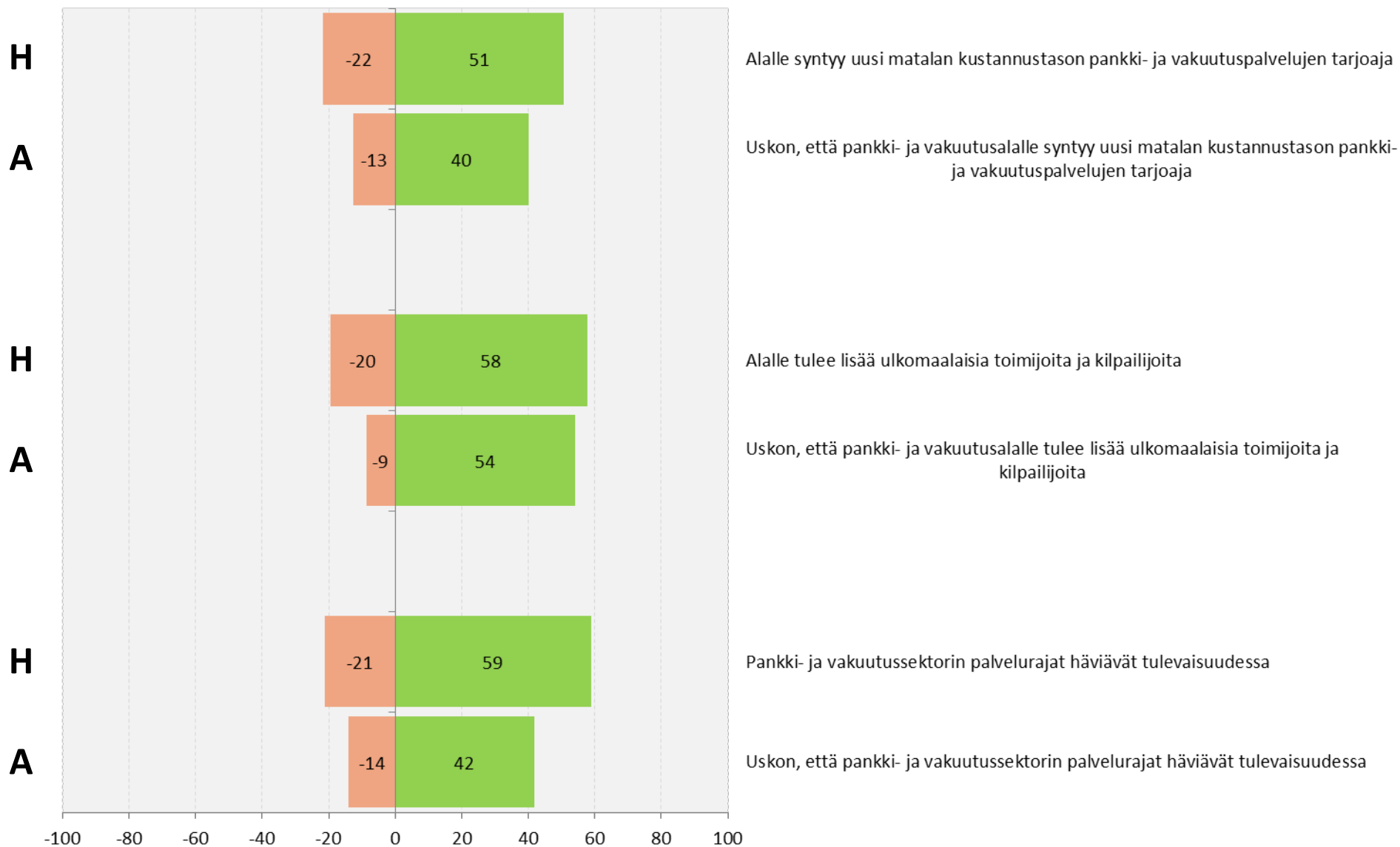
UUDET PALVELUNTARJOAJAT, PALVELURAJOJEN HÄVIÄMINEN



UUDET PALVELUNTARJOAJAT, PALVELURAJOJEN HÄVIÄMINEN

Henkilöstö (H) vs. Asiakkaat (A)

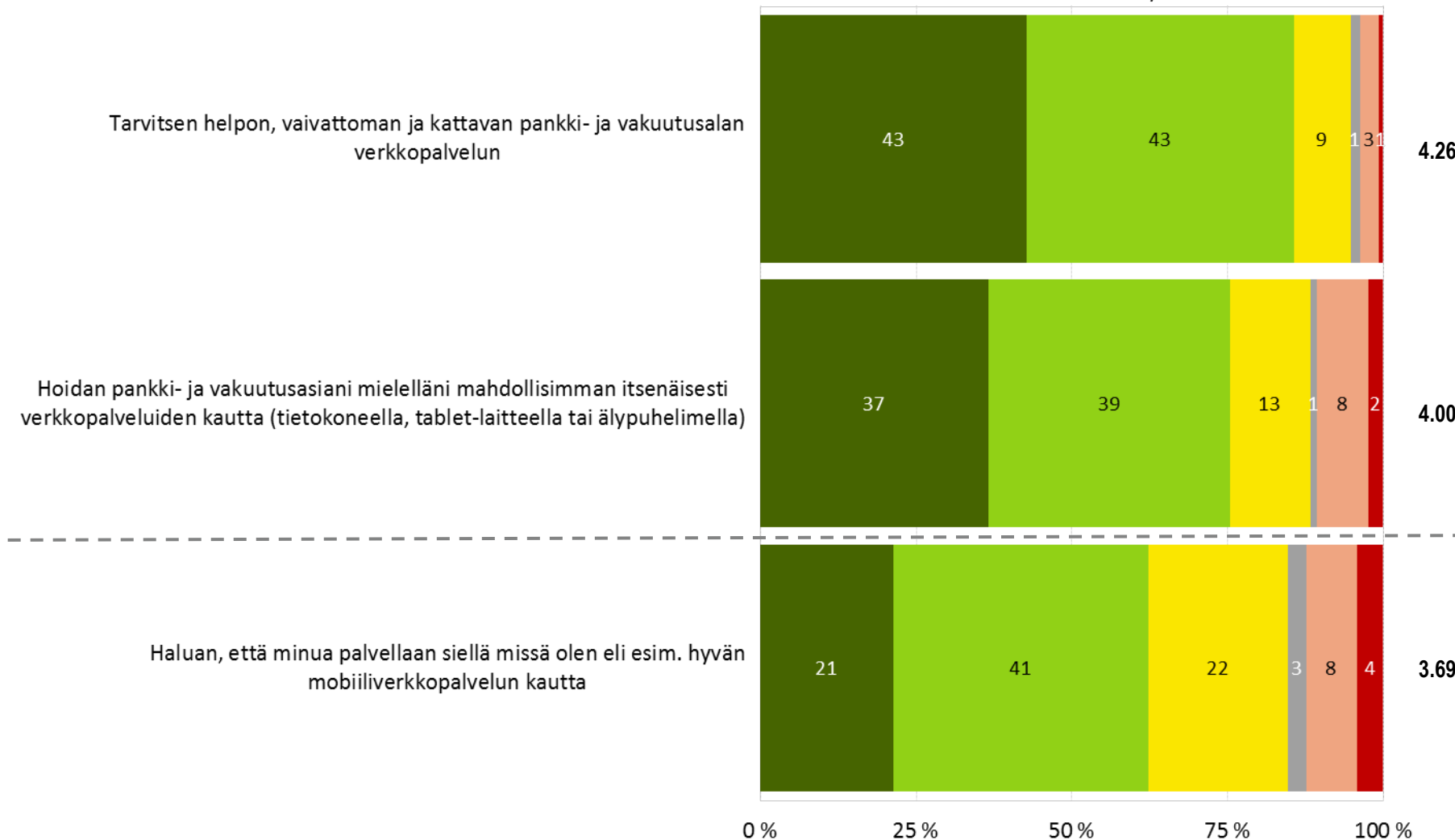
■ Täysin + melko eri mieltä
 ■ Täysin + melko samaa mieltä



VERKKOPALVELUN VAIVATTOMUUS ON ASIAKKAILLE OLEELLISTA JA ASIOITA HOIDETAAN MIELELLÄN VERKOSSA

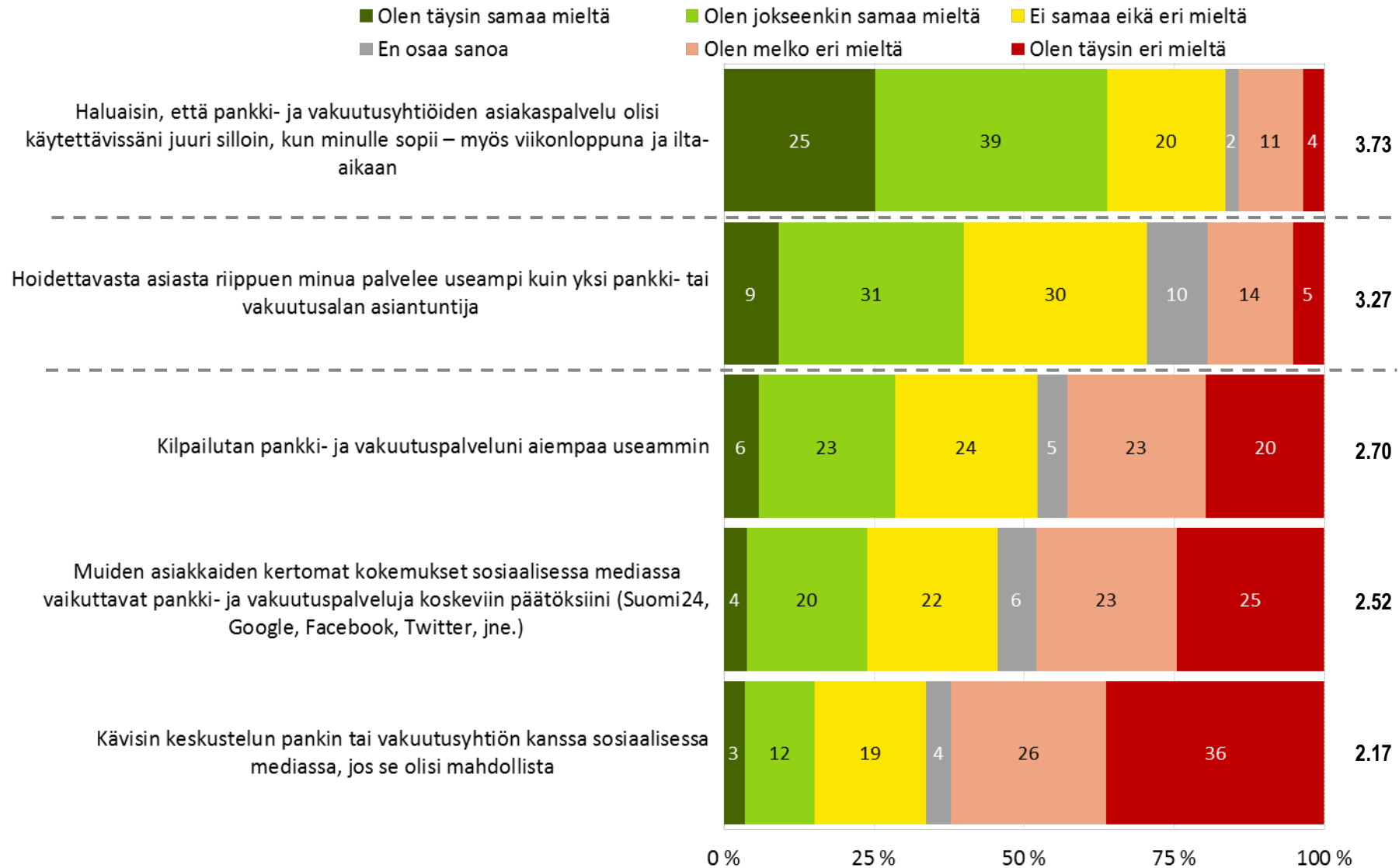
PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS JA ASIOINNIN HELPPOUS

- Olen täysin samaa mieltä
- Olen jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- En osaa sanoa
- Olen melko eri mieltä
- Olen täysin eri mieltä



ASIAKASPALVELUA TOIVOTAAN MYÖS ILTAISIN JA VIIKONLOPPUISIN, SOSIAALISEN MEDIAN MERKITYS PANKKI- JA VAKUUTUSPALVELUISSA VIELÄ PIENI

KILPAILUTUS JA VUOROVAIKUTUS



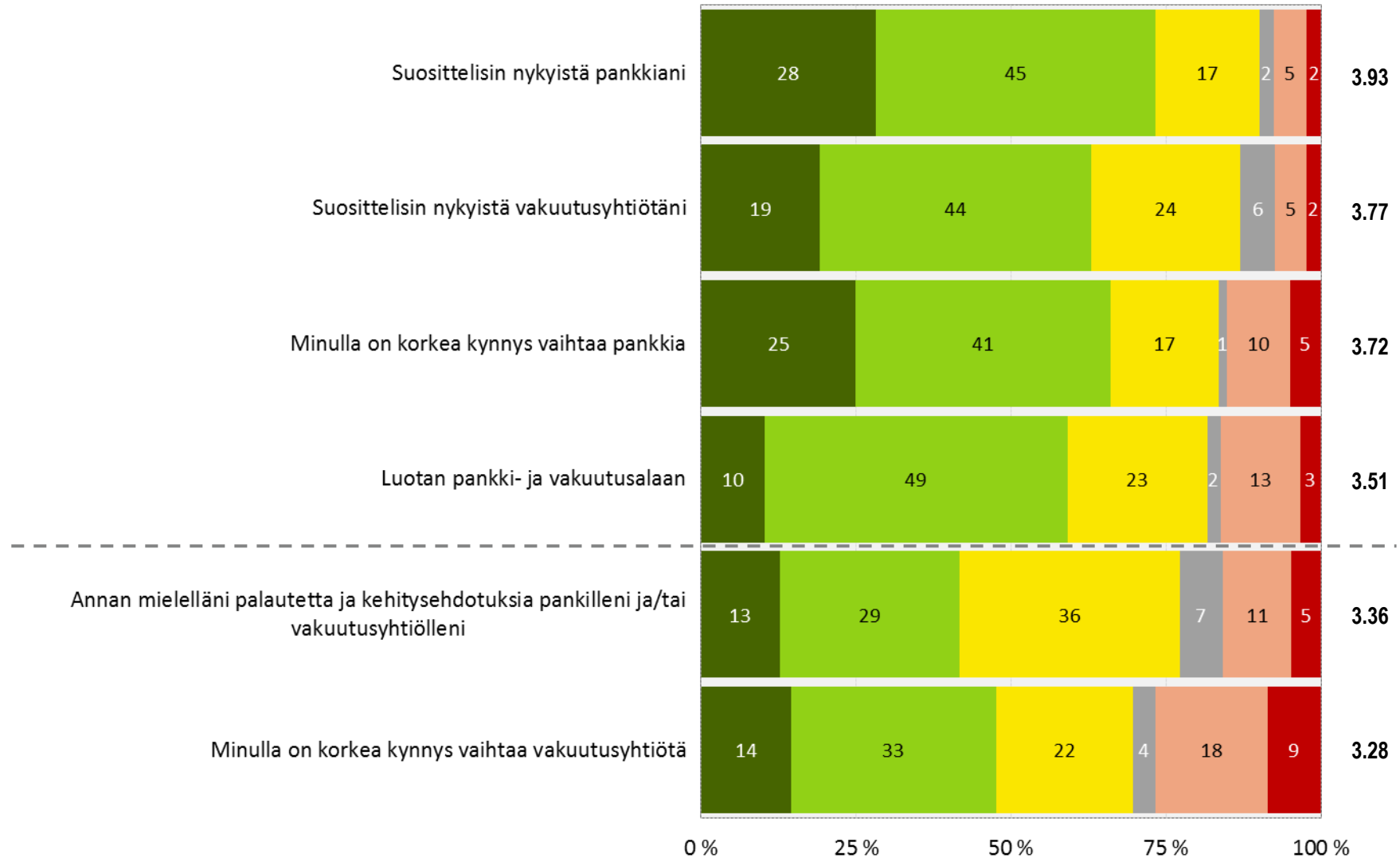
ASIOINTI & KILPAILUTUS JA VUOROVAIKUTUS

Henkilöstö (H) vs. Asiakkaat (A)



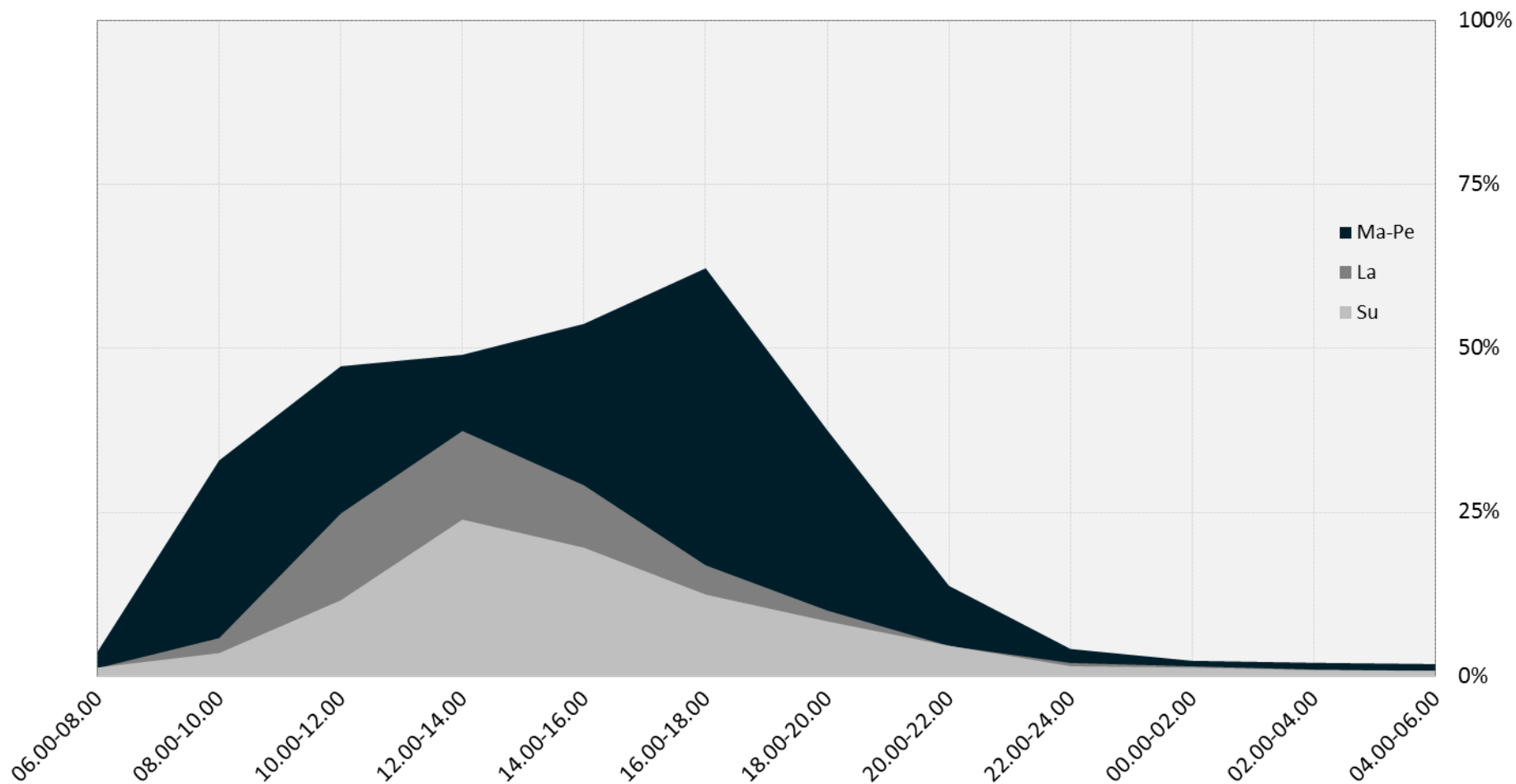
SUOSITTELUHALUKKUUS JA LUOTTAMUS ALAAN ON KORKEA. PANKIN VAIHTOKYNNYS ON KORKEAMPI KUIN VAKUUTUSYHTIÖN VAIHTOKYNNYS. SUOSITTELU, LUOTTAMUS JA KYNNYS VAIHTAA PALVELUN TARJOAJAA

■ Olen täysin samaa mieltä
 ■ Olen jokseenkin samaa mieltä
 ■ Ei samaa eikä eri mieltä
■ En osaa sanoa
 ■ Olen melko eri mieltä
 ■ Olen täysin eri mieltä



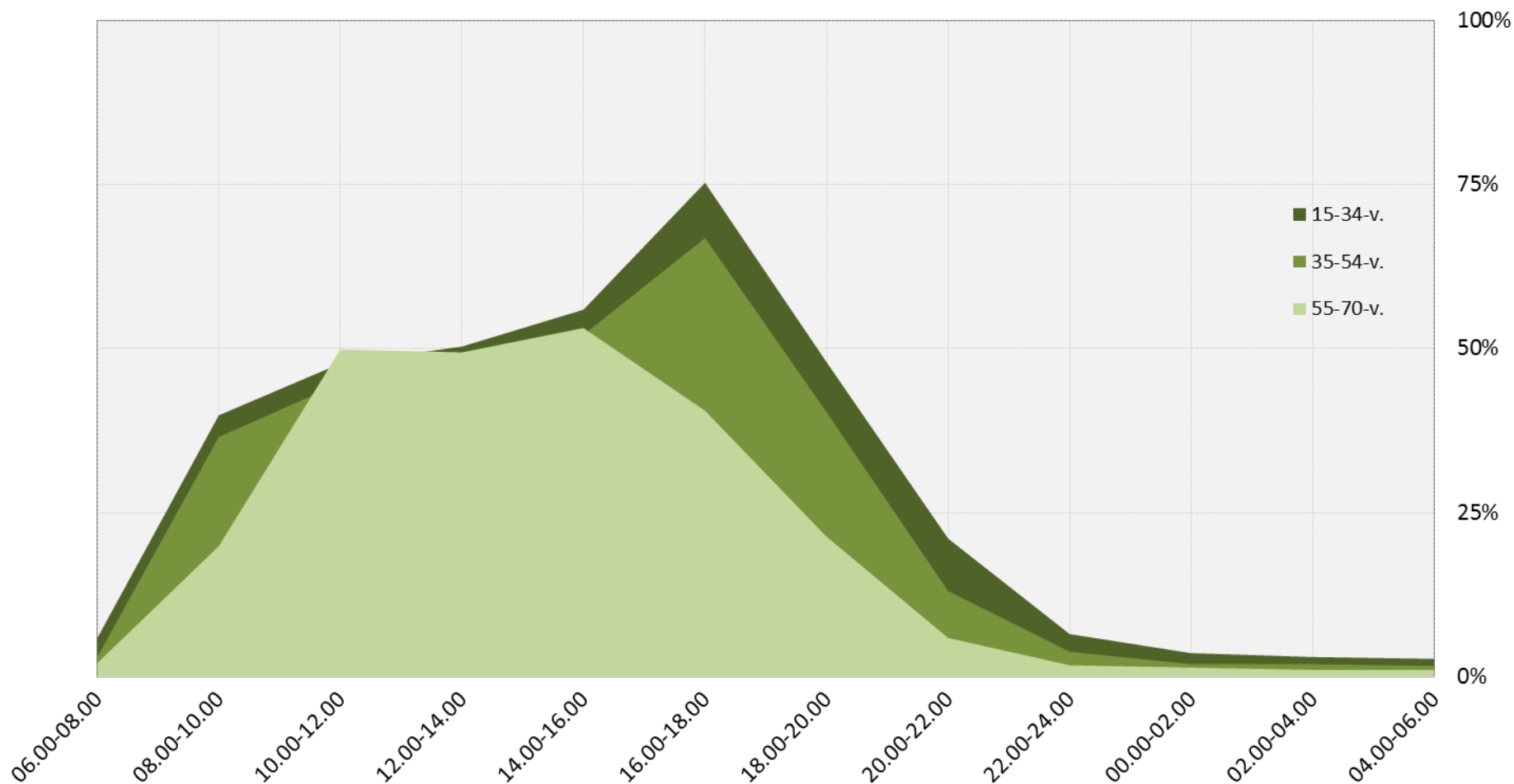
HENKILÖKOHTAISTA PALVELUA HALUTAAN TYYPILLISIMMIN ARKISIN 10-18 VÄLILLÄ JA ERITYISESTI ARKI-ILTAISIN KLO 16-18

Mihin kellonaikoihin haluaisit saada henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua?



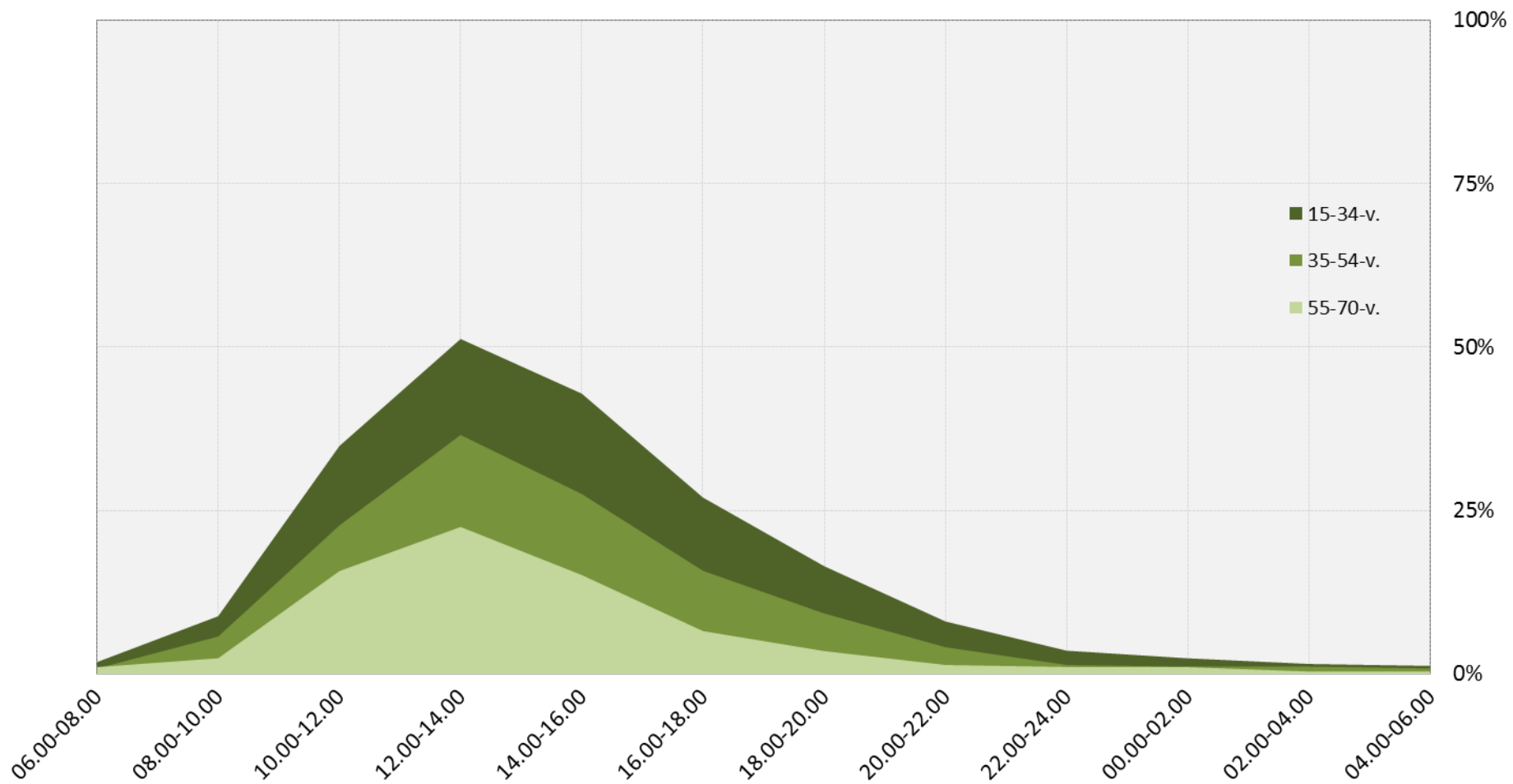
HENKILÖKOHTAISEN PALVELUN TARVE IKÄRYHMITTÄIN ARKISIN: 15-54-VUOTIAILLA PALVELUN TARVE KOROSTUU ARKI-ILTAISIN 16-18 VÄLILLÄ

Mihin kellonaikoihin haluaisit saada henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua? Ma - Pe



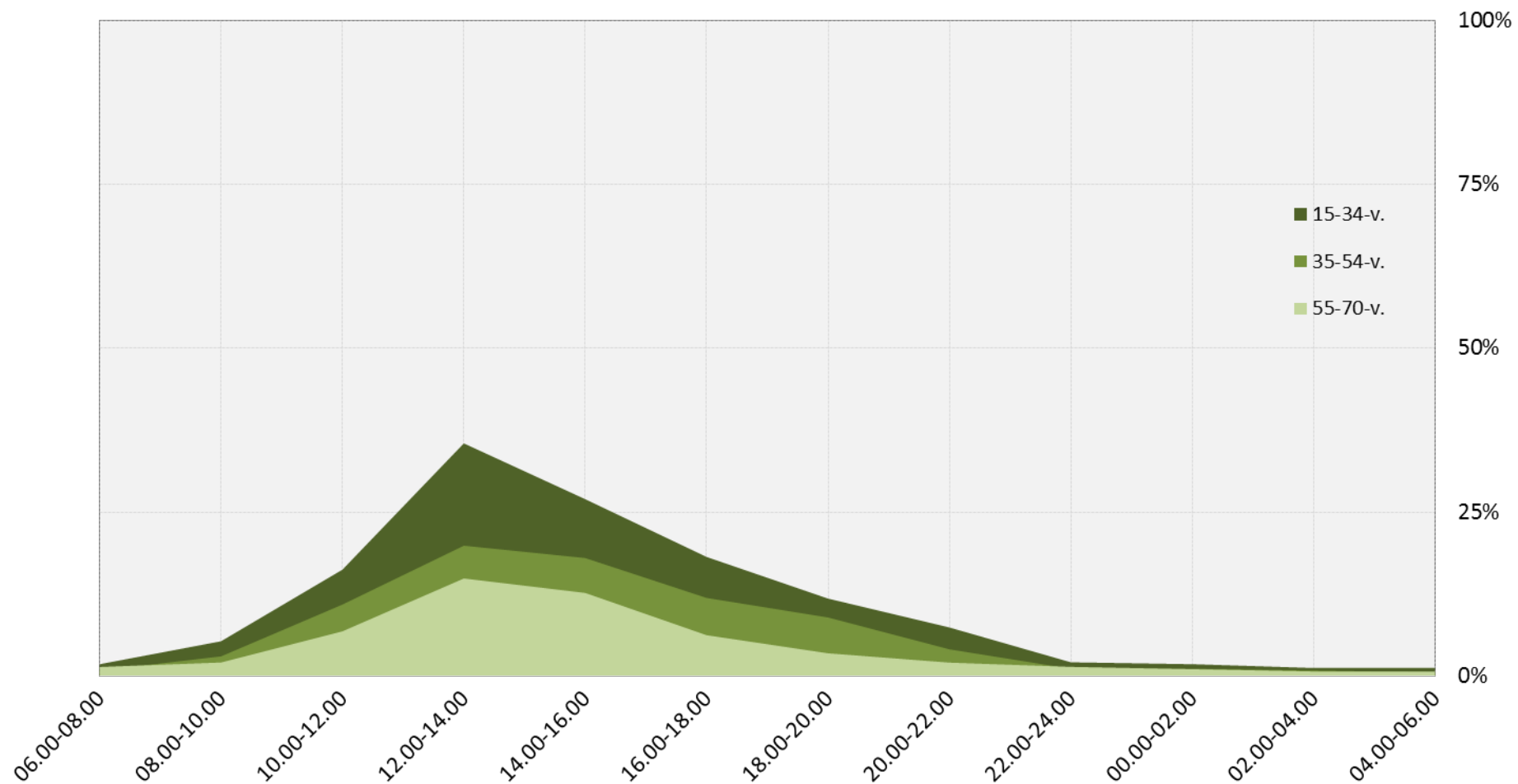
HENKILÖKOHTAISEN PALVELUN TARVE IKÄRYHMITTÄIN LAUANTAISIN: 15-34-VUOTIAAT HALUAVAT PALVELUA LAUANTAISIN MUITA IKÄRYHMIÄ USEAMMIN

Mihin kellonaikoihin haluaisit saada henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua? Lauantai



HENKILÖKOHTAISEN PALVELUN TARVE IKÄRYHMITTÄIN SUNNUNTAISIN: 15-34-VUOTIAAT HALUAVAT PALVELUA SUNNUNTAISIN MUITA IKÄRYHMIÄ USEAMMIN

Mihin kellonaikoihin haluaisit saada henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua? Sunnuntai



Katoavat ja uudet pankki- ja vakuutuspalvelut ja –tuotteet Henkilöstön ja asiakkaiden näkemykset



TULEVAISUUDESSA KATOAVAT PANKKIPALVELUT JA -TUOTTEET

Mikä on arviosi, mitkä pankkipalvelut tai -tuotteet tulevat katoamaan 2020-luvulla?

Nimeä 1-3 pankkipalvelua tai tuotetta, joiden arvelet olevan katoamassa

Säästö- ja vastakirjat
Pankki-, osake- ja tilikirjat
Maksuautomaatit
Henkilökohtainen palvelu
Valuutanvaihto
Tallelokerot
Fyysinen allekirjoitus
Otto- ja käteisnostoautomaatit
Magneettijuova
Määräaikaistilit
Tunnusluvut, salasanat, avainluvut

Kassapalvelut
Käteinen raha ja siihen liittyvät palvelut
Shekit ja vekselit
Pankki- ja luottokortit
Maksupalvelu/maksukuoret
Paperiset dokumentit/tiliotteet/laskut
Konttorit ja konttoriasiointi



TULEVAISUUDESSA KATOAVAT VAKUUTUSPALVELUT JA -TUOTTEET

Entä minkä vakuutuspalveluiden tai –tuotteiden arvelet katoavan 2020-luvulla?

Nimeä 1-3 vakuutuspalvelua tai tuotetta, joiden arvelet olevan katoamassa

Paperiset dokumentit / paperiposti
Konttorit ja konttoriasiointi
Henkilökohtainen palvelu/neuvonta /palvelu
konttorissa
Eläkevakuutus/Vapaaehtoinen eläkevakuutus
Erilliset tuotteet/vakuutukset
Puhelinpalvelu
Palvelu ilman ajanvarausta

Matkavakuutus / erillinen matkavakuutus
Säästövakuutukset
Kotikäynnit
Vahinkotarkastus
Yksittäisen ostetun tuotteen vakuuttaminen
Autovakuutus
Lainaturva
Sairaskuluvakuutus
Henkivakuutus



Henkilöstön näkemykset

Mitä uusia tuotteita tai palveluita näet syntyvän alalle seuraavien 10 vuoden aikana (myös perinteisen pankki-/vakuutusalan ulkopuolelta)?



Asiakkaiden näkemykset

Mitä uusia tuotteita tai palveluita haluaisit pankkien ja vakuutusyhtiöiden tarjoavan sinulle (myös perinteisen pankki-/vakuutusalan ulkopuolelta)?





T-MEDIA

T-MEDIA

Kiitos mielenkiinnosta!

Annamme mielellämme lisätietoja mediatutkimuksistamme ja muista sidosryhmätutkimuksistamme sekä maineen johtamisen menetelmistä.

Sari Maunula
Tutkimusjohtaja
T-Media Oy
sari@t-media.fi
p. 050 409 1543

Päivi Salminen-Kultanen
Liiketoimintajohtaja
T-Media Oy
paivi@t-media.fi
p. 040 727 9717

T-Media Oy
Eteläinen Makasiinikatu 4
00130 HELSINKI
www.t-media.fi

T-Media tarjoaa parhaat palvelut maineen ja sidosryhmäsuhteiden johtamiseen. T-Media on osa Taloudellista tiedotustoimistoa TATia yhdessä Finnfactsin kanssa. TAT rakentaa Suomea, jonka yrityksillä on osaavat työntekijät ja rohkeutta menestyä.



TALOUELLINEN
TIEDOTUSTOIMISTO

