

Oman osaamisen kehittäminen

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

LAB-ammattikorkeakoulu

Tradenomi (AMK)

2024

Oona Lähteenmaa

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Oona Lähteenmaa	Opinnäytetyö, AMK	2024
	Sivumäärä	
	29	
Työn nimi		
Oman osaamisen kehittäminen		
Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö		
Tutkinto ja koulutusala		
Tradenomi, liiketalous (AMK)		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli oman osaamisen kehittäminen finanssialan työtehtävissä. Työ on päiväkirjamuotoinen eli se sisältää 13 viikon seurantajakson. Tarkoituksena oli seurannan avulla kehittää omaa osaamista oman työn eri osa-alueilla. Tavoitteita työssä oli kolme ja ne ovat päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutyössä tarvittavien taitojen kehittäminen, sijoituspalvelututkinnon suorittaminen sekä sosiaalisten taitojen kehittäminen.</p> <p>Työn teoreettinen osuus on koostettu tavoitteisiin liittyvistä aiheista. Päiväkirjamuotoinen työ on tehty oman työn seuranta hyödyntäen. Seurannan aikana on kirjattu jokaiselta päivältä työtehtävät ylös ja päivän loppuun kerrattu, miten niistä on suoritettu. Työssä päiväkirja on sisällytetty kehitysprosessiin eikä päivittäisiä kirjauksia ole muutamaa esimerkkiä lukuun ottamatta.</p> <p>Kehitysprosessin loppuun käydään läpi, onko asetetut tavoitteet saavutettu. Kaikki tavoitteet saavutettiin seurantajakson aikana sekä hieman sen jälkeen.</p>		
Asiasanat		
finanssiala, kehittyminen, pankkiala, ammatillinen osaaminen		

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Oona Lähteenmaa	Thesis, UAS	2024
	Number of Pages	
	29	
Title of Publication		
Development of one's own competence		
Diary-based thesis		
Degree, Field of Study		
Bachelor of Business Administration (UAS)		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Abstract		
<p>The topic of the thesis was the development of one's own competence in tasks in the financial sector. The work is diary-based thesis and it includes a 13-week follow-up period. The purpose was to use monitoring to develop one's own competence in different areas of one's own work. There were three objectives in the work, and they are to develop the skills needed in customer service work in daily banking services, to complete an investment service qualification and to develop social skills.</p> <p>The theoretical part of the thesis is composed of topics related to the objectives. The diary-based work has been done using the monitoring of one's own work. During the follow-up, work tasks have been recorded for each day and at the end of the day how they have been performed. In the work, the diary is included in the development process and there are no daily entries except for a few examples.</p> <p>At the end of the development process, it is reviewed whether the set goals have been achieved. All objectives were achieved during and shortly after the monitoring period.</p>		
Keywords		
financial sector, development, banking, professional competence		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Finanssiala	5
2.1	Toimijat ja tehtävät	5
2.2	Valvonta	6
2.3	Pankkien palvelut	7
2.3.1	Päivittäiset pankkipalvelut.....	9
2.3.2	PSD2.....	9
3	MiFID II ja Sijoituspalvelututkinto (APV1).....	11
3.1	MiFID II -direktiivi.....	11
3.2	Sijoituspalvelututkinnon sisältö	11
3.3	Osaamisvaatimukset	12
4	Sosiaaliset taidot työelämässä.....	14
5	Kehittymisprosessi.....	16
5.1	Lähtötaso	16
5.2	Työn seuranta	17
5.3	Taso seurannan päätyttyä	23
5.3.1	Osaaminen päivittäisten pankkiasioiden asiakaspalvelutehtävissä	23
5.3.2	Osaaminen sijoituspalvelututkinnon suorittamiseksi	25
5.3.3	Sosiaaliset taidot	26
6	Yhteenveto ja pohdinta	28
	Lähteet	30

1 Johdanto

Ammattitaito ja osaaminen on tärkeää kaikissa työtehtävissä. Oman osaamisen kehittäminen on merkittävässä osassa ammattitaidon kasvattamista. Työskentelen finanssialalla ja työpaikkani on Ylä-Pirkanmaan Osuuspankki. Kokemus finanssialalta on vuoden mittainen. Osaamiselle on kertynyt pohja, mutta hyvän ammattitaidon saavuttaminen on vielä edessä. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on keinoni tarkkailla työskentelyäni ja samalla kehittää sitä. Sen avulla näen lähtötasoni sekä osaamiseni tason seurannan päättyessä. Seuranta on pituudeltaan 13 viikkoa ja se sijoittuu keväälle 2022. Seurannan ensimmäinen päivä oli maanantai 14.3.2022 ja viimeinen perjantai 17.6.2022. Kehittymiseni kannalta aika seurannalle oli juuri oikea, sillä silloin on tullut paljon minulle uusia asioita ja työtehtäviä. Seurannan aikana työtehtävät ovat monipuolisia ja monia erilaisia taitoja tarvitaan. Eniten työ painottuu asiakaspalveluun eri kanavissa, mutta lisäksi hoidan markkinointia sosiaalisen median kanavissa sekä pidän taloustaidoista oppitunteja nuorille. Näiden tehtävien lisäksi tulen opiskelemaan sijoituspalvelututkintoa varten.

Työn tavoitteena on kehittää omaa osaamistani paremmaksi. Halu kehittyä koskee kaikkia työtehtäviä. Tehtävät ovat merkitykseltään eri tasoisia. Suurin painotus tavoitteissa on päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutyössä tarvittavien taitojen kehittämisessä. Kyseinen tehtävä kattaa isoimman osan työajasta ja koen sen työnkuvani vuoksi tärkeimmäksi kehityskohteeksi. Toisena tavoitteena on sijoituspalvelututkinnon suorittaminen. Se tukee osaamista päivittäisten pankkipalveluiden parissa sekä luo uusia mahdollisuuksia finanssialan työtehtävissä. Lisäksi tavoitteena on kehittää sosiaalisia taitoja tekemällä töitä Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin sidosryhmien kanssa. Myöhemmin työssä esiin tulevat vastuullisuusteot nuorten sekä senioreiden parissa on osa sosiaalisten taitojen kehittämisprosessia.

Työn valmistuessa toivon saavuttaneeni edellä mainitut tavoitteet. Haluan olla osaavampi päivittäisten pankkipalveluiden parissa ja saada lisää vastuuta siihen sisältyvissä tehtävissä. Sijoituspalvelututkinnon myötä saatava osaaminen on työurani kehittämisen kannalta merkittävä etappi ja toivon saavuttavani sen. Sosiaalisuus on aina ollut vahvuuksiani, mutta sosiaalisissa taidoissani on kuitenkin kehittämisen varaa. Eniten toivon saavani lisää varmuutta isommille ryhmille puhumiseen, koska se on aina ollut minulle haaste.

Yritys, jossa seuranta on suoritettu, on Ylä-Pirkanmaan Osuuspankki. Se on OP Ryhmään kuuluva omistaja-asiakkaiden omistama Osuuspankki. OP Ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä ja se koostuu 102 Osuuspankista sekä niiden omistamasta keskusyhteisöstä OP Osuuskunnasta ja sen tytär- ja lähiyhteisöistä (OP Ryhmä a). Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin toimialueena on Virrat, Kihniö ja Ruovesi. Se aloitti toimintansa 1.3.2020, kun Kihniön Osuuspankki, Virtain Osuuspankki sekä Ruoveden Osuuspankki yhdistyivät (OP Ylä-

Pirkanmaa 2020). Kaikilta paikkakunnilta löytyy pankin konttori. Itse työskentelin Virtain sekä Kihniön konttoreilla, mutta välillä myös Ruoveden konttorilla. Kaikilla konttoreilla voi asioida ajanvarauksella sekä kassapalveluissa. Ylä-Pirkanmaan Osuuspankista on mahdollista saada palvelua päivittäisissä raha-asioissa, rahoituksessa, säästämisesssä ja sijoittamisessa, lakiasioissa sekä yritysten maksuliikkeessä. Palvelua saa myös Pohjolan vakuutuksiin sekä OP Koti Pohjois-Hämeen kiinteistöväilytykseen liittyen.

Vuoden 2022 lopussa Ylä-Pirkanmaan Osuuspankissa työskenteli 27 henkilöä eri tehtävissä. Asiakkaita silloin oli 20 745, joista omistaja-asiakkaita oli 12 866. Pankki maksaa omistaja-asiakkaille bonuksia ja vuoden 2022 niitä maksettiin 1 197 000 euroa. Arvopohja on vakaa ja se ohjaa Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin toimintaa. Arvot ovat ihmisläheisyys, vastuullisuus sekä yhdessä menestyminen. Tehtävänä on luoda omistaja-asiakkaille sekä toimintaympäristölle taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. (OP Ylä-Pirkanmaa.)

Vastuullisuus oli vahvasti läsnä työssäni Ylä-Pirkanmaan Osuuspankissa. Käyn opettamassa peruskoulussa opiskeleville nuorille taloustaitoja ja avustamassa senioreita digipalveluiden turvallisessa käytössä. Lisäksi hoidan Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin osalta kampanjat Kesäduuni OP:n piikkiin sekä Reppu joka selkään. Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjalla mahdollistetaan toimialueen nuorille kesätöitä alueen yhdistyksissä. Reppu joka selkään -kampanjan avulla kerätään reppuja ja näin mahdollistetaan uudet reput koulujen alussa myös vähävaraisten perheiden lapsille.

Ylä-Pirkanmaan Osuuspankki on aktiivinen sosiaalisen median kanavillaan. Seurannan aikana olin vastuussa myös niiden päivittämisestä. Instagram on opylapirkanmaa ja Facebook OP Ylä-Pirkanmaa. Vastuullisuusteot tulevat sosiaalisen median kanavilla esiin.

Työympäristö on ihanteellinen oman osaamisen kehittämiseksi. Ylä-Pirkanmaan Osuuspankissa on mahdollista opiskella itseä kiinnostavia verkkokursseja, joiden avulla pystyy kehittämään osaamista työtehtävissä. Koulutusten avulla eteneminen eri tehtäviin on mahdollista. Ilmapiiri on hyvä ja osaavat kollegat auttavat sekä tukevat uusien työtehtävien kanssa. Työskentelen toimialueemme kahdessa konttorissa. Virtain konttorilla olen yleensä kolmena päivänä viikosta ja Kihniön konttorilla kahtena päivänä. Viihdyn molemmilla konttoreilla hyvin ja niissä on viihtyisät tilat työskennellä. Oma työhuone on hyvä lisä, sillä oma rauha auttaa keskittymään työhön sekä koulutuksiin. Omassa huoneessa tietää myös aina, missä tavarat sijaitsevat.

Seurannan aikana työtehtäväni ovat monipuolisia ja keskenään erilaisia. Saan tutustua Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin markkinointiin sosiaalisen median kanavissa sekä pääsen osallistumaan erilaisten vastuullisuusteokojen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Merkittävien

tehtävä on kuitenkin asiakkaiden palveleminen päivittäisissä pankkiasioissa. Monipuoliset tehtävät kehittävät erilaisia taitoja ja tekevät työstä mielenkiintoista.

Markkinointi sosiaalisen median kanavissa on työtehtävistäni pienin. Siihen käytän vähiten työaikaani. Teen julkaisuja Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin merkittävistä tapahtumista sekä julkaisen koko OP ryhmän yhteisiä julkaisuja.

Vastuullisuusteot ovat laajempia ja vaativat enemmän suunnittelua. Seurannan aikana hoidan Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjaa sekä opetan nuorille taloustaitoja. Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanja on pitkäaikainen, sillä sen työstäminen aloitetaan jo heti tammikuun alusta. Seurannan aikana on suurin työ jo tehtynä, mutta työtä on vielä tehtävänä. Keväälle ajoittuu usein vierailut kouluissa ja välillä koululaiset tulevat myös pankille käymään. Seurannan aikana pidän taloustaitoihin liittyen opetusta toimialueemme kahdeksas ja yhdeksäs luokkalaisille. Yhtenä vastuullisuustekona on opettaa senioreille digitaitoja ja pääsen kevään 2022 aikana hoitamaan myös digiopastuksia.

Päivittäiset pankkipalvelut on käsitteenä hyvin laaja ja siihen kuuluu monia erilaisia tehtäviä. Osaltani se sisältää asiakastapaamisia ajanvarauksella sekä kassapalvelut kahdessa eri konttorissa. Asiakastapaamisten sisällöt vaihtelevat hyvin paljon ja jokainen tapaaminen on erilainen, koska tapaamani ihmiset ovat erilaisia.

Seurannan aikana opiskelen töiden lisäksi sijoituspalvelututkintoa (APV1) varten. Tutkinnon saaminen edellyttää hyväksytyt tulokset tentistä. Tenttiä varten opiskelen itsenäisesti sekä verkkovalmennuksessa.

Sosiaalisen median markkinointi sisältää Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin sosiaalisen median kanavien ylläpitämistä. Suunnittelen erilaisia julkaisuja niin Facebookiin kuin Instagramiin. Usein samat julkaisut lisätään molempiin alustoihin pienillä sisällön muutoksilla. Instagramissa tulee normaalien julkaisujen lisäksi päivitettyä tarinaa osioon. Julkaisut sisältävät pankin ajankohtaisia asioita ja lisäksi koko OP Ryhmän yhteisiä julkaisuja. Omat julkaisut koskevat Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin tekemiä vastuullisuustekoja, esimerkiksi vierailuja kouluilla. Lisäksi kanavilla tiedotetaan mahdollisista muutoksista palveluajoissa sekä tulevista tapahtumista, joissa pankki on mukana. OP Ryhmän yhteiset julkaisut ovat aiheiltaan laajoja ja koskee kaikkia Osuuspankkeja. Niissä on välillä vinkkejä oman talouden hallintaan sekä Osuuspankin palvelujen käyttöön.

Vastuullani olevia vastuullisuustekoja on erilaisia, mutta keväisin työmäärältään suurin tehtävä on taloustaitotunnit sekä ajokortti työelämään tunnit koululaisille. Taloustaitotunnit pidetään yhdeksäsluokkalaisille ja niiden sisältö keskittyy oman talouden hallintaan. Tuntien aikana keskustellaan laskujen maksamisesta, säästämisestä, lainojen otosta ja oman

talouden ymmärtämisestä. Ajokortti työelämään tunnit tehdään yhteistyössä paikallisen 4H yhdistyksen kanssa ja ne on suunnattu kahdeksaluokkalaisille. Niiden teemana on kertoa omasta työstä pankissa ja oppilaat saavat esittää siihen liittyen kysymyksiä. Nuorten lisäksi vastuullani on myös senioriasiakkaille digiopastuksien pito. Niiden aikana käydään yhdessä läpi pankin palvelujen turvallista käyttöä. Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjan osalta työt ovat lähes valmiit ja tehtäväni on toimia valittujen yhdistysten yhteyshenkilönä sekä opastaa tarvittaessa. Kampanjaa myös mainostetaan Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin sosiaalisen median kanavissa.

Asiakkaiden palvelu päivittäisten pankkiasioiden parissa kattaa paljon asioita. Siihen sisältyy kaikki pankkipalvelut, mitä päivittäin tarvitaan. Esimerkiksi pankkikortit, verkkopankit ja tilit sisältyvät päivittäisiin pankkipalveluihin. Lisäksi hoidan myös kuolinpesiin liittyviä asioita. Asiakastapaamiset hoidetaan sekä konttorilla että etänä. Etänä hoidettavat neuvottelut suoritetaan joko puheluna tai verkkoneuvotteluna. Eniten asiakkaita kohtaan kassapalveluissa. Olen vastuussa sekä Virtain että Kihniön kassapalveluista eli toimin näiden konttorien pääkassana. Kassapalveluissa hoidetaan lähinnä rahan nostot ja talletukset sekä laskujen maksu. Välillä asiakkailla on muitakin asioita ja yleensä heille varataan aika asioiden hoitoa varten. Pääkassana tehtäväni on asiakkaiden palvelemisen lisäksi varmistaa, että konttorilla on aina tarpeeksi käteistä, kassan laitteet ovat huollettuna sekä käteisvarojen määrä täsmää raportteihin.

Sijoituspalvelututkintoa (APV1) varten opiskelu vie sekä työaikaani että myös vapaa-aikaani. Työajalla minulla on välillä luentoja verkon kautta sekä sijoituksen parissa työskentelevien työntekijöiden opastusta. Omalla ajallani luen tenttiä varten valmiiksi ilmoitetuista aineistoista.

2 Finanssiala

2.1 Toimijat ja tehtävät

Rahoitusmarkkinat koostuvat erilaisista toimijoista. Ne voidaan jakaa luotto- ja rahoituslaitoksiin sekä talletuspankkeihin. Rahoituslaitoksia ovat vakuutus-, sijoitus- sekä pääomarahoituspalveluita tarjoavat toimijat. Luottolaitoksia puolestaan ovat luottokorttiyhtiöt, erityisluottolaitokset, rahoitusyhtiöt sekä kiinnitysluottopankit. Samassa yhtiössä on mahdollista tarjota erilaisia palveluita eri toimialueilta. Esimerkiksi OP Ryhmä tarjoaa vakuutus-, rahoitus-, sijoitus- sekä pankkipalveluita. (Finanssialalle a.)

Pankeilla on useita tehtäviä ja niistä merkittävimmät ovat talletusten vastaanottaminen sekä luottojen myöntäminen. Lisäksi pankkien tehtäviin kuuluu sijoituspalvelut ja maksuliikenne. Palveluita tarjotaan yritysasiakkaille sekä henkilöasiakkaille. Ainoastaan talletuspankeilla on oikeus ottaa vastaan talletuksia ja talletettujen varojen turvaamiseksi niiden täytyy kuulua talletussuojarahastoon. (Finanssialalle b.) Talletussuojarahasto on osa Rahoitusvakuusviraston hallinnoimaa rahoitusvakuusrahastoa. Sen tehtävänä on turvata tallettajien varat, jos pankista tulee maksukyvytön. Talletussuojarahastoa kartutetaan talletussuojamaksuilla, joita kerätään talletuspankeilta. (Rahoitusvakuusvirasto.)

Pankkien toimintaan liittyy useiden ohjeiden lisäksi hyvä pankkitapa. Hyvällä pankkitavalla tarkoitetaan pankkien tapaa toimia ja se tukee sekä asiakkaan että pankin kokemusta. Se sisältää pankkien rehellisen ja ammattitaitoisen toiminnan, luottamuksellisen asiakassuhteen, asiakkaiden tuntemisen lain edellyttämällä tavalla, pankkisalaisuuden, peruspankkipalveluiden tarjoamisen lain määrittelemällä tavalla, palveluiden totuudenmukaisen markkinoinnin, turvalliset maksamisen palvelut, vastuulliset luotto- sekä säästämis- ja sijoituspalvelut, riittävän yksilöidyt valtakirjat sekä asiakaspalautteiden asiallisen käsittelyn (Finanssialan Keskusliitto 2015).

Vakuutusten tehtävänä on turvata yksityisten henkilöiden sekä yritysten talous vahingon sattuessa. Vakuutuksia on erilaisia ja niitä tarjoavat erilaiset yhtiöt. Vakuutusten tarjoamisen osalta on laki, jonka mukaan sama yhtiö ei saa tarjota vahinkovakuutusta sekä eläke- ja henkivakuutusta. (Finanssialalle c.) Vakuutuksien osalta on olemassa käsite hyvä vakuutustapa. Sen sisältöä ei kuitenkaan ole tarkoin listattu tai tuotu esiin, vaikka vakuutusyhtiöitä valvovan Finanssivalvonnan tehtävänä on valvoa muiden asioiden lisäksi, että vakuutusyhtiöt noudattavat hyvää vakuutustapaa. Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan eli FINE:n sivuilla olevassa Ville Rauloksen (2017) kirjoittamassa julkaisussa on mainittu, että hyvä tapa luo vakuutuksenantajalle velvollisuuden toimia vakuutuksenottajan intressit huomioiden.

Toiminnan tulee olla kokonaisuudessaan ammattimaista ja huolellista sekä eettisesti kestävä ja kohtuullista.

2.2 Valvonta

Finanssialan toimijoilla on paljon ohjeita ja lakeja, jotka ohjaavat niiden toimintaa. Näiden ohjeiden sekä lakien noudattamista valvoo erilaiset toimijat. Suomessa rahoitus- ja vakuutus toimintaa valvova viranomainen on Finanssivalvonta. Sen tehtävänä on valvoa esimerkiksi pankkien, vakuutusyhtiöiden, eläkeyhtiöiden, rahoitusyhtiöiden, sijoituspalveluyritysten sekä pörssin toimintaa. Finanssivalvonnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakaus ja siihen pyritään valvottavien toimijoiden toiminnan vakaudella. Lisäksi sen tavoitteena on tukea finanssimarkkinoiden luotettavuutta sekä turvata vakuutettujen edut. (Finanssivalvonta a.)

Finanssivalvonnan lisäksi pankkien toimintaa valvoo Euroopan keskuspankki. Vuodesta 2014 alkaen sen tehtävänä on ollut valvoa pankkien oikeanlaista toimintaa. Se valvoo, että pankit ovat taloudellisesti hyvinvoivia ja kestäviä sekä varautuneet mahdollisiin riskeihin. (Euroopan keskuspankki a.) Euroopan keskuspankki valvoo suurimpia pankkeja. Pienempiä pankkeja valvovat maan omat viranomaiset eli Suomessa valvova viranomainen on Finanssivalvonta. Pankit on listattu kahden luokituksen mukaisesti. Listan A osa sisältää suorassa valvonnassa olevat merkittävät pankit, ja B osa sisältää epäsuorasti valvottavat vähemmän merkittävät pankit. (Euroopan keskuspankki b.) Viimeisen listauksen mukaan listan A osassa on neljä valvottavaa yhtiötä Suomesta. Nämä valvottavat ovat Danske Bank A/S, Finland Branch, Kuntarahoitus Oyj, Nordea Bank Abp sekä OP Osuuskunta. OP Osuuskunnan myötä mukaan listaan tulee kaikki Osuuspankit. (Euroopan keskuspankki c 2024.)

Euroopan keskuspankin valvonta keskittyy varmistamaan, että pankit täyttävät niille asetetut vakavaraisuusvaatimukset. Mikäli valvonnassa huomataan puutteita vakavaraisuusvaatimusten osalta, muissa pankeille asetetuissa velvoitteissa tai käytäntöjä, jotka ovat hyvän ja vakaan pankkitoiminnan vastaisia, ryhtyy Euroopan keskuspankki välittömästi toimiin tilanteen korjaamiseksi. Pankkivalvojat ilmoittavat puutteista pankille ja antavat aikaa korjausten suorittamiseen. Valvonnan tavoitteena on pankkien hyvä riskienhallinta, riittävä varallisuus sekä ilmenneiden puutteiden tai vaatimusten laiminlyönnin poistaminen. (Euroopan keskuspankki d.)

Euroopan keskuspankki asettaa vuosittain valvontaprioriteetit. Niillä tarkoitetaan tärkeimpiä tavoitteita, joihin valvontatoimilla pyritään. Prioriteetteja muutetaan edellisen vuoden tavoitteissa edistymisen sekä sen hetkisen riskitilanteen mukaan. Muutoksia

valvontaprioriteetteihin voidaan tehdä myös kesken vuoden, jos riskien muutokset vaikuttavat siltä, että muutosta tarvitaan. Tällä hetkellä valvontaprioriteetteja on kolme ja ne ovat makrotaloudellisesta, rahoituksellisesta sekä geopolitiittista sokeista selviytymisen vahvistaminen, nopeampi korjaus rakenteellisiin puutteisiin ja digitalisaatiossa edistyminen sekä operatiivisen häiriönsietokyvyn vahvistaminen. Asetettujen prioriteettien avulla valvonnassa on mahdollista keskittyä sen hetken tärkeimpiin asioihin. (Euroopan keskuspankki e.)

Finanssialan toimijoiden toimintaa valvotaan tarkasti. On tärkeää pitää niiden toiminta rehellisenä ja turvallisena. Ihmisten tulee voida luottaa pankkeihin sekä vakuutusyhtiöihin ja valvonnan avulla se on mahdollista. Ulkoisen valvonnan lisäksi pankit suorittavat jatkuvasti omaa sisäistä valvontaansa. Sisäisellä valvonnalla pyritään pitämään toiminta pankin sisällä säädösten mukaisena ja epäkohtiin on mahdollista tarttua heti, kun sellaisia ilmenee.

2.3 Pankkien palvelut

Pankkeja on monia erilaisia ja ne tarjoavat erilaisia palveluja. Pankit voidaan jakaa kahteen ryhmään asiakaskunnan ja tarjottavien palveluiden mukaan. Jaon mukaan on tukkupankkitoiminta sekä vähittäispankkitoiminta ja niiden eroavaisuudet on esitetty kuviossa 1. Näistä kahdesta vähittäispankkitoiminta on useimmille tutumpi ja näkyvämpi toimija. Vähittäispankkien asiakasryhmä koostuu henkilöasiakkaista sekä pienistä ja keskikokoisista yrityksistä. Tehtävänä on huolehtia kotitalouksien sekä pienten yritysten ja yhdistysten rahoitustarpeista, talletuksista, päivittäisistä pankkiasioista sekä säästämisestä. Rahoitukseen sisältyy pankkilainat, esimerkiksi asuntolaina, sekä kulutusluotot, joihin sisältyy esimerkiksi luotolliset kortit. Säästämisen muotoja on monia erilaisia, mutta esimerkiksi rahastot, vakuutussäästäminen, osakkeet sekä talletukset tileille ovat vähittäispankkien tarjoamia säästämisen palveluita. (Finanssialalle b.)



Kuvio 1. Pankkitoiminta (Finanssialalle b)

Toisena osiona on tukkupankkitoiminta. Sen tehtävänä on tarjota palvelut suurille yritysasiakkaille, pankeille ja vakuutusyhtiöille sekä mahdollisesti ulkomaisille yrityksille. Toimintaan kuuluu kaupankäynti arvopaperimarkkinoilla sekä valuuttakauppa. Lisäksi investointipankit sisältyvät tukkupankkitoimintaan. Investointipankkien tehtävänä on esimerkiksi arvopaperikauppa, arvopapereiden liikkeeseenlasku sekä rahoitustoiminta, joka liittyy yrityskauppoihin. (Finanssialalle b.) Esimerkiksi Euroopan investointipankki eli EIP on Euroopan unionin jäsenmaiden yhdessä omistama investointipankki. Sen tehtävänä on rahoittaa EU:n sisäisiä sekä ulkoisia EU:n tavoitteita tukevia hankkeita, ja rahoitukseen myönnettävät varat se on itse lainannut pääomamarkkinoilta. 90 % EIP:n toiminnasta on lainanantoa. (Euroopan unioni.)

Vaikka jako vähittäispankkitoimintaan ja tukkupankkitoimintaan onkin tehty, on mahdollista saada kaikki palvelut saman konsernin kautta. Esimerkiksi OP-Ryhmän toiminta on jaettu kolmeen liiketoimintasegmenttiin ja ne ovat Vähittäispankki, Yrityspankki sekä Vakuutus. Vähittäispankin tehtävänä on huolehtia henkilöasiakkaista sekä pienistä ja keskikokoisista yrityksistä kotimaassa. Yrityspankin tehtävänä on huolehtia yritys- ja instituutioasiakkaista Suomessa, Virossa, Latviassa ja Liettuassa. (OP Ryhmä c.)

Toisena esimerkkinä toimii Nordea, jonka toiminta sisältää neljä liiketoiminta-aluetta. Nämä alueet ovat Personal Banking (henkilöasiakkaiden palvelut), Business Banking (pienet ja keskisuuret yritykset), Large Corporates & Institutions (suuret pohjoismaiset yritykset ja yhteisöt) sekä Asset & Wealth Management (säästämisen ja sijoittamisen palvelut). (Nordea

Bank.) Nordean liiketoiminta sisältää sekä vähittäispankkitoimintaa että tukkupankkitoimintaa.

2.3.1 Päivittäiset pankkipalvelut

Henkilöasiakkaiden päivittäisten raha-asioiden hoitoon tarkoitettuja palveluita kutsutaan päivittäisiksi pankkipalveluiksi. Palvelut sisältävät tilit, kortit sekä maksamisen. Jokainen täysi-ikäinen henkilö tarvitsee pankin palveluita ja tavanomaiseen päivittäiseen toimintaan liittyvät päivittäiset pankkipalvelut. Laskuja on maksettavat joko pankin konttorissa tai verkkopankissa ja sitä varten tarvitsee sekä tilin että mahdollisesti myös verkkopankin. Kaupassa asioidessa tulee maksaa ostokset ja se hoituu joko käteisellä, kortilla tai nykyisin myös puhelimella. Käteisen saamiseksi tulee joko asioida pankin kassapalveluissa tai nostaa kortilla automaatista. Kaikki edellä mainittu sisältyy pankkien tarjoamiin päivittäisiin pankkipalveluihin.

Peruspankkipalvelut sisältävät perusmaksutilin sekä sen käyttöön tarvittavat palvelut. Näillä palveluilla tarkoitetaan debit-korttia sekä verkkopankkitunnuksia. Peruspankkipalveluiden avulla on mahdollista suorittaa maksutapahtumia, nostaa käteistä sekä tunnista utua sähköisiin palveluihin. Pankkien on tarjottava peruspankkipalvelut tasavertaisesti kaikille henkilöasiakkaille. Näihin palveluihin ei kuitenkaan sisälly esimerkiksi luotolliset kortit. Peruspankkipalveluiden avaamisesta kieltäytyminen on mahdollista ainoastaan syistä, jotka liittyvät rahanpesusäännöksiin. Esimerkiksi kieltäytymisen syynä voi olla, ettei asiakkaan henkilöllisyyttä ei ole pystytty todentamaan riittävän luotettavasti. (Finanssivalvonta b.)

Suomessa on useita eri pankkeja, jotka tarjoavat omia pankkipalvelujaan. Palveluiden tarjonnassa eri pankkien välillä on eroja. On monia eri korttituotteita, jotka sisältävät erilaisia lisäpalveluita sekä erilaisia tilituotteita. Pohja näille kaikille palveluille kuitenkin on sama ja lait sekä erilaiset säädökset ohjaavat niiden toimintaa. Pankit eivät voi täysin vapaasti määrittellä tuotteiden ja palveluiden sisältöä sekä toimintaa, vaan niiden tulee aina noudattaa ohjeistuksia.

2.3.2 PSD2

Suomessa lainsäädäntö määrää ohjeistuksen maksamiseen ja lainsäädäntöön vaikuttaa EU:sta tulevat määräykset. Merkittävänä tekijänä maksamisen nykyiseen lainsäädäntöön on PSD2 eli EU:n toinen maksupalveludirektiivi. PSD2:n mukainen lainsäädäntö on tullut kokonaisuudessaan voimaan syyskuussa 2019. Uuden maksupalveludirektiivin merkittäviä vaikutuksia ovat kolmannen osapuolen pääsy maksutileille asiakkaan suostumuksesta, vahvojen sähköisen tunnista utumisen menetelmien käytön lisääntyminen, maksamisen

turvallisuuden lisääminen sekä parempi kuluttajansuoja väärinkäyttötilanteissa. (Finanssivalvonta, 2019.)

PSD2:n tarkoituksena on lisätä maksupalvelujen turvallisuutta sekä parantaa kuluttajansuojaa. Lisäksi se lisää kilpailua maksuliikepalveluissa. Käytännössä asiakkaiden täytyy vahvistaa kaikki verkossa tapahtuvat maksut vahvalla sähköisellä todentamisella. Suomessa tällä tarkoitetaan yleensä pankkitunnuksia. Omat tilit on mahdollista nähdä myös muiden toimijoiden kuin oman tilipankin kautta, jos on hyväksynyt sen vahvasti tunnistautuneena. (Finanssiala ry, 2021.)

3 MiFID II ja Sijoituspalvelututkinto (APV1)

3.1 MiFID II -direktiivi

Rahoitusvälineiden markkinat ovat hyvin säädeltyjä ja ohjeet ovat tarkat. Kaikkien markkinoilla toimivien toimijoiden on noudatettava voimassa olevia säädöksiä. Suomessa toimintaa sääntele arvopaperimarkkinalaki. Se perustuu EU:n direktiiviin, joka koskee rahoitusvälineiden markkinoita. Kyseisen EU:n direktiivi on Markets in Financial Instruments Directive eli MiFID. Tammikuussa 2018 lainsäädäntöä vahvistettiin ja MiFID II astui voimaan. (Nordnet.) MiFID II -direktiivin lisäksi EU:n jäsenmaiden lainsäädäntöön vaikuttaa myös MiFIR-asetus, joka on rahoitusvälineiden markkinat -asetus (Finanssivalvonta c).

Yhdessä nämä kaksi luovat laajan sääntelykokonaisuuden rahoitusvälineiden markkinoille. Tavoitteena on lisätä kaupankäynnin avoimuutta sekä parantaa sijoittajansuojaa. (Finanssivalvonta, 2024.) Säädöksillä pyritään turvaamaan sijoittajaa sekä lisäämään kilpailua alalla. Sijoittajia pyritään turvaamaan sillä, ettei hän sijoittaisi arvopapereihin, joiden toimintaa hän ei tunne tai ymmärrä. Säädöksen myötä finanssialan toimijoiden velvollisuus raportoida valvontaviranomaiselle on kasvanut. Lainsäädännön vuoksi säästämisen ja sijoittamisen tuotteita ja palveluita tarjoavalla henkilöllä täytyy olla riittävä pätevyys. Tarjotessa tuotteita sekä palveluita on tiedettävä niiden sisällöstä tarpeeksi, että kykenee antamaan sijoittajalle riittävän kuvan tuotteesta ja sen toiminnasta. (Nordnet.) Pätevyyden saamiseksi on suoritettava tutkinto ja pätevyyttä täytyy ylläpitää vuosittain. Ilman oikeanlaista pätevyyttä ei ole mahdollista toimia tehtävissä arvopaperimarkkinoihin liittyvissä tehtävissä.

3.2 Sijoituspalvelututkinnon sisältö

Pankeissa, sijoituspalveluyrityksissä sekä vakuutusyhtiöissä asiakkaiden kanssa työskentelevillä henkilöllä on hyvä olla tietopohjaa sijoituspalvelualasta. Sijoituspalvelututkinto on suunnattu kaikille alalla asiakkaiden kanssa toimiville henkilöille. Se sisältää perustietoa rahoituksesta, lainsäädännöstä, sijoitustoiminnan verotuksesta, rahoitusinstrumenteista sekä markkinoiden toiminnasta. Sijoituspalvelutehtävissä toimiakseen on suoritettava sijoituspalvelututkinto, jolla voi osoittaa pätevyytensä tehtäviin. (APV-sijoitustutkinnot Oy.)

Tentti on jaettu neljään osa-alueeseen ja kysymyksiä on yhteensä 100. Jokaisella osalla on oma painotuksensa, mutta tutkinnon suorittaminen hyväksytysti vaatii tietoa jokaiselta alueelta. Suurin painotus on sijoitustuotteet ja sijoittaminen osa-alueella, joka sisältää 42 kysymystä. Toisena on markkinat, talous ja taloudellinen informaatio ja se sisältää 28 kysymystä. Sijoituspalveluiden sääntely ja sijoittamisen verotus sisältää 18 kysymystä ja

sijoitusneuvonta 12 kysymystä. Nämä neljä aihealuetta tulisi hallita tutkinnon saamiseksi. Läpäiseminen vaatii 60 % oikeita vastauksia. (APV-sijoitustutkinnot Oy.)

Sijoituspalvelututkinnon suorittamiseksi on annettu aineistot, jotka opiskelemalla tentin läpäisy on mahdollista. Aineistot on listattu APV-sijoitustutkinnot Oy:n sivuille, Finanssiala ry:n aineistoon sijoituspalvelututkinnon osaamisvaatimuksista sekä Aalto EE:n sivulle, josta tenttiin voi ilmoittautua. Materiaalien lisäksi tarjolla on valmennuksia opiskelun tueksi.

3.3 Osaamisvaatimukset

Jokainen aihe sisältää eri aihealueita. Kullakin aihealueella on omat painotuksensa osaamisen vaatimustasolla. Suurin määrä kysymyksiä on sijoitustuotteet ja sijoittaminen osiossa. Osio sisältää kahdeksan aihealuetta eri osaamisvaatimuksella. Suuri paino on aihealueilla rahoitusvälineet, ominaisuudet ja hinnoittelu, sijoittamisen peruskäsitteet ja osakesijoitukset, korkosijoitukset, sijoitusrahastot, salkunhoito sekä vastuullinen sijoittaminen. Lisäksi osioon kuuluu myös kaksi pienellä painolla olevaa aihealuetta, jotka ovat yrityksen arvonnäytäminen sekä digitaaliset rahoituspalvelut. Osion tavoitteena on tuntee arvopaperimarkkinat sekä sijoittamisen eri muodot ja niiden toimintaperiaatteet. Sijoittamiseen sisältyvien kulujen, tuottojen sekä riskien ymmärtäminen on tutkinnon suorittamisen kannalta tärkeää. Myös sijoitusneuvottelun eteneminen tulee tuntee. Täytyy osata kertoa asiakkaalle riittävän informatiivisesti sijoitustuotteista, niiden sisältämästä riskistä sekä tuotosta. Oikeiden tuotteiden tarjoaminen on tärkeää, joten asiakkaan kartoittaminen oikeiden sijoitustuotteiden tarjoamiseksi tulisi osata. (Finanssiala ry, 2024.)

Markkinat, talous ja taloudellinen informaatio osiossa on aihealueita 13. Kuitenkin suurella painotuksella on vain neljä aihealuetta, jotka ovat rahoitusmarkkinoiden rakenne, kansantalouden kiertokulku, suhdannevaihtelut ja tilinpäätöstietojen hyödyntäminen. Pienellä painoarvolla on esimerkiksi aiheet kansantalous, kansainvälinen talous sekä rahapolitiikka. Tavoitteena osiolla on, että tutkinnon suorittaja ymmärtää kansantalouden peruskäsitteet sekä rahoitusmarkkinat. Täytyy ymmärtää, mitkä asiat vaikuttavat markkinoihin sekä ymmärtää aiheen informaatiossa käytettävät käsitteet. Yritystalouden ymmärtäminen on myös isossa osassa tarvittavaa osaamista, koska on osattava tulkita yrityksen tietoja sijoituskohdeena. (Finanssiala ry, 2024)

Sijoituspalveluiden sääntely ja sijoittamisen verotus sisältää kolme aihealuetta, joista jokaisella on suuri painoarvo. Aihealueet ovat verotuksen pääpiirteet, sijoittajan verosuunnittelu sekä rahanpesun estäminen. Osaamisvaatimuksena on tuntee pääoma-, perintö- ja lahjaverotuksen perusteet sekä verokäytännöt. Asiakkaalle tulee osata kertoa verotuksesta sekä

keskeisestä lainsäädännöstä, joka sijoittamiseen liittyy. Myös rahanpesuun liittyvät näkökulmat on ymmärrettävä. (Finanssiala ry, 2024)

Osioon sijoitusneuvonta sisältyy kolme aihealuetta, joista kaksi on suurella painoarvolla. Aihealueet suurella painoarvolla ovat markkinoiden väärinkäyttö sekä menettelytavat asiakassuhteissa. Pienellä painoarvolla on sijoituspalveluyrityksen toiminta. Tavoitteena on tuntee sijoitusneuvottelun toimintatavat sekä sijoituspalveluiden tarjonta. Eettisen ja vastuullisen sijoittamisen tavat ja toteutus on tunnettava. Tiedonanto sekä selonotto sijoituspalvelutuotteiden tarjonnassa on osattava. Lisäksi on ymmärrettävä, mitä sisältää sisäpiiritiedon sekä markkinoiden väärinkäyttö. (Finanssiala ry, 2024.)

Sijoituspalvelualalla työskentelevien on ymmärrettävä eri rahoitusvälineistä, sijoitustuotteista sekä markkinoista. Tarjottavat tuotteet sekä niiden riskit ja tuotot on ymmärrettävä. Tuotteita ja palveluita ei voi tarjota henkilö, joka ei niistä ymmärrä ja osaaminen ei riitä. Sääntelyn vuoksi sijoituspalveluita sekä sijoitustuotteita tarjoavalla henkilöllä tulee olla riittävä tietämys ja pätevyys. Sijoituspalvelututkinnon tavoitteena on luoda riittävä sääntelyn mukainen pätevyys yrityksissä sijoituspalvelutehtävissä työskenteleville henkilöille. (Finanssiala ry, 2024)

4 Sosiaaliset taidot työelämässä

Sosiaaliset taidot ovat merkittävässä asemassa työelämässä. Kommunikointi kollegoiden sekä sidosryhmien kanssa on tärkeässä osassa useassa työssä. Sosiaalisia taitoja ovat esimerkiksi vuorovaikutus kollegoiden sekä asiakkaiden kanssa, ihmisten kuunteleminen ja huomioiminen sekä erilaisiin tilanteisiin mukautuminen. Sosiaaliset taidot eivät kuitenkaan kerro on henkilö introvertti vai ekstrovertti. Kumpikin ihmistyyppi voi olla sosiaalisesti lahjakas. Tärkeimpänä osana sosiaalisia taitoja on vuorovaikutus. Työnteko tapahtuu yleisesti useamman ihmisen toimesta ja se korostaa sosiaalisten taitojen merkitystä. (Heikkanen & Sipilä, 2020.)

Työssä, jossa asiakaspalvelu on merkittävässä osassa, sosiaaliset taidot ovat erityisen tärkeitä. Asiakkaiden kanssa tulee osata kommunikoida ja heitä tulee kuunnella. Työn tuloksen kannalta on tärkeää, että asiakas tuntee olonsa ymmärretyksi. Hyvien sosiaalisten taitojen avulla on mahdollista esittää asiat ymmärrettävästi myös muille. On kyse sitten kollegasta, asiakkaasta tai esimerkiksi yhteistyökumppanista. Työpaikkailmoituksia tarkastellessa voi huomata, että usein vaatimuksena on hyvät sosiaaliset taidot. Niiden merkitystä työelämässä ei siis voi väheksyä.

Sosiaalisten taitojen merkitys työelämässä on kasvanut selvästi. Teknologian kehityksellä ja automaation lisääntymisellä on ollut osuutensa kehityksen suunnalla. Töitä, joissa tarvitaan vähemmän sosiaalisia taitoja, on korvattu automaatiolla ja niitä on siirretty ulkomaille. Esimerkiksi erilaisten tuotteiden kokoaminen linjastoilla. Tällaisten tehtävien vähentyessä korostuu tehtävät, joissa sosiaalisia taitoja tarvitaan. (Jokinen & Sieppi, 2018)

Kaikkia taitoja on mahdollista kehittää ja tämä pätee myös sosiaalisiin taitoihin. Alkuun heikot sosiaaliset taidot voivat kehittyä myös vahvuudeksi. Työssä tarvittavat taidot kehittyvät kokemuksen kautta. On olemassa erilaisia koulutuksia ja valmennuksia sosiaalisten taitojen kehittämiseksi. Opiskella voi lisäksi esimerkiksi kollegalta, joka toimii sosiaalisesti taitavasti. Joillekin sosiaalisuus on luonnollista ja helppoa, kun taas joiltain vaaditaan enemmän harjoittelua. Lähes kaikkien on kuitenkin mahdollista kehittyä ja oppia. Mitä enemmän kommunikoi ja keskustelee esimerkiksi asiakkaiden tai kollegoiden kanssa, sitä paremmaksi omat taidot kehittyvät.

Sosiaalisuus on laaja käsite, joka pitää sisällään monenlaista osaamista. Sosiaalisesti taitava henkilö osaa kuunnella, jakaa omaa osaamistaan muille sekä luoda suhteita. Pelkästään puheliaisuus ei tee kenestäkään sosiaalisesti taitavaa ihmistä, vaikka se onkin osa sosiaalisia taitoja. Sosiaalisten taitojen merkittävyys on korkealla myös asiantuntijatehtävissä. Asiantuntijatehtävissä tulee osata antaa palautetta sekä ottaa sitä vastaan. Oma

osaaminen on osattava näyttää muille. Yhteistyö organisaation sisällä sekä sidosryhmien kanssa tukevat omalla uralla kehittymistä sekä kasvattaa omaa ammattitaitoa. (Duunitori, 2018)

5 Kehittymisprosessi

5.1 Lähtötaso

Seurannan alkaessa maaliskuussa 2022 finanssialan kokemusta on kertynyt vuoden ajalta. Aloitin työskentelyn finanssialalla maaliskuussa 2021 Peräseinäjoen Osuuspankissa, kun suoritin harjoittelun. Työn alkaessa minulla ei ollut lainkaan kokemusta alalta. Kaikki oli täysin vierasta enkä tiennyt millaisia työtehtäviä pankissa on. Harjoitteluni aikana opettelin toimimaan kassapalveluissa sekä tutustuin sähköisiin järjestelmiin. Sähköiset järjestelmät ovat merkittävä osa työntekoa ja niiden opiskelu vie oman aikansa. Suoritettavana oli runsaasti erilaisia verkkokursseja, jotka liittyivät työhön. Verkkokurssit ovat osa sääntelyn mukaista pätevyyden ja ammattitaidon ylläpitämistä. Osa kursseista suoritetaan vain kerran, mutta iso osa tulee tehdä vuosittain. Niiden avulla kerrataan ammattipätevyyden kannalta tärkeitä tietoja ja ylläpidetään osaamista.

Ylä-Pirkanmaan Osuuspankkiin siirryin suoraan harjoittelun päätyttyä lokakuussa 2021. Jatkoin työskentelyä kassapalveluissa ja aloin ottamaan vastaan asiakkaita ajanvarauksella. Kehitin taitojani päivittäisten pankkipalveluiden parissa noin viisi kuukautta enne seurannan alkua. Vuoden 2021 vaihtuessa vuoteen 2022 aloin opiskella töiden ohella sijoituspalvelututkintoa varten. Lisäksi työtehtäväni lisääntyivät, kun aloin hoitamaan pankin sosiaalisen median kanavia sekä vastuullisuuteen liittyviä tehtäviä, kuten Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanja sekä vierailut kouluissa.

Osaaminen päivittäisten pankkipalveluiden parissa oli hyvässä alussa ja uusien tehtävien lisääminen laajensi tarvitsemieni taitojen määrää. Seuranta ajoittui hyvään kohtaan, kun kehittyminen työssä oli merkittävässä asemassa. Seurannan alkaessa taidot painoutuivat päivittäisten pankkiasioiden työtehtäviin. Osasin hoitaa kassapalvelut ja pääkassan tehtävät olivat tulleet tutuksi. Päivittäisten pankkiasioiden osalta osasin hoitaa asiakastapaamiset, jotka sisälsit selkeitä ja tavanomaisia tehtäviä. Tavanomaiset tehtävät ovat esimerkiksi korttien tilaamista, verkkopalvelutunnusten tekoa ja vaihtoa, tilien avaamista ja lopettamista sekä erilaisten maksujen suorittamista ja selvittämistä.

Sosiaaliset taidot ovat olleet vahvuuteni lähes aina. Asiakkaiden kohtaaminen sekä heidän kanssaan kommunikointi on tuntunut helpolta ja luontevalta alusta asti. Uutena tehtävänä oli taloustaitotuntien pitäminen peruskoulussa oleville nuorille. Puhuminen suurelle ryhmälle on ollut haastavaa ja sosiaalisten taitojen kyseinen osa on vaatinut kehittämistä. Seurannan alkaessa tämä osa työtäni ja taitojani vaati kehittämistä. Minun tulisi osata puhua riittävän selkeästi ja informatiivisesti. Taloustaitotuntien sisällöt tulee hallita hyvin, että asioiden kertominen olisi mahdollisimman luonnollista. Taloustaitotuntien lisäksi isolle ryhmälle

puhumisen taitoa tarvitsen myös senioreille suunnatuissa digiopastuksissa. Lisäksi sosiaalisia taitoja tarvitaan yhteistyössä sidosryhmien kanssa ja tässä tapauksessa sidosryhmillä tarkoitetaan Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjassa mukana olevia yhdistyksiä.

Sijoituspalvelututkinnon aiheet eivät olleet minulle täysin vieraita. Monet aiheet olivat tulleet tutuksi jo kertyneen työkokemuksen aikana ja osaa asioista oli opiskeltu jo koulussa. Opiskelua en aloittanut täysin tyhjästä. Aiheisiin tuli kuitenkin syventyä tarkemmin ja sijoituspalvelututkintoon sisältyi paljon täysin vieraita aiheita. Esimerkiksi sijoituksen verotus, eri sijoitustuotteet ja niiden toiminta sekä aiheen termistö oli täysin uutta asiaa.

Lähtötasoni sijoituspalvelututkinnon suorittamiselle oli tavoitteistani alhaisin. Muut tavoitteeni oli kehittyä päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutyössä sekä parantaa sosiaalisia taitoja. Näissä kahdessa tavoitteessa olin päässyt jo paremmin alkuun ja lähtötasoni oli korkeampi.

5.2 Työn seuranta

Työtä olen seurannut 13 viikon ajan. Jokaiselta työpäivältä olen kirjannut tärkeimmät asiat päiväkirjalle. Seuraavaksi tulee seurannan ensimmäiseltä viikolta kaksi työpäivää, jotka olen koonnut. Päivät ovat maanantai 14.3. ja torstai 17.3. Päivien avulla saa selkeän kuvan, kuinka tavallinen työpäivä etenee ja mitä se yleensä pitää sisällään.

Maanantai 14.3.

Päiväkirjan ensimmäinen päivä on maanantai 14.3.2022. Työskentely tapahtuu Virtain konttorilla. Suunnitelmana on aloittaa päivä tiimin yhteisellä palaverilla, jota kutsutaan viikkostartiksi. Maanantaisin Virtain konttorilla on kassapalvelut auki ja se työllistää aamusta puoleen päivään asti. Kassa on aina auki 10.00–12.30. Aamulla valmistelu vie noin 30 minuuttia ja kassan sulkemiseen käytetty aika vaihtelee päivän kiireellisyyden mukaan. Kassan jälkeen tiedossa on yksi ajanvaraus ja aiheena siinä on kuolinpesän asiat. Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjassa alkaa nuorten haku ja sen osalta tulisi tehdä päivitys pankin sosiaalisen median kanaville. Lisäksi tehtävänä olisi käydä läpi pankin sähköposti sekä työlistat. Myös päivittäistiimin työlista on suunnitelmassa käydä läpi. Päivän tavoitteena on saada hoidettua kaikki suunnitellut työtehtävät.

Päivä alkoi suunnitelman mukaisesti viikkostartilla. Se on tiimin oma palaveri, jolla jokainen viikko aloitetaan. Itse kuulun päivittäisten pankkiasioiden tiimiin. Viikkostartissa kävimme läpi edellisen viikon mieleenpainuvimmat työt sekä alkavan viikon tärkeitä tapahtumia. Samalla katsoimme, miltä edellisen viikon myynnit näyttivät ja tavoitteita alkavalle viikolle.

Palaverin jälkeen aukesi konttorin kassapalvelut. Kahden ja puolen tunnin aikana asiakkaita kävi tasaisesti. Tehtävät olivat lähinnä rahan nostoa, talletuksia sekä tilisiirtoja. Kassan tarkoituksena on mahdollistaa rahan nosto sekä tilille pano konttorissa, ja sen vuoksi kyseiset tapahtumat ovat pääosassa kassapalvelun aikana. Osa asiakkaista haluaa yhä maksaa laskunsa kassalla ja se on toiseksi työllistävin tehtävä kassan aukioloaikana. Lisäksi muutama asiakas halusi vaihtaa verkkopalvelutunnuksena uusiin. Yleensä vaihdon syynä on vanhojen tunnusten unohtuminen, niiden kadottaminen tai huijauksen uhriksi joutuminen. Verkkopalvelutunnuksiin kohdistuvien huijauksien määrä on kasvanut selvästi ja huijauksen uhreiksi joutuneita asiakkaita käy kassalla useampana päivänä viikossa. Harvinaisempaan tehtävänä kassan aikana oli maksuosoituksen lunastaminen. Maksuosoitus on rahalähetys yritykseltä tai yhteisöltä, joka haluaa palauttaa liikaa maksettuja maksuja ja heidän tiedoissaan ei ole saajan tilinumeroa (OP Ryhmä b). Hyvin harvoin tulee maksuosoitusten lunastuksia ja jouduinkin hieman kertaamaan, miten se hoidetaan. Sain hoidettua lunastuksen pienen muistelemisen jälkeen ja asiakas sai hänelle kuuluvat palautukset.

Kassan päättymisen jälkeen asiointi konttorilla onnistuu vain ajanvarauksella. Tiedossa oli yksi ajanvaraus kuolinpesän asioiden hoitoon liittyen. Tapaamisen aikana jaoimme kuolinpesän varat osakkaille. Varojen jakoa varten asiakkaat toivat mukanaan jakokirjan, jonka avulla pystyin jakamaan jokaiselle oikean määrän varoja. Jakokirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, johon on kirjattu, kuinka kuolinpesän omaisuus on jaettu (Minilex).

Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjassa alkoi nuorten haku ja pankin sosiaalisen median kanaville täytyi jakaa asiasta tieto. Nuorten haun alkaessa julkaistaan tiedot mukana olevista yhdistyksistä sekä kesätyöpaikoista ja nuorten on mahdollista hakea töitä haluamastaan yhdistyksestä tai yhdistyksistä.

Päivän päätteeksi kävin läpi pankin sekä oman tiimini työlistat ja sähköpostin. Kyseisten kanavien kautta tulee erilaisia tehtäviä hoidettavaksi. Suurin osa siirretään oikean henkilön hoidettavaksi ja omalle tiimille kuuluvat toimeksiannot sekä soittopyynnöt hoidan itse. Tällä kertaa listat sekä sähköposti tuli käytyä nopeasti läpi ja lähinnä tehtävät tuli siirrettyä oikeille henkilöille hoidettavaksi.

Päivä sujui hyvin eikä vastaan tullut ongelmia. Myös maksuosoituksen lunastaminen onnistui, vaikka edellisestä kerrasta oli kulunut jo aikaa. Päivän tavoitteena oli suorittaa kaikki suunnitellut asiat ja siinä onnistuin.

Torstai 17.3.

Suunnitelmana on työskennellä etänä eli konttorin sijaan kotona. Syynä etäpäivälle on APV1 tenttiin lukeminen. Opiskelun lisäksi tarkoitus on hoitaa työlistojen tehtävät sekä sähköpostit.

Suurin osa päivästä meni APV1 tenttiin lukiessa. APV1 tentillä tarkoitetaan sijoituspalvelututkintoa. Päivän teemana oli opiskella kansantaloutta sekä yritysten tilinpäätöstä. Opiskelut hoituivat verkkokurssin avulla ja sitä kautta oli erilaisia luentovideoita sekä harjoitustehtäviä.

Työlistalta hoidin tehtävät, mitkä pystyin tekemään kotona. Etänä ei saa tehdä lainkaan rahatapahtumia eli niitä vaativat tehtävät siirsin kollegoideni hoidettavaksi. Loput päivästä meni selvittäessä alaikäisen ASP tilin avausta. ASP tili on asuntosäästämiseen tarkoitettu tili. Yleensä se avataan vasta täysi-ikäisenä, mutta sen avaaminen alaikäisenä on mahdollista. Ohjeistus on kuitenkin hieman erilainen ja asia oli minulle täysin uusi. En ollut aiemmin avannut ASP tiliä edes täysi-ikäiselle. Sain selvitettyä, kuinka tili tulee avata ja ohjeistin asiakkaita sen kanssa.

Päivä oli suunnitelman mukainen. Se oli oman osaamiseni kannalta erittäin hyödyllinen. Sain keskittyä rauhassa opiskeluun. Lisäksi vastassa oli minulle täysin uutena asiana alaikäisen ASP tilin avaus. Kokonaisuutena hyvä ja ammatillisesti kehittävää päivää.

Näistä kahdesta päivästä maanantai oli hyvin tavanomainen työpäivä. Se sisälsi kassan sekä ajanvarauksen ja muita lyhyempiä työtehtäviä. Kassapalvelut etenevät lähes päivittäin saman kaavan mukaisesti. Asiakkaat haluavat lähinnä nostaa rahaa tileiltään sekä maksaa laskuja. Välillä mukaan mahtuu muitakin tehtäviä ja maanantaihin 14.3. mahtuikin muutama esimerkki poikkeavasta tehtävästä. Oman kehittymisen kannalta uudet tehtävät ovat hyödyllisiä, koska niiden avulla osaamisen laajentaminen on mahdollista. Kassapalveluissa voi tulla vastaan todella laajasti erilaisia tehtäviä. Osa tehtävistä on tuttuja kuten maanantain verkkopalvelutunnusten vaihto. Toisaalta voi tulla vastaan tehtäviä, jotka ovat täysin uusia ja silloin pyydän avuksi kollegan, jolla on asiasta tietoa. Monesti tulee hoidettavaksi pidempiä ja monimutkaisempia asioita, joiden hoito jätetään kassan jälkeiselle ajalle tai varataan asiakkaalle aika. Tällaiset pidemmät ja monimutkaisemmat tehtävät ovat yleensä hyvin mielenkiintoisia ja samalla tukevat kehitysprosessia. Jokaisen uuden tehtävän myötä oma tieto laajenee ja jatkossa tietää, mistä on kyse, kun samanlainen tehtävä tulee vastaan.

Ajanvarauksia tulee päivästä riippuen noin 1–5 kappaletta. Maanantaihin sisältyi yksi ajanvaraus, jonka sisältönä oli kuolinpesän varojen jako. Päivittäisiä pankkiasioita hoidettaessa tehtäviä on hyvin paljon erilaisia ja kuolinpesiin liittyen tulee paljon hoidettavia asioita. Kuolinpesiin liittyvät tehtävät kehittävät osaamista hyvin, koska jokainen pesä on hieman erilainen. Osakkaita on erilaisia määriä ja varallisuus hyvin vaihtelevaa. Työni kannalta merkittävä taito on opetella tarkastelemaan kuolinpesän erilaisia asiakirjoja. Esimerkiksi

sukuselvityksistä on osattava tarkastaa kuolinpesän osakkaat ja perukirjojen sisällöstä tulee osata tarkistaa työtehtävän kannalta tärkeät asiat kuten, onko olemassa testamenttia. Osaamiseni tukena käytän kuolinpesiin liittyviä ohjeistuksia sekä pyydän apua kokeneemmilta kollegoilta.

Torstai 17.3. tuki tavoitettani suorittaa sijoituspalvelututkinto. Päivän tarkoituksena oli opiskella tulevaa tenttiä varten. Opiskelun aiheena oli kansantalous ja yrityksen tilinpäätös. Nämä aiheet sisältyvät tentin laajimpaan osioon markkinat, talous ja taloudellinen informaatio. Molemmat kuuluvat suurella painotuksella oleviin aihealueisiin. Etäpäivät ovat minulle harvinaisia, mutta opiskelun tuloksen kannalta hyödyllisiä. Konttorilla on aina hälinää ja keskittyminen sen myötä haastavaa. Tälle etäpäivälle sain toistakin tavoitettani tukevan tehtävän, sillä uutena asiana ASP-tilin avaus alaikäiselle tukee päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutehtävissä tarvittavaa osaamista. Vaikka asiakkaan kanssa käydyn keskustelun yhteydessä ei tiliä vielä avattu, avattiin se kaksi viikkoa myöhemmin.

Seuraavaksi pätkä päiväkirjasta liittyen alaikäisen ASP-tilin avaukseen. *Toisesta Osuuspankista oltiin yhteydessä ja kysyttiin voinko auttaa. Heidän konttorillaan oli meidän asiakkaamme, jolle täytyi avata ASP-tili. Tilin avaus täytyy hoitaa asiakkuuskonttorissa, joten otin tehtävän hoitaakseni. Asia oli ennestään tuttu, koska se koski alaikäisen ASP-tilin avausta, josta olin keskustellut asiakkaiden kanssa jo aiemmin. Kyseinen tili avattiin alaikäiselle. Erona täysi-ikäisen tiliin on, että sinne voi laittaa vain lapsen itsensä työllä tienaamia varoja ja varojen osalta täytyy raportoida vuosittain, että voidaan olla varmoja varoja koskevan säännön täyttymisestä. Alaikäisen kohdalla tulee valita, aloitetaanko lisäkoron laskenta heti vai vasta asiakkaan täyttäessä 18 vuotta. (Valtiokonttori 2024.)* Tehtävä oli kehittymisen kannalta hyödyllinen, koska kyseinen ASP-tili oli ensimmäinen avaamani, koska en ollut avannut kyseistä tiliä edes täysi-ikäiselle henkilölle.

Maanantai 21.3. oli hieman normaalista poikkeava työpäivä ja seuraavaksi päiväkirjan kuvaus päivästä.

Maanantai 21.3.

Tavallisesti maanantait teen töitä Virtain konttorilla. Tällä kertaa suunnitelmissa on työskennellä päivä Kihniön konttorilla. Tarkoituksena on käydä vierailulla Kihniön Yhtenäiskoululla kahdeksaluokkalaisten tunnilla. Lisäksi suunnitelmissa on hoitaa työlistat ja sähköpostit.

Kouluvierailun teemana oli Ajokortti työelämään tunti 8 luokkalaisille. Tunnin aikana kerroin omasta työstäni, OP Ryhmästä sekä Ylä-Pirkanmaan Osuuspankista. Lisäksi kerroin lyhyesti, miten 15-vuotias voi hoitaa raha-asioitaan.

Työlistoilta ja sähköpostista tuli paljon töitä iltapäiväksi. Selvitin kuinka ja koska voin luovuttaa asiakkaalle osakekirjan. Uutena asiana minun täytyi lopettaa luotollinen tili. Lopetusta varten etsin ohjeistuksen ja varmistin vielä kollegalta lopetusta tehdessä, että kaikki menee varmasti oikein. Lisäksi täytin ulkomaanmaksuja varten lomakkeet sekä maksoi pari laskua.

Päivä sujui hyvin suunnitelman mukaisesti. Päivä oli normaalista poikkeava, koska hoidettavana ei ollut kassapalvelua ja olin eri paikkakunnalla töissä kuin yleensä. Kouluvierailut ovat hyviä muutoksia tavalliseen työpäivään ja niiden avulla pääsen kehittämään omia sosiaalisia taitojani. Pidin nuorille tunnin diaesitystä hyödyntäen. Tuntien pito on minulle uutta ja jokainen pidetty tunti rohkaisee minua, kehittää esiintymistäni sekä kykyäni artikuloida selvästi. Uutena asiana tuli opittua luotollisen tilin lopetus. Niitä harvoin tulee vastaan, mutta tällä kertaa pääsin harjoittelemaan lopetusta.

Sosiaaliset taidot ovat asiakaspalvelutyössä tärkeässä asemassa ja yhtenä tavoitteena on niiden kehittäminen. Koska tavoitteenani on myös päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutehtävissä kehittyminen, sosiaalisten taitojen kehittäminen tavoitteella haetaan enemmän taitoa puhua ryhmille sekä sidosryhmille eikä niinkään asiakkaille. Taitoa pyrin kehittämään yhteistyön avulla sekä pitämällä oppitunteja kahdeksas- ja yhdeksäsluokkalaisten sekä digiopastuksia senioreille. Seurannan ajalle osui useampi vierailu kouluilla sekä oppilaiden vierailuja pankilla. Ensimmäisenä oli Ajokortti työelämään oppitunti Kihniön yhtenäiskoulun kahdeksannelle luokalle. Ajokortti työelämään tuntien tarkoituksena on kertoa työstäni pankissa ja millainen työpaikka pankki on. Lisäksi lyhyt katsaus 15-vuotiaan pankkiasioiden hoitoon. Ajokortti työelämään tunnit hoidetaan yhteistyössä paikallisten 4H yhdistysten kanssa. Huhtikuun aikana oli hoidettavana sekä Virtain että Ruoveden yhdeksäsluokkalaisten tunnit. Tuntien teemana on taloustaitojen hallinta. Tarkoituksena on antaa nuorille tietopohja oman talouden hallinnalle. Esimerkiksi miten voi säästää, mistä koostuu tulot ja menot sekä mitä on laina. Nuorien on hyvä tietää oman talouden rakenteesta ennen omilleen muuttoa. Tuntien aikana käydään lisäksi läpi laskujen maksua sekä pikavippien haitallisuutta.

Ennen taloustaitotuntien ja Ajokortti työelämään tuntien pitoa, tehtäväni on suunnitella sekä tehdä esitys. Esityksien täytyy koostua edellä mainituista asioista ja mahtua ajallisesti oppituntin kestolle annettuun aikaan. Suurin haaste sosiaalisten taitojen näkökulmasta ajateltuna, on asioiden kertominen ymmärrettävästi ja selkeästi. Nuorien on ymmärrettävä, mistä puhun ja se luo oman haasteensa tuntien pitoon ja suunnitteluun. Mielenkiinnon ylläpitäminen koko oppituntin ajaksi on oma haasteensa. Sosiaalisia taitoja on hyödynnettävä myös kommunikaatioon nuorten kanssa. Olen pyrkinyt lisäämään tuntien sisältöön tehtäviä, jotka lisäävät vuorovaikutusta itseni ja nuorten välillä. Tuntien pidossa tarvitaan

kärsivällisyyttä sekä hyvä kommunikaatiotaitoja. Näiden taitojen kehittäminen on tärkeää, koska niitä tarvitsee muissakin työtehtävissä.

Sosiaalisia taitoja tarvittiin myös Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjan osalta. Koska suurin vastuu Ylä-Pirkanmaan Osuuspankin osalta oli minulla, täytyi minun kommunikoida paikallisten yhdistysten kanssa. Ennen seurannan alkua oli valittu yhdistykset, jotka olivat hakenneet tukea nuorten palkkaamiseen. Yhdistysten valinnan jälkeen on vuorossa nuorten haku, joka alkoi seurannan ensimmäisenä päivänä. Yhdistykset hoitavat itse nuorten hakemukset ja palkkaamisen. Tehtäväni oli markkinoida hakua sosiaalisen median kanavilla. Tärkein tehtäväni oli auttaa ja ohjeistaa yhdistyksiä kampanjan osalta. Minun tuli osata ohjeistaa ja auttaa tarpeen mukaan sekä informoida yhdistyksiä kampanjan eri vaiheista. Nuorten haku päättyi huhtikuun aikana, jonka jälkeen 19.4. olin yhteydessä mukana oleviin yhdistyksiin. Tarkoituksena selvittää tulivatko tuetut paikat täyteen ja sen myötä tehdä mahdollisia muutoksia, jos on tarvetta.

Sijoituspalvelututkinnon suorittaminen vaatii paljon opiskelua. Opintoja tuettiin töissä ja sain käyttää työaikaan opiskeluun sovitussa määrin. Kaksi kokonaista työpäivää sain hoitaa etänä keskittyen opiskeluun. Toinen päivä oli jo aiemmin esille tullut torstai 17.3., jonka aikana tein myös muutaman muun työtehtävän. Perjantaina 13.5. työskentelin etänä ja tämän päivän käytin ainoastaan opiskeluun. Sain keskittyä tenttiin valmistavaan verkkokurssiin sekä aineistoihin. APV1 tenttiin valmistavalle kurssille kuului myös luentoja. Luennot olivat pituudeltaan kolme tuntia ja sain hoitaa ne työajallani. Niitä oli kerran kuukaudessa kevään ajan ja viimeinen luento oli 16.5. Työajalla suoritettu opiskelu on kuitenkin vain pieni osa opiskeluun käytettyä aikaa. Aihealueiden ollessa laajoja täytyi minun käyttää paljon myös omaa aikaani. Erityisesti tentin lähestyessä. Tentti on pituudeltaan kolme tuntia ja suoritin sen 2.6. Tentin sisällön olen avannut tarkemmin kappaleessa 3. MiFID II ja Sijoituspalvelututkinto (APV1).

Suurin osa työstäni on asiakaspalvelua. Niin kassapalveluissa kuin myös ajanvarauksella. Päivät ovat tavallisesti aiemmin esimerkkinä annetun maanantain 14.3. mukaisia. Neljänä päivänä viikossa aamut kuluvat kassapalvelussa ja iltapäivät ajanvarausten parissa. Näiden tehtävien lisäksi olen tavoitettavissa puhelimitse sekä sähköpostin ja verkkoviestien kautta. Asiakkaita kohtaan kasvokkain sekä puhelimesta ja verkkoneuvotteluissa. Hoidettavia asioita on laajasti erilaisia. Esimerkiksi edellä mainitut kuolinpesien asiat. Lisäksi paljon kohtaamisia alaikäisten pankkipalveluiden osalta, uusia asiakkaita sekä nykyisten asiakkaiden pankkipalveluiden päivitystä. Päivittäisten pankkipalveluiden parissa työskentely vaatii laajaa osaamista tehtävien monipuolisuuden vuoksi.

Tapaamisten aikana on huomioitava useita eri seikkoja. Esimerkiksi lasten pankkiasioita hoitaessa on oltava tarkkana, minkä ikäisestä lapsesta on kyse. Aina on oltava tarkkana, että pankkiasioita hoitamaan tulleella henkilöllä on varmasti oikeus niitä hoitaa. Uutta asiakkuutta avatessa on oltava valppaana, että kaikki on varmasti niin kuin pitää ja kaikki asiakkaan antamat tiedot ovat oikein. Yhtenä tärkeimpänä asiana on asiakkaan henkilöllisyyden todentaminen jokaisen kohtaamisen aikana. Oli kyseessä sitten tapaaminen kasvokkain, puhelimesta tai verkossa. Todentaminen tulee aina hoitaa voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Ohjeistus on tehty säädösten mukaisesti.

Seurannan aikana vastaan on tullut paljon erilaisia tehtäviä päivittäisten pankkiasioiden parissa. Olen päässyt kehittämään osaamistani sekä uusien tehtävien että vanhojen tutumpien tehtävien parissa. Hoidettavanani on ollut paljon lasten ja nuorten pankkiasioita sekä itselleni haastavimpana ulkomaalaisten asiakkuuksia. Ulkomaalaiselle asiakkuutta avatessa on huomioitava monia eri seikkoja ja ohjeistukset ovat tarkkoja. Ohjeistuksissa on hieman eroa riippuen, mistä maasta asiakas on kotoisin. Tarvitseeko hän oleskeluluvan vai onko hän jonkun EU maan kansalainen. Lähes jokaisen tapaamisen osalta olen tarkastanut voimassa olevan ohjeistuksen, että kaikki menee varmasti oikein.

Kehitysprosessin kannalta jokainen päivä on hyödyllinen. Vaikka päivän tehtävät olisivatkin ennestään tuttuja asioita, vahvistavat ne omaa osaamista. Osaaminen päivittäisten pankkiasioiden parissa kehittyy jokaisen työtehtävän myötä. Välillä tulee vastaan myös tehtäviä, jotka tukevat sijoituspalvelututkinnon suorittamista sekä sosiaalisten taitojen kehittämistä. Jokainen tavoitteeni tukee toistaan ja seurannan aikana hoidetut asiakas kohtaamiset, kouluvierailut sekä sijoituspalvelututkintoon opiskelut tukevat kokonaisuutta tässä kehitysprosessissa.

5.3 Taso seurannan päätyttyä

5.3.1 Osaaminen päivittäisten pankkiasioiden asiakaspalvelutehtävissä

13 viikon aikana työkokemukseni laajeni ja osaaminen kasvoi. Monet erilaiset tehtävät tulivat tutuksi. On haastavaa sanoa mitään konkreettista kehityskohtaa, koska päivittäisten pankkiasioiden asiakaspalvelutehtävissä kehittyminen on hyvin laaja tavoite. Tavoitteena se ei sisällä yhtä tiettyä asiaa. Osaamiseni on kuitenkin kasvanut ja jokainen uusi tehtävä on laajentanut osaamistani. Seurannan aikana olen oppinut avaamaan ASP-tilin alaikäiselle, käymään läpi kuolinpesän asiakirjoja sekä tarkastelemaan asiakkaiden palveluita kokonaisuutena. Nämä ovat kuitenkin hyvin pieni osa laajaa osaamisen kokonaisuutta.

Omasta näkökulmastani tärkein kehittyminen on tapahtunut omassa itsevarmuudessani. Jokainen asiak kohtaaminen kasvattaa omaa itsevarmuuttani. Kohtaamiset vahvistavat tunnetta, että osaan hoitaa työnkuvani mukaiset tehtävät vaaditun tason mukaisesti. Seuran alkaessa olen osannut monet tehtävät teoriassa, mutta varmuutta olen tarvinnut paljon lisää. Alussa hoidin asiakaskohtaamisten aikana sen asian, minkä vuoksi asiakas on ottanut yhteyttä. Keskittyminen on painottunut niin tarkasti tietyn asian hoitamiseen, että asiakas ja hänen palvelunsa eivät ole olleet minulle kokonaisuus. Kokemuksen kertyessä olen oppinut laajentamaan omaa ajattelua ja tarkastelemaan asiakkaan kaikkia palveluja kokonaisuutena. Tästä on iso hyöty minulle sekä tietysti myös kohtaamilleni asiakkaille.

Pitkään ajattelin, että kehittyäkseni paremmaksi tarvitsen paljon uusia ja erilaisia tehtäviä. Toki on totta, että osaamisen laajentamiseksi tarvitaan uusia ja erilaisia tehtäviä, mutta en koe sitä kehityksen kannalta merkittävimmäksi asiaksi. Tarkastellessani päiväkirjaa seuran ajalta huomaan, että oma ajatteluni on kehittynyt. Asiakkuuksien lisäksi tarkastelen myös tätä asiaa kokonaisuutena. Jokainen päiväkirjaan merkitty asia on lähes aina yksi tietty työtehtävä. Olen aina hoitanut tehtävän, mutta en ole syventynyt asiakkaan palveluihin kokonaisuutena. Olen tehnyt asiakkaille tarvekartoituksia, mutta ajatus niiden taustalta on puuttunut. En ole sisäistänyt oikeasti, miksi teen kartoituksen vaan olen vain tehnyt sen ohjeistukseni mukaisesti. Ohjeistuksia on seurattava, mutta kokemuksen avulla on mahdollista laajentaa omaa ajattelua sekä työskentelyä ohjeiden ja säädösten sisällä.

Jokainen asiak kohtaaminen on lisännyt varmuutta omaan työskentelyyn. Sen myötä kohtaamiset etenevät sujuvammin ja oma itsevarmuus helpottaa asiakkaan kanssa kommunikointia. Jos ei itse pysty luottamaan omaan työskentelyyn ja kokee olonsa epävarmaksi tapaamisten aikana, heijastuu se suoraan myös asiakkaalle. Vaikka kaikki hoituisi oppikirjan mukaisesti, mutta asiakaspalvelija on epävarma työstään, on asiakkaan hyvin vaikea luottaa omia asioitaan hoidettavaksi. Tehtävien tullessa tutuksi on työskentely tuntunut helpommalta.

Varmuuden ja kokemuksen lisäksi on ollut tärkeää oppia pankin tarjoamat tuotteet ja palvelut. Vaikka olen opiskellut tuotteista ja palveluista jo ennen seuran alkua, on ne tulleet tutuksi vasta käytännön kautta. Itselläni on ollut tapana käydä esimerkiksi korttien tarkat tiedot läpi ennen asiakaskohtaamista, koska valmistautuminen helpottaa asiakkaan kanssa keskustelua. Kun tiedot on käynyt läpi useamman kerran viikossa 13 viikon ajan, on ne tulleet hyvin tutuksi. Tuotteiden ja palveluiden tunteminen helpottaa jokapäiväistä työskentelyä ja tekee oman olon myös varmemmaksi.

Vaikka olen ollut koko pankissa työskentelyn ajan ollut tietoinen myynnin merkityksestä, on se selvinnyt kunnolla vasta ajan kanssa. Työskentely asiakkaiden kanssa on tuntunut

minusta alusta asti helpolta. Myynnin merkitys työssäni on kuitenkin ollut suuri haaste. Haasteen on luonut oma kokemattomuus, epävarmuus sekä tuotteiden heikko tuntemus. Tähän haasteeseen on kuitenkin auttanut aika sekä useat toistot. Työn tullessa tutumaksi kohtaaminen kerrallaan olen saanut varmuutta myös myyntiin.

Kokonaisuudessaan seurantajakso on ollut hyvin kehittävä. Selatessani päiväkirjaa palasin ihan alkuun maaliskuulle 2022. Tehtävät itsessään ovat pysyneet koko ajan samana, mutta oma ajattelu on muuttunut. Yksittäiset tehtävät ovat kokemuksen myötä laajentuneet. Kohtaamiset asiakkaiden kanssa on saanut erilaisen merkityksen. Tärkeimpänä olen kerännyt paljon itsevarmuutta työskentelyyn ja olen oppinut katsomaan asioita kokonaisuuksina. Kohtaaminen ei enää sisällä vain esimerkiksi verkkopankkitunnusten vaihtoa, vaan silloin käydään läpi koko asiakkaan palveluiden kokonaisuus. Vastaan on tullut myös uusia asioita ja niiden myötä asiakkaiden palveleminen sekä kokonaisuuksien hahmottaminen on helppottunut.

5.3.2 Osaaminen sijoituspalvelututkinnon suorittamiseksi

Sijoituspalvelututkinnon suorittaminen vaatii paljon opiskelua ja se vie suuren määrän sekä työaikaakin että omaa aikaa. Tavoite itsessään on hyvin konkreettinen, koska tutkinnon saavuttamiseksi on läpäistävä APV1 tentti ja sitä varten tulee opiskella. Hyöty, mitä tutkinnon suorittaminen minulle tuo, on hyvin suuri. Tarvitsen sitä sekä oman ammattitaidon kasvatamiseen että uralla etenemiseen. Opinnot sisältävät hyvin paljon asiaa ja opiskeltavia aihealueita on paljon. Lähes koko opiskeluihin käytetty aika sisältyy seurantajakson ajalle, sillä tentin suorituspäivä oli kesäkuun toinen.

Kevään opintojen tavoitteena oli suorittaa tentti hyväksytysti. Valitettavasti opiskeluni eivät riittäneet tentin läpäisyyn ensimmäisellä yrityksellä. Tentin läpäisyyn vaatimuksena oli, että 60 % vastauksista tulisi olla oikein. Oma tulokseni oli 56 % oikein. Vaikka tulos oli lähellä vaadittua, ei se kuitenkaan riittänyt läpäisyyn. En saanut suoritettua sijoituspalvelututkintoa vielä seurannan aikana, vaikka se olikin tavoitteena.

Jatkoin kuitenkin opiskelua, koska sijoituspalvelututkinnon suorittaminen oli yhä henkilökohtainen tavoitteeni. Tavoitetta myös tuettiin hyvin töissä, mutta nyt jouduin hoitamaan kaikki opiskelut vapaa-ajallani. Vaikka lukeminen keskittyi vapaa-ajalle, sain kollegoilta paljon vinkkejä sekä apua tulevaan tenttiin. Opinnot tuottivat tulosta, koska sain sijoituspalvelututkinnon suoritetuksi syksyllä 2022.

Tavoite toi mukanaan enemmän työtä kuin oletin. Suurimpana haasteena oli osiot sijoituspalveluiden sääntely ja sijoittamisen verotus sekä sijoitustuotteet ja sijoittaminen. Molemmat osiot sisälsivät itselleni haastavia aihealueita. Verotuksen sisäistäminen oli haastavaa

ja vaati paljon opiskelua. Koska minulla ei ollut sijoittamisesta lainkaan koemusta ennakkoon, oli arvopaperimarkkinat sekä sijoittamisen eri muodot alkuun hyvin haastavia aiheita. Nämä osiot vaikeuttivat tutkinnon suorittamista ja vaativat erityisen paljon opiskelua.

Haasteista huolimatta olen suorittanut sijoituspalvelututkinnon hyväksytysti. Seurannan aikana käyty tenttiin valmistava verkkokurssi oli hyvin hyödyllinen sekä kaikki aiemmin mainitut opiskeluun käytetyt päivät. Yksikään opiskeluun käytetty hetki ei ole mennyt hukkaan, koska tutkinto on suoritettu ja saan työskennellä myös sijoituksen parissa. Tutkinnon suorittamisen myötä olen päässyt laajentamaan osaamistani myös sijoituksen ja säästämisen pariin.

5.3.3 Sosiaaliset taidot

Sosiaalisuus on aina ollut minulle luontevaa ja olen kokenut olevani sosiaalisesti lahjakas. Kevään 2022 aikana olen kuitenkin huomannut, että paljon kehitettävää löytyy. Tavoitteenani oli kehittää taitoani puhua suuremmille ryhmille sekä kykyä kommunikoida pankin sidosryhmien kanssa. Molemmat taidot kehittyvät vain kokemuksen kautta. Kevään aikana hoidinkin useita nuorten taloustaitotunteja sekä Kesäduuni OP:n piikkiin -kampanjaa yhteistyössä paikallisten yritysten kanssa. Ajokortti työelämään tuntien osalta tarvitaan myös taitoa kommunikoida sidosryhmien kanssa, sillä niiden pitämisestä sovitaan paikallisen 4H yhdistyksen kanssa.

Kehityskohteita löytyi ja myös paljon mahdollisuuksia kehittymiselle. Alkuun taloustaitotuntien pito tuntui haasteelliselta. Tunnit pidettiin yhdeksäsluokkalaisille ja heidän mielenkiintonsa saaminen tuntui vaikealta. Alussa myös jännitin kovasti tunteja ja se heijastui itse opetustilanteeseen. Jännitys hellitti toistojen avulla. Jännityksen helpottaessa myös oman kommunikoinnin taso parantui. Jokainen opetettu tunti lisäsi omaa varmuuttani tekemiseen. Oma itsevarmuus helpotti tuntien pitoa ja nuorten mielenkiinto pysyi paremmin yllä tuntien ajan.

Kertynyt kokemus näkyi myös tuntien rakenteessa. Opin kokoamaan tunnit rakenteellisesti paremmin. Nuorten mielenkiinto oli saatava heti alussa ja esimerkiksi tähän keinoksi kehitin tehtävän, jonka avulla nuoret pääsivät osallistumaan tuntiin. Opin käyttämään annetun ajan hyödyllisesti ja näin sain kaikki tarvittavat asiat mahtumaan tunnin sisältöön.

Sidosryhmien kanssa kommunikointi kehittyi samalla tavoin kokemuksen kautta. Alussa haastavinta oli itse olla yhteydessä ja tuoda asiat mahdollisimman ymmärrettävästi esille. Jokainen keskustelu ja sähköposti sujuvoitti omaa toimintaani.

Seurannan aikana omat taitoni ovat kehittyneet. Tärkeimpänä oppina on ollut toistot. Jokainen opetettu tunti tai kohtaaminen kehitti taitojani paremmaksi. Seurannan jälkeen olen pitänyt tunteja sekä hoitanut kampanjoita. Tällä hetkellä ne sujuvat lähes ilman haasteita. Oma itsevarmuuteni on parempi enkä enää jännitä etukäteen tunteja tai muita kohtaamisia. Näistä asioista on tullut arkipäiväisiä ja niihin on kehittynyt omat rutiinit.

6 Yhteenveto ja pohdinta

Seurantajakson alkaessa ammatillinen osaamiseni oli murrosvaiheessa. Vastuuni oli kasvanut ja paljon uusia tehtäviä tuli vastaan. Oman osaamisen kehittäminen oli vahvasti mukana jokaisessa työpäivässäni. Aika oman työskentelyn seurannalle oli ihanteellinen. Ajatuksena työn taustalla oli mahdollisuus seurata omaa kehittymistä kevään 2022 ajan.

Työn tavoitteeksi asetettiin oman osaamisen kehittäminen paremmaksi. Tavoite jaettiin kolmeen eri painotuksella olevaan osaan, jotka olivat päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutyössä tarvittavien taitojen kehittäminen, sijoituspalvelututkinnon suorittaminen sekä sosiaalisten taitojen kehittäminen. Suurin painotus oli päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutyössä tarvittavien taitojen kehittämisessä. Siitä hieman pienemällä painotuksella sijoituspalvelututkinnon suorittaminen ja pienin painotus sosiaalisten taitojen kehittämiselle. Jokainen tavoite on oman ammatillisen kehittymisen kannalta tärkeä, mutta tavoitteiden painotus on tehty työtehtävieni määrän mukaan.

Seurannan alkaessa kokemusta oli eniten päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutyöstä. Tarve kehittyä oli kuitenkin suuri. Kehitysprosessiin sisältyi paljon työtunteja sekä erilaisia asiakaskohtaamisia. Jokainen kohtaaminen kehitti omaa työskentelyä eteenpäin. Sijoituspalvelututkinnon suorittamiseksi käytin opiskeluun paljon aikaa. Vaikka en läpäissyt APV1 tenttiä ensimmäisellä yrityksellä, ei opiskellut tunnit mennyt hukkaan, koska sain tutkinnon kuitenkin suoritetuksi. Sosiaalisten taitojen osalta kehitystä on tapahtunut. Merkittävintä kehittymisen kohde on oma itsevarmuus, joka on kasvanut merkittävästi, kun tulee tilanne puhua suuremmille ryhmille. Se ei aiheuta minulle enää jännitystä vaan saan pidettyä itseni hyvin kasassa ja tehtyä selkeän ja informatiivisen esityksen.

Päiväkirjaan kirjattuihin työpäiviin palaaminen myöhemmin oli itsessään kehittävä kokemus. Asioiden läpikäynti uudelleen sai minut analysoimaan omaa työskentelyä tarkasti. Kirjoittamisen aikana olenkin huomannut, kuinka paljon oma ajatteluni on kehittynyt kevään 2022 aikana. Ei ole vain yksittäisiä tehtäviä vaan kaikki kohdatut asiakkaat ovat kokonaisuuksia.

Työlle asetetut tavoitteet täyttyivät. Oma osaamisen päivittäisten pankkipalveluiden asiakaspalvelutehtävissä on kehittynyt ja vastuu kasvanut. Sosiaaliset taidot ovat parantuneet kasvaneen itsevarmuuden myötä. Sijoituspalvelututkinnon suorittaminen viivästyi alkupe-
räisestä suunnitelmasta. Tavoitteeni oli suorittaa tutkinto ja toivoin saavani APV1 tentistä hyväksytyin tuloksen ensimmäisellä yrityksellä. Vaikka tutkinnon saaminen viivästyi, lasken silti tavoitteen saavutetuksi. Jokainen opiskeltu hetki tuki tavoitettani suorittaa tutkinto ja lopulta sainkin sen suoritettua.

Lakien ja säädösten merkitys työssäni on hyvin merkittävä. Jokainen tehty asia liittyy niihin. Teoreettisessa osuudessa käyn tarkemmin läpi finanssialaa sekä erilaisia säädöksiä, jotka ohjaavat työntekoa. Vaikka töissä olen tietoinen, miten asiat kuuluu tehdä, että varmasti kaikki menee ohjeistuksen mukaisesti, oli teoreettinen tietopohja näiden osalta minulle jokseenkin vieras. Tutustuminen aiheeseen teoreettisesti vahvisti työn tavoitteita.

Oman työn seuranta ja siihen myöhemmin palaaminen, on ollut hyvin kehittävä kokemus. Olen saanut työstä hyvin paljon. Kehittymisprosessini ei kuitenkaan pääty tähän, vaan tavoitteet tulevalle on jo asetettu. Tarkoituksena on jatkaa finanssialan työtehtävien parissa vielä jatkossakin. Olen asettanut itselleni uudeksi kehittymisen tavoitteeksi kasvattaa omaa osaamista säästämisen ja sijoittamisen työtehtävien parissa.

Lähteet

APV-sijoitustutkinnot Oy. Sijoituspalvelututkinto (APV1). Viitattu 23.4.2024. Saatavissa <https://apvtutkinnot.fi/tutkinnot/sijoituspalvelututkinto-apv1/>

Duunitori. 2018. Sosiaalisuus on ehkä tärkein työyhteisötaito, muttei suinkaan suosituin. Viitattu 7.5.2024. Saatavissa <https://duunitori.fi/tyoelama/sosiaalisuus-ehka-tarkein-tyoyhteisotaito>

Euroopan keskuspankki a. Banking Supervision Explained. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.bankingsupervision.europa.eu/services/media/html/player.fi.html?youtubeID=qW-5AtmyByc>

Euroopan keskuspankki b. Valvottavien pankkien luettelo. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.bankingsupervision.europa.eu/banking/list/html/index.fi.html>

Euroopan keskuspankki c. 2024. List of supervised entities. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.listofsupervisedentities202404.fi.pdf?eefd6810e78c3ec7fea26e6cc88536d5>

Euroopan keskuspankki d. Valvontatoimet. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.bankingsupervision.europa.eu/banking/tasks/asures/html/index.fi.html>

Euroopan keskuspankki e. Valvontaprioriteetit sekä arvio riski- ja haavoittuvuustekijöistä. Viitattu 23.4.2024. Saatavissa: <https://www.bankingsupervision.europa.eu/banking/priorities/html/index.fi.html>

Euroopan unioni. Euroopan investointipankki (EIP). Viitattu 6.5.2024. Saatavissa: https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-investment-bank-eib_fi

Finanssialalle a.. Finanssimarkkinoiden toimijat. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat.html>

Finanssialalle b. Pankkien tehtävät. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/pankkien-tehtavat.html>

Finanssialalle c. Vakuutuksen periaate. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/vakuutuksen-periaate.html>

Finanssialan Keskusliitto. 2015. Hyvä pankkitapa. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/12/Hyva_pankkitapa.pdf

Finanssiala ry. 2021. Maksupalveludirektiivi PSD2. Viitattu 7.5.2024. Saatavissa <https://www.finanssiala.fi/aiheet/maksupalveludirektiivi-psd2/#/>

Finanssiala ry. 2024. Sijoituspalvelututkinnon (APV1) osaamisvaatimukset. Viitattu 23.4.2024. Saatavissa https://www.aaltoee.fi/media/aalto-ee-documents/apv-tutkinnot/apv_osaamisvaatimukset1_2024_final.pdf

Finanssivalvonta a. Tietoa Finanssivalvonnasta. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/>

Finanssivalvonta b. Peruspankkipalvelut. Viitattu 6.5.2024. Saatavissa <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/pankkipalvelut/peruspankkipalvelut/>

Finanssivalvonta c. Tietoa kaupparaportoinnin tulevista muutoksista. Viitattu 7.5.2024. Saatavissa https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/saantelykokonaisuu-det/mifid-ii-ja-mifir/ntrs_communication_fi.pdf

Finanssivalvonta. 2019. PSD2 muutti maksamista. Viitattu 6.5.2024. Saatavissa <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/maksupalvelut/psd2--toinen-maksupalvelu-direktiivi/>

Heikkanen, S., Sipilä, A. 2020. Sosiaalisia taitoja tarvitaan työelämässä – ja niitä voi harjoitella. Viitattu 24.4.2024. Saatavissa <https://esignals.fi/kategoria/tyoelama/sosiaalisia-taitoja-tarvitaan-tyoelamassa-ja-niita-voi-harjoitella/#bd173faa>

Jokinen, J., Sieppi, A. 2018. Sosiaaliset taidot ovat entistä tärkeämpiä työelämässä. T&Y. 2/2018. Viitattu 24.4.2024. Saatavissa <https://labore.fi/t&y/sosiaaliset-taidot-ovat-entista-tarkeampia-tyoelamassa/>

Minilex. Jakokirja. Viitattu 9.4.2024. Saatavissa Minilex. Jakokirja. Viitattu 9.4.2024. Saatavissa: <https://www.minilex.fi/a/jakokirja>

Nordea Bank. Organisaatio. Viitattu 6.5.2024. Saatavissa <https://www.nordea.com/fi/tietoa-meista/keita-olemme/organisaatio>

Nordnet. Mikä on MiFID II?. Viitattu 7.5.2024. Saatavissa <https://www.nordnet.fi/faq/2593-mikae-on-mifid-ii>

OP Ryhmä a. OP Ryhmä lyhyesti. Viitattu 04.03.2024. Saatavissa <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti>

OP Ryhmä b. Saapunut rahalähetys. Viitattu 9.4.2024. Saatavissa OP Ryhmä b. Saapunut rahalähetys. Viitattu 9.4.2024. Saatavissa: <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/saapunut-rahalahetys>

OP Ryhmä c. Liiketoiminta-alueet. Viitattu 6.5.2024. Saatavissa: <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/liiketoiminta-alueet>

OP Ylä-Pirkanmaa. Tervetuloa asioimaan. Viitattu 05.03.2024. Saatavissa <https://www.op.fi/web/op-yla-pirkanmaa/pankin-esittely>

OP Ylä-Pirkanmaa. 2020. Vuosijulkaisu. Viitattu 04.03.2024. Saatavissa <https://www.op.fi/documents/269568/269683/Vuosijulkaisu-2020/d2d665e6-eb0d-9b1c-56b8-20d9099fee16>

Rahoitusvakaussvirasto. Talletussuojarahasto turvaa talletukset. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://rvv.fi/talletussuojarahasto>

Raulos Ville. 2017. Hyvä vakuutustapa ja Vakuutuslautakunta. Viitattu 22.4.2024. Saatavissa: <https://www.fine.fi/oppaat/julkaisu/hyva-vakuutustapa-ja-vakuutuslautakunta.html>

Valtiokonttori. 2024. ASP-säästäminen ja ASP-laina. Viitattu 15.4.2024. Saatavissa: https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/rahoitus-ja-lainapalvelut/asp-saastaminen-ja-asp-laina/#asp-saastaminen_alaikainen-asp-saastaja