



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Liiketaloustiede: markkinointi	Päivämäärä	27.4.2004
Tekijä	Sanna Aaltio	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	114 + 3 liitettä
Otsikko	Järjellä vai tunteella? Pankinvaihtaminen ja siihen vaikuttavat tekijät		
Ohjaajat	KTT Aino Halinen-Kaila ja KTM Harri Terho		

Tiivistelmä

Tämän tutkielman tarkoitus on kuvata yksityisasiakkaan pankinvaihdon päätösprosessia ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tutkielman tarkoitus selvitetään neljän osaongelman kautta.

1. Minkälainen on pankinvaihtamisen päätösprosessi?
2. Mitkä tekijät altistavat pankinvaihdolle?
3. Mitkä tekijät edistävät pankinvaihtoa?
4. Mitkä tekijät ehkäisevät pankinvaihtoa?

Tutkimuksen yhteistyöyrityksenä toimi Handelsbanken. Tutkimus toteutettiin postikyselynä Handelsbankenin Turun konttorin asiakkaille. Otanta voidaan kutsua ryvästutkimukseksi. Handelsbankenin vaihtaneet asiakkaat muodostivat ryvaksen, josta peräkkäisotannalla Handelsbankenin asiakkaista valittiin 471 viimeksi tullutta aktiivista asiakasta. Vastauksia palautui 212 kappaletta, jotka kaikki hyväksyttiin aineistoon. Aineisto analysoitiin kvantitatiivisesti SPSS-ohjelmalla. Analysoinnissa käytettiin suoria jakaumia, ristiintaulukointia ja faktorianalyysia. Ristiintaulukoinnilla tarkasteltiin pankinvaihdon ilmiön taustalla olevien tekijöiden vaikutusta. Lisäksi faktorianalyysilla tarkasteltiin yksittäisten pankinvaihtoon vaikuttaneiden tekijöiden ryhmittymistä syyryppäiksi.

Tutkielmassa käytettiin Engelin, Blackwellin ja Kollatin (1978) mallia kuluttajan käyttäytymisestä korkean sitoutumisen päätösprosessissa. Asiakas tunnistaa tarpeen, joista suurimpia aineistossa olivat tyytymättömyys entiseen pankkiin ja uuden tai vanhan asuntolainan ottaminen. Informaatiota vastaajat olivat etsineet lähinnä lähipiiriltä ja neuvotteluista pankin kanssa. Mainontaa, Internetiä tai omia kokemuksia ei ollut hyväksikäytetty. Suurin osa vastaajista oli harkinnut ja neuvotellut vain Handelsbankenin kanssa. Arviointivaiheen vastaajat olivat arvioineet kestäneen jonkin aikaa. Lähes kaikki vastanneet olivat jälkikäteen tyytyväisiä vaihtoonsa.

Päätösprosessin lisäksi tarkasteltiin Halisen ja Tähtisen (2002) altistavia, edistäviä ja ehkäiseviä tekijöitä, joille alisteisia olivat Perrienin, Lalonden ja Filiatraultin (1994) selittävät tekijät. Tärkein pankinvaihdon syy odotetusti oli hintoihin liittyvät tekijät. Muut ongelmat liittyivät lähinnä pankkiin ja niitä olivat esimerkiksi kyllästyminen, huono palvelu ja jonottaminen entisessä pankissa. Altistavien tekijöiden lisäksi aineistosta löytyi tekijöitä, joiden teorian perusteella olisi uskonut ehkäisevän tai jopa estävän pankinvaihtoa. Kaikki entisen asiakassuhteen sidokset eivät mitään ilmeisimmin ole olleet yhtä lujia, koska vastaajilla ovat kuitenkin vaihtaneet pankkia. Vaihtokustannusten rooli tässä aineistossa ei myöskään ollut merkittävä. Lisäksi vetovoimatekijöiden rooli oli tässä aineistossa merkittävä. Etenkin Handelsbankenin palvelu oli toiminut pankinvaihtoa motivoivana tekijänä.

Asiasanat	pankit, pankkiala, pankkipalvelut, asiakassuhde
Muita tietoja	