

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduskond
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni osakond

Tarbijate vahetuskäitumine Eesti pangaklientide näitel

Bakalaureusetöö

Tauno Tõhk
Juhendaja: Triin Vihalemm, PhD

Tartu
2007

Sisukord

SISSEJUHATUS.....	3
I TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHA	6
1.1. PEAMISED KASUTATAVAD TERMINID JA KONTSEPTSIOONID	6
1.2. KLIENDISUHTE LÕPPEMISEGA SEOTUD TEOREETILISED KÄSITLUSED.....	9
1.3. VAHETUSKÄITUMISE SEOS RAHULOLUGA	12
1.4. KOLM VAHETUSKÄITUMISE MUDELIT	14
1.4.1. Keaveney vahetuskäitumise mudel	15
1.4.2. SPAT (Switching Path Analysis Technique)	17
1.4.3. PPM migratsioonimudel.....	21
II PROBLEEMI SEADE JA UURIMISKÜSIMUSED.....	23
III METOODIKA.....	25
3.1 VAHETUSTEEKONNA KODEERIMINE	27
3.2 VALIM.....	28
3.3 MEETODI KRIITIKA.....	29
IV TULEMUSED.....	31
4.1 VAHETUSPROTSESSI MÕJUTAVAD TEGURID	31
4.1.1 Suhte pikkus.....	31
4.1.2 Päästikud.....	32
4.1.3 Tõuketegurid.....	33
4.1.4 Kallutajad.....	35
4.1.5 Tagasitõmbetegurid	37
4.1.6 Tõmbetegurid.....	38
4.1.7 Puksiirid.....	39
4.1.8 Emotsioon.....	41
4.1.9 Kaebus.....	43
4.1.10 VahetustEEKONNA pikkus.....	44
4.1.11 VahetustEEKONNA tüüp	45
4.2 VAHETUSTEEKONNAD KOKKUVÕETULT JA KODEERITUNA.....	46
4.3 VAHETUSTEEKONNDADE KOONDTABEL.....	51
4.4 PANGAVAHETUSEGA SEOTUD HINNANGUD JA ARVAMUSED	53
4.4.1 Klientide suhtumine vanasse ja uude teenusepakkujasse	53
4.4.2 Uue teenusepakkuja valimine	57
4.4.3 Arutamine ümbritsevatega, otsustamine.....	58
4.4.4 Kindla panga kliendiks olemise olulisus.....	60
V JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON	63
5.1 SOOVITUSED TEENUSEPAKKUJATELE, EDASISTEKS UURINGUTEKS	67
KOKKUVÕTE	71
SUMMARY	73
KASUTATUD KIRJANDUS.....	75
LISAD	79

Sissejuhatus

Heaolu kasvuga areneva turumajanduse tingimustes on kasvanud inimeste hulk, kes oma sissetulekutelt on atraktiivsed kliendid hulgale teenusepakkujatele. Samas on kasvanud ka konkurents erasektori ettevõtete vahel nende klientide pärast ning kuna turu haaramise periood on lõppemas, tuleb hakata ühest küljest pöörama tähelepanu olemasolevate klientide hoidmisele, teisalt konkurentidelt klientide ülemeelitamisele.

Pangandussektor on üks neist, mis on jõudnud oma arengus lääneriikidega võrreldavale tasemele, kus uusi kliente, kes veel mõne panga kliendid ei ole ning puhta lehena teenusepakkujat valiksid, on suhteliselt vähe – peamiselt noored, kel pangateenustega esimene kokkupuude. Seega on iga klient pangale väärtuslik vara ning aina rohkem tuleb teenusepakkujal tegeleda võimaluste otsimisega kliendi enda juures hoidmiseks.

Selleks, et kliente hoida ning leida viise, kuidas juba mõne panga kliendiks olev tarbija võiks uude panka üle tulla, on vaja mõista, miks kliendid mõnikord ühest pangast teise liiguvad. On need puhtalt ratsionaalsed põhjused, st hind? Või on põhjuseks ebameeldiv kogemus vanas pangas?

Võib arvata, et kõik suuremad pangad tegelevad klientide rahulolu ja lojaalsuse mõõtmisega. Tavaliselt kord aastas tehakse valim klientide seas ning uuritakse valimisse kuuluvatelt klientidelt, mis neile kõige rohkem muret valmistab kui rahulolevad ja lojaalsed need kliendid on. Uuritakse ka käitumuslikke kavatsusi.

Samas põhinevad need uuringud enamasti kvantitatiivsetel meetoditel, mis isoleerib klientide antud vastused kontekstist ning jätab tähelepanuta mingi hetkega seotud konkreetset asjaolud. Sellele, et vaid lojaalsuse ja rahulolu vaatamine ei anna täit pilti olukorrast, viitab ka see, et ka rahulolevad ja lojaalsed kliendid vahetavad teenusepakkujaid ning teisalt jätkavad rahulolematud kliendid tihti peale sama teenuse ostmist.

Suhteliselt vähe on veel Eestis uuritud seda, mis paneb klienti üldse teenusepakkujat vahetama ning kui suur on turgu infoga ülejutavate konkureerivate teenusepakkujate mõju mingi teenusepakkuja kliendi vahetusotsusele.

Käesolev bakalaureusetöö tugineb suuresti samateemalisele seminaritööle, milles tegin ülevaate klientide vahetuskäitumisega seotud teoreetilisest raamistikust ning kohandasin varasemaid vahetuskäitumise teemalisi uuringuid (Keaveney 1995, Roos 1999a, Roos 2002, Roos et al. 2004, Bansal et al 2005) aluseks võttes meetodi Eesti klientide pangavahetuspõhjuste ja vahetusteenuse kirjeldamiseks. Seminaritöö raames viisin läbi pilootintervjuu, mille eesmärgiks oli kohandatud meetodi rakendatavuse kontrollimine ning hüpoteeside ja uurimisküsimuste tarbeks ainese loomine.

Vahetuskäitumise uurimisel on oluline just klientide terviklik nägemus toimunust ning nende tagasisaade vahetamisega seotud olulisematele asjaoludele.

Ehkki vahetusprotsess on tihedalt seotud rahulolu, lojaalsuse ning tajutud hinnaga, ei ole vahetusprotsessi uurimine nende tegurite summa kokkupanemine. Inimesed on erinevatel hetkedel mingite tegurite suhtes tundlikumad ning võivad ühel päeval olla tõlgendada mingit situatsiooni teisiti kui teisel. Neid asjaolusid ja ajamomente üritangi vahetusprotsessi kirjeldusse kaasata.

Paraku ei ole Eestis avalikult kättesaadavaid andmeid selle kohta kui paljud kliendid mingi perioodi jooksul panka on vahetanud. Küll aga on vahetuskäitumise sügavam mõistmine oluline nii siis kui seda esineb turul rohkesti – sel juhul eelkõige neile ettevõtetele, kes kliente kaotavad, kui siis kui panka vahetatakse väga vähe – sel juhul tahaks vastust peamiselt väiksemad ja uuemad ettevõtted, kes turuosa suurendada soovivad.

Turundus- ja kommunikatsioonitöötajatele peaks parem vahetuskäitumise mõistmine andma suuniseid, kas ja milliste sõnumitega millistes kanalites on võimalik suurendada klientide enda juurde tulekut ning hoida ära klientide lahkumist konkurentide juurde.

Keskkonnas, kus erinevate teenusepakkujate vaheline konkurents on väga tihe ja tooted ning teenused sisult (ja mõningates valdkondades ka hinnalt) üksteisest palju ei erine, muutub aina olulisemaks kõik see, mis toote või teenuse ümber. Ja teada saada, miks ja kuidas kliendid teenusepakkujat vahetavad, on oluline, et oma teenust või kaubamärki õigemini ja paremini turul positsioneerida.

Käesolev bakalaureusetöö on jaotatud viieks osaks. Esimeses osas annan ülevaate vahetuskäitumisega seotud põhiterminitest ja kontseptsioonidest ning tutvustan kolme vahetuskäitumise mudelit.

Töö teises osas tutvustan lähemalt töö probleemistikku ning esitan uurimisküsimused ja püstitan tööhüpoteesi. Kolmandas osas räägin lähemalt vahetuskäitumise uurimisel kasutatavast metoodikast.

Neljandas osas esitatakse uuringutulemused, millele järgneb viies osa – järeldused ja diskussioon.

Suured tänusõnad tahaksin edastada eelkõige töö juhendajale Triin Vihalemmale, kes mind vajadusel korduvalt õigele teele suunas ja kelle asjalike nõuanneteta töö sellisel kujul kindlasti valminud ei oleks. Aitäh ka kõigile intervjueeritutele, kes minuga oma pangavahetustekondi valmis olid jagama ja intervjueeritavate leidmisel abiks olnutele.

I Teoreetilised ja empiirilised lähtekohad

Alljärgnevalt annan ülevaate kliendisuhte lõppemisega seotud kirjandusest ning tutvustan kolme erinevat vahetuskäitumise mudelit, mille põhjal uurimismeetodi ja vahetuskäitumise täiendatud mudeli väljatöötamisel olen lähtunud.

Kuna vahetuskäitumist käsitlevad autorite kasutatavad terminid suures osas kattuvad, siis tutvustan esmalt põhilisi töös kasutatavaid termineid ja kontseptsioone.

1.1. Peamised kasutatavad terminid ja kontseptsioonid

Teenusepakkuja vahetamine tähendab praeguse teenusepakkuja asendamist või vahetamist teise teenusepakkuja vastu (Bucklin et al 1991; Carpenter et al 1985; Holland 1984; Kasper 1988; Keaveney 1995; Morgan et al 1994; Reichheld et al 1990; Sambadam et al 1990; Yi 1990) ning viitab olukorrale, kus tarbija mitte ainult ei lõpeta eelmise teenusepakkujaga suhet, vaid alustab ka uut suhet alternatiivse teenusepakkujaga (Tähtinen & Halinen 2002). Samas võib teenusepakkuja vahetamine olla ka osaline (Roos 1999a), millisel puhul klient alustab küll suhet uue pakkujaga, kuid jääb mingis mahus endiselt ka vana teenusepakkuja kliendiks.

Termin “tarbijate vahetuskäitumine” on ilmselgelt pärit brändivahetusega seotud uuringutest (Tähtinen & Halinen 2002).

Teenusepakkujana käsitletakse käesolevas töös ettevõtet, kes tarbijatele mingeid teenuseid pakub, töö fookuse tõttu põhiliselt pankasid. *Tarbijate* või *klientide* all mõeldakse erakliente. *Vahetaja* tähendab eraklienti, kes on teenusepakkuja vahetuse läbi teinud.

Roos (1999a), kelle uurimustele toetutakse suuresti ka käesolevas töös, vaatab teenusepakkuja vahetust kui protsessi, mis võib alguse saada tükk aega enne kui vahetus reaalsest teoks saab. *Vahetusteekond* saabki alguse hetkest kui ükskõik milline tegur mis mõjutab kliendi suhet olemasoleva teenusepakkujaga nii, et klient hakkab mõtlema teenusepakkuja vahetusele (Roos 1999a) ja lõpeb vahetusotsusega.

Käesolevas töös on vahetusteeekonna mõistet laiendatud nii, et see ei lõpe vahetusotsusega, vaid suhe alustamisega uue teenusepakkujaga, sest erinevalt toidukauplustest, kus vahetusbarjäärid puuduvad, võib panga puhul vahetusotsuse ja reaalse vahetuse vahele jääda teatud ajavahemik.

Vahetusteeekonda algatavat tegurit nimetab Roos (1999a) *päästikuks* ja jagab päästikud kolmeks, neid definitsioonidest lähtutakse ka käesolevas töös:

- *Situatsioonilised päästikud* – muutused kliendi enda elus, ei pruugi teenusepakkujaga üldse seotud olla
- *Reaktsioonilised päästikud* – teenusepakkujaga seotud tegurid, näiteks ebameeldiv teeninduskogemus
- *Mõjutavad päästikud* – konkurentsituatsiooniga seotud tegurid, näiteks paremad tingimused teise teenusepakkuja juures

Teenusepakkuja vahetusel on alati mingid põhjused ehk *vahetustegurid* (mõiste: Roos 1999b). Vastavalt sellele, kas need on seotud kas vana või uue teenusepakkujaga või väliskeskkonnaga, liigitatakse vahetustegurid *tõuke-* või *tagasitõmbeteguriteks*, *kallutajateks*, *tõmbeteguriteks* ja *puksiirideks*.

Tõuketegur on vana teenusepakkujaga seotud põhjus, mida klient nimetab vahetamispõhjuseks (Roos 2002), sama sisuga definitsiooni kasutavad ka Stimson & Minnery (1998), nimetades tõuketeguriteks "negatiivseid faktoreid algses asupaigas, mis motiveerivad inimesi algsest asupaigast lahkuma".

Tõuketeguriga samasuunalise mõjuga on *tõmbetegur*, mis kirjeldab "sihtkohaga seotud positiivseid faktoreid, mis tõmbavad potentsiaalseid migrante sihtkohtadesse" (Moon 1995) või ka "kaugete kohtade omadused, mis teevad neid külgetõmbavaks" (Dorigo & Tobler 1983). Teenusepakkuja vahetuse kontekstis on siis tegemist alternatiivse(te) pakkuja(te) külgetõmbega.

Roos'i (1999a) käsitluses on *tõmbetegurid* aga hoopis põhjused, mis toovad teenusepakkuja vahetanud kliendi oma varasema teenusepakkuja juurde tagasi. Kuna mõlemad definitsioonid on käesoleva bakalaureusetöö kontekstis relevant, on

nimetasin Roos'i tõmbetegurid ümber *tagasitõmbeteguriteks*, et vältida segiminemist uue teenusepakkuja poole tõmbavate *tõmbeteguriga*.

Tagasitõmbetegur on mõjult *tõmbeteguriga* vastassuunaline: kui esimene tõmbab klienti tagasi vana teenusepakkuja juurde, siis viimane tõmbab klienti vana teenusepakkuja juurest ära, uue pakkuja juurde.

Kallutaja ja puksiiri puhul on tegemist vahetusteguritega, mille mõju võib erinevalt eelnevatest olla kahe-suunaline – nii vahetusteenuse kiirendav kui aeglustav.

Kallutajad on vana teenusepakkujaga seotud tegurid, mis kas kiirendavad või pidurdavad vahetusprotsessi, kuid mis iseseisvalt teenusepakkuja vahetust ei põhjustaks (Roos 1999b). Vastavalt sellega, kas tegemist on vahetusprotsessi kiirendava või aeglustava kallutajaga liigitatakse need negatiivseks või positiivseks. Positiivne kallutaja võib olla näiteks hea teenindus vana teenusepakkuja juures.

Puksiirid on personaalsed või sotsiaalsed tegurid, mis kiirendavad või pidurdavad vahetusprotsessi (Moon 1995). Teenusepakkuja vahetusega seotud sellised tegurid võivad olla näiteks vahetusbarjäärid, isiklikud normid (sotsiaalsed mõjud) või väärtused, suhtumine teenusepakkuja vahetamisse ja kalduvus vahelduse otsimisele (Bansal et al. 2005).

Üks vahetusteenuse lõpptulemusele mõju avaldav tegur on ka kliendipoolne rahulolematuse väljendamine teenusepakkujale ehk *kaebamine* või *kaebus*. Roos'i (1999b) sõnul on kaebusele teenusepakkuja poolse mitterahuldava vastuse saanud kliendid need, kes tõenäoliselt teenusepakkuja juurest lõplikult lahkuvad. Singh (1991) leidis, et klientide kaebamisaktiivsus sõltub ka konkreetsest teenusest ja valdkonnast. Valdkondades, kus klientide teadmised valdkonna spetsiifikast on piiratud (näiteks tervishoid), on tarbijad tunduvalt vähem valmis kaebust esitama kui toidupoel või autoremonditöökoja puhul.

Roos'i (1999a) järgi liigitan käesolevas töös vahetusteenused lõpptulemuse järgi erinevateks vahetusteenuse tüüpideks. Vahetusteenus võib olla *osaline* või *täielik* ning *pöörduv* või *pöördumatu* (Roos 1999a). *Osalise vahetusteenuse* puhul kasutab

klient peale teenusepakkuja vahetust mingis mahus edasi ka vana pakkuja teenuseid (või on edasi vana pakkuja klient). *Täielik vahetusteed* tähendab kogu kliendisuhte lõpetamist eelmise teenusepakkujaga.

Kui klient on põhimõtteliselt valmis eelmise teenusepakkuja juurde tagasi pöörduma, siis on tema vahetusteed *pöörduv*. Vastupidise olukorra puhul on vahetusteed *pöördumatu*, st kliendil ei ole intervjuu hetkel mingit plaani taas eelmise teenusepakkuja teenuseid kasutama hakata.

1.2. Kliendisuhte lõppemisega seotud teoreetilised käsitlused

Majandusteadlane Albert O. Hirschman (1970) tõi juba 1970. aastal välja kaks peamist viisi, kuidas mingi organisatsiooni liikmed või ettevõtte kliendid väljendavad oma rahulolematust selle organisatsiooni või ettevõtte teenuste suhtes – lahkumine (*exit*) ja kaebamine (*voice*). Kolmanda tegurina nimetas Hirschman lojaalsust (*loyalty*), mis mõjutab väljumise ja kaebamise esinemist ja omavahelist vahekorda.

Turunduse valdkonnaga seotud uurimistööde fookusesse sattusid klientide ja teenusepakkujate vastastikused suhted aga alles üheksakümnendatel aastatel (Tähtinen & Halinen 2002).

Erinevalt Hirschmanist, kelle käsitluses oli klientide lahkumist tingivad faktorid selged – langev teenuse kvaliteet ning sellega kaasnev rahulolematust – tegeldi turunduse valdkonna uuringutes olulisel määral ka lahkumist tingivate tegurite väljaselgitamisega. Hirschmani mudelit on aga maininud mitmed hilisemad vahetuskäitumisega tegelevad uurijad, näiteks Keaveney (1995), Roos (1999a).

Pikaajaliste suhete tähtsust ja olemasolu klientide, varustajate ja muude osapooltega on rõhutatud ning teema ümber on tekkinud mitmeid teoreetilisi lähenemisi (Tähtinen & Halinen 2002). Üheks diskuteeritavaks võtmeteemaks on kliendi ja pakkuja vaheliste suhete arengufaasid. Suhte arengufaaside kohta on loodud erinevaid mudeleid (Dwyer et al. 1987; Gadde et al 1987), milles enamasti ollakse ühel nõul, et suhtel on algus, vahepealne elu, ja lõpp (Tähtinen & Halinen 2002). Samas hakkas

suhte lõppfaas alles 90ndate lõpul uurijate tähelepanu pälvima. Esimene kliendi ja teenusepakkuja vahelise suhte lõppemisega tegelev artikkel ilmus 1980. aastal, kuid läbimurre toimus alles 90ndate keskel.

Tähtinen & Halinen (2002) jagavad erinevad lähenemised kliendi ja teenusepakkuja vahelise suhte lõppemisele nelja kategooriasse (vt Tabel 1): Ettevõteturunduse keskne lähenemine, teenuseturunduse keskne lähenemine, turustuskanalite keskne lähenemine ja reklaamitööstuse keskne lähenemine.

Tabel 1. Vahetussuhte lõppemisega tegelevate uurimissuundade võrdlus

	Ettevõteturunduse keskne lähenemine	Teenuseturunduse keskne lähenemine	Turustuskanalite keskne lähenemine	Reklaamitööstuse keskne lähenemine
Viited teistele uurimisvaldkondadele	Mitte ulatuslikud; sotsiaal-psühholoogia, majandus ja sotsioloogia	Väga vähesed; sotsiaal-psühholoogia ja majandus	Peamiselt majandus	Puuduvad
Kasutatavad terminid	Peamiselt vaibumine (<i>dissolution</i>) ja lõpetamine (<i>termination</i>) Ka lahkumine (<i>exit</i>) ja vahetuskäitumine (<i>switching behavior</i>)	Peamiselt vahetuskäitumine (<i>switching behavior</i>) Ka lahkumine (<i>exit</i>)	Peamiselt lahkumiskavatsused (<i>exit intentions</i>) Ka vaibumine (<i>dissolution</i>) ja lõpetamine (<i>termination</i>)	Peamiselt vahetamine (<i>switching</i>) Ka kokkuvarisemine (<i>breakdown</i>), lahkumine (<i>breakup</i>)
Uurimisfookus	Nii protsessi mõjutavad tegurid kui suhte lõppemise protsess ise	Peamiselt vahetust mõjutavad tegurid, mõningane tähelepanu protsessil	Lahkumiskavatsust mõjutavad tegurid	Vahetusotsust mõjutavad tegurid
Kasutatud meetodid	Peamiselt kvalitatiivsed ja pikaajalised. Peamiselt kahepoolsed	Peamiselt kvantitatiivsed ja läbilõikelised (küsitlused) Ühepoolsed	Peamiselt kvantitatiivsed ja läbilõikelised (küsitlused) Ühepoolsed	Kõik kvantitatiivsed (küsitlused, paneelandmed) Nii läbilõikelised kui pikaajalised. Üks kahepoolne.

Allikas: Tähtinen & Halinen 2002

Tähtinen & Halinen (2002) sõnul erinevad neli lähenemist üksteisest uurimise fookuses oleva suhte poolest ning teoreetiliselt lähtepunktilt. Ettevõteturunduse keskne lähenemine tegeleb ettevõtetevaheliste kliendisuhetega, esindades interaktsiooni ja võrgustikupõhist lähenemist. Teenuseturunduse keskne lähenemine tegeleb tarbijasuhetega ja tugineb teenuse- ja suhteturunduse ideedele. Turustuskanalite keskne lähenemine on keskendunud suhetele turustuskanalitega ja seostub poliitökonoomia raamistikuga. Neljas – reklaamitööstuse keskne lähenemine – on peamiselt empiiriline lähenemine, mis on keskendunud reklaamitööstuses kliendisuhete lõppemise kohta empiirilise info kogumisele (Tähtinen & Halinen 2002).

Teenuseturunduse keskne lähenemine, mis ka käesoleva töö aluseks on, sai alguse Keaveney (1995) empiirilisest uuringust ja sellele viitavad mitmed hilisemad tarbijate vahetuskäitumisega tegelevad uurimused (näit Bansal & Taylor, 1999; Roos 1999a; Roos et al. 2004; Bansal et al 2005).

Traditsiooniliselt on teenuste turundust ja juhtimist puudutavad uuringud vaadanud tarbijakäitumist kui staatilist, episoodidel põhinevat tegevust. Järk-järgult on tekkinud suhtepõhine vaatenurk, keskendudes kliendisuhetele (Roos 1999a, lk 1).

Vahetuskäitumise kui protsessi vaatenurk keskendub sellele, kuidas ja miks kliendid ühe teenusepakkuja juurest teise juurde lähevad (Roos 1999a, lk 1). Vahetuskäitumise keskne lähenemine püüab tabada suhtedünaamikat ning kliendisuhete lõpetamist ja algatamist vaadeldakse kui omavahel seotud seletusi tarbijate käitumisele. (Roos 1999a, lk 1)

Erinevates ärivaldkondades erineb tarbijate vahetuskäitumine klientide vahetuseelistuste (täielik või osaline vahetamine) ja klientide poolt nimetatud vahetuspõhjuste poolest (Roos et al 2004). Rootsi telekommunikatsioonisektori kliendid vahetavad tavaliselt teenusepakkujat osaliselt, samas kui kindlustuse kliendid viivad tavaliselt kogu oma teenusekasutuse uue pakkuja juurde (Edvardsson et al 2002). Kui teise teenusepakkuja juurde minek pole võimalik, võib klient reageerida käitumise muutusega, mille kohta Roos et al (2004) kasutab mõistet *sisemine vahetamine*.

Eelnevast võib järeldada, et tööstusharu spetsiifika ja konkurentsituatsioon avaldavad tarbijate käitumisele olulist mõju (Roos et al 2004). Seega võiks näiteks arvata, et Eestis on eelpool nimetatud telekommunikatsiooni ja kindlustussektori klientide käitumismustrid mõnevõrra erinevad Rootsi klientide omadest.

Enamus vahetuskäitumisega seotud uuringutest (näit. Keaveney 1995, Roos 1999a) keskendub tarbijate vabatahtlikule vahetuskäitumisele (Tähtinen & Halinen 2002) ehkki näiteks Keaveney (1995) nimetab sunnitud vahetamise ühe teenusepakkuja vahetamise põhjusena, ning käsitleb vahetamist läbi kliendi (mitte teenusepakkuja) vaatenurga.

Ka käesolevas, Eesti pangaklientide vahetuskäitumisega tegelevas töös käsitlen ainult vabatahtlikku pangavahetust. Vabatahtlik vahetamine eeldab, et vahetajal on võimalus valida, kas vahetada teenusepakkujat või mitte. Sunnitud vahetuse uurimine eeldaks mõnevõrra teistsugust lähenemist, sest sellisel juhul ei sõltu vahetusotsus kliendi ega teenusepakkujaga seotud teguritest (rahulolu, teenused, hind vms), vaid mingist kolmandast tegurist, mida klient ega teenusepakkuja mõjutada ei saa.

Eesti pangandussektori suhtelise avatuse ja kõrge tehnilise arengutaseme tõttu ei tohiks sunnitud vahetused aga olulist rolli mängida. Pangad peavad klientide kinnihoidmiseks parimal viisil nende vajadusi rahuldama ning kliente rahulolevana hoidma. Järgnev peatükk annabki ülevaate kliendirahulolust ning rahulolu seostest klientide lahkumise või jäämisega.

1.3. Vahetuskäitumise seos rahuloluga

Teenusekvaliteedi, kliendirahulolu ja lojaalsusega ning nende mõjuga klientide jäämisele või lahkumisele on varasemates uuringutes põhjalikult tegeletud (Roos 1999a).

Keaveney (1995) sõnul on varasem teenustega tegelev kirjandus peamiselt käsitlenud käitumuslike *kavatsustega* seonduvat – nagu näiteks “kavatsust teenusepakkujat

vahetada” või “kavatsust teenust taas kasutada” – teenuse kvaliteedi-rahulolu mudelite valiidsuse testimisel (näit Bitner 1990; Boulding et al. 1993; Cronin & Taylor 1992).

Need tulemused viitavad, et teenusepakkuja vahetus on seotud teenuse kvaliteediga. Samas on eelnevate uuringute tulemuste otsene rakendamine vahetuskäitumise puhul raskendatud seetõttu, et eelnevad uuringud olid keskendunud kvaliteedile, rahulolule või teenindusjuhtumitele – mitte teenusepakkuja vahetamisele (Keaveney 1995).

Lahkumise ühene sidumine rahulolematusega võib ka tihti osutada liialt kitsaks lähenemiseks. Viimastel aastatel on uurijad hakanud otsima tegureid, mis lisaks rahulolule võiksid mõjutada klientide lahkumist (Capraro et al 2003). Uuringud on näidanud, et seos kliendirahulolu ja ostuotsuste vahel on küll olemas (Reichheld & Sasser 1990), kuid korduvostudest on suhteliselt väike osa põhjendatav vaid kliendirahuloluga (Bolton 1998; LaBarbera & Mazurski 1983; Newman & Werbel 1973).

Seos rahulolu ja lahkumise vahel ei ole lineaarne – rahulolu avaldab tugevamat mõju peamiselt ülimalt rahulolevate klientide lahkumisotsustele (Coyne 1989; Jones et al 1995; Mittal et al 2001).

Teadustöodes on leitud, et kuigi kliendid võivad väljendada rahulolu, vahetavad nad sellegipoolest tihedalt teenusepakkujaid (Liljander et al 1998; Roos 1996, 1998). Reichheld (1996) on viidanud uuringtulemustele, mille kohaselt 65-85 protsenti klientidest lahkub hoolimata sellest, et on oma senise teenusepakkujaga rahul või väga rahul (Capraro et al 2003). Seega ei taga kõrge rahulolu tingimata, et klient ei võiks ettevõtte juurest lahkuda, ja teisalt ei vii rahulolematuse alati lahkumiseni – kliendid võivad jätkata ostmist ettevõttelt, kellega nad rahul ei ole (Hennig-Thurau et al 1997).

Kliendi rahulolu toote või teenusega ning hinnang toote või teenuse kvaliteedile võib muutuda ka ilma muutusteta toote/teenuse kvaliteedis, vastavalt tarbijate teadlikkuse muutusele. Uuringute põhjal saab väita, et suhteline hinnang kasutatavale teenusele ja alternatiividele sõltub sellest, mida klient alternatiivide kohta teab (Capraro et al 2003).

Märkida tuleb siiski, et teadmine alternatiivsete pakkumiste kohta mängib rolli ainult nende teenuste ja toodete puhul, mida kliendid peavad oluliseks. Vähemoluliste toodete valiku puhul ei ole selline info oluline (Hoyer 1984).

Seega kui oma praeguse teenusepakkujaga rahulolev, kuid turul pakutavaid alternatiivide mittetundev klient ühel hetkel avastab, et teised teenusepakkujad pakuvad tunduvalt paremaid tooteid, võib tema arvamus olemasoleva teenuse kohta langeda, ilma, et selle teenuse kvaliteedis mingeid muudatusi oleks toimunud.

Capraro *et al* (2003) leidsid ka, et kõrge teadlikkus turul pakutava suhtes suurendab kliendi lahkumise tõenäosust. Seetõttu soovitatakse ettevõtetel otsida viise tekitamiseks klientidel tunnet, et alternatiivide kohta info otsimine on tülikas ning ebavajalik. Ettevõtte peaks end oma olemasolevate klientide jaoks positsioneerima peamise selle valla teenusepakkujana ning kliendi jaoks usaldusväärseima partnerina turul.

Märgiks, et Eesti pangad on seda lähenemist kasutama hakanud, on pangandusmaastikul kasutatav “kodupanga” retoorika. Eriti võib märgata seda Hansapanga puhul. See on ka mõistetav – suurima turuosaga pangana on Hansapangal tarvis tegeleda peamiselt olemasolevate klientide hoidmisega, kuna turuosa kasvatamise potentsiaal ei ole suur. Pigem on mõtet olemasolevaid kliente hoida ning neile klientidele lisatooteid müüa.

1.4. Kolm vahetuskäitumise mudelit

Alljärgnevalt tutvustatakse kolme vahetuskäitumist kirjeldavat mudelit. Kõik need on pärit uuringutest, kus analüüsitakse tegelikku vahetuskäitumist, mitte teenusepakkuja vahetamise kavatsusi.

Esmalt tutvustatakse Keaveney (1995) loodud esimest vahetuskäitumist kirjeldavat mudelit, mida on hiljem vahetuskäitumisea seotud töödes rohkelt tsiteeritud (Roos 1999a, Roos 1999b, Bansal & Taylor 1999, Bansal *et al* 2005, Roos *et al* 2004). Teisena antakse ülevaade Roos'i (1999a, 1999b) vahetuskäitumise mudelist, mis toob

sisse vahetuse kui protsessi vaatenurga ning kaasab mudelisse ka uue teenusepakkuja. Roos'i loodud kvalitatiivses vahetusteenuse uurimismeetodis (SPAT ehk *Switching Path Analysis Technique*) kasutatud ja Eesti pangandusturule kohandatud ning täiendatud intervjuukava on kasutusel ka käesoleva töö tarbeks tehtud intervjuuintervjuude juures. Kolmandana leiab käsitlemist inimgeograafia kirjandusest pärit PPM (*push-pull-mooring*) migratsioonimudel, mis kahte eelmist täiendab.

1.4.1. Keaveney vahetuskäitumise mudel

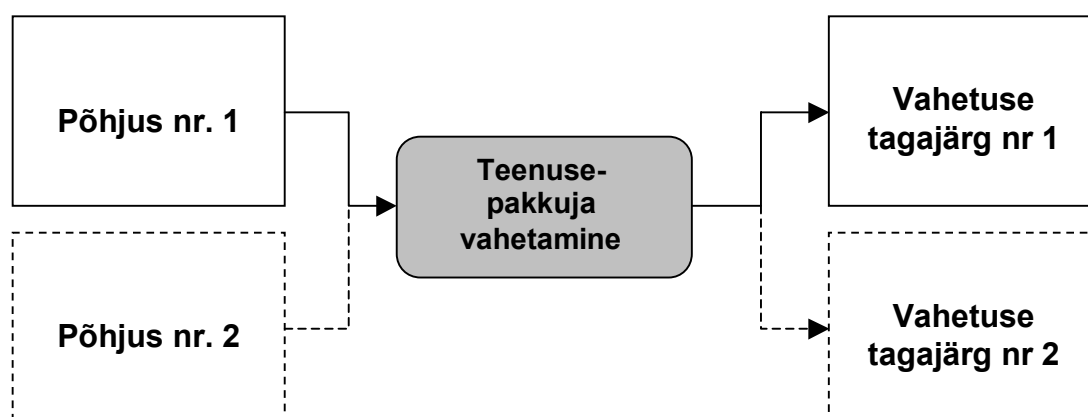
Keaveney (1995) uurimuse peamine eesmärk oli luua vundament tulevasteks süstemaatilisteks tarbijate vahetuskäitumise uuringuteks teenindussektoris (Bansal & Taylor 1999).

Keaveney (1995) keskendus oma töös põhjustele, mis viisid kliendi teenusepakkuja vahetamiseni. Täpsemalt paluti intervjuueeritavatel kirjeldada nende arust olulisi juhtumeid seoses teenusepakkuja(te)ga (võis olla ka teenusepakkuja, mille juurde klient läks), mis nende vaatenurgast viisid teenusepakkuja vahetamiseni. Uuring polnud keskendunud ühelegi kindlale ärivaldkonnale. Vastaja valis ise, millisest valdkonnast ta räägib.

Enne Keaveney (1995) uuringut keskendus enamus vahetuskäitumise põhjusi välja selgitavatest töödest rahulolematusega seotud küsimustele (Gremmler 2004). Keaveney aga jagas 800 teenindusjuhtumi analüüsi tulemusena klientide vahetuskäitumise põhjused kaheksasse kategooriasse: hind, ebamugavus, probleemid põhiteenusega, teenindusprobleemid, probleemidele reageerimine, konkurents, eetilised probleemid ning sunnitud vahetus.

Keaveney sõnul tuleb vahetuskäitumise mõistmiseks pöörata tähelepanu kõigile neile teguritele (Gremmler 2004).

Joonis 1. Keaveney (1995) vahetuskäitumise mudel



Keaveney (1995) jagab teenusepakkuja vahetuse vastavalt sellele, kas vahetusega oli seotud üks või rohkem kategooriaid/põhjusi, lihtsateks ja keerulisteks juhtumiteks. Lihtsa juhtumi puhul on vahetusel ainult üks põhjus, näiteks hind. Keerulise juhtumi puhul põhjustab vahetamist rohkem kui üks põhjus. Näiteks juhtum, kus teenusega on mingi probleem (põhjus nr 1) ja kliendi sellekohane kaebus saab teenindaja poolt negatiivse vastuvõtu osaliseks (põhjus nr 2) klassifitseerub keeruliseks juhtumiks.

Keaveney (1995) sõnul on tõenäoline, et kui kliendid vahetavad teenuseid, võtavad nad ette juhtumiga seotud vahetusjärgsed tegevused. Keaveney tõi välja kaks võimalikku teenusepakkuja vahetuse tagajärge: vahetusejärgne kuulujuttude levitamine (*word of mouth*) ning uue teenusepakkuja otsimine.

Keaveney (1995) mudelis on uue teenusepakkuja otsimine liigitatud vahetusjärgsete tegevuste hulka. Siit võiks järeldada seda, et Keaveney jaoks tähendab teenusepakkuja vahetus ning lahkumine sama. Sest kui lähtuda definitsioonist, et teenusepakkuja vahetus on senise teenusepakkuja asendamine uue teenusepakkujaga, siis peaks uue teenusepakkuja valik olema vahetusprotsessi üks osa.

Lahkumist on Keaveney (1995) käsitluses vaadatud absoluutsena – klient kas ostab teenust või ei osta.

Keaveney mudeli puhul on tegemist lihtsa põhjus(-põhjus)-tagajärg mudeliga, mis kirjeldab peamiselt eelmise teenusepakkujaga seotud vahetustegureid. Kuigi mudelis eristatakse keerulisi ja lihtsaid juhtumeid, vaadatakse kõiki põhjuseid võrdsena –

põhjust, mis võib klienti küll ärritada, kuid mis iseseisvalt vahetust ei põhjustaks, ei eristata põhjustest, mis vahetamise kavatsused reaalsuseks teevad.

Kokkuvõttes on Keaveney mudeli puhul tegemist teenusepakkuja vahetust äärmiselt lihtsustatult kirjeldava mudeliga, mis ei anna täit pilti vahetusprotsessist. Eesti pangaklientide vahetuskäitumise vaid Keaveney mudelile tuginedes uurimine oleks juba üksnes seetõttu komplitseeritud, et mudelis ei arvestata meie pangaklientide seas levinud mitme panga kliendiks olemise ning osalise teenusepakkuja vahetamisega.

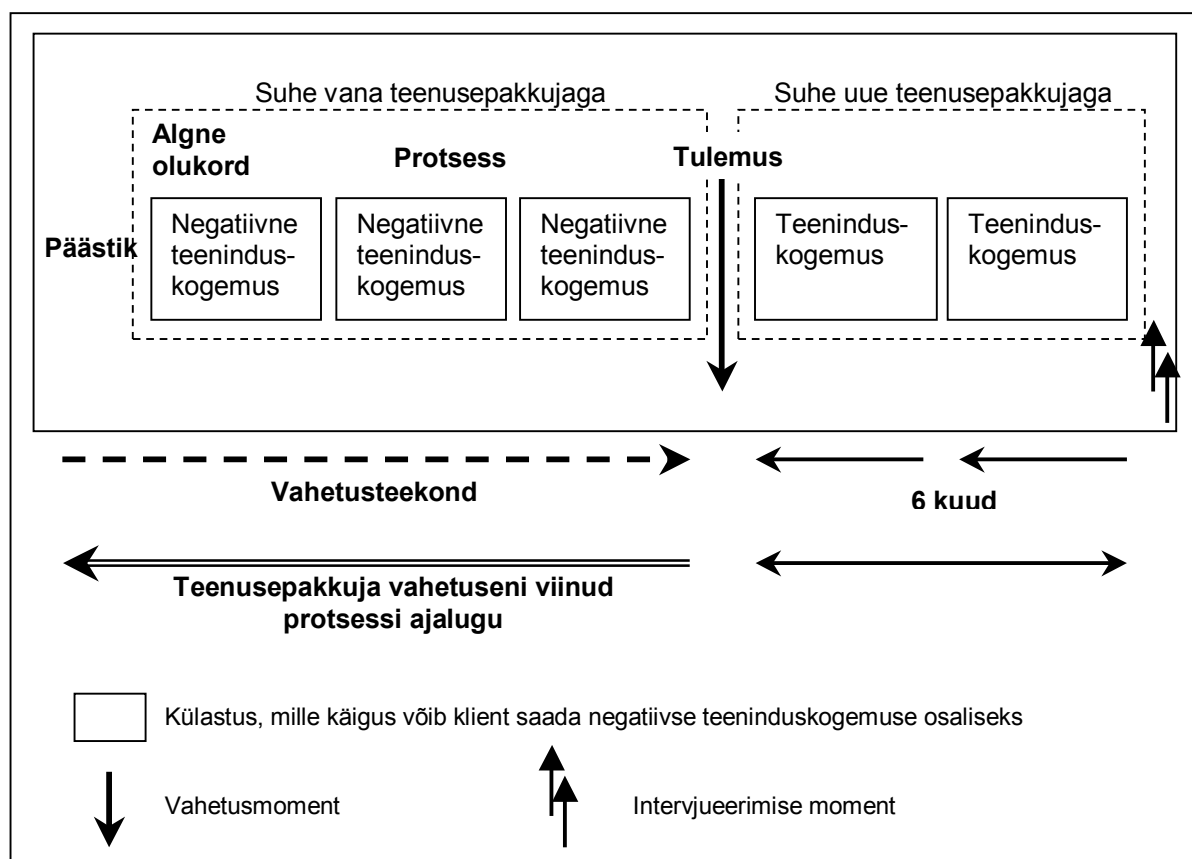
1.4.2. SPAT (*Switching Path Analysis Technique*)

Roos (1999a) uuris Soome toidupoodide klientide vahetuskäitumist eesmärgiga kirjeldada ja analüüsida vahetusteede konnasid. Roos laiendas Keaveney mudelit, võttes lisaks suhte eelmise teenusepakkujaga vaatluse alla ka suhte teenusepakkujaga, kelle juurde vahetati (Roos 1999b) ning vaatab teenusepakkuja vahetust protsessina (Roos 1999a).

Roos'i töö esimene eesmärk oli esmalt kirjeldada erinevaid vahetustegureid ja seejärel leida tegurite prioriteetsuse järjekord vahetusprotsessis. See annab võimaluse võrrelda erinevaid vahetusteede konnasid nendes sisalduvate vahetustegurite kombinatsioonide põhjal (Roos 1999a).

Vahetusteede konnas kirjeldamiseks ja analüüsimiseks lõi Roos (1999a) vahetusteede konnas analüüsitehnika (SPAT ehk *Switching Path Analysis Technique*).

Joonis 2. SPAT (Switching Path Analysis Technique)



Allikas: Roos 1999a

Roos'i sõnul (1999a) algab vahetusteed alati päästikuga, mis klienti teenusepakkuja vahetusele üldse mõtlema paneb. Päästiku ja vahetusemomenti (mis lõpetab vahetusteed) vahele jääb mingi ajaperiood, mille jooksul klient teenusepakkujaga kokku puutub ning võib nende kokkupuudete jooksul saada negatiivse teeninduskogemuse osaliseks. Üks negatiivne teeninduskogemus on siis ühel hetkel piisavalt kriitilise tähtsusega, et viib kliendi vahetuseeni. Roos'i (1999a) käsitluses lõpeb vahetusteed teenusepakkuja vahetusega.

Roos tõi oma uuringu põhjal välja erinevad faktorid, mis vahetusteeda puhul rolli mängivad. Need on: suhte pikkus, kolme tüüpi vahetustegurid (tõuketegurid, tõmbetegurid ja kallutajad), emotsioonid, kaebamine, vahetuprotsessi pikkus ja vahetusteeda tüüp (osaline või täielik, pöörduv või pöördumatu).

Roos (1999b) leidis vahetusteedade analüüsi põhjal, et toidupoe vahetuse läbi teinud kliendid nimetasid alati selge põhjuse, miks nad toidupoodi vahetasid. See

põhjus liigitati vahetusteguriks. See vahetutegur tundus olevat vahetusprotsessi algatajaks, kuid polnud selge, kas see oli ainuke põhjus (Roos 1999b).

Analüüsi käigus selgus, et on kolme tüüpi vahetustegureid: tõuketegurid, kallutajad ning tõmbetegurid.

Tõuketeguriks nimetatakse seda vahetustegurit, mida klient tajub praeguse teenusepakkuja juurest äraminemise põhjusena. Klientide poolt nimetatud erinevate tõuketegurite hulk ei olnud suur ja teistest tihedamini nimetati nelja tegurit: hind, kaubavalik, asukoht ning vaheldus (Roos 1999b).

Kui intervjuueeritavad nimetasid rohkem kui ühte vahetustegurit, siis liigitati analüüsis üks neist tõuketeguriks ja ülejäänud teisesteks- või alamtõuketeguriteks.

Kallutajad on tegurid, mis võivad vahetust pidurdada või hoopis vahetusotsust tugevdada. Ehk see tegur võib olla nii positiivne kui negatiivne (Roos 1999b). Kallutaja aga üksi vahetust ei põhjusta. Mõjurid, mida kliendid tajusid kallutajatena olid personal, hind, kaubavalik, asukoht, harjumus, järjekorrad, vaheldus, sisustus, õhkkond ja poliitika (*policy*). Kallutajaid võib, kuid ei pruugi vahetusteeskonnas esineda.

Tõmbeteguriteks nimetab Roos neid vahetustegureid, mis klienti vana teenusepakkuja juurde tagasi meelitaksid. Enamasti nimetasid kliendid tõmbetegurite all asukohta, vaheldust ning kaubavalikut.

Vahetusteeskondi analüüsides tulebki tähele panna, et erinevad kliendid võivad sama tegurit (näiteks personal) näha nii tõmbe- või tõuketeguri kui kallutajana. Ükski neist ei kuulu vaikimisi kindlasse kategooriasse.

Selleks, et kallutajaid saaks eristada tõmbe- või tõuketegurist, on neid vaja vaadata vahetusprotsessi kontekstis (Roos 1999b).

Koos teiste vahetusteguritega on Roos'i (1999a) sõnul olulised emotsioonid, mis aitavad teha vahet erinevatel vahetusteeskonna kombinatsioonidel. Emotsioone

väljendatakse tihti seoses kaebamisega (Roos 1999b). Kaebavaid kliente oli Roosi uuringus väga vähe.

Roos jagas vahetusotsused pöörduvateks ja pöördumatuteks, vastavalt sellele, kas kliendil on plaan kunagi eelmise teenusepakkuja juurde tagasi minna või mitte.

Kliendid, kes satuvad pöördumatule vahetustekonnale, proovisid tavaliselt veenda toidupoodi oma soovidele reageerima (Roos 1999b). Neile arvatavasti tundus esialgses poes käimine olulisena ja nad pigem külastanuks vahetamise asemel seda poodi ka edaspidi, eeldades, et nende soovid oleks täidetud. Roosi (1999b) uuringus osalenud kliendid, kes jõudsid mittetühistatava vahetusotsuseni, olid reeglina mitu korda eelmisele teenusepakkujale kaevanud.

Pöörduv vahetustekond on vähemdramaatiline kui pöördumatu (Roos 1999b). Pööratava vahetustekonna puhul võib klient kaaluda võimalust minna vana teenusepakkuja juurde tagasi või vähemalt ei peaks see talle vastuvõetamatu olema. Pöörduv vahetustekond võib olla täielik või osaline. Täieliku vahetuse puhul loobub klient vana teenusepakkuja kasutamisest täielikult, osalise vahetuse puhul aga võib ta teatud hulga osta ka vana pakkuja juures teha. See vahetustekond esindab kliente, kes ei olnud oma toidupoele väga pühendunud.

Eelduste kohaselt moodustavad enamuse Eestis toimuvatest pangavahetustest osalised vahetused. Kuna enamuses Eestis tegutsevatest pankadest ei kehti arvelduskontole ja internetipangale perioodilisi hooldustasusid, on konto ja internetipanga sulgemiseks pangakontoris minemine tülikam ja aeganõudvam (ning sellega ei kaasne rahalist võitu) kui lihtsalt oma raha uude panka kandmine ja sealsete teenuste kasutama hakkamine. Vana pangakaardi saab interneti või telefoni kaudu sulgeda. Pealegi jääb nii tagasitee – vähemalt arveldamise ja teiste lihtsamate toodete osas – lahti.

Roos (1999a) liigitab osalised teenusepakkuja vahetused automaatselt pööratavateks vahetusteks. Eesti pangaklientide vahetuskäitumise uurimise puhul käesoleva töö autor sellega täielikult nõus ei ole. Põhjuseks juba eelnevalt nimetatud internetipanga ja arvelduskonto hinnastamine Eesti pankades. Ka neil pangavahetajatel, kel uude panka minnes tagasipöördumise plaani ei ole (*pöördumatu vahetustekond*), on

lihtsam lahkuda ilma konto sulgemise formaalsusi läbi tegemata (*osaline vahetus*). Autori kogemuse põhjal on pankades hulgaliselt mitteaktiivseid kontosid, mida pikka aega kasutatud pole. Seega võib eeldada, et Eestis on teatud hulk neid osalisi pangavahetajaid, kes oma kavatsuste järgi kuuluksid pöördumatu vahetusteenuse kategeooriasse (st kellel plaani esialgse teenusepakkuja juurde tagasi pöörduda ei ole).

Roosi mudel haarab teenusepakkuja vahetusprotsessi kirjeldamiseks võrreldes Keaveney mudeliga oluliselt rohkem tegureid ning asetab need tegurid teatud rollidesse (*tõmbajad, tõukajad, kallutajad*), mis kirjeldavad ka nende ajalist järjestust. Eesti pangaklientide vahetuskäitumise uurimisel toetun olulisel määral Roos'i mudelile, kuna eeldan, et pangavahetus ei ole enamasti päris impulsiivne otsus ja vahetusele eelneb teatud pikkusega vahetusteenus. Lisaks nõuab pangasuhte mitmetahulisus lähenemist, mis haaraks võimalikult palju erinevaid tegureid ja asetaks need ka ajalisel konteksti.

1.4.3. PPM migratsioonimudel

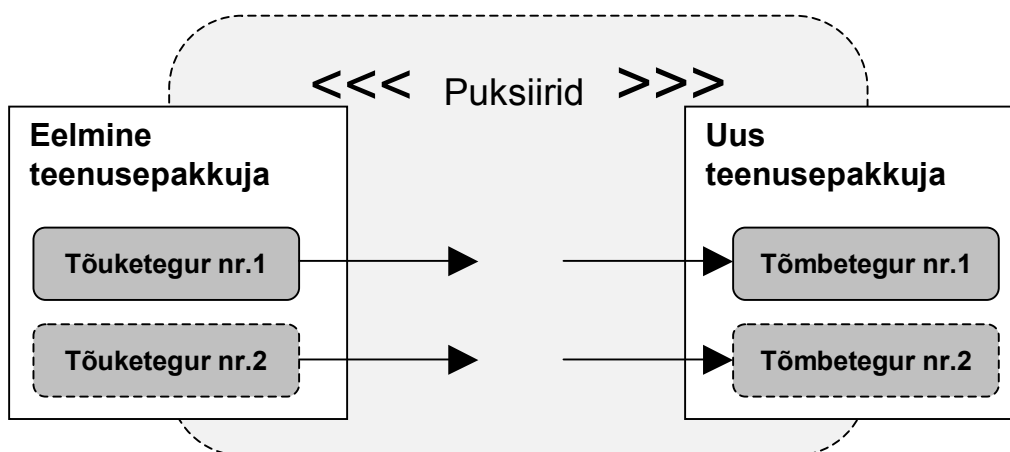
Kuna ühe üksuse või koha vahetamine teise vastu ei ole üksnes turunduskirjanduses esinev nähtus, soovivad Bansal et al. (2005) otsida vahetuskäitumise mudeleid ka teistest valdkondadest.

Bansal et al. (2005) leiavad vahetuskäitumisega tegelevaid sarnaseid uurimusi inimgeograafia kirjandusest. Sarnasused on märgatavad, sest kui migratsioon tähendab inimeste liikumist ühest piirkonnast teise, siis teenusepakkuja vahetus tähendab klientide liikumist ühe teenusepakkuja juurest teise juurde (Bansal et al. 2005).

“Tõuge-tõmme” (*push-pull*) raamistik (Bogue 1969, 1977), täiendatud vahepealsete sekkuvate püksirteguritega (*mooring*) (Lee 1966, Moon 1995), on migratsiooniuuringutes domineeriv vaatenurk (Bansal et al. 2005). Selle vaatenurga kohaselt tõukavad algses kohas olevad negatiivsed tegurid inimesi eemale, samal ajal kui positiivsed tegurid sihtpunktis inimesi enda poole tõmbavad. Tõmbe ja tõuketegurid on omakorda vastastikmõjus sekkuvate püksirteguritega, milleks on

personaalsed ja sotsiaalsed faktorid, mis võivad potentsiaalseid migrante esialgse koha küljes hoida või vastupidi, aidata sihtpunkti migreerumisele kaasa (Moon 1995).

Joonis 3. PPM migratsioonimudel teenusepakkuja vahetuse kontekstis (Bansal et al. 2005 põhjal)



PPM migratsioonimudel kattub Roos'i (1999a) SPAT mudeliga tõuketegurite definitsiooni osas. Vahetustekonna kohta PPM migratsioonimudel infot ei anna, tegeledes peamiselt erinevate vahetustegurite kaardistamisega. PPM mudel lisab Roos'i (1999a) SPAT mudelist tuttavatele vahetusteguritele veel kaks: puksiirid ning uue teenusepakkujaga seotud tõmbetegurid.

Tegemist on olulise täiendusega, sest eelnevates mudelites sellised tegureid nagu vahetajas eneses peituvaid kõhklusi või sotsiaalse keskkonna mõjureid ei käsitletud. PPM mudeli puksiiride kategooria aitab seega tõenäoliselt vahetustekonda paremini seletada.

Ehkki vahetamist tihti rahulolu ja lojaalsusega seotud uurimustes mainitakse, pole tarbijate vahetuskäitumine autori teada seni Eestis uurimistööde fookuses olnud.

Rakenduslike tarbijauuringute seisukohast kuulub vahetuskäitumise uurimine justkui eikellegimaale. Ettevõtted uurivad ühelt poolt oma olemasolevate klientide rahulolu ja lojaalsust, teisalt potentsiaalsete klientide (sihtgrupi) arvamust. Lahkunud kliendi teekonda on uurida keeruline, sest ettevõtte side temaga on katkenud. Kui aga uus klient on juba ettevõtte teenust tarbima hakanud, ei saa ettevõtte otsest kasu tema tulekuteekonna analüüsimisest.

II Probleemi seade ja uurimisküsimused

Eesti pangandusturg on jõudnud teatud stabiilsusfaasi, kus kliendid on pankade vahel ära jaotunud ja uusi kliente lisandub turule vähe – peamiselt ainult noorte arvelt. Pankade tooteportfellid on omavahel üsna sarnased ning ka hinnastamises on tegelikud erinevused suhteliselt väikesed.

Kuna kliente turule eriti juurde ei tule, on vaja pöörata tähelepanu olemasolevate klientide hoidmisele (väiksematel pankadel ka konkurentidelt üle meelitamisele), et konkurentide juurde lahkujate arv võimalikult väike oleks – hoida seega klientide rahulolu kõrgel ja kasvatada kliendilojaalsust.

Käesoleva töö eesmärk on uurida pangavahetuse läbiteinuid. Protsessis ise osalenutena on klientidel kõige parem ülevaade sellest, miks vahetusotsus langetati ja teenusepakkujat vahetati. Ehkki võib oodata, et vahetusotsust põhjendatakse tihti ratsionaalsemana kui see reaalselt oli, peaks süvaintervjuude käigus tulema välja ka muud tegurid, mis vahetuse tingisid.

Bakalaureusetöö eesmärk on uurida teenusepakkuja vahetusprotsessi tiheda konkurentsiga majandussektoris ning kaardistada vahetusprotsessi ülesehitus, peamised vahetusprotsessi mõjutavad tegurid ning nende asetsemine vahetustekonnas.

Töö peamine uurimisküsimus on: Mis on põhjustanud ning ajendanud panga vahetust Eesti pankade klientide seas ning kuidas kliendid vahetusprotsessi tõlgendavad?

Reichheld (1996) on viidanud uuringtulemustele, mille kohaselt 65-85 protsenti klientidest lahkub hoolimata sellest, et on oma senise teenusepakkujaga rahul või väga rahul (Capraro *et al* 2003), sellest tulenevalt püstitasin ka uurimise tööhüpoteesi: Eesti pangaklientide vahetuskäitumise otseseks ajendiks ei ole rahulolematuse olemasoleva teenusepakkujaga, vaid ühe konkreetse pangateenuse paremad tingimused teises pangas.

Hüpoteesi eesmärk ei ole viidata sellele, et Eesti kliendid vahetavad panka ainult näiteks eluasemelaenu pärast, vaid pigem, et ühe konkreetse toote pärast vahetades jäetakse teiste teenuste tingimused uues pangas tähelepanuta.

Konkreetselt püstitatakse töös järgmised uurimisülesanded:

1. Millised tegurid on tinginud kliendi ühest pangast teise liikumise?
2. Milline on klientide suhtumine vanasse ja uude teenusepakkujasse?
3. Kuidas sünnib uue teenusepakkuja valikuotsus, mil määral uuritakse tingimusi? Või on teadmine, millisesse panka edasi minnakse juba vaikimisi peas olemas?
4. Kas vahetusotsus langetatakse ja uus teenusepakkuja valitakse omapäi või arutatakse see kellegagi läbi?
5. Kui vaearikkana, emotsionaalselt koormavana kirjeldavad kliendid vahetusprotsessi?
6. Kui oluliseks peavad vahetanud, millise panga kliendid nad on?
7. Kas rahulolematuse korral antakse teenusepakkujale sellest teada?
8. Millised on vahetust takistavad sisemised ja välised tegurid?

III Metoodika

Käesoleva töö eesmärgiks on kaardistada Eesti pangaklientide pangavahetustestekondasid ning selgitada välja, millised on peamised tegurid, mis pangavahetust mõjutavad ning kuidas need vahetustestekonnas paiknevad.

Metodoloogiliselt kasutatakse töös kvalitatiivset lähenemisviisi, see tähendab, et lastakse vastajatel oma pangavahetamise kogemusi oma sõnadega kirjeldada. See on eeldatavasti parim viis tabamaks uuritavate juhtumitega seotud konteksti ja asjaolusid, mis fikseeritud vastusevariantidega uuringutes kaduma läheks, samas on kvalitatiivse lähenemise miinuseks, et meil puuduvad andmed uuritava nähtuse proportsioonide kohta.

Uuringuks koostatud intervjuuküsimustiku aluseks oli Roosi (1999a, 1999b) vahetustestekonna analüüsitehnikal (Switching Path Analysis Technique – SPAT) põhinenud uuringus kasutatud intervjuukava.

SPAT on kriitiliste juhtumite tehnika (Critical Incident Technique – CIT) spetsiaalselt vahetuskäitumise uurimiseks kohandatud variant, mis keskendub klientidepoolsele nägemuse tabamisele protsesside kohta, mis viisid neid otsuseni vahetada teenusepakkujat või muuta ostuharjumusi (Roos 1999b).

CIT lõi ja töi sotsiaalteadustesse Flanagan (1954) ja seda on sotsiaalteadustes kasutatud juba üle viiekümne aasta. Turundusteamalisse kirjandusse jõudis tehnika 1975. aastal (vaata Swan & Rao 1975), kuid CIT kasutamine sai hoo sisse peale 1990. aastat (Gremler 2004). Gremler'i (2004) andmetel oli CIT meetodit 2004. aastaks rakendatud rohkem kui 140 turunduse valdkonna uuringus.

CIT on Chell'i (1998) sõnul "kvalitatiivne intervjuuprotseduur, mis annab võimaluse vastaja poolt valitud oluliste nähtuste (sündmused, juhtumid, protsessid või probleemid) ning nendega hakkamasaamise ja tagajärgede uurimiseks". Eesmärk on vaadata juhtumit läbi vastaja silmade, võttes arvesse kognitiivseid, hoiakulisi ja käitumuslikku elemente (Chell 1998).

Bitner, Booms ja Tetreault (1990) defineerisid juhtumit kui jälgitavat inimtegevust, mis on piisavalt terviklik, et lubada teha järeldusi nende tegevuste läbiviija kohta. Kriitilist juhtumit kirjeldatakse kui juhtumit, mis mõjutab oluliselt – kas positiivselt või negatiivselt – mingit tegevust või nähtust (Bitner, Booms ja Tetreault 1990, Grove & Frisk 1997).

Kuna CIT metoodika annab intervjuueeritavale võimaluse vabalt oma sõnadega enese jaoks olulisimatest sündmustest rääkida (Gremmler 2004) ja kontekst on täielikult vastaja vaatenurgast tekitatud (Chell 1998), peegeldab CIT meetod seda, kuidas vastaja (teenuse tarbija) mõtleb (Strauss 1993) ja ei sunni neile peale mingit kindlat raamistikku (Gremmler 2004)

CIT uuringud keskenduvad aga enamasti üksikutele intsidentidele või lühiajalistele interaktsioonidele (Edvardsson & Roos 2001), juhtumeid analüüsitakse isoleeritult ja kliendi-ettevõtte vahelist *suhet* võetakse harva arvesse (Gremmler 2004), lisaks uuritakse CIT puhul enamasti vaid interaktsioonide mõju käitumuslikele *kavatsustele*, mitte reaalsele käitumisele.

Gremmler'i (2004) sõnul CIT variatsioonid nagu SPAT kliendisuhetega seotud teemade puhul paremini sobivad, vaadates korraga mitut juhtumit ning rohkemaid interaktsioone pikema perioodi jooksul.

SPAT-i kasutamine kliendisuhete kirjeldamise ja analüüsimise vahendina pakub Roos'i (2002) sõnul võrreldes CIT-ga seda eelist, et kuna vastaja kirjeldab reaalselt aset leidnud käitumist (mitte kavatsusi) ja valib räägitavad juhtumid ise, saab öelda, kas kirjeldatud kriitilised juhtumid olid kriitilise mõjuga tarbija reaalsele käitumisele.

Kuna Roos (1999a, 1999b) uuris toidupoe klientide vahetuskäitumist, tuli SPAT intervjuu juhendis olnud küsimusi kohandada teise sektori ja kohalike olude tarbeks.

Nii SPAT kui PPM mudelid sisaldavad empiirilisel kinnitust leidnud, üksteist täiendavaid vahetusprotsessile mõju avaldavaid tegureid, seetõttu vaadeldakse

käesolevas töös vahetusprotsessi analüüsimisel nii PPM kui Roos'i SPAT mudelist tuttavaid tegureid.

3.1 Vahetusteedonna kodeerimine

Konkreetselt loodi intervjuude analüüsimiseks Roos'i (1999a, 1999b, 2002) poolt SPAT analüüsis kasutatud vahetusteedonna osade põhjal esialgne kodeerimisskeem, mida täiendati PPM migratsioonimudelist (Bansal et al. 2005) võetud vahetuskäitumist mõjutavate teguritega.

Käesoleva töö raames tehtavas uuringus käsitletavad vahetusteedonnad väljendatakse kõik ka kodeerituna, mis annab võimaluse vahetusteedonnast lihtsama ülevaate saamiseks ning nende kvantitatiivseks analüüsiks ja võrdlemiseks näiteks kasvõi Excelis.

Kodeerimisel väljendatakse vahetusteedonda funktsioonina, mis mahub mingisse ajaperioodi (*vahetusteedonna pikkus*) ja mille teguriteks on teekonnas esinevad vahetustegurite tüübid (*suhte pikkus; päästik; tõuketegur; kallutaja; tagasitõmbetegur; tõmbetegur; puksiir; kaebus; emotsioon*). Vahetuse tulemuseks on mingit tüüpi vahetusteedond (*vahetusteedonna tüüp: osaline või täielik; pöörduv või pöördumatu*).

Igale vahetusteguritele omistatakse kodeerimisel ka numbriline väärtus, mis väljendab seda, millise vahetusteguriga (näiteks hind, teenindus jne) oli konkreetses vahetusteguri puhul tegemist. Kallutajate ja puksiiride puhul märgitakse lisaks, kas tegemist oli vahetusprotsessi kiirendava (+) või aeglustava (-) teguriga.

Vastavalt sellele, kas mingit tegurit esines vahetusteedonnas mitu (näiteks kaks kallutajat) või ei esinenud üldse, võib kodeeritud vahetusteedondade pikkus varieeruda.

Tabel 2. Vahetusteedkondade kodeerimisjuhend (Roos 1999a, 1999b ja Bansal et al 2005 põhjal)

<u>Kodeeritud vahetusteedkond:</u>	
Vahetusteedkonna tüüp = f (Suhte pikkus, Päästik, Tõuketegur, Kallutaja, Tagasitõmbetegur, Tõmbetegur, Puksiir, Kaebus, Emotsioon) Vahetusteedkonna pikkus	
<u>Kodeeritud vahetusteedkond lühendatuna:</u>	
Vahetusteedkonna tüüp = f (S, P, Tõ ⁿ , K ⁿ , Ta ⁿ , Tm ⁿ , P ⁿ , Kb ⁿ , E) A	
Näiteks: Vo(Pv) = f (S5, P3, Tõ ¹⁵ , K+ ¹⁶ , K+ ¹⁴ , Ta ⁹ , Tm ¹⁵ , Tm ⁸ , Tm ¹⁷) A2	
<u>Vahetusteedkonna tüüp</u>	<u>Tegurid</u>
Vt – Täielik vahetus	1. Laenutingimused
Vo – Osaline vahetus	2. Harjumus
Pt – Pöördumatu	3. Mugavus
Pv – Pöörduv	4. Pangavõrgu suurus
	5. Telefoni- ja internetipank
	6. Reageerimiskiirus
<u>Suhte pikkus</u>	7. Suhtumine
S1 – 0-1 aastat	8. Teeninduskvaliteet
S2 – 1-3 aastat	9. Krediitkaart
S3 – 3-5 aastat	10. Protseduur
S4 – 5-10 aastat	11. Eetilised probleemid
S5 – 10-... aastat	12. Usaldusväärsus
	13. Senine kogemus
<u>Päästik</u>	14. Pangapoolne pealetükkivus
P1 – Situatsiooniline päästik	15. Teenuse hind
P2 – Reaktsiooniline päästik	16. Hinnastamine, lojaalsusprogramm
P3 – Mõjutav päästik	17. Ainulaadne teenus
	18. Teenusekvaliteet
	19. Soovitus
<u>Tegurite tüübid</u>	<u>Vahetusteedkonna pikkus (aeg)</u>
Tõ – Tõuketegur	A1 – < 1 kuu
K (+/-) – Kallutaja	A2 – 1-3 kuud
Ta – Tagasitõmbetegur	A3 – 3-6 kuud
Tm – Tõmbetegur	A4 – üle 6 kuu
P (+/-) – Puksiir	
Kb – Kaebus	
E – Emotsioon	

3.2 Valim

Bakalaureusetöö tarbeks viisin läbi kaheksa intervjuud viimase kuue kuu jooksul pangavahetuse läbi teinud klientidega. Kuus kuud ajaraamina on piiriks seetõttu, et kaugemaid sündmusi ei pruugi vastaja enam detailselt mäletada. Kriteeriumiks oli veel see, et vahetamine oleks vabatahtlik ning oleks toimunud Eestis tegutsevate pankade vahel.

Kuna just osalise vahetamise puhul on üheselt keeruline tõmmata piiri, mis maalt on teisest pangast mingi teenuse võtmine pangavahetus, siis oli siin ka kriteeriumiks see, et vastaja ise tunneks, et tema pangakasutuses on toimunud oluline muutus.

Intervjuus palusin vastajatel kirjeldada panga vahetamise põhjuseid. Eesmärk oli lasta intervjuueeritaval rääkida vahetusest läbi enese vaatenurga ning omaalgatuslikult tuua välja olulised detailid seoses vahetusega. Vajadusel küsisin intervjuueeritavalt lisaküsimusi.

Intervjuud salvestasin diktofoniga ning hiljem transkribeerisin. Intervjuud kestsid vahemikus 13 - 35 minutit.

3.3 Meetodi kriitika

Alati ei ole intervjuud analüüsides üheselt selge, milliseks vahetusteguriks intervjuueeritava poolt nimetatud mõjur klassifitseerub. Võib tekkida näiteks küsimus, kas mingi mõjuri puhul on tegemist tõuketeguri või kallutajaga või kas mingi mõjur toimis püksirina. Tegurite määramine on reeglina teatud määral subjektiivne ja sõltub analüüsijast. Seetõttu tasuks edasiste uuringute puhul kaaluda võimalust lasta intervjuusid üksteisest sõltumatult analüüsida 2-3 inimesel ning seejärel erinevate analüüsijate tulemusi võrrelda.

Läbiviidud intervjuud kestsid 13-35 minutit, mis võib tunduda süvaintervjuu jaoks liiga lühike aeg. Samas oli intervjuueerimise käigus näha, et osad intervjuueeritavad olid vahetusele rohkem mõelnud, teiste jaoks oli pangavahetus alles liiga värske või kõrvaline sündmus.

Mõnede intervjuude lühidus võib näidata ka seda, et pangateenused ei ole selline asi, millele inimesed igapäevaselt mõtleks ja mille kohta neil alati põhjalikud seisukohad kujuneksid. See viitab ühest küljest panga tavaliseks teenusepakkujaks muutumisele. Samas on pank ikkagi natuke keeruline asi ja intervjuudest oli ka näha, et toidupoe või mobiilioperaatorist on mõnikord lihtsam ja rohkemat rääkida.

Võib eeldada, et vastajad kalduvad intervjuu käigus vahetust seletama tegelikkusest ratsionaalsemana ehk kantuna pigem majanduslikust kasust kui muudest põhjustest. Selle probleemi lahendamiseks oleks üks võimalus teha tulevased uuringud kahes osas. Esmalt viia läbi intervjuud pangaklientidega, kes on pangavahetusele mõelnud, kuid vahetuseni veel jõudnud pole. Peale teatud ajavahemikku (näiteks kuus kuud) viia läbi jätkuintervjuu samade inimestega ja vaadata, kes neist ja millistel põhjustel on vahetuseni jõudnud. See annaks lisavõimaluse tabada eelmise pangaga seotud tundeid ja arvamusi, mis vahetusest tagantjärele rääkides võibolla enam aktuaalsed ei tundu.

Samas on kaheosalise uuringu puhul oht jätta uuringust välja need inimesed, kes enne vahetust pikalt ei mõtle ning spontaanselt vahetamise kasuks otsustavad. Sellised, suhteliselt lühiajalised vahetusteeonnad moodustasid käesoleva uuringu puhul enamiku.

Käesolevas uuringus osalenud olid peamiselt Hansapangast lahkunud kliendid. Ehkki see tõenäoliselt kirjeldab ka tänase Eesti pangaturu olukorda, on ühe panga kesksus käesoleva uuringu piiranguks ja takistuseks üldistuste tegemisel.

IV Tulemused

4.1 Vahetusprotsessi mõjutavad tegurid

4.1.1 Suhte pikkus

Kõigil intervjueritutel oli eelmise pangaga selja taga pikk kliendisuhe. Enamus intervjuerituid oli eelmise panga kliendid olnud üle seitsme aasta, enamus neist umbes kümme aastat.

Üks intervjueritu oli lahkunud üle kahe aasta tagasi oma eelmisest pangast, mille klient ta oli “eluaeg” olnud ning oli intervjuus käsitletud vahetamise käigus läinud vahepealsest pangast sellesse pikaajasse pank tagasi.

Üle kümneaastaseid pangasuhteid ongi Eestis tõenäoliselt üsna vähe, sest pangandusmaastik stabiliseerus ja praegused pangabrandid kinnistusid natuke üle kümne aasta tagasi. Lisaks oli intervjueritavate keskmine vanus selline, et üle kümneaastast pangasuhet nende puhul ei saagi väga olla.

Enamuse vastajate jaoks on kliendisuhe alanud nii pikka aega tagasi, et selle alguspunkti ei fikseerita enam esimese hooga aastate arvu, vaid ligikaudsete väljendite ja versta-postidega nagu panga loomine, mäletamine ning eluaeg.

Vastaja 1: “Ma olin seal klient ilmselt Hoiupanga ajast saadik, juba mingi kümme aastat või nii.”

Vastaja 3: “Nii kaua kui ma mäletan. Mingi ikka päris kaua. Keskkooli algusest umbes.”

Vastaja 4: “No mul on kõik asjad niikaua kui ta on olnud. Aga laenu ma võtsin sealt 2003 vist.”

Klientide suhted pankadega on alates praeguste pankade tekkimisest kuni tänaseni püsinud suhteliselt stabiilsed ning pangavahetus on siinsete intervjueritute jaoks esimene.

4.1.2 Päästikud

Klientide pangavahetusteede algas valdavalt *mõjutava päästikuga* – uue (tulevase) teenusepakkuja mõjutustega ehk siis konkureeriva panga parema pakkumise või paremate tingimuste tulemusel.

Vastaja 3: “Vaatasin, et... mingite reklaamide mõjul ma tegelikult läksin sinna. Ja siis ma vaatasin, et päris huvitav, et polegi sihukesest pangast Eestis kuulnud. Vaatasin, mis seal on, et hinnakirjad olid täiesti mõistlikud ja.”

Vastaja 4: “Algas asi sellest, et üks sõber on kinnisvaramaakler ja siis temal on Ühispangas oma kontakt, keda ta alati soovitab. Ja siis ta ütles, oo, üks teine sõber läks sinna. Ja siis me pidimegi selle teise sõbraga alguses ühistaotluse tegema, et ta saaks korterit osta. Ja siis ma hängisin seal kaasas ja vaatasin, et oo ilgelt lahe haldur, et tuleks ka üle sinna.”

Sellised kliendid ei olnud tegelikult enne uue panga tingimuste nägemist või pakkumise saamist pangavahetusele mõelnud. See tähendab ühtlasi, et oma vanast panga tegevusest tulenevat vajadust lahkumiseks neil polnud.

Mõjutava päästikuga sarnaselt ei ole ka *situatsioonilise päästiku* puhul lahkumismõtete tekitajaks mitte vana panga tegevus, vaid mingi elumuutus või vajadus uue teenuse/toote järele – korterist, vajadus võtta ärialaenu.

Vastaja 5: “Sellepärast, et üks oli ärilistel põhjustel, kuna mu elukaaslasel oli just vaja võtta ärialaenu äritegevuse arendamiseks ja teine oli see, et nad pakkusid paremat eluasemelaenu intressi kui Nordea, kus me oleme olnud kliendid üle kahe aasta.”

Vahetusteedekonna algatajaks ehk päästikuks võis olla ka eelmise pangaga seotud ebameeldiv kogemus – *reaktsiooniline päästik*. Kuid ka päästiku raames võivad juhtumid üksteisest sisuliselt erineda. Ühel juhul oli tegemist mõtteviisikonfliktiga – kliendile ei meeldinud viis, kuidas pank põhjendas hinnatõuse ning selle taga peituv tajutud mõtteviis. Vahetusmõtete tekitajaks oli panga tegevus, mis oli suunatud küll klientidele, kuid mitte ainult sellele konkreetsele kliendile.

Vastaja 1: “Aga kui nad seal ühe krooni võrra hindu tõstavad ja saadavad sulle mingisuguse võltsi kirja selle peale, siis näed, et see on selline ümar jutt ja mind ajab jumala närvi. Ja siis iga kord kui selline asi juhtus, siis mul nagu kihvatas sees ja mõtlesin, et vahetaks panga ära.”

Teisel juhul hakati vahetusele mõtlema siis kui eelmine pank oli keeldunud sobivatel tingimustel laenu andmast. Päästik osutus sel juhul ka tõuketeguriks, mis kliendi uude panka mineku põhjustas.

Vastaja 8: “Hakkasime uut kodu ostma, ja siis oli laenu vaja võtta. Ja siis me küsisime Hansapangast, mis oli kodupank, neid tingimusi. Ja Hansapank ei andnud meile laenu normaalsel tingimustel. Sest elukaaslase sissetulekud ei ole piisavalt head. Ta on ettevõtja ja tal laekuvad need kuidagi teise regulaarsusega. Ja Ühispank oli see, kellel olid kõige soodsamad tingimused meie jaoks.”

Vahetustekondade päästikutena olid tooniandvamaks väljastpoolt vana panka tulenevad mõjutused, kas siis elumuutuste, mis tekitasid vajadust mingi kindla pangatoote järele, või mujalt leitud paremate tingimuste näol. Siiski võis vahetusemõtete tekitajaks olla ka rahulolematuse.

4.1.3 Tõuketegurid

Tõuketegur on eelmisest pangast tulenev põhjus, mis klienti teenusepakkujat vahetama paneb. Tõuketegur on põhjus, mis on piisavalt tugev, et vahetusimpulss anda.

Üritasin igas vahetustekonnas identifitseerida selle peamise tõuketeguri, mis on reaalselt vahetuse põhjuseks ja eristada see ülejäänud põhjustest, mida samuti nimetatakse, aga mis oma sisult on tegelikult kallutajad ning iseseisvalt vahetust ei põhjustaks.

Mitmes vahetustekonnas oli tõuketegur seotud eluasemelaenu või laenu taotlemisega. Laenuga seotud tõuketegurid jagunesid üldjoontes kaheks: kehvemad laenutingimused võrreldes teiste pankadega ning vana panga mitterahuldav reaktsioon laenusoovile – tajutud ükskõiksus või ülbus. Ühel korral jättis vana pank laenutaotlusele üldse reageerimata – tõenäoliselt pankades suhteliselt igapäevaselt kohatav klienditeenindaja apsakas, mis kliendi jaoks väljendas aga panga suhtumist temasse isiklikult. Panga jaoks tähendas see ühe kliendi lahkumist.

Vastaja 1: “Hansapangast võeti ka kohe ühendust. Siis ma helistasin seal ühele inimesele ja sain sellise külma suhtumise osaliseks. Mul tundus peaaegu võimatu sealt laenu saada. Väga imelik.”

Vastaja 7: “...aga saatan, ma käisin Hansapangas, lihtsalt nulliti ära, vaadati palka, ja öeldi mingi piltlikult kolmandiku võrra väiksem laenusumma, mida saaks kui Ühispangas.”

Üldjuhul käisid panga mitterahuldava reaktsiooniga vahetusteenustas kas kaastõuketeguri või vahetust kiirendava kallutajana alati kaasas ka teistest pankadest kehvemad laenutingimused.

Ühes intervjuus olid tõuketeguriks kallimad investeerimisteenuste hinnad vanas pangas.

Enamikus intervjuudes oli lahkumine seotud pangatootega, mida eelmise teenusepakkuja juures ei kasutatud. Enamus eluasemelaenu seotud lahkumisi oli esmakordne laenuvõtmine, mitte laenu üleviimine ning investeerimistoodete puhul hakkas klient samuti esmakordselt investeerimisteenuseid esmakordselt kasutama uue teenusepakkuja juures.

Ühes intervjuus ei olnud üldse tõuketegurit – klient lahkus vanast pangast rahulolevana, vaid uuest pangast tulenevate tõmbetegurite mõjul.

Mitmed laenu seoses lahkunud intervjuueeritavad ütlevad, et kui poleks olnud vajadust eluasemelaenu võtta, poleks nad vanast pangast lahkunud, või isegi lahkumisele mõelnud. Laenu nimetatakse ainukese võimaliku tõuketegurina, kusjuures Eesti pangaklientide käitumist kirjeldades teeb seda ka klient, kes vahetas panka investeerimistoodete pärast.

Vastaja 2: “Sampot peetaksegi minu meelest just nagu kodulaenu pangaks. Et miks sinna üle minna, et need lähevad, kes tahavad korterilaenu võtta. Ma arvan, et ma ei kujuta ette miks muidu oleksin pidanud üldse mõtlema pangavahetuse peale. /.../ Noh, jah, siis peab ka ikka väga halb kogemus olema. Nojah kindlasti võibolla mingitel suurematel äriteestel või firmaomanikel, kellel on pangana suhtlemist kordades rohkem kui minul, neid võivad loomulikult [halvad kogemused pangaga – autor] mõjutada, sealt tulevad juba igasugused muud asjad ka mängu, mis tavakliendi puhul ei tule mängu.”

Vastaja 3: “Mis võis seda mingisugust pankadevahetust aeg-ajalt tingida oli võibolla see eluasemelaenu buumi ajal, et kes kust mingi odavama intressiga andis või kes ei olnud nõus andma, kes oli nõus andma. Siis tõsteti muu rahapoliitika ka teise panka ümber. Aga iseenesest ma ühtegi muud asja ei näe, mis võiks sundida inimest seda panka vahetama. Kui miski ei sunni, siis keegi niisama ka seda tegema ei hakka.”

Eelmisest pangast tuleneva impulsi reaalseks pangavahetuseks annab enamasti eluasemelaen kui olemuselt suhteliselt suure kaaluga pangateenus ning seda

nimetatakse ainukese konkreetse põhjusena, mis ka teoreetiliselt piisavalt oluline on, et kliente panka vahetama panna.

4.1.4 Kallutajad

Vahetusprotsessidele mõju avaldavad kallutajad jagunevad miinus- ja plussmärgiga kallutajateks. Miinusmärgiga kallutajad on need eelmise teenusepakkujaga seotud mõjurid, mis vahetusprotsessi pidurdavad (näiteks hea teenindus, soodne hind), plussmärgiga kallutajad vastupidi kiirendavad või toetavad vahetust (näiteks halb teenindus, kõrge hind).

Vahetusprotsessi kiirendavaid kallutajaid eristab tõuketeguritest see, et kallutajad iseseisvalt vahetust ei põhjusta. Ehkki klient võib oma vanas pangas olla rahulolematu halva teenindusega, ei pruugi üksnes halb teenindus põhjustada tema teise panka minekut.

Vahetusprotsessi kiirendavad (+) kallutajad

Kui tõuketegurid olid siinses töös käsitletavates vahetustekondades suhteliselt sarnased, siis vahetusprotsessile kiirendavat mõju avaldavad kallutajad on mitmekesisemad, kuid seotud põhiliselt teenuste hinnastamisega ning teeninduse ja kliendisuhtlusega üldiselt.

Alljärgnev tsitaat ühest intervjuust võtab kokku mõlemad pooled – nii hinnastamise kui kliendisuhtluse.

Vastaja 1: “Aga kui nad seal ühe krooni võrra hindu tõstavad ja saadavad sulle mingisuguse võltsi kirja sellepeale, siis näed, et see on selline ümar jutt ja mind ajab jumala närvi. Ja siis iga kord kui selline asi juhtus, siis mul nagu kihvatas sees ja mõtlesin, et vahetaks panga ära.”

Mitmel korral viidati intervjuudes eelmise panga jäikusele või ülbusele ning ühes intervjuus ka teenindajate ebaprofessionaalsusele ja panga korduvatele eksimustele.

Vastaja 5: “Nordeas olen ma olen mõelnud mingitel hetkedel, kui Nordea on suure pettumuse valmistanud mulle, siis olen küll mõelnud, et no kurat. Samas on need nagu sellised lollakad eksimused, et selliste asjade pärast panka vahetama ei hakka. /.../ Nad on kohati ikka jäigad ja nad jätavad ebaprofessionaalse mulje. /.../ Need esmatasandi klienditeenindajad ei ole kõige pädevamad, nad võiks rohkem neisse panustada. Klient igapäevaselt puutub ju kokku ikkagi nendega. Strateegiad võivad olla kõvad, aga see tavainimese suhtluse ei jõua.”

Mõnes intervjuus vahetusprotsessi kiirendavaid kallutajaid ei esinenud. Ühel juhul lahkus klient rahulolevana ja ei osanud vanale pangale midagi ette heita. Teisel juhul vahetati teisest pangast saadud parema laenupakkumise tõttu, kuid muus osas olid pangaga rahul ja tegelikult vahetada ei soovitud.

Vahetusprotsessi pidurdavad (-) kallutajad

Vahetusprotsessi pidurdavaid kallutajaid esines neljas intervjuus ning need olid läbi intervjuude suhteliselt ühetaolised. Peamiselt olid eelmise pangaga seotud miinusmäärgiga kallutajad seotud mugavuse ja harjumusega. Pikka aega ühe pangaga asju ajanuna, on kliendid harjunud selle panga süsteemidega ning teavad pangakontorite ja sularahaautomaatide asukohti, mistõttu vahetamine toob kaasa ümberõppimise ja –harjumise vajaduse ning tekitab ebamugavust.

Vastaja 7: “*Ei mõelnudki [vahetusele – autori märkus] enne kui Ühispankast laenu võtsin. Sest ma olen Hansapangaga tegelikult rahul. /.../ Ma tean peast kõiki kohti, kus on Hansapanga automaadid näiteks. Ühispanga kohta ma ei tea. Hansapangal on igas Statoilis automat. Ja ta on kohutavalt palju mugavam. /.../ Aga ilgelt hea on minna suvalisse Statoili ja võtta raha. Mul on kontori ümber neli Statoili, kust saab. See on mugavam. Ma ei tea kontori ümber ühtegi Ühispanka, kus on. Ilmselt Sikupilli keskuses on. Aga noh, seal on kaks Hansapanga automaati ka, või kolm. Suur Hansapanga kontor ka, Ühispangal ei ole. See on puhtalt harjumuste jõud.*”

Kuna suurem osa vastajaid olid sellised, kes lahkusid Hansapangast, siis on sellelaadsed seisukohad ka mõnevõrra ettearvatavad, sest Hansapangal kui suurimal pangal on kõige suurem kontori- ja automaadivõrk ning pole üllatav, et seda selle panga üheks peamiseks tugevuseks peetakse.

Enamiku vahetajate puhul ei teinud eelmine pank midagi, et neid kinni hoida. Põhjus taaskord selles, et kui kliendil pole eelmise pangas teenuseid, mis on vaja uude panka minnes sulgeda, siis vana pank reeglina ei tea kliendi lahkumisest.

Juhtudel, kus pank siiski kliendi lahkumisest teadlik on, võib reaktsioon olla olenevalt eelnevatest sündmustest erinev.

Vastaja 4: “*Hansapank helistas ja küsis, et miks. Saatsin neile kirja alguses, et notariaeg on ja oleks vaja nende esindajat ja oleks teise panka vaja üle minna. Siis nad helistasid hästi kurva häälega, et äkki ikka mõtlete. Ütlesin, et ei, ma kahjuks ei saa mõelda. Valetasin, et ei,*

ma ei saa mõelda, et ma olen kaastaotleja laenul. Siis nad ütlesid, et aa, siis ei ole tõesti midagi teha.”

Vastaja 8: *“Hansapangale me ütlesime, et Ühis pangast juba saime paremad laenutingimused, kui nemad esimene kord meile tingimused ütlesid, et äkki vaatate üle selle asja, et me juba teisest pangast saime, et me ei tahaks panka vahetada. Selle peale Hansapank mõtles uuesti, vist läks komisjoni kogu see asi ja ikkagi ütlesid samad tingimused, teist korda ütlesid ikkagi ei, pärast mingi lisadokumentide saatmist. See oli võibolla mingi takistus, sest heameelega oleks ju Hansapanka jäänud.”*

Ühel juhul soovis klient oma laenu teise panka üle viia ja kutsus panga esindajat notarisse üleviimist vormistama. Siis pank reageeris. Kliendile helistati ja paluti otsust kaaluda. Kuna intervjuueeritav oli aga vahetusotsuse langetanud, siis valetas ta pangatöötajale, et tal ei ole valikut ja peab vahetama, kuna on teises pangas laenul kaastaotleja.

Teisel juhul pakkus pank kliendile ebasobivaid laenutingimusi. Intervjuueeritav küsis pakkumist teisest pangast ja sai tunduvalt paremad tingimused. Seejärel palus ta vanal pangal laenutingimused üle vaadata, sest ei soovinud panka vahetada. Siin oli aga pank see, kes oma esialgse otsuse juurde jäi.

Kokkuvõttes saab öelda, et vahetusele avaldavad kiirendavat mõju tavaliselt teenindusprobleemid või vana panga paindumatus. Kliente hoiab tagasi aga peamiselt vana panga kasutamise mugavus ja varasem kogemus. Siinkohal muutubki oluliseks varasem kogemus pangaga, kuigi varasem halb kogemus ei pruugi vahetust põhjustada, on sellel ometi teatud taganttõukav mõju, ja head mälestused pigem soosiks vanasse panka edasi jäämist..

4.1.5 Tagasitõmbetegurid

Tagasitõmbetegurid on need vana panga omadused või teenused, mis paneks kliente sellesse panka tagasi pöörduma. Tagasitõmbeteguriteks liigituvad ka need teenused, mis on intervjuueeritute arvates vanas pangas paremad kui uues. Üldiselt on tagasitõmbeteguriteks tooted, teenused või eelised, mis hetkel olemas on. Võimalikke (hüpoteetilisi) eeliseid ma ei arvestatud – kui just intervjuueeritav ise näiteks otsesõnu ei öelnud, et *“kui ...pank teeb mulle soodsama laenupakkumise, siis olen valmis tagasi pöörduma”*.

Valdavalt oli tagasitõmbeteguriteks eelmise panga laiem sularahaautomaatide võrk ning internetipank – kõige igapäevasemad pangateenused. See seostub jällegi mugavuse ja harjumusega – olles kõik suhteliselt värskelt panka vahetanud, pole intervjueeritud veel uue panga süsteemidega tuttavad.

Mõnel juhul oli tagasitõmbeteguriks krediitkaart. Ühel juhul hea hinna pärast, teisel puhul pakkus vana pank sellist krediitkaarti, mida uue panga tooteportfellis ei ole.

Lisaks nimetati tagasitõmbeteguritena veel majahalduri poolt ainult eelmises pangas pakutavat otsekorraldust, samuti kuldkliendistaatust vanas pangas.

Tagasitõmbetegurid võivad vahetusprotsessi pidurdavate kallutajatega kokku langeda – kolmes vahetustekonnas, mille puhul on ulatuslik pangavõrk pidurdavaks kallutajaks, on samad asjad ka tagasitõmbeteguriks.

Asjade puhul, mis klienti eelmisesse panka tagasi meelitaks ehk tagasitõmbetegurite puhul asetatakse uus pank vana pangaga võrdlusesse ja tuuakse tavaliselt välja need teenused ja omadused, mis uues pangas kehvemad. Samas, kuna pangateenused on eri pankades suhteliselt sarnased, ei pruugi alati tagasitõmbetegureid üldse vahetustekonnas esineda.

4.1.6 Tõmbetegurid

Tõmbeteguriteks on uue teenusepakkuja positiivsed küljed, mis pangavahetajat uue panga kasuks otsust langetama panevad. Kuid nende mõju võib olla tugevam kui lihtsalt erinevate pankade vahel valimisele kaasa aitamine – tõmbetegur võib sarnaselt tõuketegurile olla lõpliku vahetusimpulsi andja.

Kõikidel juhtudel olid peamisteks tõmbeteguriteks head hinnatingimused – seitsmel juhul head laenutingimused, ühel juhul head investeerimistoodete tingimused. Lisaks mainiti mitmes intervjuus ära mugav asjaajamine ja sõbralik-personaalne teenindus.

Vastaja 4: “Ja siis ma hängisin seal kaasas ja vaatasin, et oo ilgelt lahe haldur, et tuleks ka üle sinna./../ No seal oli oluliselt soodsam intress ka”

Vastaja 6: “Aga Sampo ütles, et tulge kohe siia, me teile seletame teile kõike, oleme sõbralikud ja toredad. Ja siis Sampo oli ülisõbralik meiega ja pakkus meile... ma ei mäletagi mis see intress alguses oli. Igatahes marginaal on meil praegu 0,7. Oli tunduvalt madalam kui ülejäänud pakkusid tol hetkel. Ja kõvasti sõbralikum.”

Tõmbeteguritega toimub sama, mis eelpoolnimetatud tagasitõmbeteguritega – vana ja uue panga teenused asetatakse omavahel võrdlusesse ja uue panga paremad omadused tuuakse välja. Kuna tõuketegurid on tavaliselt kehvemad laenutingimused ja jäik suhtumine, siis on ka arusaadav, et tõmbetegureid neile üsna täpselt vastupidiste sõnadega kirjeldatakse.

4.1.7 Puksiirid

Puksiirid on keskkonnast (näit. konkurentsituatsioon, vahetusbarjäärid) või vahetajast tulenevad (näit. kõhklused) tegurid, mis võivad vahetusprotsessi sarnaselt kallutajatele aeglustada või kiirendada. Kallutajate erinevus puksiiridest on see, et kallutajad on vaid eelmise teenusepakkujaga seotud tegurid, puksiirid aga kõik ülejäänud pidurdavad või toetavad mõjurid.

Vahetusprotsessi kiirendavad puksiirid (+)

Intervjuudest selgus, et enamus vastajaid pidas pangavahetusprotsessi väga lihtsaks. Kuna intervjuueeritute puhul oli suures osas tegemist esmakordsete laenuvõtjatega, kellel eelmises pangas mingeid suuremaid kohustusi ei olnud, siis ei kaasnunud vanast pangast lahkumisega seoses asjaajamist. Kuid isegi intervjuueeritavad, kes eluasemelaenu ühest pangast teise viisid, nimetasid protsessi kiireks ja suhteliselt lihtsaks.

Vastaja 4: “Mina ei teinud väga midagi. Pidin ümber tegema oma kodukindlustuse Ühispanga kasuks. Ja siis uus haldur ütles sel kuupäeval siis tule, vaatame üle ja kirjutame üles, mis sa tahad. /.../ Kutsus, et noh, mis sa siis tahad ja. Ma ütlesin talle, mis ma tahan. Kui pikka aega ma tahan maksta ja kui suurt summat ma tahan maksta. Siis järgmine kord läksin lepingule alla kirjutama./.../ Ja siis oli notar ja. Kuidagi hästi ruttu läks.”

Vahetusprotsessi kiirendavat mõju omab ka info uue panga tingimuste kohta – näiteks pani ühte vastajat tegutsema info, et sõber on saanud uuest pangast headel tingimustel laenu.

Vastaja 5: “Ja muide see on üks teema, miks, mis jutuga, et tänu sellele taustainfole, et sõber sai nii hea intressiga Hansapangast, läksime me kohe rääkima ka, et me tahame selle

intressiga. Et see oli jumala hea sellist infot saada. See tundus minu jaoks absurdsest odav, olles Nordeas, et üldse reaalselt täna keegi turul pakub sellist intressi. Ma polnud muidugi uurinud ka.”

Teise vastaja jaoks kiirendas vahetust oluliselt lisaks vahetusprotsessi lihtsusele see, et ta oli jõudnud sobiva korteri otsimise käigus kaks korda pangad läbi käia ning nende laenutingimustega tutvuda. Kui ta lõpuks sobiva korteri ostmise ja laenuvõtmiseni jõudis, teadis ta juba, millisesse panka ta läheb.

Vastaja 7: *“See kui ma teise ringiga käisin, see oli juba veelkord kindluse saamiseks. Aga ma tegelikult olin otsustanud. /.../ Mul on olnud vist kolm potentsiaalset korterit, mida ma olen tahtnud osta, kahe aasta sees umbes. Ja vahe venis pikemaks, või ütleme nii, et kui ma teise korterini jõudsin, siis ma teadsin juba, et ma tõenäoliselt võtan Ühispangast.”*

Mitu vastajat mainis intervjuus ka seda, et uus pank soovitas aktiivselt mingite teenuste vanast pangast ületoomist, pakkudes enamasti vastutasuks paremaid tingimusi. See võib samamoodi olla vahetust kiirendavaks teguriks. Eriti juhtudel, kus vahetaja kõhkleb või ei ole otsustanud, mil määral oma pangakasutus uude panka üle viia.

Vastaja 2: *“Võtsin laenupakkumise ja siis nad Sampost hakkasid tungivalt peale suruma, et siis saab ikka paremaid tingimusi kui ikka palgad ja kogu arveldamine üle viia Samposse. Alguses ma ikkagi tahtsin jätta palga Hansapanka tiksuma, aga nad ikkagi suutsid mulle selgeks teha, et sisulist vahet ei ole.”*

Vastaja 5: *“Pluss on veel väga armas see, et nad ise pakkusid välja variandi, et kui me mõlema palgad hakkavad Hansapanka laekuma, et siis nad kuue kuu möödudes automaatselt alandavad 0,1 punkti võrra intressi, et me ei pea ise midagi tegema. Ja lambist pakkusid välja variandi. Väga armas minu meelest. Ja noh, mingit tasu selle eest ei küsita.”*

Lisaks mainiti vahetusprotsessi kiirendava tegurina soovi kasutada korraga vaid ühe panga teenuseid.

Vahetusprotsessi pidurdavad puksiirid (-)

Vahetusprotsessi pidurdavad puksiirid on sisuliselt vahetaja poolt tajutud vahetusbarjäärid, mis vahetust takistavad. Pidurdavaid puksiire esines neljas analüüsitud vahetusteeconnas.

Kahel korral tekitas vahetajates kõhkluksi uue panga väiksem kontorite ja sularahaautomaatide võrk.

Vastaja 2: “Ma tegelikult ikkagi kahtlesin, ma ei tahtnud sealt Hansapangast ära viia, sest ikkagi Sampo on väiksem. Ei ole sularahaautomaate. Kui oled aastate kaupa koguaeg Hansapangas siis tekib tunne, et kas on ikka õige üle minna, aga ikkagi sai mindud.”

Samuti nimetati kahel korral harjumust eelmise pangaga kui häirivat tegurit.

Vastaja 7: “Pigem on see puhtalt mugavus ja harjumus. Miks ma olen nii häiritud sellest, et ma Hansapangast ära tulin – puhtalt mugavuse küsimus.”

Vastaja 8: “Halb on võibolla see, et sa oled harjunud kasvõi näiteks nende veebikeskkonnaga või sa oled harjunud mingite klienditeenindusest ja pangaautomaatide asukohaga. Et sa pead naga uued need kohad otsima ja uuesti ümber õppima nende süsteemi kasutuse.”

Ühe pika vahetusteevonnaga vastaja sõnul polnud pangavahetus varem võimalik, takistuseks oli praeguse teenusepakkuja varasem väidetav ebaeetiline (korruptiivne) tegevus, mille muutuma hakkamist tajus vastaja peale panga omanikuvahetust.

Vastaja 1: “Kunagi oli suur probleem sellega, et ma pidasin Ühispanka korruptantide pangaks, mis tuleb välja oli nagu täitsa õige arusaam. Siis kui ta SEBile maha müüdi, siis tekkis võimalus üldse panka vahetada. Sest enne seda ei olnud. Kõik, kes väiksesse panka läksid, kurtsid, et internetipank on kiviaegne ja ma ei tea, mis kõik veel”

Puksiiride puhul mängivad nii kiirendavate kui pidurdavate puksiide juures olulist rolli mugavus ja harjumus. Vahetusprotsessi lihtsus ehk mugavus aitab vahetusele kaasa ja harjumus vana pangaga hoiab vahetust tagasi. Puksiirid on seotud rohkem uue teenusepakkuja või vahetajaga kui keskkonnaga. Kuigi on ka keeruline üheselt öelda, kas näiteks lihtne vahetusprotsess on uue panga pingutusest tulenev tegur või on vahetusprotsessi lihtsaks teinud konkurents ja regulatsioonid ehk keskkonnast tulenevad tegurid.

4.1.8 Emotsioon

Kuna ükski vahetajatest ei lahkunud eelmisest pangast konfliktiga, siis intensiivseid emotsioone vahetusega ei kaasnenud. Lisaks jäi enamus vahetajatest eelmise panga kliendiks edasi, mis kindlasti vahetuse emotsionaalset tähtsust vähendas.

Üldjuhul jäid tunded kuskile ükskõiksuse ja kerge negatiivsuse piirimaile. Mõni vastaja ütles, et tema jaoks on pank vaid teenus ning mingit väga isiklikku suhet vana pangaga ei ole.

Vastaja 5: “Ega ma nüüd mingi superõnnelik, et ma olen mingi hullu edusammu teinud pangandusvaldkonnas või midagi väga muutunud oleks. Kahju nagu ei ole. Aga midagi vahet ei ole. Teenus on teenus.”

Lisaks tekitab ebamugavustunnet ümberharjumise vajadus vana panga teenustelt uue panga teenustele.

Vastaja 2: “Ega ta alguses väga mugav ei olnud, selline rõhuv oli küll. Just jälle ma pean ühe korra ütleva seda mugavuse asja, et noh kust ma nüüd üldse saan raha välja võtta ja.../.../ Aga kui korra tehtud oli, läheb nagu vanamoodi edasi, pole mingit probleemi. Kõhklusi oli, aga üle sai kiiresti nendest. Midagi väga hirmutavat küll ei olnud.”

Vastaja 7: “Mitte mingisugused emotsioonid. Absoluutselt. Ei, pigem.. kui seda reaalselt vahetust vaadata, siis negatiivsed. Just seesama mugavuse küsimus. Ma ütlesin seda Ühispangas ka neile tüdrukutele, et see mulle ei meeldi. /.../. Ja selles mõttes on see ainuke kui emotsiooni vaadata, on negatiivne see, et kuidagi ebamugavaks muutub, natuke.”

Samas võis mitme vastaja puhul tajuda teatud solvumist vana panga suhtes. Seda neil juhtudel, kus pank, mille kliendiks väga pikka aega ollakse olnud, kas ei reageerinud laenutaotlusele üldse või tundus intervjuueeritavale, et pank on tema taotluse suhtes ükskõikne. Sama tunne tekkis ka neil, kes vanast pangast võrreldes teiste pankadega oluliselt halvema pakkumise said.

Vastaja 1: “Hansapangast võeti ka kohe ühendust. Siis ma helistasin seal ühele inimesele ja sain sellise külma suhtumise osaliseks. Mul tundus peaaegu võimatu sealt laenu saada. Väga imelik./.../ Väga oluline, mis mind siis ka ärritas oli, et uuele kliendile pakuti suuremaid soodustusi kui vanale. /.../ Ja siis tehti kampaaniaid, aga vana kliendi suhtes oldi nagu väga jäigad.”

Vastaja 2: “Noh see Hansapanga selles mõttes nagu ülbust natuke ei meeldinud mulle küll. Kui ma nende klient olen olnud juba tõesti põhikoolist saati või algkoolist, kust iganes, et siis peale seda nad isegi ei ütle mulle, et nad ei anna laenu, vaid ei tee üldse väljagi. Et see nagu ei meeldinud küll.”

Vastaja 6: “Noh tol hetkel nad oleks pidanud seda perspektiivi nägema. Sul on mingis kõrgharidust omandavad väikelapse vanemad, kellest üks on kodune ja teine teenib juba praegu nii palju, et koos titerahaga nad suudavad võtta eluasemelaenu. Et oleks pidanud nägema seda perspektiivi, et meist tulevad kliendid, kes hakkavad liigutama rohkem raha läbi nende asutuse.”

Üldjoontes aga emotsioon analüüsitud vahetustekondadele mõju ei avaldanud. Pigem on vastajate puhul tegemist tagantjärele teadvustatud emotsiooniga.

4.1.9 Kaebus

Ainult üks inimene oli oma eelmisele pangale rahulolematust avaldanud, kuid mitte otseselt vahetusega seoses, vaid varasemate probleemide puhul. Ülejäänud intervjuueeritud vanale pangale ei kaevanud. Peamiseks põhjuseks see, et vanast pangast ei lahkutud rahulolematuse tõttu, vaid uue panga paremate tingimuste pärast.

Samas arvati ka, et kaebamisel pole/polnud mõtet, kuna see ei muudaks midagi. Seda väidet saab intervjuude põhjal tõlgendada kahel viisil:

1) Kaebamine ei muuda midagi, sest ühe inimese hääl ei suuda süsteemi mõjutada. Või ei jõua see kaebus lihtsalt teenindajast kaugemale, sest seda võidakse pidada emotsioonide väljaelamiseks.

Vastaja 1: “Ma seda küll ei hakanud rääkima, et mulle ei meeldi. On mingi kontingent inimesi, kellele ei ole mõtet neid lugusid rääkida. /.../ Pangatädile ei ole ka mõtet hakata rääkima – tema on tuhandeid lugusid kuulnud ja väga sageli aetakse mingit jama ka. Ma ütlesin tõenäoliselt üsna sõbralikult, et ma sain parema pakkumise lihtsalt. Mul on just selline mulje, et ta ei pruugi mu tagasisidest õigesti aru saada. Ma arvan, et see ei muudaks midagi. Kui pank seda küsiks... siis ma oleks tõenäoliselt isegi vastanud.”

2) Kaebamine ei muuda *enam* midagi, sest tegu on juba tehtud ja klient on uude panka jõudnud üle kolida.

Vastaja 2: “Ei, see jah tõesti kuidagi hajus ära. Et mis tagantjärei ikka hakata ajama kui on juba korter ostetud ja sisse kolitud.”

Vastustest kostub ka seda, et kaebamisega “ei viitsita” tegeleda. Neil puhkudel tundub, et kaebamist ei nähta mitte teenusepakkuja tegevuse puudujääkidele tähelepanu juhtimisena, vaid halvast kogemusest tekkinud emotsioonide välja elamisena (konfliktina), mis mõne vastaja jaoks liiga koormav on.

Vastaja 5: “Ma ei viitsi tegeleda selle asjaga, ma korra ärritun ja siis unustan. See on nagu mu enda ajaraiskamine. Aega on vähe, väärtuslikumat saab teha selle ajaga kui mõliseda.

Vastaja 7: “Mulle nagu tundub, et sellest ei muutu niikuinii midagi. Ja pigem ma olen liiga laisk. Ma ei viitsi, ausalt nagu. Ma niikuinii ei viitsi inimestega väga riielda ja kiskuda. Milleks siis veel anda mingit... Ma arvan, et ma ei ole kunagi ühtegi kaebekirja raamatusse kirjutanud, et ma ei ole teiega rahul. Ma ilmselt olen seda tüüpi inimene, kes tellib külma vett ja kui saad leiget, siis jood selle leige vee ära ja ei nurise. Ma arvan küll.”

Kuna suuremat rahulolematust tekitavaid situatsioone on vähe ja Eesti pankasid tajutakse ikkagi suhtelistelt suurte institutsioonidena, mille tegevust üks inimene mõjutada ei suuda, siis eelistatakse kaebamise asemel loota olukorra paranemist.

4.1.10 Vahetusteeconna pikkus

Vahetusteeconnad on enamasti suhteliselt lühikesed. Esimeste vahetusmõtete tekkimisest kuni reaalse vahetuseni läks tavaliselt üks kuu või isegi vähem. Vaid paaril juhul oli vahetusteecond pikem, kestes mõlemal puhul kauem kui kuus kuud.

Lühikesi vahetusteecondi saab seletada sellega, et enamasti oli vahetus seotud konkreetse vajaduse või teenusega – vajadus võtta kinnisvara ostmiseks laenu või soov kasutada teatud sorti investeerimisteenuseid. Laenu puhul on vahetus alguse saanud momendist, mil on leitud sobiv kinnisvara ja on vaja laenupakkumisi võtma hakata või siis kui konkureeriv pank on juba parematel tingimustel laenupakkumise esitanud. Sellistel puhkudel näitab uus pank laenuvõtmisega seotud asjaajamise lõpuleviimisel initsiatiivi, lühendades sellega samuti vahetusteeconda.

***Vastaja 4:** “Ma olin mõelnud, et ma peaks enivei ümber tegema selle laenuprotsendi. /.../ Ma mõtlesin, et ma lähen lihtsalt oma panku küsima. Ja siis ei läinud. /.../ Kuidagi hästi ruttu läks. Poolteist nädalat. Kaks nädala enne umbes mõtlesin ja siis me panime aja kinni ja siis meil oli juba notar.”*

Mõlema pikema vahetusteeconna puhul oli teeconna pikkus tingitud sellest, et puudus otsene impulss vahetada. Seda puhtalt situatsioonilistest põhjustest. Ühel juhul otsis klient pikka aega sobivat kinnisvara. Kui sobiv kinnisvara lõpuks leitud, käis vahetus sama kiiresti kui ülejäänud, puhtalt eluasemelaenu tingitud vahetuste puhul.

Teine pikem vahetusteecond sai aga alguse kliendi rahulolematusest viisiga, kuidas eelmine pank põhjendas teenustasude tõuse ja nende hinnatõusude taga peituvast tajutud mõtteviisist. Lõpliku impulsi vahetamiseks andis aga ka sel juhul ikkagi vajadus laenu võtta ning soodsam eluasemelaenu pakkumine teisest pangast.

***Vastaja 1:** “Lõpus ei mõelnud üldse. Enne käis pinda paar aastat. Mingid väikesed asjad.”*

Üldjuhul kehtib vahetusteeconna kohta “mõeldud – tehtud” printsiip. Seda on tinginud peamiselt Eesti kinnisvaraturu olukord, kus sobiva kinnisvara leidmisel tuli kiirelt tegutseda, et sellest mitte ilma jääda. Halbu kogemusi pankadega on vähe, mistõttu enne laenuvajaduse tekkimist vahetusele ei mõelda.

4.1.11 Vahetusteeconna tüüp

Kõik vahetusteeconnad olid osalised, mis tähendab, et kliendid jätkasid mingis osas ka eelmise panga teenuste kasutamist. Endise panga teenuste kasutamist võib olla jätkatud väga erineval viisil – osalise vahetamise alla käib nii arvelduskonto allesjätmine eelmises pangas kui aktiivse arveldamise jätkamine vanas pangas.

Suuremalt osalt olid vahetusteeconnad pöörduvad. Pöörduvat ja pöördumatut vahetusteeconnda käsitletakse käesolevas töös nende teenuste valguses, mida klient kasutab uues pangas, kuid mida oleks võimalik ka vanas pangas kasutada. Peaaegu kõik kliendid on valmis uues pangas olevad teenused sobivate tingimuste puhul vanasse panka tagasi viima, kuid kõik ei oska nimetada neid tingimusi, mis neid seda tegema motiveeriks.

Vastaja 6: “Tead, mul on suhteliselt savi, ma ei ole eriti bränditruu klient. Ma ei ole üleüldse mitte millegi suhtes, väljaarvatud juuksur ja mingid sellised asjad. Juuksur ja maitea, kosmeetik ja mingid sellised asjad. Aga üldiselt ma ei ole eriti bränditruu. Ma ostan need teksad mis paremini jalga lähevad ja lähen sinna panka, kus on soodsam.”

Vastaja 7: “Kindlasti, jah. Seal ei ole vahet, olulist. Ma olen valmis ka.. Ilmselt ma arvan, et kui mul tekiks ka mingi aktiivne regulaarne raha juurdevool näiteks. Või isegi praegu, kui mul on, mingit raha juurde tuleb, ma ei ole kindel, et ma Hansapangaga suhte lõpetan. /.../ Ma olen valmis ka mingitel väga headel tingimustel ka laenu vahetama näiteks või sinna üle viima sinna. Kui keegi mulle selgeks teeb, et see kasulik on. Ise ilmselt mingit initsiatiivi esialgu üles ei näita selleks”

Samas on ka kliente, kes intervjuerimise hetkel ei viiks mujal kasutatavaid pangateenuseid vanasse panka tagasi. Enamasti ei ole tegemist põhimõttelise keeldumisega vanasse panka tagasi minemisest, kuid oli ka üks intervjueritav, kes eelmisele pangale selle käitumist ette heitis.

Vastaja 4: “Praegu küll vist ei ole mõtet. Laen on mul tegelikult suht lühiajaline ka võrreldes kõigi nende kolmekümneaastastega. Seitse aastat veel, vist ei hakka rapsima edasi-tagasi. Olen vist natuke aega uue halduri juures, kuni mul on igav või ta uue töö leiab.”

Vastaja 8: *“Miks ma peaks nagu? Praegu see vahetus käis suht kergelt ja ei põhjustanud minu jaoks mingeid jamasid. /.../ Aga kui näiteks aasta pärast ma saan teha koguaeg Ühispangas ülekanded tasuta, Hansapangas peaksin koguaeg maksma, siis ma ei näe küll seda põhjust, miks ma peaks tahtma Hansapanka tagasi minna kui nad uuesti laenu pakuks. Ja pealegi noh, kui nad juba niimoodi käitused, siis ma arvan, et ma ei vahetaks tagasi. Ei ole tegelikult vahet.”*

Kliendid on eelmise pangaga üldjoontes rahul, mistõttu pole ka põhjust igaveseks mõne pangaga suhteid katkestada, jäädakse edasi ka vana panga kliendiks ollakse valmis tulevikus sobivatel tingimustel suuremas mahus sinna tagasi pöörduma.

4.2 Vahetusteeconnad kokkuvõetult ja kodeerituna

Alljärgnevalt on esitatud kõik intervjuudes käsitletud vahetusteeconnade kokkuvõtted ning samad vahetusteeconnad kodeerituna.

Vastaja 1:

Tegemist ei ole Eesti pangaklientide puhul klassikalise vahetusteeconnaga, selles mõttes, et vahetuse päästikuks oli siin vahetusteeconnas tõuketeguritega otseselt mitteseotud mõjur. Klient oleks hoolimata mõningasest rahulolematusest jäänud eelmisesse panka edasi, kuni poleks olnud vajadust laenu võtta. Kliendile avaldasid oluliselt mõju ka väärtushinnangud, varasemat vahetust takistavaks teguriks oli uue panga varasem ebaeetiline tegevus ja sarnasemad väärtused vana pangaga.

$$Vo(Pv) = f(S5, P2, T\delta^7, T\delta^{10}, K^{+7}, Ta^5, Ta^3, Tm^1, Tm^{10}, P^{-11}, P^{-12}) A4$$

“Olin Hansapangast lahkumisele mõelnud kahe aasta jooksul, kuna mind häiris, kuidas pank põhjendas hinnatõuse ning nende hinnatõusude taga peituv mõtteviis. Vahetuseni jõudsin kui mul oli vaja eluasemelaenu võtta. Hansapanga teenindaja suhtus mu laenusoovi jahedalt ja mulle tundus sealt laenu saamine väga keeruline. Ühispangas oli protseduur palju lihtsam ning nad pakkusid mulle väga häid tingimusi. Seetõttu võtsin laenu Ühispangast ning hakkasin ka seal arveldama. Hansapanka kasutan veel aeg-ajalt. Hansapanka oleksin valmis tagasi pöörduma mugavuse või paremate laenutingimuste pärast.”

Vastaja 2:

Vahetuse otsustas see, et vana pank ei reageerinud kliendi laenutaotlusele ja uus pank reageeris vastukaaluks kiiresti ja jättis sõbralikuma mulje. Seda vahetust kiirendas uue

panga pealekäimine lisaks laenule vanas pangas kasutatavate teenuste ületoomiseks uude panka. Kliendi jaoks oli peamine laenuvõtt ja tavaolukorras poleks ta tõenäoliselt uude panka üle läinud, kuna oli vana pangaga harjunud ja pelgas uue panga väiksust. Järgmise peatüki koondtabelist käesoleva vahetustekonna mõjureid vaadates on ka näha, et peamiselt on vahetust pidurdavad tegurid seotud harjumuse ja mugavusega. Olles aga mõnda aega uues pangas olnud, ei tundunud see enam klienti häirivat.

$$Vo(Pt) = f(S4, P3, T\ddot{o}^6, K^{-4}, K^{-13}, K^{+7}, Ta^4, Ta^5, Tm^1, Tm^8, P^{-4}, P^{+14}) A1$$

“Vahetasin panka seetõttu, et oli vaja korteriostmiseks laenu võtta ja vana pank – Hansapank, ei reageerinud mu laenutaotlusele. Sampo Pank, kuhu samuti taotluse esitasin, reageeris kiiresti. Meil tekkis hea kontakt ja nad pakkusid headel tingimustel eluasemelaenu. Paremate laenutingimuste saamiseks viisin ka palga, kogu arveldamise ja pensionifondid üle Samposse. Hansapangas on konto olemas, seda kasutan mõnikord arveldamiseks. Ei usu, et Hansapank mulle midagi hetkel paremat pakkuda suudaks.”

Vastaja 3:

Klient vahetas panka konkreetsete investeerimisteenuste pärast, olles uue panga avastanud juhuslikult, reklaamide kaudu. Vahetusele aitas kaasa rahulolematuus vana panga hinnastamissüsteemi keerulisusega – mis lisab pangasuhtesse ebamugavust. Tegemist oli kliendi jaoks nii väliste mõjurite poolest kui emotsionaalselt lihtsa vahetusega, kuna vahetustekonnas ei esine ühtegi vahetustekonda pidurdavat või takistavat mõjurit. Samas kasutab intervjuueeritu aga ka veel eelmise panga teenuseid, ehkki oma sõnul vähem kui varasemalt.

$$Vo(Pv) = f(S5, P3, T\ddot{o}^{15}, K^{+16}, K^{+14}, Ta^9, Tm^{15}, Tm^8, Tm^{17}) A2$$

“Avastas, et Parex Pank pakub spetsiifilisi investeerimisteenuseid, mida ükski teine pank Eestis neil tingimustel ei paku. Vaatasin ka teiste pankade hinnakirju ja tundus, et Parex üleüldse ei koori nii palju kui teised pangad. Ühispanka kasutan nüüd vähem, krediitkaarti ning natuke arveldan. Palk laekub Ühispanka, kannan selle käsitsi Parexisse. Mind häirib Ühispanga bonusprogramm, mis sunnib mind pangatehingute üle arvet pidama.”

Vastaja 4:

Siinses vahetusteeconnas ei saanud eelmine pank kliendi hoidmiseks suurt midagi teha, sest lahkumise tingisid puhtalt uuest pangast tulenevad tegurid – vahetusmõtted tekitas meeldiv haldur uues pangas ning lõpliku impulsi andis sobiv pakkumine laenu ületoomiseks. Kusjuures tegemist polnud siin võrdlusmomendiga vana pangaga – klient üldse vanast pangast, kus tal laen oli, pakkumist ei küsinud. Põhjuseks ilmselt see, et otsus vahetada oli sisuliselt tehtud – vaja oli see vormistada. Vahetusteeconnas ei esinenud ühtegi vanast pangast tulenevat negatiivset mõjurit, mis protsessi kiirendavalt oleks mõjunud. Puudus ka tõuketegur.

$$Vo(Pt) = f(S5, P3, K^{-3}, K^{-2}, Tm^1, Tm^8, P^{+10}) A1$$

“Käisin sõbraga Ühis pangas kaasas ning mulle hakkas meeldima sealne kliendihaldur ja mõtlesin, et peaks Ühispanka üle minema. Olin plaaninud küsida vanas pangas olevale eluasemelaenule intressialandust, kuid küsisin pakkumist hoopis Ühis pangast ja viisin laenu üle. Hansapank palus mul ümber mõelda, aga valetasin neile, et pean teise panka üle minema. Hansapangaga mul probleeme ei olnud. Palk laekub mul endiselt Hansapanka, kus ka arveldan, sest ma olen kursis ainult Hansapanga süsteemide ja sularahaautomaatide asukohaga. Tõenäoliselt ma seda laenu enam Hansapanka tagasi ei vii, kuna pole mõtet – järelejäänud laenuperiood on suhteliselt lühike.”

Vastaja 5:

Klient läks tagasi panka, mis oli ta pikaajaline põhipank olnud enne eelmist panka. Viimases pangas oli kliendil olnud mitmeid probleeme teenuse ja teenindusega, kuid need iseenesest pangavahetust tekitanud ei olnud. Impulss vahetamiseks tuli aga mujalt – elukaaslase vajadusest võtta äri laenu ja sellega seotud soodsamast eluasemelaenu pakkumisest teises pangas. Vastupidiselt eelmisele, on siinse vahetusteeconna tegurid enamuses vahetusprotsessi kiirendavad. Puuduvad protsessi pidurdavad tegurid, osalt tõenäoliselt ka eelmise pangaga seotud probleemide tõttu. Samas on eelmisel pangal siiski teenuseid, mis kliendi tagasi meelitaks. Ehk siis teenindusprobleemid ei olnud piisavalt suured, et tekitada põhimõttelist vastuseisu tagasipöördumisele.

$$Vo(Pv) = f(S2, P1, Tõ^7, K^{+8}, Ta^{16}, Ta^{17}, Tm^1, Tm^{18}, P^{+19}, P^{+3}, Kb) A2$$

“Läksin Nordeast Hansapanka, kuna elukaaslasel oli vaja võtta Hansapangast äri-laenu ning Hansapank pakkus paremat eluasemelaenu intressi. Olin enne Nordeasse minekut üle kahe aasta tagasi samuti Hansapanga klient. Nordeaga oli mitmel korral probleeme, kuid need mind vahetama ei pannud. Nordeas on mul veel krediitkaart, sest samalaadset Hansapangal ei ole. Nordeasse olen valmis tagasi pöörduma kui nad pakuks paremat laenuintressi, aga see on põhimõtteliselt võimatu.”

Vastaja 6:

Nagu järgnevas alapeatükis olevast vahetustekondade koondtabelist näha, olid vahetustegurid siin seotud enamasti eluasemelaenuga. Ehkki üheks tõuketeguriks oli vana panga ülbuse, võib intervjuust järeldada, et oleks klient tõenäoliselt vahetanud igal juhul ka siis kui vana pank oleks olnud vastutulelikum, aga teinud kallima pakumise. Tegemist on kliendiga, kes lähtub pangateenuste kasutamisel peamiselt hinnast ja seetõttu kasutab ka mitme panga teenuseid. Hind kaalub tema jaoks tõenäoliselt üles mõne teise jaoks mitme panga kasutamisega kaasneva ebamugavuse. Emotsionaalse sideme puudumist pangaga väljendab ka see, et vahetustekonnas puudusid vahetamist pidurdavad tegurid.

$$Vo(Pv) = f(S5, P3, T\delta^6, T\delta^7, K^{+1}, Tm^1, Tm^6, Tm^7) A1$$

“Meil oli vaja osta korterit. Küsisin kõikidest pankadest laenupakkumisi. Senine pank Hansapank reageeris aeglaselt ja jäi mulje, et nad ei viitsi meiega tegeleda. Sampo reageeris kiiresti, oli meie vastu sõbralik ja pakkus kõige soodsamat intressi. Arvel dan nüüd valdavalt Sampos, Hansas on vanast ajast üks krediitkaart ning tudengikaart, Ühis pangas õppelaen. Ma ei ole bränditruu klient ja olen valmis minema ka edaspidi sinna panka, kus on soodsam.”

Vastaja 7:

Siin oli tegemist teadliku valiku ja vahetusega. Olles pooleteiseaastase kinnisvaraostu jooksul käinud läbi peamised pangad, oli kliendil kogemuse põhjal valik uue panga kasuks langetatud. Vana pangaga oli intervjueritu väga rahul ning harjumuse ja mugavuse tõttu klient tegelikult vahetada ei soovinud, kuid eluasemelaenu tingimused ja teenindus toimisid tõmbetegurina.

$$Vo(Pv) = f(S5, P3, T\delta^1, K^{-3}, K^{-4}, Ta^4, Tm^1, Tm^8, P^{-2}, P^{+13}, P^{+10}) A4$$

“Olen juba poolteist aastat otsinud endale ostmiseks sobivat korterit. Selle aja jooksul jõudsin varem kaks korda enamus pankasid läbi käia, nüüd kui sobivat korterit lõpuks ostma hakkasin teadsin juba, et tõenäoliselt võtan laenu Ühispangast. Mulle meeldis väga sealne kliendihaldur ja neil olid sobivaimad laenutingimused. Hansapangaga mul probleeme pole olnud. Kasutan veel vähesel määral ka Hansapanka. Mind häirib see, et Ühispangal ei ole niipalju sularahaautomaate ja kontoreid. Olen valmis Hansapanka tagasi pöörduma kui keegi mulle selgeks teeb, et see kasulik on.”

Vastaja 8:

Pangavahetuse tingisid siin paremad laenutingimused teises pangas. Kui vana panga pakkumine oleks olnud sobivam, poleks klient vahetust kaalunud, sest oli eelmise pangaga harjunud. Vanalt pangalt küsiti pakkumist lausa kaks korda. Rohkem on vahetustekonnan vahetust mittesoodustavaid tegureid kui vahetust toetavaid mõjureid. Väljaarvatud eluasemelaen, jätkas klient tegelikult vana panga teenuste kasutamist, kuid olles tuttav uue panga teenustega, kaalub ta vanas pangas teatud soodustuste lõppemisel ka arveldustega uude panka ülekolimist.

$$Vo(Pt) = f(S4, P2, T\ddot{o}^1, K^{-2}, K^{-13}, Ta^4, Ta^5, Tm^1, P^{-2}, P^{-4}, P^{+10}) A2$$

“Hakkasime uut kodu ostma ja küsisime oma kodupangalt Hansapangalt laenutingimusi. Kuna mu elukaaslane on ettevõtja, siis pakkusid nad meile laenu kehvadel tingimustel. Seepeale küsisime pakkumist ka Ühispangalt, kust meile palju paremaid tingimusi pakuti. Enne Ühispanga kasuks otsustamist palusime Ühispanga pakkumisele tuginedes Hansapangal omapoolne pakkumine uuesti läbi vaadata, sest me ei tahtnud panka vahetada. Nad mõtlesid, kuid oma pakkumist ei muutnud. Võtsime laenu Ühispangast, kuid ma arveldan endiselt Hansapangas. Iga kuu alguses kannan laekunud palga Hansasse üle, kuna ma olen harjunud Hansa internetipangaga ja neil on rohkem sularahaautomaate. Laenu ma Hansapanka tagasi ei viiks.”

4.3 Vahetustekondade koondtabel

Tegur	Intervjuu nr 1	Intervjuu nr 2	Intervjuu nr 3	Intervjuu nr 4	Intervjuu nr 5	Intervjuu nr 6	Intervjuu nr 7	Intervjuu nr 8
Suhte pikkus	>10 a	~7 a	~10 a	~10 a	2,5 a	>10 a	>10 a	~8 a
Päästik	Reaktsiooniline päästik. Vahetamise mõtte teenustasude tõstmise põhjendamise viis; hinnatõusude taga peituv tajutud mõtteviis.	Mõjutav päästik. Uue panga kiire reageerimine laenu taotlusele	Mõjutav päästik Soodsad investeermis- teenused uues pangas	Mõjutav päästik Hea haldur ja soodsad laenu tingimused	Situatsiooniline päästik Elukaaslaste vajadus võtta äri laenu	Mõjutav päästik Parem laenupakkumine teisest pangast	Mõjutav päästik Hea teenindus ja soodsad tingimused	Reaktsiooniline päästik Ebasobivad tingimused vanas pangas
Tõuketegurid	Pangatöötaja jahe reaktsioon laenusoo vile; laenuprotseduuri keerulisus	Mittereageerimine laenu taotlusele	Kallimad investeermis- teenuste hinnad	Jäigad laenu tingimused	Jäigad laenu tingimused	Panga ükskõiksus; aeglane reageerimine laenu taotlusele	Halvemad laenu tingimused	Ebasobivad laenu tingimused
Kallutajad (+/-)*	+ Hinnatõusud, nende põhjendamine	- Panga lai võrk; mugavus; varasem hea kogemus + Tajutud ülbis	+ Keeruline lojaalusprogramm; pealetükkivus (pakkumised)	- Kiirem palga laekumine; tuttav pank; harjumus;	+ Teenindajate ebaprofessionaalsus; panga korduval eksimused;	+ Kehvemad laenu tingimused; jäikus	- Mugavus; lai automaatvõrk	- Mugavus; Hea varasem kogemus
Tagasitõmbetegurid	Telefonipank, internetipank, võimalik laenupakkumine, otsekorraldus (kommunaal maksete maksmiseks)	Sularaha-automaadid; Internetipank	Krediitkaart	Krediitkaart; kuldklendi staatust; internetipanga hinnastamine	Krediitkaart; kuldklendi staatust; internetipanga hinnastamine	Sularaha-automaatide võrk	Tuttav internetipanga süsteem; lai sularaha- automaatide ja kontorite võrk	Tuttav internetipanga süsteem; lai sularaha- automaatide ja kontorite võrk
Tõmbetegurid	Laenu tingimused, lihtne laenuprotseduur (mugavam asjaajamine)	Laenu tingimused; personaal- panganduse teenused	Soodsam hinnatase; personaalsem teenindus; ainulaadsed investeermis- teenused	Laenu tingimused; kliendi haldur	Laenu tingimused; kvaliteetne teenus	Head laenu tingimused ja sõbralik suhtumine uues pangas; kiire reageerimine	Laenu tingimused; personaalne teenindus	Laenu tingimused

Tegur	Intervjuu nr 1	Intervjuu nr 2	Intervjuu nr 3	Intervjuu nr 4	Intervjuu nr 5	Intervjuu nr 6	Intervjuu nr 7	Intervjuu nr 8
Puksiirid (mooring) (+/-)*	- Praeguse panga varasem väidetav ebaeetiline tegevus, erinevad väärtused; ülejäänud (tundmatute) pankade proovimise riskantsus	- Uue panga väiksus Eestis; sularahaautomaatide vähesus + Uue panga pealekäimine arvelduste ületoomiseks		+ Lihtsaks tehtud vahetusprotsess	+ Soov kasutada korraga ühe panga teenuseid; info sõbrale tehtud hea laenupakkumise kohta uuest pangast		- Harjumus + Uue panga valik oli juba sisuliselt varem ära tehtud; mugav vahetusprotseduur	- Harjumus; soov mitte vahetada; uue panga väike automaadi- ja kontorivõrk + Lihtne vahetusprotsess
Emotsioon								
Kaebus	(solvumine) Ei kaevanud, kuna ei uskunud selle mõjusse	(solvumine) Ei kaevanud, kuna ei uskunud, et see paremaid laenuitingimusi toob	- Ei kaevanud	- Ei kaevanud	- Jah, varasema intsidendi peale	(solvumine) Ei kaevanud	- Ei kaevanud	- Ei kaevanud
Vahetusteeekonna pikkus	Üle 6 kuu (2 aastat)	< 1 kuu	1 kuu	< 1 kuu	1 kuu	< 1 kuu	Üle 6 kuu	1 kuu
Vahetusteeekonna tüüp	Osaline, pöörduv	Osaline, pöördumatu	Osaline, pöörduv	Osaline, pöördumatu	Osaline, pöörduv	Osaline, pöörduv	Osaline, pöörduv	Osaline, pöördumatu

4.4 Pangavahetusega seotud hinnangud ja arvamused

4.4.1 Klientide suhtumine vanasse ja uude teenusepakkujasse

Intervjuude käigus palusin intervjuueeritavatel kirjeldada või avaldada arvamust oma eelmise panga ning praeguse panga kohta. Lisaks küsisin neilt, millisena nad arvavad, et eelmist ja praegust panka üldiselt nähakse.

Pankasid hinnati reeglina seoses nende teeninduse ja teenustega. Kõige rohkem saigi hinnanguid teenindus ja seda enamasti personaalsuse skaalal. Teenuseid hinnati peamiselt selle põhjal kui mugav neid kasutada on. Mugavuse all mõeldakse peamiselt sularahaautomaatide- ja kontorivõrgu ulatust. See oli ka põhiline, mida väikepankade nõrkuseks peeti.

***Vastaja 1:** “Noh, Nordea või Sampoga see on nagu... Ma ei tea, selline tunne nagu ei ühilduks. Ei taha liiga palju eksperimentneerida. Ristkasutus küll töötab ilmselt, aga kui tihti sa ikkagi satud Nordea automaadi juurde, on küsimus. Ja kui seal on mingi internetipank, mille koodi sa pead pärast ära sööma või midagi, mingid üsna segased värgid on. Hirmujutud.”*

***Vastaja 4:** “Hansa on minu arust nagu Nokia. Ta on lollikindel ja kõik need masinad ja see kättesaadavus on nagu väga kliendisõbralik kuidagi. Hansa klient on lihtne olla. Võrk on hästi tugev üle Eesti. Ma ei kujuta ette, et kui ma Nordea või Sampo klient olen, et kas siis seal on need automaadid olemas või?”*

Otsese teenuse osutamisega mitteseonduvat – näiteks reklaamitegevus, sponsorlus vms – mainiti pankasid kirjeldades väga vähe. Selle võis tingida intervjuude iseloom – kuna intervjuude sisuks oli enamasti teenustega seonduv ja kui paluti pankasid kirjeldada, tulid vastajatel esimesena pähe teenuste ja teeninduse omadused.

***Vastaja 4:** “Sattusin ükskord nägema seda nende teenindusmanuaali. Hästi vägev. Selline oma töötajate... selline hea tunne tekib seda lugedes. Mulle õudselt meeldib see, kuidas nad oma töötajaid hindavad, et reklaamides kasutatakse koguaeg oma töötajaid. Töötajakeskne. Õige asi ka muidugi, sest pangas ongi tähtis see, et kellega sa suhtled.”*

***Vastaja 5:** “Ja minu meelest seda sotsiaalturunduslikku ja sponsorvärki on ka hakatud rohkem hindama. Et ikka Hansapangal on ikka nii tugevad need sponsorlusprojektid, see paneme tähed särama jne. Need on ikka niipalju head vastukaja leidnud ja... Ma arvan, et paljude inimesteni on personaalselt on jõudnud see raha või muud moodi need hüved, mida Hansapank on nagu tagasi andnud.”*

Samas mainiti paaril korral pankadega seoses omanikuvahetust kui ühte verstaposti või arvamust mõjutanud sündmust.

Vastaja 1: “See tunne muutus siis kui SEB tõsisemalt Ühispanka sisse tuli. Vaikselt hakkas muutuma. Tekkis see, et näis, et Ühispank pingutab rohkem.”

Vastaja 4: “Ja Hansapangaga oli kuni selle ajani kui nad ära osteti, mul ka mingi samasugune lojaalsus. Mingi lollakas mingi see värk niiöelda. Aga nüüd seda enam ei ole.”

Vastaja 5: “Minu meelest see on nagu paranenud. Peale Swedbankiga ühinemist. Mul on selline tunne, sest muidu oli koguaeg selline tunne, et kui Hansapank oma neid kasuminumbreid kommunikeeris, siis alati tulid reaktsioonid, et meie raha varas ja mis kõik veel. Aga nüüd on neil vist selline tunne, et see raha ei tule enam nende taskust, kuna on Rootsi pank või ma ei kujuta ette.”

Üldjuhul olid intervjuueritavad vana panga suhtes positiivselt või neutraalselt meelestatud. Enamus kliente oli oma eelmise pangaga vaid heade kogemuste osaks saanud, mõnel juhul oli ainukeseks negatiivse tooniga juhtumiks teiste pankadega võrreldes kehvem laenupakkumine ning sellega seoses väike solvumine, et pank pikaajalisele kliendile paremat pakkumist ei teinud. Panga vähest hoolivust oma vajaduste suhtes võetakse mõnevõrra isiklikult.

Vastaja 2: “Noh see Hansapanga selles mõttes nagu ülbis natuke ei meeldinud mulle küll. Kui ma nende klient olen olnud juba tõesti põhikoolist saati või algkoolist, kust iganes, et siis peale seda nad isegi ei ütle mulle, et nad ei anna laenu, vaid ei tee üldse väljagi. Et see nagu ei meeldinud küll.”

Vastaja 6: “Aga Hansal oli konkreetset selline paksu pohhuisti sündroom, et nagu meil ei ole teid vaja. Ja just see, selline suhtumine umbes Hansas, et teie sissetulek on praegu nii piiri peal, see laen mida te tahate võtta, on küllalt väike, et me ei viitsi teiega jantida. Täpselt selline mulje jäi. Teil on mingi sada häda umbes, et te tahate mingeid erinevaid pakkumisi umbes ja noh milleks meile.”

Vastaja 8: “Kuidas ma Hansapangaga rahul olen? Väga rahul. Probleeme eriti ei ole siiani olnud. See oli imelik Hansapanga poolt, et meie kui väga pikad kliendid, meile keelduti mõistlikel tingimustel laenu andmast /.../ et see oli panga poolt väga tobe käitumine minu meelest. Nad ei püüdnudki meid kinni hoida, see oli väga kentsakas. Samas ju konkurents on ju nii tugev, et oleks võinud hoida kinni oma kliente.”

Uue panga kohta osati tihti palju vähem öelda kui vana panga kohta. Mitte ainult kogemuslikul tasandil, vaid ka üldiselt kirjeldada, kuna vanas pangas olles olid teised pangad jäänud tahaplaanile.

Vastaja 4: “Ma ei teagi. Nende koha mul ei ole nagu väga mingit arvamust. Sest Hansapank on olnud minu jaoks koguaeg Hansapank - nagu pank. Ja siis on mingisugused teised.”

Vastaja 8: *“Ma ei teagi. Mul ei olegi kokkupuuteid olnud. Ta kuidagi... Vaata ta on nagu minu jaoks nii tagaplaanil. Ta ei paista üldse silma, nad ei ole nii agressiivsed kui Hansapank. Hansapank on kogu oma kommunikatsioonis ja suhtluses agressiivsem kui Ühispank. Ühispank on märkamatum.”*

Sellel võib olla kaks seletust, mis üksteist täielikult ei välista. Esiteks see, et suurpanga klient olles jääb väiksemate pankade kommunikatsioon märkamatuks. Teiseks, olles ühe panga suhteliselt rahulolevad kliendid, lülitavad kliendid end teise panga kommunikatsioonile välja. Dick ja Basu (1994) viitasid samuti sellele, et kliendi suhtumine olemasolevasse teenusepakkujasse mõjutab seda, kuidas infot konkurentide kohta kogutakse.

Konkurentide kohta vähese info omamise kasuks räägib ka see, et enamus intervjuueeritud tunnistas, et pank on nende jaoks lihtsalt teenus, millele erilist tähendust ei omandata ning millest igapäevaselt ümbritsevatega ei räägita.

Kõik intervjuueeritavad olid veel ka vana panga kliendid ning enamusel neist klientidest oli eelmise panga puhul tegemist suurpangaga – Hansa või Ühispangaga. Suure pangaga tõenäoliselt aga lõplikult suhteid katkestada ei soovita – ka sõnades mitte, sest kui tulevikus taas panka on vaja vahetada, siis tähendaks suurpanga välistamine olulist valikuvõimaluste piiramist. Vaid ühel juhul oli eelmiseks pangaks väiksem pank – Nordea Pank.

Palju kirjeldati pankasid just võrdlusena üksteise suhtes. Mitmel korral sai parema hinnangu eelmine pank.

Vastaja 1: *“Kui nii vaadata, siis ma ei ole läinud otseselt paremasse panka üle. /.../ Sest tegelikult ma pean Hansapanka iga kell šefimaks ettevõtteks. /.../ Hansapank on kindlasti kõvem pank.”*

Samas oli ka klient, kes eelmise panga puhul mitmeid nende apsakaid ja puudusi ette lugeda oskas.

Hinnangute juures saabki eristada isiklikul kogemusel tuginevaid hinnanguid ja üldisemat laadi hinnanguid. Kusjuures tihti on hoolimata isiklikust negatiivsemast kogemusest pangaga üldine hinnang samale pangale hea.

Teisalt on näha, et tihti on hoolimata isiklikust positiivsest kogemusest käibel kolmandatest allikatest pärit negatiivsed arvamused mõne panga kohta.

Vastaja 2: “Aga samas ka noh, ma ei ole ka nii palju silma asjadel peal hoidnud, aga tundub ju, et Hansapanka peetakse teistpidi kõige jäigemaks ja konservatiivsemaks, et neil on rahavoog nii suur ja kasumid nii suured, et kuidagi ülbeks on muutunud. Selline see imago nagu tundub.”

Vastaja 4: “Aga mingis mõttes Hansapangaga, ma ise ei ole seda kogenud aga, nagu sellised kuulujutud käivad, et ta on nagu kõige jäigem. Et ta on nagu kõige suurem ja jäigem. Ma ei tea tegelt, kumb suurem on, kas Ühis või Hansa. Et tal ei ole nagu vajadust väga painutada ennast.”

Peamisteks hinnangute allikaks on siiski teeninduse ja üldise teenusega seonduv. Väga palju saab just uute pankade puhul kiita personaalne teenindus. Osalt on see tingitud sellest, et laenuklientidena on mitmed intervjuueeritavad saanud uues pangas personaalpanganduse kliendiks, mis võib mingil määral tähendada ka seda, et vana panga tavateenindust võrreldakse uue panga preemimumtaseme teenindusega. Lisaks on kliendid pidanud laenuvõtmisega seoses suhtlema tavalisest rohkemal määral kliendihalduriga, millest võib ka tekkida personaalsema lähenemise mulje.

Vastaja 2: “Aga näiteks teenindus on selle mõttes, et personaalpanganduse klient, et kontor – see põhikontor – on mul töökoha kõrval ka kohe. Et kui ma lähen sinna, siis võtan numbri ja saan kohe ette, ei pea ootama seal tükk aega.”

Vastaja 3: “Teenindus on ilgelt mõnus seal. Sellepärast, et üks kõige väiksem mutrike saab ka seal nagu sellist Hansapanga privaatspanganduse teenindust, mida ma olen... ma ise ei ole muidugi saanud teistes suurtes pankades seda privaatspanganduse teenindust, aga ma olen näinud kuidas isa asju ajab või kolleegid. Parexis on normaalne, lähed sinna, sammud sinna teisele korrusele sisse, tuleb mingi konkreetne inimene, kes sulle on määratud. Ma muidugi mingeid neid tavalisi makseid ei ole pangakontoris teinud, et ega ma ei tea, kuidas see on. Mingi küsimus on, mingi konto kohta või mingi kaardi oled ära kaotanud, võetakse mantel sul seljast ära ja juhatatakse kuskile nõupidamise ruumi. Istud seal, tullakse juba eeltäidetud dokumentidega, kontrollid lihtsalt ise üle, kas see on ok. Mõnus.”

Osa intervjuueeritavaid ütles aga, et nad ei tahagi liiga personaalset suhet pangaga, kuna see on nende jaoks koormav.

Vastaja 1: “Minu meelest pingutatakse isegi natuke üle mingist inertsist sellega, et pank peab su elus tähtis olema. Mul on vaja, et mu elus oleks asjad mõnusasti aetud. Ma arvan, et see ongi üleküllastunud see turg, et kõik pakuvad mingeid asju [lisaboonuseid, vastaja toob näiteks golfikursused – autori märkus] oma klientidele.”

Vastaja 4: “Ja siis ma olen nagu mingi võtmeklient ja siis see tundub, et tore mul on isiklik haldur. Nii vahva! Mis mul sellest kasu? Hansas halduriga väga palju ei suhelnud. /.../ Tegelt ei ole nagu väga vajadust ju. Mis sa nendega ikka lobised?”

Samas võib see tunne tähendada ka seda, et ei taheta pangapoolset liigset pealetükkivust, küll aga soovitakse tunda end erilise kliendina.

Vastaja 5: *“Eks nad selle rebrandinguga püüavadki Hansapanga puhul seda personaalset tunnet juurde tuua. Ma soovin, et mul ei oleks nii, et mulle iga päev helistataks pangast ja pakutaks mingit toodet või just mulle välja töötatud lahendusi. Aga ma saan aru, et kui ma nüüd Hansapanka väikesest Nordeast lähen, siis mul ei ole lootustki personaalsele haldurile või tunda ennast kuldkliendina, mis tegelt oli päris hea tunne Nordeas. Kuigi see muid privileege peale soodustuste ei toonud. Aga ikkagi oli hea mõelda et sa oled kuskil kuldklient.”*

Üldiselt on kliendid pankadega rahul. Suuremaid probleeme enamasti ei ole olnud ja pangad ei ole millegi negatiivsega hakkama saanud, mis klientide hinnanguid alla viiks. Pankasid hinnatakse suuresti nende teenuste kasutusmugavuse ja teeninduse põhjal. Kuna enamikul juhtudel oli eelmise panga puhul tegemist Hansapangaga, ei saa siinkohal teha sügavaid järeldusi klientide suhtumisest endisesse teenusepakkujasse üldiselt, vaid pigem konkreetselt Hansapanga tegevusse.

4.4.2 Uue teenusepakkuja valimine

Panga valik ei toimu mitte alati parima pakkumise põhjal. Võimaliku uue teenusepakkuja valik on mõnikord sisuliselt langetatud sellega, et mitte mittesobivaid pankasid juba eos välistades uuritakse ainult teatud pankade tingimusi – näiteks küsitakse laenupakkumist ainult kahest pangast.

Näiteks ehkki üks klient saatis lisaks eelmisele ja praegusele teenusepakkujale laenupäringu ka kolmandasse panka, tunnistas ta, et tema jaoks on pangaturul potentsiaalseid valikud ainult kaks: Hansapank ja SEB. Ülejäänud on tundmatud ning nähtavasti leidnud käsitlemist peamiselt negatiivses valguses, seega tundus nende kasutamine vastaja jaoks liigse eksperimenteerimisena – riskantne.

Vastaja 1: *“Kunagi oli suur probleem sellega, et ma pidasin Ühispanka korruptantide pangaks, mis tuleb välja oli nagu täitsa õige arusaam. Siis kui ta SEBile maha müüdi, siis tekkis võimalus üldse panka vahetada. Sest enne seda ei olnud. Kõik, kes väikesse panka läksid, kurtisid, et internetipank on kiviaegne ja ma ei tea, mis kõik veel”*

Mõnikord lisandub riskantsuse probleemile ka meeldivuse küsimus, mis võib valikule suuremat mõju avaldada kui hinnatingimused.

Vastaja 5: “No Ühispank mulle millegipärast lihtsalt ei meeldi. Ma ei tea miks. Mul on ta eluaeg selline olnud. Võibolla sellepärast, et ma töötasin Hansapangas. Et noh ikkagi suurim konkurent ja nii edasi. Ja Sampo on üldse täiesti mõttetu mulle. Ma elu sees ei läheks Sampo kliendiks. Maitea. Ma ei tea üldse nende tegemistest midagi ja ma ei tea ühtegi inimest, kes seal on. Minu meelest see on nii kauge. /.../. Ma eelistan tuttavaid ja kindla peale väljaminekut.”

Üks vastaja aga ei omistanud erilist tähtsust erinevatest pankadest küsimisele. Langetanud otsuse panka vahetada teise panga kliendihalduri põhjal, küsiski ta pakkumist ainult uuest pangast. Vana pangaga oli ta oma sõnul rahul ja halba kogemust tal meelde ei tulnud.

Vastaja 4: “Maitea võibolla Hansa oleks mulle ka pakkunud, aga ma ei viitsinud küsida neilt. /.../ Ma olin mõelnud, et ma peaks enivei ümber tegema selle laenuprotsendi. /.../ Ma mõtlesin, et ma lähen lihtsalt oma panka küsima. Ja siis ei läinud.”

Samas võib vahetusele eelneda ka üsna põhjalik tutvumine erinevate pankade pakutavaga. Kas siis erinevatesse pankadest pakkumise küsimisega või hinnakirjaga tutvudes. Üks vahetaja oli jõudnud enamus pankasid kahel korral isiklikult läbi käia, kuna tema kinnisvaraost oli venima jäänud. Tema puhul kujunes eelistus välja nii tingimuste, üldmulje kui teeninduskogemuse põhjal. Kui ta lõpuks reaalse laenuvõtmiseni jõudis, küsis ta pakkumist ainult ühest pangast.

Vastaja 7: “Ma käisin kõik pangad läbi eks, kaks korda isegi vist. Tegelt ma käisin esimene kord põhjalikult läbi, kaasa arvatud Nordea, mis ei jätnud mingit muljet. /.../ Ja nüüd siis kui ma selle viimase korteri ära ostsin, siis ma läksin juba sihilikult Ühispanka, sellest korterist ei hakanud üldse teiste pankadega rääkimagi. Ka Hansaga mitte.”

Põhjalikku kaalumist pangavahetuse puhul tavaliselt ei toimu, kuigi on ka selliseid juhtumeid. Valikuprotsessi eluasemelaenu puhul võiks kirjeldada kaheosalisena: esmalt valitakse välja pangad, kellelt pakkumist küsitakse ja seejärel esitatud pakkumiste põhjal siis pank, kellelt laenu võetakse. Esimeses etapis mängib suuremat rolli meeldivus, teises hind.

4.4.3 Arutamine ümbritsevatega, otsustamine

Üldjuhul vahetuses suhtes kelleltki nõu ei küsita. Vahetamist arutatakse küll mõnikord pereringis, kuid otsus langetatakse iseseisvalt või koos elukaaslasega. On ka neid, kes kellegagi otsust läbi ei aruta.

Ühelt poolt ei ole intervjuueeritutel ümbritsevate seas autoriteete või eksperte, kellelt peaks tingimata nõu küsima, teisalt on vahetamisotsus tõenäoliselt vähemtähtis kui laenuvõtmisotsus. Ehk kui juba on otsustatud laen võtta, siis võetakse see tavaliselt parimatel kättesaadavatel tingimustel, olenemata sellest, millises pangas neid pakutakse (sest ebasobivad pangad on juba pakkumiste küsimisel välistatud). Pealegi, kuna jäädakse edasi ka eelmise panga kliendiks, ei ole tegemist väga kriitilise tähtsusega otsusega.

Vastaja 2: *“Pereringis, elukaaslasega, vanematega natuke, aga noh... Ega nad suurt ei arvanud midagi selle kohta. Enda otsus lõppude lõpuks. Liiatigi see, et ega ma vana kontot eelmises pangas kinni ei pannud. Et sinna tuleb raha natuke ka edasi veel, kõrvalprojektidest.”*

Vastaja 3: *“Isaga rääkisin tegelikult. Aga noh mitte kogemuse ega selle mõttes. Aga lihtsalt arutasime, kas sellel on mõtet. Ta arvas, et ise tean, mis teen.”*

Vastaja 6: *“Ei. Kellelt meil ikka niiväga küsida oli? Selles mõttes, et elukaaslase vanemad on põhimõtteliselt seisukohal, et pangalaenu on saatanast ja neid ei tohiks võtta mitte kunagi. Ja mu emal puudub igasugune seos arusaamisega, ehkki tal on ka sada erinevat pangakaarti ja minilaenu ja suuremat-väiksemat arvelduskrediiti ja asja. Kohati mulle küll tundub, et ta ei oma mingit süsteemi selles kõiges.”*

Vastaja 8: *“Jah, meil olid elukaaslasega pikad diskussioonid. Et tegelikult me alguses ei tahtnud ju vahetada. Küsisime mitu korda seda pakkumist. Aga kuna see vahetamine käis nii lihtsalt ja siis... jah see panebki nagu mõtlema seda, et tegelikult on lihtne vahetada ja polegi nagu väga vahet.. Aga ega väga ei olnud siin midagi arutada kellegagi, et väga enda isiklik otsus.”*

Intervjuueeritavad teadsid, milliste pankade kliendid nende tuttavad on. Kuid vaid osa ütles, et räägib ümbritsevatega aeg-ajalt pangateemadel, ülejäänud on lihtsalt näinud kas pangakaarti või seisnud koos sularahaautomaadi järjekorras.

Vastaja 7: *“Ilmselt tean, aga ma tean seda puhtalt... Mitte sellepärast, et ma seda arutanud oleks, vaid sellepärast, et oled ATMi sabas koos seisnud või on kuidagi jutu sees kogemata jutuks tulnud. Ma kindlasti ei ole küsinud kelleltki, et miks või mis panga klient ta on.”*

Ühe intervjuueeritu jaoks oli pangateema liiga isiklik, et seda teistega arutada, enamuse jaoks aga mitte piisavalt oluline teema. Samas on ka neid, kellel aeg-ajalt pangateenustega seonduv jutuks tuleb.

Vastaja 1: *“Seda arutatakse küll. Näiteks ma arutan mõnede tuttavatega, et kumb pank on parem, teeninduse poolest. /...” Omavahel rääkides ikka vahel tuleb jutuks jah.”*

Vastaja 5: *“No siis räägin kui keegi, noh mingi aktuaalne teema on, et mõni sõber võtab mingi pangalaenu, et kust sa võtsid, mis intressiga said ja nii edasi. /.../ Ja teine on see kui*

ma Nordea internetipanga koodikaardi välja võtan, siis see on jutuline. Või siis kui on mingi see juhtum, et kas teie nimi on mingisugune mudri, et tuleb selline kõne.”

Pangateemad ei ole igapäevaseks jutulineks ja selle ala autoriteete on väheselt klientidel. Seetõttu isegi kui arutatakse vahetust/laenu võtmist, siis otsus langetatakse ikkagi kellelegi aru andmata.

4.4.4 Kindla panga kliendiks olemise olulisus

Nagu eelnevalt mainitud, on kõik intervjuueeritud seni jäänud edasi ka eelmise panga kliendiks, mistõttu ei oma kindla panga kliendiks olemine ehk nii suurt tähtsust, kuna puudub eksklusiivsus ja ollakse niikuinii mitmes pangas korraga. Pank on taandunud identiteedi kujundajast vaid teenusepakkuja rolli.

Rääkides pangasuhte olulisusest, arvasid intervjuueeritavad, et ei ole eriti oluline, millise panga klient olla kui vajalikud asjad mugavalt tehtud saab. Arvamust, et mugavus on tähtsam kui panga nimi, jagab enamus vastajaid.

Vastaja 2: “Et minu meelest nagu selles mõttes, et kui on mugav kasutada, siis pole nagu vahet kummas pangas sa oled. Et see mugavus on nagu tänapäeval kõige tähtsam. Mugavus arveldamisel, rahavahetamisel, pangaga suhtlemisel.”

Mõne intervjuueeritava arvates on neile palju olulisem suhe mobiilioperaatori kui pangaga.

Vastaja 4: “Mul on väga naljakas brändilojaalsus tegelikult. Näiteks Elisast ma keeldun lahkumast. Läksime firmaga Tele2-te üle ja siis öeldi, et sa tule nagu oma numbriga ka, ma ütlesin, et ei ma ei saa tulla. Siis küsiti miks. Mõtlesin, et no ma ei saa öelda, et nad kasutavad reklaamides eestikeelseid laule, et ma sellepärast ei lähe. Aga see mõjub, toimib. Ja Hansapangaga oli kuni selle ajani kui nad ära osteti, mul ka mingi samasugune lojaalsus. Mingi lollakas mingi see värk nüüelda. Aga nüüd seda enam ei ole.”

Vastaja 5: “Kahju nagu ei ole. Aga midagi vahet ei ole. Teenus on teenus. Mul ei ole nagu hullu personaalset seost seal. Ma kujutaks ette, et kui ma näiteks mingit mobiilivahetust teeks, et noh läheks nagu EMT-st ära, mingi Teleyhte või Tele2-te. /.../ Samas panganduses ei ole sellist vahet. Noh tegelikult ma tean, et mind vaadatakse imelikult, et kui ma ütlen, et ma olen Nordea klient, siis mind vaadatakse, et miks, päriselt vä? Palju on selliseid reaktsioone olnud. Aga noh mina ise kui nii öelda väikese Nordea Panga kliendina ei pea seda oluliseks. Niikuinii kõigil on kõikides pankades kontod.”

See võibki seletatav olla selle eelpoolnimetatud eksklusiivsusega. Mitme panga teenuseid on teenuse iseloomust tulenevalt lihtsam korraga kasutada kui mitme mobiilioperaatori teenuseid. Kui ollakse korraga ühe teenusepakkuja klient, siis

seostatakse ennast selle teenusepakkujaga võibolla tihedamalt. Pealegi on mobiilioperaatorite teenused ja hinnad veelgi sarnasemad kui pankade omad, seega kui operaatoril muid eeliseid ei ole, siis jääb ainult rõõm kindlast brändist.

Pangabrändi olulisust vähendab ka see, et erinevate pankade brändide vahel ei ole suurt erinevust. Kõik pangad saavad teenuse pakkumisega hakkama. Lisaks ei ole pankadel väga võimalik sõnumite ja väärtustega mängida. Panga roll nõuab mingil määral vaoshoituks jäämist, sest inimene usaldab panga kätte oma vara. Isegi ainult teatud kitsamale sihtgrupile suunatud mängulisem sõnum võib tekitada laialdast vastukaja väljaspool seda sihtgruppi olevate klientide seas – nagu näitas Hansapanga npnk juhtum. Seega – vastupidiselt mobiilioperaatoritele – kui panka ei saa valida väärtuste ja sõnumite vahel, valitakse hinna ja teenuste alusel.

Väärtuste olulisusest rääkis üks intervjuueeritu, kes mainis ka panga kui identiteedikujundaja rolli vähenemisest. Tema tajub pankade turundustegevust klientidega tihedamate sidemete loomiseks isegi liigse (ja tülika) pingutamisenä. Vastaja jaoks on küll olulised väärtused, mida pank esindab, aga enamusel Eestis tegutsevatel pankadel selles osas tema sõnul suurt enam erinevust ei ole.

Vastaja 1: “Panga kui sellise teema on üldse vähem oluline, minu jaoks. Ta ei ole enam ühiskonnas ka enam nii tähtsal kohal. Neist sõltub vähem ja nad ise sõltuvad rohkem juba mingitest globaalsematest asjadest. Pank nagu on märkamatum. Vanasti oli pank mingil määral isegi identiteediküsimus. Mingisugused maainimesed - koledamad inimesed - käisid nagu Ühispangas ja sellised oma teadmiste ja läänelikuma lihviga inimesed Hansapangas. Hoiupank oli ka rohkem juust kui Hansa. Hansaga käis heas mõttes uhke imidž nagu kaasas rohkem. Hansapanga klient olla tundus uhkuse asi rohkem.

/.../

Jah, on küll [väärtused olulised – autori märkus], aga praegu ma ei näe enam vahet oluliselt. Eri pankadel. /.../ Mingi väärtuste süsteem peaks ikkagi vist olema. Parex on minu jaoks valed väärtuste pank. See on läbi rahapesu sündinud ja ei peaks toetama Läti pangandust.

/.../

Kõige tähtsam on see, et pank mõjuks sulle õiglasena ja teiseks ta teeks asjad kiirelt ära ja ei puikleks nagu vahel juhtub mõnedega ja raha liiguks kiiresti.”

Samas on mõne intervjuueeritava jutus ka väikesed vastuolud, sest ühel hetkel öeldakse, et pole oluline, millise panga klient olla, kuid teisel hetkel välistatakse kindlalt teatud pankade kliendiks hakkamine.

Vastaja 5: “Aga midagi vahet ei ole. Teenus on teenus /.../ No Ühispank mulle millegipärast lihtsalt ei meeldi. Ma ei tea miks. Mul on ta eluaeg selline olnud. Võibolla sellepärast, et ma

töötasin Hansapangas. Et noh ikkagi suurim konkurent ja nii edasi. Ja Sampo on üldse täiesti mõttetu mulle. Ma elu sees ei läheks Sampo kliendiks.”

Mõnes mõttes näitab pangabrändi tähtsuse vähenemine seda, et kliendid on tiheda konkurentsi tingimustes omandamas panga ja kliendi vahelises suhtes suuremat võimu. Kuna pangad on sarnased ja bränd ei ole enam oluliseks barjääriks, siis on klientide kinnihoidmise võimaluseks mugavama teenuse pakkumine. Sest kliendil on alati võimalus pangast lahkuda. Teisalt on siinsest uuringust näha, et see konkurents töötab ainult teatud toodete, eelkõige siis eluasemelaenude puhul. Igapäevaste teenuste puhul tähendab mugavuse soov ka seda, et ilma väga mõjuva põhjuseta ei viitsita uude panka minekuga vaeva näha.

Vastaja 5: *“Ma arvan, et ta [konkurentsi – autori märkus] põhiline positiivne asi on see, et pangad pingutavad rohkem. Kuna konkurents on tihe klientide pärast, siis pidevalt arendatakse, ei viitsita ühe koha peal olla. Ja niimoodi kogu sektor areneb. Ma arvan, et Eestis on pangad võrreldes muu maailmaga, mulle vähemalt tundub, ikkagi väga arenenud. Ja neid võimalusi on ikka väga palju ja lähedalt. Ja internetpangad näevad jumalast ok välja, ma ei mõtle Nordeat, aga noh liiderpankadel. Ja funktsioone on palju ja igast e-arved ja kõik asjad on väga lähedad. /.../ Turumajandus. Las pingutavad klientide nimel.”*

Lihtsalt kindlas pangas olemise pärast ühegi panga kliendiks ei hakata. Kliendid ootavad, et pangad ka nende pärast pingutaks. Seetõttu võib konkurentsi vaadata positiivse tegurina, mis paneb pankasid pingutama ja arenema. Kuigi lojaalsust peetakse iseenesest meeldivaks asjaks, on peamine panga puhul ikkagi kasutamise mugavus. Ja suuri erinevusi pankade vahel enam ei nähta, mistõttu ei tunta ka ennast teistest parema või halvemana puhtalt mingi panga kliendiks olemisest.

V Järeldused ja diskussioon

Alljärgnevalt on toodud peamised järeldused uurimisküsimuste kaupa.

Millised tegurid on tinginud kliendi ühest pangast teise liikumise? Millised on vahetust takistavad sisemised ja välised tegurid?

Roosi (1999a, 1999b) vahetuskäitumise mudeli ja inimgeograafia vallast pärit PPM migratsioonimudeli põhjal võis eeldada, et pangaklientide vahetustekonnale avaldab mõju hulk erinevaid tegureid.

Kuigi Eesti pangandusturg on tehnoloogiliselt väga hästi arenenud, on meil mitmed teenused alles hiljuti massidesse jõudnud või jõudmas. Viimaste aastate pangaturul on võtmesõnaks olnud “eluasemelaen”, sest laiale kliendiringile kättesaadav eluasemelaen jõudis Eestisse alles käesoleva kümnendi alguses.

Seetõttu on ka arusaadav, et uuritud vahetustekondades peale oli vahetus seotud peamiselt eluasemelaenu võtmisega. Laen andis vahetusele lõpliku impulsi isegi siis kui vahetusemõtteid tekitas mingi muu tegur – vana panga suhtlusstiil või uue panga haldur. Mitmed intervjuueeritud ütlesid, et nad ei kujutaks ette vahetuspõhjusi peale eluasemelaenu.

Vahetust tõukas tagant veel vana panga tajutud jäikus või ükskõiksus klientide vajaduste suhtes, enamasti tähendas see siis seda, et pank ei andnud laenu kliendi soovitud tingimustel või olid laenutingimused kehvemad konkurentide omadest.

Eesti pangandusturg on väga avatud ja pangapoolseid takistusi pangavahetamisele peaaegu ei ole. Need on seatud peamiselt näiteks laenu ühest pangast teise viimisega kaasneva asjaajamise ning kuludega.

Intervjuueeritud pidasid põhiliseks takistuseks pangavahetusele vana panga kasutamise mugavust ja harjumust. Kuna enamus kliente puutub pangaga igapäevaselt kokku just

sularahaaautomaatide ja internetipanga kaudu, millega ümberharjumine nõuab mõningat pingutust, on tegemist olulise vahetust takistava barjääriga.

Milline on klientide suhtumine vanasse ja uude teenusepakkujasse?

Kuna kliendid ei lahkunud vanast pangast rahulolematuse tõttu, oli suhtumine nii endisesse kui praegusesse panka neutraalne või pigem positiivne.

Pankadele antakse hinnanguid üldjuhul läbi isikliku kogemuse ja vähem muudele asjadele – meediakajastus, turundus- ja sponsorlustegevus – tuginedes. Sellest tulenevalt ei osata tihti ka uut panka väga kirjeldada, sest isiklike kokkupuuteid on intervjuerimise hetkeks veel vähe. Tõenäoliselt saavad uued pangad osalt samal põhjusel kiita ka personaalse teeninduse pärast – kliendiks hakkamise ning laenuvõtmisega kaasneb paratamatult palju suhtlust kliendihalduriga, mistõttu jääb kliendile mulje, et uues pangas tegeletakse temaga tunduvalt rohkem.

Ehkki mõnikord võetakse eelmise panga jahedat reaktsiooni laenutaotlusele isiklikult ning sellega kaasneb solvumistunne eelmise panga suhtes, antakse eelmisele pangale ka sel juhul suhteliselt positiivseid hinnanguid.

Kuidas sünnib uue teenusepakkuja valikuotsus, mil määral uuritakse tingimusi?

Esimene valikuring tehakse sellega, et uuritakse ainult teatud pankade tingimusi. See pankadering tekib tavaliselt kas tuginedes meeldivusele või juhuslikult. Samas on ka neid, kes küsivad pakkumist kõigist pankadest või uurivad kõigi pankade pakkumisi.

Võib aga juhtuda, et isegi kui on küsitud mitmelt pangalt pakkumist, tunnistatakse, et mõnda neist pankadest ei mindaks mitte mingil juhul.

Tingimusi uuritakse vahetamise ajendiks olnud teenusel, muudele teenustele eriti tähelepanu ei pöörata. Üldjoones tõenäoliselt teatakse, et pankade teenustasud üksteisest oluliselt ei erine ja seetõttu ei tunta muude tingimuste pärast väga muret.

Pigem mõeldakse pankade sularahaautomaatide rohkusele ja asukohale ning internetipanga kasutusmugavusele. Näiteks aga kaardimaksete pärast – mis on sularahavõtmise ja internetipanga kõrval kolmas igapäevane pangateenus – arusaadavalt muret ei tunta, sest Eestis on kaarditerminalides kõigi pankade kaardid võrdsed.

Kas vahetusotsus langetatakse ja uus teenusepakkuja valitakse omapäi või arutatakse see kellegagi läbi?

Tavaliselt langetatakse vahetusotsus omapäi või koos elukaaslasega. Teemat arutatakse küll ka laiemas pereringis, aga kuna enamasti selles ringis eksperdid puuduvad, perekond otsust ei mõjuta.

Kui midagi kellegagi arutatakse, siis laenu või muu teenuse tingimustega seonduvat, mitte pangavahetust.

Samas võib juhtuda, et mõnda panka välditakse ümbritsevatelt kuulnud halbade kogemuste tõttu. Siin on haavatavamad väiksemad pangad, kuna nende kohta saab muudest kanalitest vähem nõ tasakaalustavat informatsiooni kui suurpankade kohta ja mõne ümbritseva halb kogemus võib olla ainuke asi, mida ühe väikepanga kohta kuulnud on.

Kui vaearikkana, emotsionaalselt koormavana kirjeldavad kliendid vahetusprotsessi?

Klientidele on vahetusprotsessiga seoses koormavaks eelkõige harjumuste muutmine. Vaja on kasutama õppida uue panga süsteeme ja harjuda sularahaautomaatide ja kontorite asukohtadega, mis tähendab tarbetuid ebamugavusi.

Emotsioone kaasneb vahetusega vähe. Kuna kõik kliendid jäid mingis osas edasi ka eelmise panga kliendiks, ei kaasne vahetusega suurt riski, mistõttu ka emotsionaalne koorem jääb väikseks.

Klientide puhul, kes olid tundnud, et nende pikaajaline pank ei ole nendega vastutulelik olnud, võis tajuda eelmise panga suhtes teatud solvumist. Solvumistunne ei pruugi aga üldist hinnangu pangale langetada.

Kui oluliseks peavad vahetanud, millise panga kliendid nad on?

Panka peetakse aina enam tavaliseks ettevõtteks, mis pakub igapäevateenust. Pangad on sarnased, saavad teenuse pakkumisega enam-vähem hakkama ning on kõik välisomanike käes. Märgatavate erinevuste tõttu ei ole pangakliendiks olemise puhul tegemist enam identiteediküsimusega nagu veel mõned aastad tagasi.

Kliendid ütlevad, et niikaua kuni kõik asjad saab aetud, pole vahet, millise panga klient olla. Mobiilioperaatorit või juuksurit peetakse enesemääramisel pangast olulisemaks.

Pangakontoris käiakse vähe ja pangatöötajatega puututakse kokku harva, seetõttu on klientide emotsionaalne side oma pangaga nõrgapoolne. Kuna pangalt vajatakse igapäevaselt mugavaid arveldusi ja mitte palju rohkem, siis ei peeta emotsionaalset sidet ka väga oluliseks.

Kas rahulolematuse korral antakse teenusepakkujale sellest teada?

Käesoleva töö raames intervjueeritud kliendid olid üldjoontes oma eelmise pangaga rahul ja seetõttu vahetusprotsessi käigus kaebamist ei esinenud.

Rahulolematuse avaldamine ei muuda intervjueeritavate arvates midagi ning on emotsionaalselt koormav, kuna seostub konfliktiolukorraga. Kaebamist nähakse oma negatiivsete emotsioonide väljaelamisena, mitte ebarahuldavale olukorrale tähelepanu juhtimisena.

Mitu klienti ütles, et nad ei kujuta peale laenuvõtmise muud põhjust ette, miks panka vahetada. Sellest võib järeldada, et rahulolematust tekitavaid teeninduskogemusi on pankadega seoses nii vähe, et need ei tundu võimaliku vahetuspõhjuseks olulised. Kuna pangaga on kokkupuude peamiselt sularahaautomaatides ja internetipangas, siis

klienditeenindajaga puututakse kokku harva. Kui üks kokkupuude on negatiivsemat laadi, siis peetakse seda tõenäoliselt üksikjuhtumiks või juhuseks ja loodetakse, et enam sama asja ei juhtu.

Uurimise tööhüpotees – *Eesti pangaklientide vahetuskäitumise otseseks ajendiks ei ole rahulolematuse olemasoleva teenusepakkujaga, vaid ühe konkreetse pangateenuse paremad tingimused teises pangas* – leidis üldjoontes kinnitust. Panka vahetanud tavaliselt ei pööranud tähelepanu muude toodete tingimustele peale vahetuse põhjuseks oleva. Ehk siis ei vaadatud, millised kulud ja tingimused lisaks laenule nõ kauba peale kaasa saadakse.

Teisalt väljendab klientide vähene huvi muude teenusetingimuste vastu madalaid vahetusbarjääre Eesti pangaturul ning seda, et on suhteliselt lihtne kasutada korraga mitme panga teenuseid, võttes igast pangast selle teenuse, mis seal parim. Kliendid ei peagi seetõttu tingimusi põhjalikult võrdlema, sest risk on madal – kui laen on küll odav, aga näiteks krediitkaart kallis, siis saab krediitkaardi vajadusel alati teisest pangast võtta. Kuigi mugavusest seda tihti ei tehta.

Pankade poolt vaadates tähendab see seda, et klienti kogu tema pangakasutusega enda juures hoida, on keeruline. Olukorras, kus uusi pangateenuseid tuleb pigem juurde kui jääb vähemaks, ei vaata kliendid enam pangasuhet ühe tervikuna: laen võibki olla ühes pangas, arveldused teises ja investeerimisfondid kuskil kolmandas kohas.

5.1 Soovitused teenusepakkujatele, edasisteks uuringuteks

Soovitused pankadele

Klientide jaoks on võtmesõnaks on saanud mugavus, mis tundub olevat pankade jaoks üks kõige tugevamaid liime klientide enda külge sidumiseks. Kuna hinnad on reeglina sarnased, on igapäevaselt kasutatavate pangateenuste puhul on kõige olulisem nende kasutamismugavus. Internetipank ei pea sisaldama ainult teatud hulka funktsioone, vaid olema eelkõige mugav kasutada.

Kõiki oma teenuseid ja klientidega seotud protsesse tulekski hinnata sellel skaalal. Muidugi võib mugavuse loomine tähendada suuri investeeringuid – kui räägime näiteks sularahaautomaatidest või kontorivõrgust. Teisalt võib näiteks internetipanga kasutusmugavus kliendi jaoks olla kinni pisasjades – mõne tekstirea paremas sõnastuses või elemendi paigutuses.

Mugavus ehk kerge ligipääs on sularahaautomaatide ja pangakontorite puhul oluline. Ja ehkki klient ei pruugi kumbagi väga tihti külastada, on talle oluline teadmine, et kui tal vajadus tekib, siis tal on seda ilma vaevata võimalik teha.

Kui pangakliendil on mugav, siis on ta tõenäoliselt immuunsem ka konkurentide ülemeelitamiskatsetele.

Elatustaseme kasvades ja pangaklientide teenusteportfelli mitmekesisitudes muutub oluliseks finantsnõustamine. Kui kliendil on lisaks eluasemelaenule näiteks võimalik ka tulevaste kulutuste tarbeks säästa ja pensioniks koguda ning ta kasutab igapäevaselt krediitkaarti ja omab tarbimislaenu, ei pruugi ta enam ise kõiges selles orienteeruda. Siis muutub vajalikuks nõustaja olemasolu, kes aitaks klientide rahaasju planeerida ning sobivaid lahendusi valida. Kvaliteetne finantsnõustamine on üks võimalustest, mis aitab kogu pangasuhte taas üheks tervikuks siduda ja seega ehk klienti ka lojaalsemana hoida.

Samas on finantsnõustamise puhul panga tegutsemisloogikast tulenevad takistused – panga eesmärk on oma klientide tootekasutust võimalikult suurendada. See tähendab, et finantsnõustamine võib taanduda tavaliseks müügitööks, mida see aga olema ei peaks. Kui klient nõustajat ei usalda ja kahtlustab, et talle surutakse peale midagi, mida ta ei vaja, kaob ka finantsnõustamise eelpoolkirjeldatud panga külge siduv mõju.

Ühe olulisima asjana tuleks jälgida, et klient saaks oma küsimustele alati kiiresti vastuse. Siinses töös oli mitu klienti, kes läks uude panka sellepärast, et vana pank reageeris laenutaotlusele aeglaselt või ei reageerinud üldse. Pangatöötaja poolt vaadates võib üks postkasti sügavusse uppunud vastamata e-kiri tunduda väikese probleemina. Kui aga tegemist on kliendi laenutaotlusega, siis võib see tähendada panga jaoks kadunud klienti. Taotlejale annab see signaali, et tema pank ei hooli

temast ja aeg on minna mõnda sõbralikumasse panka. Seetõttu peaks pangasiseselt väga täpselt jälgima, et kõik (vähemalt suuremate teenustega seotud) päringud saaksid alati vastatud.

Väiksemad pangad peaksid tegelema klientide tajutud barjääride – väiksema panga kasutamisega seotud kardetava ebamugavuse – hajutamisega. Käesoleva töö põhjal tundub väike pangavõrk olevat eelkõige sisenemisbarjääriks. Kui juba ollakse panga klient, siis ei ole väike võrk enam suureks probleemiks ja selle pärast pangast ei lahkuta.

Väiksemad pangad ei saa käituda suurpankadena. Suurpangale antakse teenindusvead mingi piirini suurema tõenäosusega andeks, sest suure panga eeliseks on ulatuslikum pangavõrk, mis tähendab klientide jaoks mugavust. Kuna väike pank aga laiad pangavõrgust tulenevat mugavustunnet ei paku, peab väikses pangas pöörama oluliselt suuremat tähelepanu teeninduse ja teenuste laitmatule toimimisele. Sest vastasel juhul ei ole eluasemelaenu võtmise tempo aeglustudes väiksematel pankadel enam eelist, millega kliente enda juurde meelitada.

Soovitused edasisteks uuringuteks

Edasistes tarbijate vahetuskäitumisega seotud uuringutes tuleks jätkata erinevate vahetust tingivate mõjurite kaardistamisega, mis täiendaks tõenäoliselt erinevate vahetusprotsessi mõjutavate tegurite nimekirja.

Lisaks tasuks uurida võimalusi siinse töö tarbeks sünteesitud mudeli täiendamiseks. Näiteks praegu liigituvad puksiiride alla kõik vahetustekonda pidurdavad või kiirendavad mõjurid, mis ei ole seotud eelmise teenusepakujaga. Samas kui nende mõjurite hulk muutub piisavalt suureks võib puksiirid parema pildi saamiseks jaotada kaheks: keskkonnast ja vahetajast tulenevad mõjurid ning uuest teenusepakujast tulenevad mõjurid. Ehk siis lisada mudelisse sisuliselt kallutaja ka uue teenusepakkuja jaoks.

Kaebamise kõrvale võib mudelisse tuua ka teenusepakkuja kohta negatiivsete juttude levitamise (*word-of-mouth*), sest negatiivsete kogemuste jagamine ümbritsevate inimestega võib teenusepakkujale äärmiselt olulist mõju avaldada.

Vahetuskäitumise mudel vajaks testimist ka muudes teenusevaldkondades peale panganduse. Erinevate valdkondade teenusepakkujatele avaldavad eeldatavasti mõju erinevad vahetustegurid ning mudeli rakendamine võimalikult erinevates keskkondades, aitab seda kindlasti täiendada ja lihvida. Näiteks võiks olla huvitav vaadata vahetusteevõrgu valdkondades, kus erinevalt pangandusest, on kliendi ja teenindaja kokkupuude tihedam.

Käesolev oli esimene vahetuskäitumisele keskendunud omalaadne uuring Eestis. Kuna klientide võitmise ja kaotamise probleem on teenusepakkujate jaoks tiheda konkurentsiga turgudel püsivalt oluline, väärib teema kindlasti edasiarendamist.

Kokkuvõte

Käesoleva bakalaureustöö eesmärgiks oli kirjeldada varasemate empiiriliste uuringute põhjal loodud meetodi abil Eesti pangaklientide vahetuskäitumist ning pangavahetusteedi ja kaardistada vahetusprotsessile mõju avaldavad erinevad tegurid.

Teoreetilises osas andsin ülevaate kliendi-teenusepakkuja suhte lõppemisega seotud uurimustest ning kirjeldasin kolme vahetuskäitumise mudelit, mille põhjal sündis ka käesoleva töö uurimismetoodika ja kust on pärit töös kasutatud vahetuskäitumisega seotud terminid.

Varasemate uurimistööde põhjal jõudsin järeldusele, et teenusepakkuja vahetamisele avaldab mõju hulk erinevaid tegureid: tõuke-, tõmbe- ja tagasitõmbetegurid, kallutajad ja puksiirid, mis kõik vahetusprotsessi ühes või teises suunas mõjutavad. Päästik on see tegur, mis vahetusteedi algatab, ehk kliendi üldse vahetamisele mõtlema paneb. Samuti sain olemasoleva kirjanduse põhjal öelda, et vahetusteedi on eri tüüpi – osalisi ja täielikke ning pöörduvaid ja pöördumatuid, vastavalt sellele, kas klient läheb täielikult uue teenusepakkuja juurde üle ja kas tal on kunagi plaani oma vana pakkuja juurde tagasi pöörduda.

Töö on olemuselt süvaintervjuudel baseeruv pilootuuring, kuna Eestis pole antud tarbijakäitumise osa sel viisil varem uuritud. Töö empiiriline materjal põhineb kaheksal süvaintervjuul, mis viidi läbi panka vahetanud Eesti pangaklientidega.

Töö empiirilise materjal kinnitab, et erinevate nii eelmisest kui uuest teenusepakkujast tulenevad mõjurite olemasolu klientide vahetuskäitumisele. Mõjurite konkreetne kombinatsioon sõltub väga palju iga vahetusega seotud asjaoludest.

Pangakliendid jõuavad vahetuseni tavaliselt vajadusest mõne suuremamahulise pangatoote järele – näiteks eluasemelaen. Ka siis kui põhjuseks on rahulolematust

panka tegevusega, annab lõpliku vahetusimpulsi vajadus laenu järele ning parem laenupakkumine mujalt pangast.

Kuna kokkupuude pangatöötajatega on harv ja pangaga puututakse kokku internetis ja sularahaautomaati kasutades, ei taju kliendid emotsionaalset sidet pangaga. Erinevalt aastate tagusest ajast on pangad taandunud tavalise teenusepakkuja rolli ja neil ei ole enam identiteedikujundaja rolli.

Intervjuudest joonistus üsna selgelt välja, et peamisteks vahetusbarjäärideks vanast pangast lahkumisele on harjumus ja mugavus. Kuna pangateenused on kõikjal suhteliselt sarnased nii sisult kui tingimustelt, siis kaasneb ühest pangast teise minek teenusekasutuse ümberõppimist, ilma, et sellelt midagi oluliselt võita oleks. Teisalt tähendab mugavus klientide jaoks ka ligipääsetavust ehk laia sularahaautomaatide ja kontorivõrku.

Tulenevalt sellest vahetataksegi panka ainult osaliselt. Uude panka viiakse üle suuremad teenused, millega kaasneb olulisem rahaline võit, igapäevaste teenuste kasutamist võidakse jätkata (osaliselt) aga vanas pangas. Sel põhjusel ei võrrelda uue panga valikul ka kõikide vanas pangas kasutatavate teenuste tingimusi uue omadega, vaid keskendutakse ainult vahetuse ajendiks oleva toote tingimustele.

Kokkuvõtteks võib öelda, et käesolevas töös rakendatud vahetuskäitumise mudel aitab saada pilti klientide vahetusteedest ning vahetusele mõju avaldavaid tegureid paremini identifitseerida ja tõlgendada. Mudel ja meetod vääraks edasiarendamist, seda lisaks pangandussektorile ka muudes valdkondades ja laiemates gruppides.

Summary

The main goal of this BA thesis, which carries the title “Customer switching behaviour: Estonian bank customers” was to describe the switching behaviour of Estonian bank customers by using a method and model based on previous research in the field. The goal was also to map the switching paths and factors that influence the switching paths.

The theoretical part gives an overview of research on customer relationship ending and presented three models of switching behaviour. Based on these models also the method and model used in this thesis was created and the terminology used was derived.

Based on previous research I concluded that several factors influence service provider switching: push, pull and pullback factors, swayers and mooring factors, that all influence the switching process in one or other direction. Trigger is the factor that starts a switching path, or makes the customer think about switching service providers. Also based on the literature, I was able to conclude, that there are different kinds of switching paths: complete and partial switching paths and revocable and irrevocable switching paths, according to whether a customer switches its business completely to the new provider and if he/she is willing to return to the previous provider.

This thesis is a pilot research, as switching behaviour has not been studied this way in Estonia. In depth interviews were the method of collecting data in this study. Altogether eight people who had switched banks in the previous six months were interviewed.

Estonian bank customers usually switch because of the need to take a mortgage loan and because of a better mortgage offer from another bank. Even when the trigger is dissatisfaction with the previous bank, the final factor that makes customers switch is usually a mortgage.

Since most daily banking is done over the internet and ATMs and there's no regular contact with a bank employee, customers don't feel emotionally connected to their banks. Unlike some years ago, banks have lost their role as parts of customers' personal identity and have become regular service providers with not much additional emotional significance.

It can be said, that the main barrier to switching banks is convenience and habit. Since there's not much to gain on basic bank services when switching banks and customers have to relearn the banking systems, switching means inconvenience. On the other hand, convenience means a wide and accessible ATM and office network.

Due to this, most switchers end up on partial switching paths. Bigger services like mortgages are moved to a new bank when better terms are available there, but everyday services will still be used (partially, at least) in the old bank. This is why customers usually only compare in the old and new bank the terms of the service that is the reason for switching.

As a conclusion it might be said, that the model used in this study can give a picture of customer switching paths and identify the influencing factors. The model and method deserve to be developed, also in other service sectors besides banking, and with wider customer groups.

Kasutatud kirjandus

1. **Bansal, Harvir S & Shirley F. Taylor (1999).** The Service Provider Switching Model (SPSM) A Model of Consumer Switching Behavior in the Services Industry. *Journal of Service Research*, 2, 2, 200-218.
2. **Bansal, Harvir S, Shirley F. Taylor & Yannik St. James (2005).** "Migrating" to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers' Switching Behaviors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33, 1, 96-115.
3. **Bitner, Mary Jo (1990).** Evaluating Service Encounters: The Effect of Physical Surroundings and Employee Responses," *Journal of Marketing*, 54, 71-84.
4. **Bitner, Mary Jo, Bernard H. Booms & Mary Stanfield Tetreault (1990).** The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54, 71-84.
5. **Bogue, D. J. (1969).** *Principles of Demography*. New York: John Wiley.
6. **Bogue, D. J. (1977).** A Migrant's-Eye View of the Costs and Benefits of Migration to a Metropolis. *Internal Migration: A Comparative Perspective*. New York: Academic Press, 167-182.
7. **Bolton, Ruth N. (1998).** A Dynamic Model of the Duration of the Customer's Relationship With a Continuous Service Provider: The Role of Satisfaction. *Marketing Science* 17 (1), 45-65.
8. **Boulding, William, Ajay Kalra, Richard Staelin & Valaerie A. Zeithaml (1993).** "A Dynamic Process Model of Service Quality; From Expectations to Behavioural Intentions," *Journal of Marketing Research*, 30, 7-27.
9. **Bucklin, Randolph E. & V. Srinivasan (1991).** Determining Interbrand Substitutability through Survey Measurement of Consumer Preference Structures," *Journal of Marketing Research*, 28, 58-71.
10. **Capraro, Anthony J., Susan Broniarczyk, Rajendra K. Srivastava (2003).** Factors Influencing the Likelihood of Customer Defection: The Role of Consumer Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31, 2, 164-175.
11. **Carpenter, Gregory S. & Donald R. Lehmann (1985).** A Model of Marketing Mix, Brand Switching, and Competition. *Journal of Marketing Research*, 22, 318-329.

12. **Chell, Elizabeth (1998).** Critical Incident Technique. *Qualitative Methods and Analysis in Organizational Research: A Practical Guide*, Thousand Oaks, CA: Sage, 51-72.
13. **Coyne, Kevin (1989).** Beyond Service Fads — Meaningful Strategies for the Real World. *Sloan Management Review*, 30, 69-76.
14. **Cronin, Joseph J., Jr. & Steven A. Taylor (1992).** Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
15. **Dick, Alan S. & Kunal Basu (1994).** Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 99-113.
16. **Dorigo, Guido & Waldo Tobler (1983).** Push-Pull Migration Laws. *Annals of the Association of American Geographers* 73, 1, 1-17.
17. **Dwyer, F.R., Shurr, P.H. & Oh, S. (1987).** Developing Buyer–Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 51(2), 11–27.
18. **Edvardsson, Bo & Inger Roos (2001).** Critical Incident Techniques: Towards a Framework for Analyzing the Criticality of Critical Incidents. *International Journal of Service Industry Management*, 12 (3), 251-68.
19. **Edvardsson, Bo, Anders Gustafsson & Inger Roos (2002).** “Understanding the Trigger Effect on Customers’ Maturity Processes in Telecommunication” Quality in Services (QUIS 8), the Eighth International Research Symposium on Service Quality, Victoria, British Columbia, Canada, 11.-14. juuni.
20. **Flanagan, John C. (1954).** The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-58.
21. **Gadde, L.-E. & Mattsson, L.-G. (1987).** Stability and Change in Network Relationships. *International Journal of Research in Marketing*, 4(1), 29–41.
22. **Gremler, Dwayne D. (2004).** The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, 7, 1, 65-89.
23. **Grove, Stephen J. & Raymond P. Fisk (1997).** The Impact of Other Customers on Service Experiences: A Critical Incident Examination of “Getting Along”. *Journal of Retailing*, 73, 63-85.
24. **Hennig-Thurau, Thorsten & Alexander Klee (1997).** The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development. *Psychology and Marketing*, 14, 8, 737-764.

25. **Hirschman, Albert O. (1970).** *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
26. **Holland, Susan E. (1984).** An Exploratory Study of Products Used for Enjoyment and Enhancement Purposes: Reasons for Choice Among Brands. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 12 (1, 2), 205-217.
27. **Hoyer, Wayne D. (1984).** An examination of Consumer Decision Making for a Common Repeat Purchase Product. *Journal of Consumer Research*, 11, 822-829.
28. **Jones, Thomas O. & W. Earl Sasser Jr. (1995).** Why Satisfied Customers Defect. *Harvard Business Review*, 73, 88-99.
29. **Kasper, Hans (1988).** On Problem Perception, Dissatisfaction and Brand Loyalty. *Journal of Economic Psychology*, 9, 387-397.
30. **Keavaney, Susan M. (1995).** Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study. *Journal of Marketing*, 59, 71-82.
31. **La Barbera, Priscilla A. & David Mazursky (1983).** A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction: The Dynamic Aspect of the Cognitive Process. *Journal of Marketing Research*, 20, 393-404.
32. **Lee, Everett S (1966).** A Theory of Migration. *Demography*, 3, 47-57.
33. **Liljander, Veronica, Inger Roos, and Tore Strandvik (1998).** Quality of Loyalty—Switching Alertness Is Customer Relationships. Seminaril “Quality Management in Services VIII esitletud uuring. EIASM, Ingolstadt, Saksamaa, 20-21 aprill,.
34. **Mittal, Vikas & Wagner A. Kamakura (2001).** Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics. *Journal of Marketing Research*, 38, 131-143.
35. **Moon, Bruce (1995).** Paradigms in Migration Research: Exploring "Moorings" as a Schema. *Progress in Human Geography*, 19, 4, 504-524.
36. **Morgan, Michael S. & Chekitan S. Dev (1994).** An Empirical Study of Brand Switching for a Retail Service. *Journal of Retailing*, 70 (3), 267-282.
37. **Newman, Joseph W & Richard A. Werbel (1973).** Multivariate Analysis of Brand Loyalty for Major Household Appliances. *Journal of Marketing Research*, 10, 404-409.
38. **Reichheld, Frederick F. & W. Earl Sasser, Jr. (1990).** Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68, 105-111.

39. **Reichheld, Frederik F. (1996).** *The Loyalty Effect: the Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value*. Boston: Harvard Business School Press.
40. **Roos, Inger (1996).** Customer Switching Behavior in Retailing. *Working Papers No. 327*. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki, Finland.
41. **Roos, Inger (1998).** Customer Switching Behavior in Retailing. *Research Report No. 41*. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki, Finland.
42. **Roos, Inger (1999a).** Switching Paths in Customer Relationships. *Ekonomi och Samhälle*, 78. Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki, Finland.
43. **Roos, Inger (1999b).** Switching Processes in Customer Relationships. *Journal of Service Research*, 2, 1, 68-85.
44. **Roos, Inger (2002).** Methods of Investigating Critical Incidents. *Journal of Service Research*, 4, 193-204.
45. **Roos, Inger; Bo Edvardsson & Anders Gustafsson (2004).** Customer Switching Patterns in Competitive and Noncompetitive Service Industries. *Journal of Service Research*, 6, 3, 256-271
46. **Sambandam, Rajan & Kenneth R. Lord (1995).** Switching Behavior in Automobile Markets: A Consideration-Sets Model. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23 (1), 57-65.
47. **Singh, Jagdip (1991).** Industry Characteristics and Consumer Dissatisfaction. *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 25, No. 1, 1991.
48. **Stimson, Robert J. & John Minnery (1998).** Why People Move to the 'Sun-Belt': A Case Study of Long-Distance Migration to the Gold Coast, Australia. *Urban Studies* 35, 2, 193-214.
49. **Strauss, Bernd (1993).** Using the Critical Incident Technique in Measuring and Managing Service Quality. *The Service Quality Handbook*. New York: American Management Association, 408-27.
50. **Swan, John E. & P. Rao (1975).** The Critical Incident Technique: A Flexible Method for the Identification of Salient Product Attributes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 3, 296-308.
51. **Tähtinen, Jaana & Aino Halinen (2002).** Research on ending exchange relationships: a categorization, assessment and outlook. *Marketing Theory*, 2 (2), 165-188.
52. **Yi, Youjae (1990).** A Critical Review of Consumer Satisfaction. *Review of Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 68-123.

Lisad

LISA 1. Intervjuukava

Sugu

Vanus

Haridus

Vahetusprotsess:

- Miks sa panka vahetasid?
- Kui pikalt oli vahetamine ette planeeritud?
- Kui kaua võttis aega esimestest vahetasmõtetest uude panka minekuni aega?
- Kirjelda, mis täpselt juhtus, et sa langetasid otsuse panka vahetada?
- Kirjelda, kuidas ühest pangast teise üle minek käis?
- Kui kaua kestis vahetamisprotsess?
- Kui pikka aega olid olnud [...*eelmise*...] panga klient?

Kaebus:

- Andsid sa oma rahulolematusest pangale teada?

Valikuprotsess:

- Kuidas valisid uue panga? Miks just selle?
- Kui pikka aega enne [...*eelmisest*...] pangast lahkumist sa teadsid, millisesse panka sa järgmisena lähed?
- Mil määral uurisid teiste pankade tingimusi?

Vahetusbarjäärid:

- Milliseid takistusi kogesid panga vahetamisel?
- Kas [...*eelmine*...] pank tegi midagi, et Sind kinni hoida?
- Millised tunded Sul seoses vahetamisega tekkisid?
- Oli sul kahtlusi või kõhklusi seoses vahetamisega?

Ümbritsevad:

- Kas küsisid vahetamise suhtes kelleltki nõu / rääkisid kellegagi vahetamisest?
- Milline oli Su tuttavate/lähedaste reaktsioon? Kuidas suhtuti vahetamisse?
- Millise panga teenuseid su sõbrad-tuttavad peamiselt kasutavad?

Arvamus:

- Kirjelda [...*eelmist*...] panka – tootevalikut, hinnataset, teenindust, kvaliteeti
- Milline on sinu arvates inimeste suhtumine [...*eelmisesse*...] panka

üldiselt?

- Kirjelda [...*praegust*...] panka – tootevalikut, hinnataset, teenindust, kvaliteeti
- Millisena on sinu arvates inimeste suhtumine [...*praegusesse*...] panka üldiselt?
- Mis on see, millest sa eelmise panga puhul puudust tunned?
- Millistel tingimustel oleksid valmis minema tagasi eelmisesse panka?
- Mis sa arvad, kui tihe on klientide side oma pangaga Eestis üldiselt?
- Milline on Su suhtumine pangavahetamisse? Mis on vahetamises sinu arvates head / mis halba?

Lisa 2. Intervjuu transkriptsioon nr 1

Sugu: Mees

Vanus: 33

Haridus: kõrgem

Räägi, miks sa panka vahetasid?

Ma vahetasin sellepärast, et mulle käis Hansapank närvidele. Mingites detailides ta käis närvidele ja need detailid olid sellised õiglustundega seotud, väikesed. Et noh loed seal mingit põhjendust, miks mingit teenustasu tõstetakse. Absoluutselt ma ei ole selline inimene, kes jälgiks teenustasu suurust. Ma olen selline inimene, kes võtab lõdvalt riskasutusega raha välja ja ma isegi ei tea, mitu krooni see maksab. Ma ei arva, et see on koht, millelt peaks kokku hoidma. Mõned hoiavad niimoodi raha kokku et otsivad õige automaadi, mina mõtlen, et kui mul võtab kümme minutit aega, et uus automaat leida, siis on see põhimõtteliselt raha kaotus.

Aga kui nad seal ühe krooni võrra hindu tõstavad ja saadavad sulle mingisuguse võltsi kirja sellepeale, siis näed, et see on selline ümar jutt ja mind ajab jumala närvi. Ja siis iga kord kui selline asi juhtus, siis mul nagu kihvatas sees ja mõtlesin, et vahetaks panga ära.

Kunagi oli suur probleem sellega, et ma pidasin Ühispanka korruptantide pangaks, mis tuleb välja oli nagu täitsa õige arusaam. Siis kui ta SEBile maha müüdi, siis tekkis võimalus üldse panka vahetada. Sest enne seda ei olnud. Kõik, kes väiksesse panka läksid, kurtsid, et internetipank on kiviaegne ja ma ei tea, mis kõik veel.

Ja need olidki kaks eeldust selleks, mulle käis närvidele ja teiseks tekkis tunne, et võibolla võikski vahetada. Ja kolmas oli see, et ma saatsin siis kui ma korterit hakkasin ostma, kolme panka kirja, et lihtsalt prooviks, kust nagu laenu saada. Ja siis mingist väiksest pangast võeti ühendust, Hansapangast võeti ka kohe ühendust. Siis ma helistasin seal ühele inimesele ja sain sellise külma suhtumise osaliseks. Mul tundus peaaegu võimatu sealt laenu saada. Väga imelik. Mul tundus, et ma pean mingi sellise paberi viima ja mingi sellise paberi. See hakkas meenutama seda kui ma kunagi passi tahtsin taotleda, siis tuli välja, et ma pean tõestama, et ma olen Eesti kodanik ja et ma pean minema kuskile arhiivi sappa seisma ja oma vanaema sünnitunnistuse tooma. Kunagi oli niisugune asi, praegu enam ei ole seda probleemi. Et mingi selline tunne tekkis.

Aga Ühispangast oli kohe hopsti, et palju te laenu tahate. Ühispangas mul arvet ei olnud, aga ma arvan, et nad kohe personaalpanganduses - lihtsalt Eesti on nii väike - vaatasid, et ma olen mingi ettevõtte juht, et ei ole mõtet hakata juuksekarva neljaks ajama, kõike bürokraatiat läbi tegema. Ma arvan, et see oli selles mõttes ka nagu säästlik ja mõnus otsus, et mul polnudki ühtki laenu. Mul ei ole praegu ka rohkem laene kui korterilaen. Kui need faktid on teada, milleks hakata nagu kottima? See minu meelest võiks olla paindlikum teatud kohtades. Ja ma arvan, et Ühispank ongi teinud mingi segmenteerimise. Vaadanud, et peaks osadele inimestele mugavamalt pakkuma, kuna nad on seltskonnana üldiselt riskivabamad. Kes on noor professionaal, saab enam-vähem normaalset palka, milleks nagu jahuda? Ja selle peale ma muidugi

läksin kohe Ühispanka, ei viitsinud Hansapangaga enam rääkidagi. Kohe asjad jooksid. No see on tegelikult selline ülevõtmine Ühispanga poolt. Nad ilmselt sihilikult läksid parajasti minusuguse kliendi järgi, tegid selle hästi mugavaks. Ja sellega Hansapank nagu kaotas.

Üks asi mis mind Hansapanga puhul närvi ajas oli - ma ei tea kui õige see on - aga mind ärritas see, et nad pöörasid kõik kulud nagu kliendi kaela. Selline mõtteviis. Juristi mõtteviis näiteks on samasugune. Et ei ole nagu mõtet vaielda, maailmapilt on erinev. Kui Hansapank ütleb, et ükskõik, mis liigutuse ta teeb ja see maksab talle midagi, et ta siis keerab selle kliendi kraesse, mitte ei võta seda investeeringuna. Ja nad lihtsalt on nii efektiivsed, et kõik IT teenused peavad ennast ära tasuma. Kui sa näiteks teed kontori, siis ongi küsimus, kas klient peab selle kontori otseselt kinni maksma või mitte, kust need kulud tulevad, mida klient peab kandma. Kui sul on väga suur kasum ja siis sa veel ükskõik kuskohas midagi on, selle ka käänad veel kliendi kraesse, et see suhtumine ajas mind närvi. Ja see on tegelikult pankadel kõigil tõenäoliselt ühesugune, aga Hansapanga puhul ajas see mind närvi.

Aga SEB puhul?

SEB puhul ma ei ole sellesse teemasse üldse süvenenud. Et selle pangavahetuse protsessiga on tegelt nii, et ma arvan, et see emotsionaalse pangavahetus toimubki nii, et sa lihtsalt väljendad oma õiglustunde ära ja pärast seda sul on lihtsalt ükskõik, kas teises pangas on nii või ei ole. Ja ma arvan, et Hanza.net on näiteks internetipangana parem kui Ühispanga oma. Aga Ühispangal ei ole ka viga. Mulle tundub, et Hansa klienditelefoni on tugevam näiteks. Ma siia maani aeg-ajalt pean sellele helistama, seal on nagu profimad. Viimane kord ma helistasin Amsterdamist Ühispanka, vastik kõleda häälega naine võttis vastu, jumala rõve kogemus oli. Seega, ega uues pangas ei ole mingid asjad üldse paremini.

Sa ütlesid, et aeg-ajalt pead helistama Hansapanga klienditelefonile?

Mul seal konto on alles tegelikult. Vahel sel on raha ka. Mingid asjad on mõnikord sinna tulnud, näiteks loengutasud. Mingitel asjaoludel mul on vahel vaja olnud helistada. Kui nii vaadata, siis ma ei ole läinud otseselt paremasse panku üle. Aga tegelikkuses ongi see, mis närvi ajab, väike üks protsent mingisugust suhtumist, mis sind seda tegema paneb, ja siis soodne pakkumine kombineerituna. Ma tegelikult olin hästi lojaalne klient Hansapangale, ideoloogiliselt istus ta mulle tükk aega kõige rohkem.

Kaua sa oled neil klient olnud?

Ma olin seal klient ilmselt Hoiupanga ajast saadik, juba mingi kümme aastat või nii. Aga noh, ega ma mingi hea klient ei olnud, selles mõttes, et riigiametnikuna mingit head palka ei teeninud ilmselt. Mitte väikest, aga suurt ka mitte. Ja algul oli seal mingeid jamasid mingi õppelaenuga nii, et vähe polnud. Lõpuks lihtsalt otsustasin, et maksan selle lihtsalt tagasi. Ma saan sellest aru, aga kui ma olin panga ära vahetanud, siis ma unustasin sinna aeg-ajalt arvele raha kanda. Siis ühel päeval sain nagu neli või kolm telefonikõnet väga olulistelt inimestelt, et kuule selline lugu juhtus, et Hansapangast helistati ja me peame sinu õppelaenu võibolla kinni maksma. Ma mõtlesin, et fakk, näost jumala punane, läksin kohe panku, maksin kogu laenu tagasi.

Jumala väikse summa oli ka järel. Aga see on vist mida kõik pangad teevad, ma ei tea. See oli nii piinlik.

Kui kaua sa mõtlesid enne kui sa lõplikult otsustasid vahetuse teha?

Lõpus ei mõelnud üldse. Enne käis pinda paar aastat. Mingid väikesed asjad.

Jõudsid vahetuseni laenu pärast?

Muidu ma poleks viitsinud. See on selline pidev väike ärritav asjaolu. Mingid väikesed asjad käivad pinda. Ja noh, mina ei viitsi tagasi küll vahetada praegu. Kui mingit muud põhjust ei ole, et neil näiteks parem asi. Mingi konkreetne põhjus võib seda teha.

Mis see võiks olla?

Ma just praegu mõtlesin, et kui minu majahaldur pakub otsekorraldust ainult Hansapangas, et siis kuna ma ei viitsi iga kuu arveid maksta, siis see oleks võibolla üks põhjus. Lihtsalt mugavuse pärast viiksin äkki arve tagasi. Siis on jälle vaja Ühispanka hakata laenu tagasi maksma. Seda saab ilmselt kuidagi teha, et see on automaatne.

Ühispangas tegelt on head käpardid mingites asjades kui firmana vaatan. Hansas on tegelt profimad mingites asjades ka. Kui firmana oli vaja teha kahe autoriseeringuga makseid, siis Ühispangas ei saadud hakkama sellega. Lõpuks öeldi, et tulge kohale, teeme ära. Mingisugune ärikliendi teller siis ei saanud asjaga hakkama. Ei saanud tükk aega, mitmeid nädalaid läks aega. Kui ärikliendina vaadata, siis selline asi käib julmalt pinda, et lähed kohale, pusserdavad midagi see oli nagu päris halb.

Mis sulle panga juures kõige olulisem on?

Noh tegelikult on see üsna mõnus, et saad sellise eelissuhtumise, et mingi tüüp ajab sinu eest asjad ära, see on päris mõnus. Ma arvan, et ilmselt siis mingi palga järgi on vaadatud, et ma kuulun sellisesse segmenti, kellele pakutakse sellist teenust. Minu puhul on see kole mugav. Ja et eriti palju küsimusi ei küsita on hea. Ma tunnen makromajandust päris hästi tavalise inimese kohta ja ma tean, et pank peab küsima inimestelt küsimusi. Aga kui sina tead ja tema teab, et see ei ole vajalik, siis peaks olema mingi mehhanism, et sellest mööda minna. Aga see peab olema mõistlik, muidu minnakse kasumi peale ja panga laenuportfell läheb käest ära ühel päeval. Aga minu isiku puhul oli see antud hetkel Hansas majavalitsusi pidi jooksutamine, et minge kuu peale.

Mis kanaleid sa kasutad põhiliselt pangasuhtluses?

E-maili. Ma saadan seal mingile tüübile küsimuse ja saan vastuse. See on kõige mugavam.

Kui tihti sa kontoris käid ja reaalselt inimesega kokku puutud?

Siis kui ma olen ära kaotanud pangakaardi näiteks. Mida juhtub umbes korra kvartalis. Ja tegelikult mina isiklikult ei taha neid pakkumisi ka, et tulge golfikursusele. Nad saadavad. Nüüd tuli, et tulge uue kodu päevale.

Kas sa juhtumites pangas teistele räägid?

Seda arutatakse küll. Näiteks ma arutan mõnede tuttavatega, et kumb pank on parem, teeninduse poolest. Sest tegelikult ma pean Hansapanka iga kell šefimaks ettevõtteks. Aga see ei takista mul vaatamast, mida teised teevad. Hansapank on kindlasti kõvem pank, aga klienditeeninduse poolest ma arvan, et Ühispangal ühel hetkel õnnestus ühel hetkel mind ära kahmata, et Hansapank läks standardseks ja jäigaks ja külmaks. Ühispangal oli väiksem kasum, sõbralikum kuidagi ja nad nägid vaeva mingit tüüpi klientide äratõmbamisega. Ma arvan, et see õnnestus neil mingil määral. Omavahel rääkides ikka vahel tuleb jutuks jah.

Ja sa annad nõu, kuulad nõu?

Mina ei anna nõu tegelikult, et keegi pank vahetaks. Seda ma kindlasti ei tee. Ausalt öelda, lõpuks nagu väga suurt vahet ei ole. See vahetus oli selline sümboolne samm ka natuke ja teiseks pragmaatilisusega segatud. Ma ei hakka teistele ütlema, ma arvan, et see sõltub väga konkreetsest inimesest ka, kes sind teenindab, kelle otsa sa lendad. Mingi teine inimene võib olla väga super ja siis lendad vale inimese otsa. Siis hakata selle pinnalt kedagi teist soovitama...

Pangale sa andsid teada miks sa ära läksid?

Täitsa võimalik, et ma ütlesin sellele tädile kui ta mulle helistas lõpuks, et ma sain parema pakkumise. Ma seda küll ei hakand rääkima, et mulle ei meeldi. On mingi kontingent inimesi, kellele ei ole mõtet neid lugusid rääkida. No umbes nagu liikluspoliitseile pole mõtet rääkida isegi kui sul tegelt ka oli reaalne põhjus kiirust ületada, ta ei usu sind ikkagi. Pangatädi ei ole ka mõtet hakata rääkima – tema on tuhandeid lugusid kuulnud ja väga sageli aetakse mingit jama ka. Tegelt inimesel ei ole võibolla üldse väga hea laenuvõime ja ta lihtsalt laiab natuke. Mul on selline tunne, et mul ei ole mõtet talle tagasisidet anda selle osas. Ta on igasuguseid kuulnud, tõenäoliselt mõne käest sõimata saanud. Ma ütlesin tõenäoliselt üsna sõbralikult, et ma sain parema pakkumise lihtsalt. Mul on just selline mulje, et ta ei pruugi mu tagasisidest õigesti aru saada. Ma arvan, et see ei muudaks midagi. Kui pank seda küsiks, näiteks tuleb mul selline meil, et saime teada, et võtsite kahjuks teise pakkumise ja et oma pakkumist paremaks teha, pöördume nüüd teie poole, et küsida kasvõi üks küsimus või kaks - üle kahe ilmselt ei viitsi keegi vastata - et kuidas me saaksime seda paremaks teha, siis ma oleks tõenäoliselt isegi vastanud. Oleks aga kolm küsimust olnud, ma oleks selle kõrvale pannud, sest ma üldiselt ei viitsi vastata.

Aga SEB-s ütled kui midagi on valesti?

Jah, ma olen tegelikult öelnud. Kui nad siin mind väänasid, et ma ei fikseeriks intressi ära. Ma ei ütle, et nad andsid mulle totaalselt vale nõu, aga mulle tundus, et neil oli seal selline ülesanne, et võimalikult vähesed fikseeriks, vähemalt jäi mulje, et nad ei tahtnud, et ma seda teeks. Siis mul ei jäänud tunnet, et ma saan erapooletut nõu, natuke oleks tahtnud seda saada. Seda ma pärast neile ütlesin. Nad muidugi

põhjendasid ka kuidagi seda, et ongi mõnes mõttes õige, et kui sa korterit väga pikaks ajaks ei osta, oleks see võibolla kulukamaks läinud lõpuks. Aga siiski, seda ma neile ütlesin. Täna mõtlesin ka, et saadaks neile selle uue kodu päeva suhtes mingi mõnitava meili, aga siis ma mõtlesin, et noh, lõpp asi tegelikult, et ei viitsi nagu sellist negatiivset emotsiooni levitada.

Palju sa SEB tingimus uurisid enne kui sa nende juurde läksid?

Ikka vist intressi vaatasin, muud ei vaadanud. Tegelt mul tuleb meelde, et nad tulid teenustasudega ilgelt alla. Nad tegid ikka õudsalt hea pakkumise. Nad ostsid mu üle Hansapangast. Mul on meeles, et nad tulid mulle sajal rindel vastu. Nad isegi ei tahtnud omafinantseeringut, mis oli mulle väga hea tol hetkel.

Hoiupank ja Hansapank olid su esimesed pangad?

Tegelikult on mul elus üldse igast pankades kontod olnud. Põhja-Eesti pank näiteks, krediitkaart ja puha. Tollest ma ei oska küll midagi öelda. Hoiupank oli ka sellepärast, et sinna maksti palka. Tallinna pangas oli ka arve kunagi.

Mis sa üldiselt arvad, kuidas inimesed Hansapanka suhtuvad?

Üldiselt ikka kerge respektiga. Aga need sogased kirjad on minu nähes mitut inimest ärritanud kõvasti. Mulle tundub, et äkki Ühispank ei aja nii ümmargust juttu. Hansapank on natuke mures oma kasumi ja kõige pärast ja siis nad krutivad üle neid tekste vahel. Nagu üliümaraks ja üritavad näiteks öelda, et teie huvides. Loed teksti läbi ja tundub, et minu huvides tõsteti teenustasu ühe krooni võrra. See on nagu see, mida nad üritavad väita. Öelgu nagu otse ära, milles asi on, aga mitte minu huvides. Muidugi Hansapank ei ole mingi halb pank. Nende muudega mul tänapäeval muidugi kokkupuude üldse puudub.

Miks sa valisid peale Hansa üldse SEB ja selle kolmanda panga pakkumise küsimiseks?

Ma vaatsin, mis ette jäi, sealt küsisin. Mul oli lihtsalt vaja laenu saada. Tegelt oli see nagu kõige tähtsam asi hetkel, et soodsa hinnaga saada korter kesklinnas. Väga kaua ei oodanud.

Kas sa tead ka, mis pankasid su ümbritsevad peamiselt kasutavad?

Tänapäeval ei ole enam suurt vahet. Ma arvan, et võrdselt SEB-d ja Hansat. Võibolla väikse ülekaaluga Hansat. Tutvusringkonnast sõltub ka, ma tunnen mõnda inimest, kes seal SEB-s töötab. Aga mingi aeg ma ei oleks mingil juhul SEB klient olnud. Ma teadsin, et nad olid korruptiivselt saanud endale selle riigieelarve kontsernikonto. Mingi hetk sai Hansa ka sellele ligipääsu lõpuks. Kõik riigieelarve raha liikus läbi Ühispanka, mis oli räme korruptsiooni tagajärg. Nad said kasutada selliseid vahendeid, samal ajal kui Hansa pidi lihtsalt ilma selleta tegutsema. See oli suur eelis. See tunne muutus siis kui SEB tõsisemalt Ühispanka sisse tuli. Vaikselt hakkas muutuma. Tekkis see, et näis, et Ühispank pingutab rohkem. Praegu ei saa nagu midagi aru. Panga kui sellise teema on üldse vähemoluline, minu jaoks. Ta ei ole enam ühiskonnas ka enam nii tähtsal kohal. Neist sõltub vähem ja nad ise sõltuvad

rohkem juba mingitest globaalsematest asjadest. Pank nagu on märkamatum. Vanasti oli pank mingil määral isegi identiteediküsimus. Mingisugused maainimesed - koledamad inimesed - käisid nagu Ühispangas ja sellised oma teadmiste ja läänelikuma lihviga inimesed Hansapangas. Hoiupank oli ka rohkem juust kui Hansa. Hansaga käis heas mõttes uhke imidž nagu kaasas rohkem. Hansapanga klient olla tundus uhkuse asi rohkem. Isegi hoolimata sellest, et Hansapanga klient sai kaks päeva hiljem palka, mis ilgelt närvi ajas, aga ikkagi hoolimata sellest ei läinud Ühispanka.

Kui sa praegu peaks SEB asemel uue panga valima, siis kuhu sa läheks?

Ilmselt läheks ikka Hansapanka. Aga kui mul oleks palju raha, siis prooviks leida mingi muu konto kuskil Eestist väljas üldse. Kui mitte rääkida investeerimisest. Avaks mingi Euroopa konto kuskil. Ma ei tea miks, ilmselt selleks, oleks nagu olemas selline rahvusvaheline konto kuskil.

Milline peaks üldse olema kliendi ja teenusepakkuja suhe?

Minu meelest pingutatakse isegi natuke üle mingist inertsist sellega, et pank peab su elus tähtis olema. Et tegelikult oli mul ikkagi seda laenu sealt vaja ja mul on vaja, et mu elus oleks asjad mõnusasti aetud. Mind ei huvita mingid golfikursused. Ma arvan, et see ongi üleküllastunud see turg, et kõik pakuvad mingeid asju oma klientidele. Kõige tähtsam on see, et pank mõjuks sulle õiglasena ja teiseks ta teeks asjad kiirelt ära ja ei puikleks nagu vahel juhtub mõnedega ja raha liiguks kiiresti. Puikleks siis selles mõttes, et kui midagi on tegemata, siis pangal on veel õigust ülegi, viitavad seal mingitele asjadele, mida sa ei teagi, või sisereeglitele.

Vahetamisest arvad sa kuidas?

Vahetamist võib julgelt teha kui ta mugavaks tehakse. Aga minu jaoks siiski ainult nende kahe suure panga vahel siiski. Noh, Nordea või Sampoga see on nagu... Ma ei tea, selline tunne nagu ei ühilduks. Ei taha liiga palju eksperimentneerida. Olulises valdkonnas, nagu arvutid, võib, aga kui see ei ole mulle oluline valdkond, siis ei viitsi. Pärast on nii, et teised saavad oma kaardiga raha kätte reede õhtul, aga sina ei saa. Ma kahtlustan, et väikestel pankadel on neid probleeme jumala sageli samamoodi. Või noh, kui tihti sa satud Nordea automaadi juurde näiteks? Ristkasutus küll töötab ilmselt, aga kui tihti sa ikkagi satud Nordea automaadi juurde, on küsimus. Ja kui seal on mingi internetipank, mille koodi sa pead pärast ära sööma või midagi, mingid üsna segased värgid on. Hirmujutud.

Kas inimesed peaks üldse olema oma pangale lojaalsed?

Noh nii lojaalsed nad võiksid olla, et nad Parexisse ei lähe. Mingi väärtuste süsteem peaks ikkagi vist olema. Parex on minu jaoks valede väärtuste pank. See on läbi rahapesu sündinud ja ei peaks toetama Läti pangandust.

Sinu jaoks on väärtused, mida keegi esindab, olulised?

Jah, on küll, aga praegu ma ei näe enam vahet oluliselt. Eri pankadel. Ikka vaatad, et keda sa toetad nagu tarbides, keda sa valid. Ma ilmselt kuulun selle vähemuse hulka, kes ei osta Tere tooteid, või Kalevi.

Hansapank ei teinud midagi, et sind enda juures hoida?

Ei teinud jah.

Aga hiljem?

Ma ei ole küll märganud eriti midagi. Noh, kui ma praegu oma sissetulekut vaatan, on see suhteliselt kõrge Eesti kontekstis. Aga neil ei ole mulle midagi pakkuda, sest ma ei kavatse praegu uut laenu võtta. Tundus küll, et nad istusid rohkem nagu vähemaktiivselt maas, Ühispank oli küll rohkem valmis kliente võtma. Väga oluline, mis mind siis ka ärritas oli, et uuele kliendile pakuti suuremaid soodustusi kui vanale. See on ka mõnes mõttes arusaadav ja rahalises mõttes väga efektiivne, a'la Hansapank. Ja siis tehti kampaaniaid, aga vana kliendi suhtes oldi nagu väga jäigad.

Lisa 3. Intervjuu transkriptsioon nr 2

Sugu: mees

Vanus: 24

Haridus: kesk

Sa vahetasid siis panka?

Läksin ühest pangast teise. Jätsin vanas pangas konto alles ka, aga palgad ja kõik muu läksid uude panka üle.

Miks sa seda tegid?

Sest, et korterit ostsin ja kuivõrd vana pank ei reageerinud piisavalt kiiresti mu laenutaotlusele – tegelikult ei reageerinud mitte üldse. Ja uus pank, Sampo Pank, helistas juba pooleteise tunni pärast peale selle esmase avalduse tegemist, et tulge siia, räägime läbi. Et siis selle pärast vahetasingi.

Mis pangas sa varem olid?

Hansapangas

Mis pankadest sa laenupakkumist küsisid?

Küsisin pakkumist Hansapangalt, Sampo Pangalt ja Ühisbangalt. Sampo vastas kohe, tunni-pooleteisega, Ühispank helistas mingi paari päeva pärast ja Hansapank ei reageerinud mingi nädalate kaupa.

Ja sa neilt ei küsinud ka rohkem siis?

Ühisbangaga natuke rääkisime läbi, aga nad ei tahtnud väga anda laenu või tahtsid seal hakata mingeid asju seadma, tingimused olid ühesõnaga palju kehvemad kui Sampo Pangas.

Aga Hansapangale sa ise ei andnud märku, et sa lahkumas oled?

Siis ma ei hakanud enam märku andma, sest mul Sampo Pangaga oli kontakt päris hea ja meeldiv ja ma ei uskunud, et nad Hansapangas saaksid paremaid tingimusi veel anda.

Milline su eelnev kogemus Hansapangaga oli?

Eelnev kogemus oli väga hea, sest ma olin olnud põhimõtteliselt kogu aega Hansapanga klient. Enne seda olin olnud veel Maapangas. Aga peale seda koguaeg Hansapanga oma ja kõik palgad, rahad on senimaani sinna tulnud ja teenindus on alati kiire olnud. Raha ülekanne samal päeval kiiresti. Niipalju kui mul kokkupuudet pangaga olnud on, olid senimaani kõik head.

Et sul siis pikalt ette planeeritud see vahetamine ei olnud?

Ei see ei olnud, ma tegelikult ikkagi kahtlesin, ma ei tahtnud sealt Hansapangast ära viia, sest ikkagi Sampo on väiksem. Ei ole sularahautomaate. Kui oled aastate kaupa koguaeg Hansapangas siis tekib tunne, et kas on ikka õige üle minna, aga ikkagi sai mindud.

Ja kuidas see vahetamine käis?

Võtsin laenupakkumise ja siis nad Sampost hakkasid tungivalt peale suruma, et siis saab ikka paremaid tingimusi kui ikka palgad ja kogu arveldamine üle viia Samposse. Alguses ma ikkagi tahtsin jätta palga Hansapanka tiksuma, aga nad ikkagi suutsid mulle selgeks teha, et sisulist vahet ei ole. Ja siis Sampo Pangas pakuti personaalpanganduse asja, mis tähendab tasuta teenuseid ja kohe kiiret teenindust ja mida kõike. Siis ma mõtlesin, et noh, elukaaslane on teises pangas, me vajadusel saame klapitada ja niimoodi ta käis.

Enamus su tuttavaid on millistes pankades?

On kas Hansa või Ühispangas. Ma tean ühte inimest veel Sampo Pangas peale minu.

Mida sa arvad Sampo pangast?

Aga väga hea on siamaani. Probleeme on küll olnud mõnikord. See netipank on mõnikord maas olnud, et ei ole saanud arveid maksta, näiteks e-arveid ei ole saanud maksta. Vahepeal oli kohe mitu päeva järjest, et mitu päeva proovisin, ei saanud. Aga näiteks teenindus on selle mõttes, et personaalpanganduse klient, et kontor – see põhikontor – on mul töökoha kõrval ka kohe. Et kui ma lähen sinna, siis võtan numbri ja saan kohe ette, ei pea ootama seal tükk aega. Teenindus on selline viisakas mugav, et sellist suurt vahet ma Hansapangaga ei näegi. Samas ma pean ütlema, et mul see Hansapanga arve on ju alles jäänud, et sellega on mugavam maksta, mõnikord poes või sularaha välja võtta, sest neid automaate on igal pool. Mõnikord kannan sinna, et väiksema summa kannan Hansapanga arvele üle ja siis elab sellega üle ja kui kõik suuremad maksed teen ikkagi Sampo Pangas ära.

Et saa ikkagi kasutada Hansapanka?

Kasutan ikkagi veel jah, aga selline suurem raha, palgad ja kõik käivad sealt, laenumaksed ja kõik käivad Sampost.

Mis tingimustel sa oleksid valmis Hansapanka suuremas osas tagasi minema?

Mis tingimustel, seda on väga raske öelda. Et miks ma üldse vahetama hakkasin oli see sama laenu asi. Kuna Sampo pakkus ju kõige soodsama intressiga mis üldse oli – 0,6 prossa Euribor, siis ma nagu ei suuda uskuda, et Hansapank suudaks praegu midagi paremat pakkuda. Ja kui ma peaksin hakkama kogu oma arveldusega uuesti üle kolima Hansapanka, see nõuaks mingeid häid tingimusi, mida ma isegi ei oska ette kujutada. Tõesti ei oska.

Tunned sa millestki puudust Hansapanga puhul?

Et mis Hansal on ja Sampol ei ole? Võibolla just need samad sularahaautomaadid näiteks, et neid on Sampol ju tõesti loetud kohtades vist ainult. Aga Hansapangal on iga nurga peal, see on selline asi. Ja võibolla, et internetipanga kasutamise mugavus, võibolla. Et Hansapangal on see natuke parem, aga võibolla ma lihtsalt olen läbi aastate ära harjunud sellega. Sampo süsteem on kuidagi jäigem.

Ja kuidas sulle tundub, et inimesed üldiselt suhtuvad näiteks Hansapanka?

Hästi. Hansapanka ikkagi loetakse ikkagi nagu eestlaste pangaks. Et ta on ikkagi alguse saanud eestlastest. Et pigem Sampo, SEB juba nime poolest on teada, et nad on välismaise päritoluga välismaise kapitaliga. Aga Hansapangal see nimi vähemalt varjab ära, et see on kodumaine nimi. Aga samas ka noh, ma ei ole ka nii palju silma asjadel peal hoidnud, aga tundub ju, et Hansapanka peetakse teistpidi kõige jäigemaks ja konservatiivsemaks, et neil on rahavoog nii suur ja kasumid nii suured, et kuidagi ülbeks on muutunud. Selline see imago nagu tundub.

Aga kui võrrelda Sampoga. Mida Sampost arvatakse?

Sampot peetaksegi minu meelest just nagu kodulaenu pangaks. Et miks sinna üle minna, et need lähevad, kes tahavad korterilaenu võtta. Ma arvan, et ma ei kujuta ette miks muidu oleksin pidanud üldse mõtlema pangavahetuse peale.

Kas on oluline üldse, mis panga klient olla?

Brändi mõttes küll ei ole. Aga lihtsalt ma kujutan ette, et nagu turvalisuse mõttes või selles suhtes nagu on küll. Kui nagu Hansapanga puhul on ikkagi teada, et ta on ju, noh see on tõenäoliselt jälle selline levinud arusaam, et ta on ju kõige suurem ja kõige kindlam on seal oma raha hoida, aga noh ma ei kujuta ette, et ka Sampo Pangas nagu midagi väga viltu peaks minema. Et minu meelest nagu selles mõttes, et kui on mugav kasutada, siis pole nagu vahet kummas pangas sa oled. Et see mugavus on nagu tänapäeval kõige tähtsam. Mugavus arveldamisel, rahavahetamisel, pangaga suhtlemisel.

Mis kanalit kaudu sa pangaga suhtled või kokku puutud?

Internetipank on ju kõige... õnneks mitte igapäevane, aga suht sage. Siis kui jänni jään, mida väga tihti ei juhtu, aga mõnikord ikkagi tuleb ette, et midagi streigib või ei tööta, siis tavaliselt ma helistan neile lühinumbrile. Kontoris ma käin harva, väga harva, mõnikord kui komanderingusse minnes on vaja raha vahetada. Muul põhjusel ma nagu kontoris ei olegi käinud tükk aega. Elusa inimesega väga tihti kokku ei puutu. Või noh seoses, kuna see pangavahetus ju üsna hiljuti oli, et siis ma üksvahe käisin tihemini, lepingute allkirjastamine ja läbirääkimine, et siis ma käisin tihemini.

Kas sul mingeid halbu kogemusi ka ühe või teise pangaga on olnud?

Noh see Hansapanga selles mõttes nagu ülbuse natuke ei meeldinud mulle küll. Kui ma nende klient olen olnud juba tõesti põhikoolist saati või algkoolist, kust iganes, et siis peale seda nad isegi ei ütle mulle, et nad ei anna laenu, vaid ei tee üldse väljagi. Et see nagu ei meeldinud küll.

Aga Sampo Pangaga oli ebameeldiv kogemus see, et kui ma ostsin endale Ekspressi aktsiaid, et mismoodi need aktsiad kajastusid seal internetipangas. Et pidid olema kroonides numbrid, üleval oli kiri, et aktsiate väärtus kroonides, aga numbrid näitasid väärtust eurodes. Et ühesõnaga see netipank väitis, et mul on see aktsiate väärtus viisteist korda väiksem kui päriselus. Ja siis ma helistasin neile ka küsisin mis asi on, ja nad ei olnud asjaga üldse kursis ja siis palusid – sellest kõnest neile ei piisanud, pidin kirjutama neile läbi netipanga neile eraldi kirja, et selline asi on. Aga mõne päevaga õnneks sai asi korda.

Üldjuhul sa annad teada kui sa mingi asjaga rahulolematu oled?

Seda küll jah, kui nagu midagi väga silma torgib või häirib, siis küll jah, enda teada ei hoia.

Hansapangale sa sellest ülbuse teemast teada ei andnud?

Ei, see jah tõesti kuidagi hajus ära. Et mis tagantjärele ikka hakata ajama kui on juba korter ostetud ja sisse kolitud.

Mil määral sa uurisid Sampo muude toodete tingimusi peale laenu, enne kui sinna läksid?

Ma just uurisin neid punkte, mis seonduvad selle panga väiksusega Eestis. Aga mingeid muid pakette või mingisuguseid investeerimisfonde, neid ma nagu väga ei uurinud. Need ei tulnud nagu üldse kõne allagi minu jaoks praegu, need ei ole tähtsad. Niipalju, et kogumispensionit ka seda, kohustuslikku uurisin ka, et seda nad tahtsid ka, et ma üle viiks. Viisin üle ka, kuigi nende tootlus oli väiksem olnud seni kui Hansapangal, viisin laenu pärast üle, et nad oleks rohkem õnnelikumad minu pärast.

Aga takistusi oli ka mingeid pangavahetusel?

Ei, kusjuures ei olnud mitte mingeid takistusi, et see käis väga kergelt. Tööl ka raamatupidajale pidin ainult ühe paberilehe andma, uue kontonumbriga ja oligi kõik. Ja Hansapank ei helistanud ega küsinud, et miks või ära mine, ei midagi sellist ei olnud.

Mis tunded sul tekkisid seoses selle vahetamisega?

Ega ta alguses väga mugav ei olnud, selline rõhuv oli küll. Just jälle ma pean ühe korra ütlema seda mugavuse asja, et noh kust ma nüüd üldse saan raha välja võtta ja... Kõik teised inimesed on ju kõik teiste arvete pealt, et kui ma neile raha üle kannan, et siis tulevad sealt need vahetustasud mängu, et selles mõttes ta tundus olevat küllalt suur samm. Aga kui korra tehtud oli, läheb nagu vanamoodi edasi, pole mingit probleemi. Kõhklusi oli, aga üle sai kiiresti nendest. Midagi väga hirmutavat küll ei olnud.

Rääkisid sa ka kellegagi vahetamisest?

Pereringis, elukaaslasega, vanematega natuke, aga noh... Ega nad suurt ei arvanud midagi selle kohta. Enda otsus lõppude lõpuks. Liiatigi see, et ega ma vana kontot

eelmises pangas kinni ei pannud. Et sinna tuleb raha natuke ka edasi veel, kõrvalprojektidest.

Kuidas sulle tundub, kas Eesti inimeste side oma pangaga on tugev või mitte?

See side pangaga on minu meelest küllalt regulaarne või tihe. Aga see side on kauge või kaudne, et ega pangakontoris ei käi inimesed. Ma arvan, et ma pole ainuke kes võibolla korra kuus või veel harvemini tegelikult oma jala sinna pangakontorisse paneb. Et see kogu see side käib ikkagi interneti kaudu võrreldes tõenäoliselt Lääne-Euroopaga, kus on vastupidi see asi. Ja ma kujutan, ette, et eestlast veenda lihtsalt ühest pangast teise minema peaks olema suht keeruline. Kui mul ei oleks vaja korterilaenu võtta, siis ei oleks mina ka elu sees mõtlema hakanud, et ma peaksin minema Samposse või Nordeasse või Ühispanka kuhugile üle. Peab olema just mingi väga suur mõjur või tegur, mis sind sunnib mõtlema selle asja peale, mis see muu olla saab peale laenu, ma nagu ei kujuta ette. Et mingi pensionifondi pärast üksi ei hakkaks praegu vahetama.

Aga mingi halva kogemuse pärast näiteks?

Noh, jah, siis peab ka ikka väga halb kogemus olema. Nojah kindlasti võibolla mingitel suurematel äriteestel või firmaomanikel, kellel on pangana suhtlemist kordades rohkem kui minul, neid võivad loomulikult mõjutada, sealt tulevad juba igasugused muud asjad ka mängu, mis tavakliendi puhul ei tule mängu.

Lisa 4. Intervjuu transkriptsioon nr 3

Sugu: mees

Vanus: 26

Haridus: kõrgem

Räägi, miks sa panka vahetasid?

Tahtsin neid huvitavaid väärt-paberituru teenuseid, mille eest teised Eesti pangad palju raha võtsid. Tahtsin odavat ligipääsu Balti börsidele. Riiga ja Vilniusesse ja võibolla mingit East Capitali fonde osta ja sihukseid asju. Hästi spetsiifiliste teenuste pärast läksin.

Konkreetselt nende pärast?

No kas just, aga no ma nägin, et see on siuke hea stardipunkt teistele sellistele ka ja ma mõtlesin, et ma kolin kogu oma pangaasjad siis sinna juba üle. Tundus, et nad ei koorinud nii palju kui... noh nad turule sisenejad ka hiljuti ja tundus, et nad tahtsid vähem raha oma mittemidagitegemiste eest.

Mis pangas sa enne olid?

Enne olin Ühispangas. Praegu on ka paralleelselt olemas, aga vähem kasutan.

Mis teenuseid sa seal Ühispangas kasutad?

Lasen palgal laekuda ja mõnikord võtan sularaha välja kui vaja. Krediitkaart on ka seal, sest nad pakkusid mulle tasuta krediiti ja siis ma selle otsustasin alles jätta.

Nii, et sa arveldad seal?

Jah, jaja, ikka, jätkuvalt. Hansapangas oli ka kunagi, aga seda ei ole ammu enam.

Pikalt sa enne vahetamist mõtlesid?

Mingi kuu aega vist. No ega ma ei mõtelnud pingeliselt, aga noh siuke kättevõtmise asi, et nagu ei viitsinud sinna minna panka tegema. Umbes mingi kuuajaline periood oli, kus ma vaatasin neid hinnakirju ja neid asju, mis seal on ja neid võimalusi. Vaatasin, et... mingite reklaamide mõjul ma tegelikult läksin sinna. Ja siis ma vaatasin, et päris huvitav, et polegi sihukesest pangast Eestis kuulnud. Vaatasin, mis seal on, et hinnakirjad olid täiesti mõistlikud ja. Ja see ka, et nad arvelduskonto intressi reaalselt maksvad, erinevalt teistest Eesti pankadest. Mingi kaks protsenti aasta baasil. Ühispangas vist oli 0,02 miinimumjäägilt. Pisikesed asjad.

Kuidas üleminek käis?

Ses mõttes, et ma lõplikult üle ei ole läinud. Ma nii manuaalselt kannan neid oma Ühispanga rahasid jätkuvalt sinna käsitsi. Lihtsalt, lasin endale internetipangad asjad ära teha ja lihtsalt kandsin oma raha sinna.

Kaua sa olid olnud Ühispanga klient?

Nii kaua kui ma mäletan. Mingi ikka päris kaua. Keskkooli algusest umbes. Ja Ühispanga klient olin sellepärast et vanematest sõltudes oli siis kiiresti vaja raha saada ja pangasisene ülekanne läks nagu kõige kiiremini.

Üldiselt olid eelmise pangaga rahul?

Olid mingid asjad mis mul lõppkokkuvõttes ventikasse viskasid. Näiteks pidin selleks, et teha pangasiseseid makseid tasuta, lugema mingeid tehinguid – mitu korda kuus raha kuskilt välja võtma, mitu korda kuus ülekannet tegema, mingid siuksed asjad. Ma ei ole selline inimene, kes nagu selleks, et ma saaksin täiesti elementaarseid asju mõistlikult teha, et ma peaksin mõtlema, et oi, mul see kvartal on neli korda sularaha võtmata, et ma lähen nüüd ka võtan kähku kuskilt, et ma järgmised kolm kuud saaksin ka normaalse hinnakirja järgi mingeid asju teha. Mingid sihukesed väiksed asjad, mis mind vihale ajasid. Palusin, et ärge mulle paberi peal mitte kunagi mitte ühtegi pakkumist koju saatke. Pärast seda nad aktiveerusid ja hakkasid seda rohkem saatma. Siis ma saatsin neile üle, et ma ühekorra palusin, et ärge tõesti saatke. Pärast seda ei ole tulnud ka enam.

Ja uue panga valisidki siis hinnakirja järgi?

Tegelt enamasti jah.

Vaatasid sa ka teiste pankade tingimusi?

Jah, aga teised käitusid Eesti turu mõistes jooksjutena, et kui Hansa võib võtta kolm krooni eestise makse eest, et miks me ei või võtta kaks kaheksakümmend? Et noh seal nagu väga suurt vahet ei olnud.

Kas sul mingeid takistusi ka oli pangavahetamisel?

Ei.

Mingeid kõhklusi?

No selles mõttes, et ma nagu mingeid sildu ei põletanud, et ma tegin ta alguses nagu paralleelselt ja nagu sujuvalt ma nagu hakkasin seda kasutama. Ja teise kasutamine jäi sedajagu vähemaks. Mingeid konflikte ei olnud.

Kuidas sa Parexit kirjeldaksid, kuidas ta pangana on?

Kuidagi see klienditeenindus ei ole nii pealetükkiv kui Ühispangas, et ma ei pea aru andma mingisuguste oma pensionifondide valikute ja muu kohta. Nad vist ei paku seda teenust või ma ei tea ka. Igatahes kui sa lähed nagu panka asja ajama, siis sa saad seda konkreetset asja ajada. Tal vist mingit väga head reputatsiooni ei ole Eestis, olen aru saanud. Et noh Läti kapital ja pidi kuidagi vene maffia stiilis töötama. Ma sellepärast ei tunne nagu eriti muret, mis reputatsioon on. Ma ei ole kellegi jaoks nagu mingi märk maas, et kes minu järgi joonduks või midagi sellist, et mul seda ei ole vaja.

Teenindus on ilgelt mõnus seal. Sellepärast, et üks kõige väiksem mutrike saab ka seal nagu sellist Hansapanga privaatpanganduse teenindust, mida ma olen... ma ise ei ole muidugi saanud teistes suurtes pankades seda privaatpanganduse teenindust, aga ma olen näinud kuidas isa asju ajab või kolleegid. Parexis on normaalne, lähed sinna, sammud sinna teisele korrusele sisse, tuleb mingi konkreetne inimene, kes sulle on määratud. Ma muidugi mingeid neid tavalisi makseid ei ole pangakontoris teinud, et ega ma ei tea, kuidas see on. Mingi küsimus on, mingi konto kohta või mingi kaardi oled ära kaotanud, võetakse mantel sul seljast ära ja juhatatakse kuskile nõupidamiste ruumi. Istud seal, tullakse juba eeltäidetud dokumentidega, kontrollid lihtsalt ise üle, kas see on ok. Mõnus.

Aga SEB?

No seal on see kuidagi rohkem siuke konveieri moodi, et lähed pangakontorisse, võtad numbri. Ega see teenindus nagu halb ei ole. Ta on lihtsalt teistmoodi, suurem ja...

Sa üldisest reputatsioonist Parexi puhul rääkisid, milline see SEB puhul võiks olla?

Tundub, et selline usaldusväärsem. Mis sellist suuremate rahade liigutamist puudutab. Et SEB tundub nagu Eesti inimese jaoks nagu kvaliteetsem, usaldusväärsem, parem, noh kõik eks ole. Aga see ei ole nii oluline mu jaoks praegu.

Kas kellegagi nõu ka pidasid selle Parexisse mineku asjus?

Isaga rääkisin tegelikult. Aga noh mitte kogemuse ega selle mõttes. Aga lihtsalt arutasime, kas sellel on mõtet. Ta arvas, et ise tean, mis teen.

Sa üldisel tead, mis pankasid su sõbrad tuttavad kasutavad?

Jah. Üldiselt on Hansa. Töökoha poole pealt kindlasti. Seal ei ole mingit kahtlust ka. Meil vist on 40 inimest tööl ja vist 4 on, kellel ei lähe Hansasse palk. See on lihtsalt kujunenud nii. Mu perekonna poolt on rohkem SEB. Ma isegi ei tea miks. Võibolla sellepärast, et nendel omakorda töökoht oli seal SEB pool võibolla rohkem.

Mis tingimustel sa oleksid kolima SEB-sse tagasi?

Ega seal vist mingid asjad on sellised, mida ei saagi muuta. Ega vist SEB ei hakka kunagi selle investeerimisfirma East Capitaliga nii hästi läbi saama. East Capital on Parex Panga üks omanikke, et sealt kaudu on hea nagu nendele turgudele minna. Et see tõenäoliselt ei muutu. Kui nad kaotaksid ära oma selle naljaka boonussüsteemi, kus ma pean lugema neid tehinguid ja kui nad ei spämmiks mu seda SEB internetipanka nii palju oma kodulaenu ja pensioni ja muude asjade pakkumistega. Kui see hinnakiri nii koormav ei oleks, siis... Noh ega ma ei ole mingi põhimõttekindel ühe või teise panga kasutaja, täiesti vabalt võiks sealt edasi mõelda. Parexi miinus muidugi on see, et mingitel investeerimisteemadel tuleb inglise keeles suhelda, sest neil see treasury osakond on Lätis. No see on nagu mingil määral SEB pluss, et siin on nagu kõik asjad Eestis olemas enamasti. Aga teisest küljest nii palju

kui olen kuulnud nendest kogemustest, et siis ega need maaklerid, kes seal tööl on need on ka enamasti suuklientide kasutuses, et börsitehinguid niikuinii ei saa teha, et ma helistan oma maaklerile mingite oma naljakate summade pärast. Läti Parexiga on see täitsa võimalik.

Mis kanalite kaudu sa pangaga enamasti kokku puutud?

Enamasti meili teel. Või selle panganeti sõnumivahetussüsteemi kaudu ka. Kui oma koodikaarti linna peal ära olen kaotanud, siis ma käin kohal. Helistan vähem. Enamasti jah meili teel või pangasüsteemi kaudu.

Mis sa arvad kui aldis Eesti inimesed üldse panka vahetama on?

Mitte eriti.

Miks?

Ma arvan, et sellepärast, et Eesti pangad on kõik nagu Eesti poliitikud, et ah kõik nad on ühesugused. Esiteks. Teiseks noh on need harjumused nii tugevad, et mille ümber su elu keerleb, et kust sa oma sularaha välja võtad eksole. Kui sul ikka ei ole seda automaati lähema 200 m ümbruses ei tööst ega kodust ega jää kuskile ka tee peale, et siis see on nagu ebamugav variant. Otsest vajadust nagu ei ole. Mul tunne, et kõikide pankade tingimused on ühesugused. Mis võis seda mingisugust pankadevahetust aeg-ajalt tingida oli võibolla see eluasemelaenu buumi ajal, et kes kust mingi odavama intressiga andis või kes ei olnud nõus andma, kes oli nõus andma. Siis tõsteti muu rahapoliitika ka teise panka ümber. Aga iseenesest ma ühtegi muud asja ei näe, mis võiks sundida inimest seda panka vahetama. Kui miski ei sunni, siis keegi niisama ka seda tegema ei hakka.

Kas on üldse oluline, mis panga klient keegi on?

Tegelikult ei ole. Isegi nende maksete kiiruse ja ülekannete kohta tänapäeval vist ei ole enam suurt vahet.

Kas peaks olema ühele pangale lojaalne?

Ei pea, ma arvan küll, et ei pea. Ses mõttes, et võiks muidugi, aga mulle tundub, et see ei ole nagu asi, mille pärast oma pead vaevata, et kas ma olen pangale lojaalne või mitte. Nad ikkagi teenindavad mind ja on minu jaoks olemas ja mitte... Ma ei tea, mulle tundub see mittevajalik. Kui sa minu pärast ei pinguta, siis ma ei näe ka põhjust miks vastuteenet osutada või misiganes. Mitte, et ma ootaks mingit pingutust. Aga ma võtan seda kui täiesti igapäevast asjaajamist, et see ei ole mingi sõprussuhe oma pangaga. Et Parex ei peaks ka ennast väga kindlalt tundma.

Kaaluksid sa mõnda teise väiksemasse panka minekut?

Jaa. Ma ei välista ühtegi. Ühelgi pangal pole minu jaoks mingit ebameeldivat imidžit või väga halba kogemust või midagi sellist. Millele üks või teine orienteeritud on. Midagi ei ole teha, et minu jaoks jääb SEB hoiukassaks maailma lõpuni. Kes on rohkem väärtpaberite poole peal, kes on jõuliselt laenu turule sisenemas ja teeb

huvitavaid pakkumisi. Mingite ühekordsete pakkumiste peale ma ei jookse ühest pangast teise, see on selge.

Lisa 5. Intervjuu transkriptsioon nr 4

Sugu: naine

Vanus: 28

Haridus: kõrgem

Miks sa panka vahetasid?

Algas asi sellest, et üks sõber on kinnisvaramaakler ja siis temal on Ühispangas oma kontakt, keda ta alati soovitab. Ja siis ta ütles, oo, üks teine sõber läks sinna ja siis me pidimegi teise sõbraga alguses ühistaotluse tegema, et ta saaks korterit osta. Ja siis ma hängisin seal kaasas ja vaatasin, et oo ilgelt lahe haldur, et tuleks ka üle sinna. Selline lugu ongi mul.

Ja oligi kliendihalduri pärast?

No seal oli oluliselt soodsam intress ka.

Sa viisid laenu ka üle?

Jah läksin laenuga üle. Kodulaenuga. Sest kunagi kui ma tegin, siis tundus minu mingi 4,6 protsendine laen juba soodne ja ükskord ma tegin Hansas ümber selle, mingi 2,6 protsendiseks. Ja nüüd ma sain 0,6. Maitea võibolla Hansa oleks mulle ka pakkunud, aga ma ei viitsinud küsida neilt.

Olid sa mõelnud ka varem hansast ära minekule?

Ma olin mõelnud, et ma peaks enivei ümber tegema selle laenuprotsendi.

Aga olid sa mõelnud mujale panka minekule?

Ei. Ma mõtlesin, et ma lähen lihtsalt oma panka küsima. Ja siis ei läinud.

Kuidas see vahetamine täpselt käis?

Mina ei teinud väga midagi. Pidin ümber tegema oma kodukindlustuse Ühispanga kasuks. Ja siis uus haldur ütles sel kuupäeval siis tule, vaatame üle ja kirjutame üles, mis sa tahad. Ma tahtsin juurde ka laenu. Sest ma tahan minna Austraaliasse ja siis ma mõtlesin, et võtan veits juurde ka. Siis ma ei pea hoidma kokku järgmise aasta. Kutsus, et noh, mis sa siis tahad ja. Ma ütlesin talle, mis ma tahan. Kui pikka aega ma tahan maksta ja kui suurt summat ma tahan maksta. Siis järgmine kord läksin lepingule alla kirjutama. Kui see komisjon oli öelnud, et jaa, et võib küll selliste tingimustega saada. Ja siis oli notar ja. Kuidagi hästi ruttu läks.

Kui kaua kogu see asjaajamine aega võttis?

Poolteist nädalat. Kaks nädala enne umbes mõtlesin ja siis me panime aja kinni ja siis meil oli juba notar.

Sul Hansapangaga rahulolematust otseselt ei olnud?

Ei.

Kui kaua sa Hansapanga klient oli olnud?

No mul on kõik asjad niikaua kui ta on olnud. Aga laenu ma võtsin sealt 2003 vist.

Kas sa kasutad nüüd kõiki teenuseid Ühispangas?

Nad tegelikult tahtsid, et ma hakkaks oma palka kandma sinna. Maitea, ma vist sain otsekorralduse. Tahaks ikka, et mu palk laekuks Hansapanka, sellepärast, et Hansapanka tuleb kiiremini üle. Meie firmal on Hansapanga konto ja siis kui ma palka saan, siis Ühispangaga läheb aega.

Igapäevaseid arveid maksad siis Hansapangast?

Ma arvan küll jah, ma ei tea üldse, kus on Ühispanga automaadidki. Ma olen ainult kursis Hansapanga asjadega. Pean ümber harjuma või midagi

Sa mujalt pangast pakkumist küsisid?

Ei. Valisin ühise halduri pärast.

Mingeid takistusi ka vahetamisel oli?

Hansapank helistas ja küsis, et miks. Saatsin neile kirja alguses, et notariaeg on ja oleks vaja nende esindajat ja oleks teise panka vaja üle minna. Siis nad helistasid hästi kurva häälega, et äkki ikka mõtlete. Ütlesin, et ei, ma kahjuks ei saa mõelda, valetasin, et ei ma ei saa mõelda, et ma olen kaastaotleja laenul. Siis nad ütlesid, et aa siis ei ole tõesti midagi teha. Aa ja siis ma pidin maksma selle lepingu ülesütlemise tasu. Üks protsent summast.

Kas sa muid tingimusi peale laenu Ühispangas ei vaadanud?

Ei tegelikult ma olen Ühispanga klient enne ka olnud. Ma tegin seal eelmisel aastal selle kasvuportfelli. Mingi väärtpaberi asi. See mul oli, aga mul ei ole arvelduskontot ega midagi sellist olnud. Et ma natuke olen olnud nendega seotud.

Ma olen tegelikult varem ka üritanud korra Hansast ära minna. Umbes kaks aastat tagasi kui see laenubuum algas, kõik see vahetus, siis ma käisin kõik kontorid läbi – Nordea, Sampo ja küsisin erinevaid pakkumisi. Aga siis nad tegid mulle põhimõtteliselt sama protsendi, mis ma oleks mujalt saanud. Siis ei olnud mõtet mujale minna.

Oli sul kõhklusi ka Hansast laenu äraviimisega?

Ei olnud.

Mis sa Hansast üldse arvad, kuidas sa teda pangana kirjeldaks?

Mul on väga naljakas brändilojaalsus tegelikult. Näiteks Elisast ma keeldun lahkumast. Läksime firmaga Tele2-te üle ja siis öeldi, et sa tule nagu oma numbriga ka, ma ütlesin, et ei ma ei saa tulla. Siis küsiti miks. Mõtlesin, et no ma ei saa öelda, et nad kasutavad reklaamides eestikeelseid laule, et ma sellepärast ei lähe. Aga see mõjub, toimib. Ja Hansapangaga oli kuni selle ajani kui nad ära osteti, mul ka mingi samasugune lojaalsus. Mingi lollakas mingi see värk niiöelda. Aga nüüd seda enam ei ole.

Aga SEB kohta mis sa arvad?

Ma ei teagi. Nende koha mul ei ole nagu väga mingit arvamust. Sest Hansapank on olnud minu jaoks koguaeg Hansapank - nagu pank. Ja siis on mingisugused teised.

On bränd panga puhul oluline praegu?

Tegelt enam vist ei ole. See on kuidagi nii Eesti asi, et. Käid Lätis ja vaatad, et igalpool on Hansapank ja see on mingi hästi uhke värk kuidagi. Tublid eesti poisid.

Aga üldiselt kuidas suhtutakse Hansasse või Ühisesse?

Minumeelest Hansa on hästi hea teinud selle, et nad rõhutavad tugevalt seda teeninduse asja. Sattusin ükskord nägema seda nende teenindusmanuaali. Hästi vägev. Selline oma töötajate... selline hea tunne tekib seda lugedes. Mulle õudsalt meeldib see, kuidas nad oma töötajaid hindavad, et reklaamides kasutatakse koguaeg oma töötajaid. Töötajakeskne. Õige asi ka muidugi, sest pangas ongi tähtis see, et kellega sa suhtled.

Rääkisid sõprade-tuttavatega ka sellest vahetamisest?

Ei. Üksik hunt, ise teen.

Kas mõnikord räägid pangaasju tuttavatega?

Ei räägi eriti.

Oled sa mingil põhjusel oma laenu Hansasse tagasi viima?

Praegu küll vist ei ole mõtet. Ta on mul tegelikult suht lühiajaline ka võrreldes kõigi nende kolmekümneaastastega. Seitse aastat veel, vist ei hakka rapsima edasi-tagasi. Olen vist natuke aega uue halduri juures, kuni mul on igav või ta uue töö leiab.

Aga mingis mõttes Hansapangaga, ma ise ei ole seda kogenud aga, nagu sellised kuulujutud käivad, et ta on nagu kõige jäigem. Et ta on nagu kõige suurem ja jäigem. Ma ei tea tegelt, kumb suurem on, kas Ühis või Hansa. Et tal ei ole nagu vajadust väga painutada ennast.

Ja siis ma olen nagu mingi võtmeklient ja siis see tundub, et tore mul on isiklik haldur. Nii vahva! Mis mul sellest kasu?

Hansas halduriga väga palju ei suhelnud. Ainult siis kui see laenuvahetus, et ma tahtsin üle minna. Eelmine kord. Tegelt ei ole nagu väga vajadust ju. Mis sa nendega ikka lobised.

Igapäevaseid asju ajad millises pangakanalis?

Läbi interneti.

Tead sa, millistes pankades su sõbrad-tuttavad on?

Enamus on ikkagi Hansas. Valdav enamus. Ma ei tea kedagi, kes on Sampos või Nordeas. Hansa on minu arust nagu Nokia. Ta on lollikindel ja kõik need masinad ja see kättesaadavus on nagu väga kliendisõbralik kuidagi. Hansa klient on lihtne olla. Võrk on hästi tugev üle Eesti. Ma ei kujuta ette, et kui ma Nordea või Sampo klient olen, et kas siis seal on need automaadid olemas või?

Kas Eesti inimeste jaoks on oluline, millise panga klient olla?

Ei ole. Kuna pangad on kõik nii uued ja meil ei ole mingisugust pikemat traditsiooni olnud. Ma arvan, et neil on suhteliselt, et kes paremat pakub. Vist siis kui see pangavahetus oli, et siis keegi pakkus, et saad kakssada krooni meilt kui üle tuled, ja inimesed läksid. Et ikka suhteliselt hinnatundlikud on eestlased. Neil ei ole sellist brändilojaalsust.

Aga peaks olema?

Mulle millegipärast meeldib see, ma isegi ei tea, miks. Aga Eestis ei ole seda. Ma arvan, et see ajaga muutub. Natuke kardetakse pankasid ka. Teda ei võeta kui koostööpartnerit vaid ta on kohustus, kuskil kõrgel ja kaugel. Nagu mida vähem temaga tegemist teha, seda parem. Ikkagi kättesaadavus ja teenindus on see, mida tõenäoliselt hindama hakatakse. Sest ma arvan, et see hinna ja tingimuste asi stabiliseerub ära. Et seal peab midagi muud veel juures olema, kui lihtsalt, et meie hoiame su raha ja sina maksad hästi palju selle eest.

Mulle õudsalt meeldivad sellised asjad Hansapangas, mis nad tegid. Nagu seenioritele, et vanemad inimesed julgeks kasutada pangaautomaate, siis nad panid mingid ka vanemad, 60-70 aastased teenindajad ka sinna pangaautomaatide juurde, et saate küsida ja siis rahulikult seletatakse teile. Nad nagu tabavad ära, mis on nõrgad kohad ja mida peaks tegema ja siis käituvad vastavalt sellele.

Lisa 6. Intervjuu transkriptsioon nr 5

Sugu: naine

Vanus: 26

Haridus: kõrgem

Miks sa panka vahetasid?

Nüüd viimane kord jah? Sellepärast, et üks oli ärilistel põhjustel, kuna mu elukaaslasel oli just vaja võtta ärialaenu äritegevuse arendamiseks ja teine oli see, et na pakkusid paremat eluasemelaenu intressi kui Nordea, kus me oleme olnud kliendid üle kahe aasta. Ja nad olid nagu suhteliselt mittepaindlikud intressi osas. Küsime neilt, kas alandaksite intressi ja nad ütlesid, et kahjuks ei ole võimalik.

Kui kaua oli vahetamine ette planeeritud?

Umbes kuu aega, et suhteliselt kiiresti on läinud. Mõte tuli elukaaslase poolt. Et selline asi, et oleks vaja vahetada, et mis ma arvan sellest. Alguses ma olin selle vastu, et korter äritegevuse vastu hüpoteeki läheb, aga nüüd ma saan aru, kuna mina nagu selle eest otseselt ei vastuta, kuna minu korteri pool on kindel, siis ma olin nõus. Ja kuna nad pakkusid nii palju paremaid tingimusi, siis ma arvan, et ma olen rahul. Hansapank on selline kindel pank ka. Ma olen eluaeg olnud Hansapanga klient tegelikult. Kuigi enne mul oli temaga personaalsem suhe, kuna ma olen seal natukene töötanud, siis nüüd on nagu natuke teistsugune suhtumine. See, et muidu oli ikka kaitsepositsioon, et Hansapank kui pank on ikka ülihea ja vaatad teise pilguga kõiki neid asju ja kõiki reklaame ja analüüsid teistmoodi. Nagu oma töötaja. Nüüd on nii, et on lihtsalt kvaliteetne pank, pakub teenust ja teenus on kvaliteetne ja miks mitte. Ja soodsam ka kui seni.

Siis olid enne Hansa klient ja läksid Hansast ära?

Jah. Nordeasse.

Kaua sa siis ära käisid?

Kaks aastat ja veel mõned kuud.

Kuidas see kaks aastat ja mõned kuud tundus sulle?

Nordeas olen ma olen mõelnud mingitel hetkedel, kui Nordea on suure pettumuse valmistanud mulle, siis olen küll mõelnud, et no kurat. Samas on need nagu sellised lollakad eksimused, et selliste asjade pärast panka vahetama ei hakka. Üks oli see, et mulle tehti valmis kaart... Kuigi ma olen panga kuld klient ja mul peaks olema personaalne nõustaja ja nii edasi, siis ma ei tea oma nõustaja nime. Ma uurisin selle praegu välja sellepärast, et oli vaja panka vahetada. Tehti valmis kaart ja mulle helistatakse, et vabandame, me tahaks üle kontrollida, kas te nimi on ikka õigesti kaardil ja siis kui selgus, et kaardil on vale nimi siis nad olid nagu oihoihoih. Siis ma ütlesin, et tehke palun uus kaart ja ma tahan oma kaardi kätte saada mitte sellest kontorist, vaid teisest kontorist. Ja siis mulle tuleb nädala aja pärast jälle sõnum, et mu kaart on valmis ja jälle selles samas kontorist, mida ma ei olnud soovinud. Sellised

pisiasjad. Ja samas internetipank on ka ikka väga ajale jalgu jäänud, ütleme ausalt. Ja töö juures on vahel väga piinlik võtta välja oma koodikaart. Mis iseenesest selline natukene retro ja armas, aga ikkagi natukene tüütu, sest perioodi lõpus ta näeb ikka väga kapsas ja kole välja.

Ja siis on veel neid juhtumeid olnud. On olnud see asi, et elukaaslane sai tseki ja see oli tehtud Nordea Soome pangale. Ja siis ta läks Nordea Eesti panka seda lunastama ja siis talle öeldi, et jah, et see lunastamine maksab mingi kaheksasada krooni. Tal tsekk oli mingi tuhandele kroonile. Ja üldse see võtab mingeid kuid aega ja nii edasi. Ja alguses teenindaja ei saanud üldse aru, millest jutt ja mis nüüd saab ja otsis pabereid ja noh, täiesti ebakompetentne. Ja siis lõpuks ütles, et ma soovitan teil minna Hansapanka, et seal peaks lihtsam see olema. Ja siis läks Hansapanka ja kahe minutiga oli asi lahendatud ja mingeid küsimusi, mingeid probleeme ei olnud ja see maksis mingi viiskümmend krooni. Noh maitea.

Aga need asjad sind vahetama ometi ei pannud?

Ei. Aga lihtsalt täiesti haige, et tänapäeval ühel pangandusasutusel – kui turul on konkurents nii tihe, et siukseid asju juhtub.

Kuidas täpselt vahetus käis?

Vahetus käis nii, et helistas... noh elukaaslane ajas need põhilised asjad korda. Aga minu ülesandeks jäi siis minna kaks korda Hansasse ja ühe korra ma rääkisin oma selle Nordea halduriga ka. Ja siis esimene kord käisime niisama seal Hansas rääkimas, et mida me üldse tahame ja teisel korral käisime juba lepingut sõlmimas. Ja täpselt nii tehti nagu me tahtsime. Pluss on veel väga armas see, et nad ise pakkusid välja variandi, et kui me mõlema palgad hakkavad Hansapanka laekuma, et siis nad kuue kuu möödudes automaatselt alandavad 0,1 punkti võrra intressi, et me ei pea ise midagi tegema. Ja lambist pakkusid välja variandi. Väga armas minu meelest. Ja noh mingit tasu selle eest ei küsita.

Ja nordeas siis ütlesite ka, et hakkate ära minema?

Ei, ma ei öelnud neile mitte midagi. Elukaaslane ütles.

Kas nad üritasid kuidagi teid kinni ka hoida?

Absoluutselt mitte. Nad ütlesid, et aa okei. Ja siis nagu hakkasid, et kas te teate, et teil on korterihüpotek veel mingi muu laenuga veel seotud, et mingi äri-laenu. Ma ütlesin, et ma ei tea ja pole nagu minu asi ka. Siis ta ikka ähvardas, et nii ikka ei saa ja veidi imelikult ülbelt käitus või pettunult nagu oleks mingi kibestunud inimene. Nordea haldur. Mingi uus tsikk oli seal, see kutt läks ära, kes normaalne oli.

Mis alusel just Hansa valisite?

Ärulistel põhjustel. No Ühispank mulle millegipärast lihtsalt ei meeldi. Ma ei tea miks. Mul on ta eluaeg selline olnud. Võibolla sellepärast, et ma töötasin Hansapangas. Et noh ikkagi suurim konkurent ja nii edasi. Ja Sampo on üldse täiesti mõttetu mulle. Ma elu sees ei läheks Sampo kliendiks.

Miks?

Maitea. Ma ei tea üldse nende tegemistest midagi ja ma ei tea ühtegi inimest, kes seal on. Minu meelest see on nii kauge. Samamoodi ma ei läheks kunagi Maxima poodi sisse. See tundub nagu nõme. Ma eelistan tuttavaid ja kindla peale väljaminekut. Et ma tean, et ma lähen Stockmanni, et ma saan värskeid asju ja kvaliteetset kaupa. Samamoodi ma lähen Hansapanka, et ma tean, et nad näevad nii palju vaeva, et nad suunavad nii palju pappi tootearendusse ja mingeid pooletööbiseid asju eriti – kui väga kiire just ei ole – eriti turule ikka ei too. Ja Sampo tundub veits selline noortele ka. Nagu tiinekate pank. Võibolla selle Freestyle kaardi pärast. Kuigi Hansapangal on ka see lollakas noortepank. Mis mulle üldse ei meeldi, siinamaani.

Kirjelda veel Hansapanka

Ma mõtlen, et see haldur Hansas mulle üldse ei meeldinud. Ta oli ülbe veits. Aga samas ta rääkis kõik asjalikult ära ja oli suhteliselt professionaalne. Aga mulle õudsalt meeldib Hansa uus visuaalne identiteet, mida nad püüavad rakendada. Ja noh kontorid ja need näevad üldse väga armsad välja. Kuigi ma ei ole eriti pangakontorites käija. Minu jaoks on oluline, et netipank oleks okei. Pangaasju teengi põhiliselt netipanga kaudu. Ja sularahaautomaatidest on ka mul savi, et ma võibolla võtan üks kord kolme nelja kuu jooksul. Ma ei tea näiteks Nordea panga ühtegi oma pin koodi. Ma olen ühe korra vist võtnud seal kaardiga raha välja.

Kuidas inimesed üldiselt Hansapanka suhtuvad?

Minu meelest see on nagu paranenud. Peale Swedbankiga ühinemist. Mul on selline tunne, sest muidu oli koguaeg selline tunne, et kui Hansapank oma neid kasuminumbreid kommunikeeris, siis alati tulid reaktsioonid, et meie raha varas ja mis kõik veel. Aga nüüd on neil vist selline tunne, et see raha ei tule enam nende taskust, kuna on Rootsi pank või ma ei kujuta ette. Ja minu meelest seda sotsiaalturunduslikku ja sponsorvärki on ka hakatud rohkem hindama. Et ikka Hansapangal on ikka nii tugevad need sponsorlusprojektid, see paneme tähed särama jne. Need on ikka niipalju head vastukaja leidnud ja... Ma arvan, et paljude inimesteni on personaalselt on jõudnud see raha või muud moodi need hüved, mida Hansapank on nagu tagasi andnud.

Kirjelda Nordeat

Nordea on kõva outdoor, paindliku panga outdoor. Aga minu meelest nad nagu ei vasta sellele. Nad on kohati ikka jäigad ja nad jätavad ebaprofessionaalse mulje.

Mis mõttes ebaprofessionaalse?

Need esmatasandi klienditeenindajad ei ole kõige pädevamad, nad võiks rohkem neisse panustada. Klient igapäevaselt puutub ju kokku ikkagi nendega. Strateegiad võivad olla kõvad, aga see tavainimese suhtluseni ei jõua.

See oli tore kampaania, kus köögiriistu jagati. Ei meenu ühtegi super asja küll rohkem. See automaatide asi oli ka, aga mind jätab nagu külmaks.

Hansas hakkasid nad kohe kindlustust pakkuma, kohe hakkas müügitöö, teenindaja nii hullult pushis, et ma olen kindel, et ta saab selle eest mingit tulemustasu.

Hansa puhul meeldis ka see notariaja panemine, kõik on orgunnitud ja hästi kiiresti saab ja suht personaalselt helistatakse ja nad ise on ka asjast huvitatud, et mitte ise ei pea paluma minema.

Kuidas üldiselt Nordeasse suhtutakse?

Ma arvan, et teda peetakse üsna suvaliseks. Ja Eestis ei aduta tema tegelikku olulisust ja suurst. Ta pigem siin on ikkagi väikepank ja alternatiivvariant.

Kas sul on midagi mille puhul sa Nordeast puudust tunned?

Jaa. Üks toode. Mu praegune krediitkaart. Hansal ei ole võrdväärset pakkuda. Sellist, kuhu ma saan raha peale kanda. Ja ma ei pea mingi intressi maksuma selle pealt kui ma ise kannan sinna raha. Vähemalt seda ütles mulle Hansa haldur, et tema teada neil ei ole sellist ja hakkas mulle mingit Ego kaarti pähe määrima. Ma ei ole ka huvitatud krediitkaardist millega ma pean mingi nelisada krooni aastas maksuma mingit maksu. Et kui tegelikult ta lihtsalt seisab ja ootab riulis kuni ma lähen reisile ja kannan sinna kogu oma raha peale, et ma saaks maksuma lihtsalt. Ma ei kasuta võõrast raha. Ma ei võta krediiti. Praegu ma kaalungi, et ma jätan Nordeas selle alles, aga ma vaatan veel.

Oled sa teinud lõpliku otsuse, kas Nordeast lahkuda või mitte?

No tegelt ma olen pigem selline, et ma ei viitsi mingi sajas kohas asju ajada. Mulle meeldib ühes konkreetses kohas olla ja võtta täispakett. Sest tavaliselt ikkagi see sünergia või see, et sa saad paremat teenust kui sa ühes kohas oled. Pakkumised ja kõik asjad tulevad nii. Aga ma arvan, et ma ikkagi tulen ära Nordeast.

Millest see sõltub?

Ma arvan, et sellest kaardist sõltubki. Sest noh ütleme ausalt, et ka mu tööandjal on Hansasse mugavam raha kanda kui Nordeasse. Ja ma saan hiljem palga kätte. Mulle see meeldib, sellepärast, et siis ma ei jõu seda kuu ajaga ära kulutada, et ei ole nii, et kümnendaks on juba otsas.

Millistel tingimustel sa oleks valmis tagasi minema Nordeasse?

Kui nad pakuks paremat kaupa. Nagu soodsamat intressi, aga see on põhimõtteliselt võimatu.

Aga muud mainitud teenused ei oleks takistuseks – nagu nimetatud vananenud internetipank?

Ma olen tegelikult harjunud sellega. Ma olen hakkama saanud. Ma küll ei saa seal mitte midagi muud kui makseid teha ja kontojääki vaadata. Aga noh, samas võibolla ongi parem, et saab kiirelt asjad ära teha ja siis ei ole vaja seal vaadata neid vilkuvaid bannereid ja klikkida igal pool.

Oli sul mingeid takistusi ka vahetamisel?

Ainult see mingi hüpoteek, mis ärialaenuga seotud. Aga muidu ei olnud.

Mis tunded sul tekkisid seoses vahetamisega?

Ega ma nüüd mingi superõnnelik, et ma olen mingi hullu edusammu teinud pangandusvaldkonnas või midagi väga muutunud oleks. Kahju nagu ei ole. Aga midagi vahet ei ole. Teenus on teenus. Mul ei ole nagu hullu personaalset seost seal. Ma kujutaks ette, et kui ma näiteks mingit mobiilivahetust teeks, et noh läheks nagu EMT-st ära, mingi Teleyhte või Tele2-te.

Miks see sind rohkem mõjutaks?

Maitea. EMT on kuidagi nii omane. Ta on küll tropp, aga samas ma olen temaga nii harjunud. Tõesti, ma olen mingi 10ndast klassist saadik olnud EMT klient. Seega 11 aastat. Võibolla see on nagu veidi prestiiži... Tegelikult see nagu enam ei ole, aga ikkagi on nagu, vaatad, et EMT kliendid on normaalsed. Samas panganduses ei ole sellist vahet. Noh tegelikult ma tean, et mind vaadatakse imelikult, et kui ma ütlen, et ma olen Nordea klient, siis mind vaadatakse, et miks, päriselt vä? Palju on selliseid reaktsioone olnud. Aga noh mina ise kui nii öelda väikese Nordea Panga kliendina ei pea seda oluliseks. Niikuinii kõigil on kõikides pankades kontod.

Sa ikka räägid siis oma tuttavate sõpradega, et mis pangas keegi on?

No siis räägin kui keegi, noh mingi aktuaalne teema on, et mõni sõber võtab mingi pangalaenu, et kust sa võtsid, mis intressiga said ja nii edasi. Ja muide see on üks teema, miks, mis jutuga, et tänu sellele taustainfole, et sõber sai nii hea intressiga Hansapangast, läksime me kohe rääkima ka, et me tahame selle intressiga. Et see oli jumala hea sellist infot saada. See tundus minu jaoks absurdsest odav, olles Nordeas, et üldse reaalselt täna keegi turul pakub sellist intressi. Ma polnud muidugi uurinud ka.

Ja teine on see kui ma Nordea internetipanga koodikaardi välja võtan, siis see on jutuaaine. Või siis kui on mingi see juhtum, et kas teie nimi on mingisugune mudri, et tuleb selline kõne.

Oled sa pangale oma rahulolematusest teada oled andnud?

Aa mul näiteks hiljuti oli üks juhtum jälle. Ma käisin reisil, tegin bronni. Maksin internetist autorendi eest. Ma maksin selle eest mingi neli tuhat krooni ja mul läks kontolt raha maha ja oli veel bronn ka peal. Kaks korda oli raha sisuliselt võetud. Ja kui ma helistasin Nordeasse, ütlesin, et vabandust, aga mul on see makstud, et palun laske bronn vabaks. Ma sain vastuseks, et nad ei saa seda teha ja ma olin täiesti abitu. Ja samas sõber, kes on Hansapangas, ütles, et mis mõttes, et nad lasevad selle nagu ühe minutiga vabaks. Siis ma küll rääkisin, selle Nordea tsikile, et kuule nagu halloo, millest te räägite.

Ja teine oli samamoodi. See lahenes õnnelikult, et ma rahulolematust ei näidanud. Nad reageerisid kiiresti, sest järelikult oli võimalik reageerida kiiresti. Oli, et sama reisi peal maksin Radissoni eest oma krediitkaardiga koha peal, see oli mingi 3000 krooni ja mul oli bronnitud 6000 krooni. Lihtsalt. Ja siis ma saatsin läbi selle internetipanga neile palun vabastage broneering, mul umbes raha ei ole. Ja järgmine päev veel vaatasin, et oli korras. Järelikult neil on võimalik, et mulle anti nagu esimesel korral valeinfot.

Siis ma olin täiesti kuri selle tsiki peale. Siis ta veel nagu mõnitas mind, et kuidas te ei tea, et me peame kaks nädalat seda bronni peal hoidma. Ma ütlesin, et nagu kamoon, ma olen maksnud selle eest. Ma saan aru, et sa broneerid, et siis läheb bronnitasu. Aga kui mul ammu rendiautoga sõidetud ja kõik on tagastatud, et mida sa hoiad seda bronni seal peal.

Aga üldjuhul sa pigem väljendad oma rahulolematust?

Ma ei viitsi tegeleda selle asjaga, ma korra ärritun ja siis unustan. See on nagu mu enda ajaraiskamine. Aega on vähe, väärtuslikumat saab teha selle ajaga kui mõliseda.

Oli sul kahtlusi või kõhklusi seoses vahetamisega?

Võibolla see oli, et mulle meeldib seal Nordeas see internetipanga süsteem, et ma maksan mingit teenustasu kuus ja saan kõiki asju tasuta teha. Sest ma teen jumalast palju ülekandeid. Mul ei ole kunagi sularaha. Ja kui ma näiteks vahel söömas käin, siis ma maksan lõunate eest sõpradele kui nad vahel minu eest on maksnud. Ma teen ma arvan mingi 25 ülekannet kuus. Ja reeglina teistesse pankadesse. Ja kui ma mõtlen, et ma Hansapangas teen kakskümmend ülekannet, siis ma maksan kuuskümmend krooni mingit mõttetut teenustasu. See mulle meeldis. Ma ei pidanud mõtlema, et kas ma kannan üle või ei kannan. Tegelt see kolm krooni on nagu suva, aga tundub nii mõttetut. Tõesti. Mingi kümme ülekannet teed, on 30 krooni nagu mahavisatud raha. Eriti kui sa tead, et mujal saad selle tasuta. Seda ma nagu kahtlesin, et mulle meeldib kui mul need igapäevased püsikulud on hästi madalad. Noh a'la, et mulle maksab pangakaart hästi vähe. See teenustasu. Ja noh sellised asjad, mida ma ise mõjutada ei saa, et nad oleks hästi madalad. Aga mulle tundub, et Hansapangas on nad kõrgemad ja mulle ei meeldi see. Koonerdamine... ei see ei ole ju koonerdamine.

Mis pankades su sõbrad enamasti on?

Nemad on Ühis- ja Hansapangas. Enamikel inimestel Eestis on ikka Hansapangas konto olemas. Ja noh ma tegelikult siia maani kui ma olin ka Nordeas, oli mul ka Hansapangas konto. Mul ühtegi kaarti küll ei olnud, aga kuna ma võtsin õppelaenu sealt, siis ma olin ikkagi seotud pangaga.

Kui tihe on Eesti pangaklientide side oma pangaga?

Tead ma arvan, et nendel, kellel on tihe, peab väga palju raha selleks olema. Et mingiks personaalpanganduse kliendiks Hansapangas saad, ma ei tea kui palju peab sul sissetulek olema ja kui palju peab olema laenu võtnud. Eks nad selle rebrandinguga püüavadki Hansapanga puhul seda personaalset tunnet juurde tuua. Ma soovin, et mul ei oleks nii, et mulle iga päev helistataks pangast ja pakutaks mingit

oodet või just mulle välja töötatud lahendusi. Aga ma saan aru, et kui ma nüüd Hansapanka väikesest Nordeast lähen, siis mul ei ole lootustki personaalsele haldurile või tunda ennast kuldkliendina, mis tegelt oli päris hea tunne Nordeas. Kuigi see muid privileege peale soodustuste ei toonud. Aga ikkagi oli hea mõelda et sa oled kuskil kuldklient.

Kui lojaalsed Eesti inimesed oma pangale on?

Lojaalsed? Ei ole. Kuigi ma ei tea, tead see on nagu mugavuse asi, sest tegelikult see vahetamine, see maksab. Näiteks kui sa tahad laenu üle viia. Ja see ei maksa vähe. See ei maksa mingi sada krooni vaid see maksab mitu tuhat krooni. Ja teiseks sa pead ikkagi panka minema tõenäoliselt mitu korda ja notarisse minema noh näiteks laenu puhul. Väga paljud ei viitsi lihtsalt. Nad võibolla on küll rahulolematud, aga nad ei viitsi hakata tõmblema ja uurima, kuidas mujal on.

Et harjumus on peamine?

Harjumus ja mugavus. Sa tead, et sul on see konto, üks kontonumber, mis eluaeg on olnud. Ja see sama mingi pangakaart on, pin on sama, internetipangas kasutaja on sama. Väga mugav. Tead, kus umbes kontorid ja automaadid on.

Mis sa pangavahetamisest üldiselt arvad, on see hea või on see halb?

- Ma arvan, et ta põhiline positiivne asi on see, et pangad pingutavad rohkem. Kuna konkurents on tihe klientide pärast, siis pidevalt arendatakse, ei viitsita ühe koha peal olla. Ja niimoodi kogu sektor areneb. Ma arvan, et Eestis on pangad võrreldes muu maailmaga, mulle vähemalt tundub, ikkagi väga arenenud. Ja neid võimalusi on ikka väga palju ja lähedalt. Ja internetpangad näevad jumalast ok välja, ma ei mõtle Nordeat, aga noh liiderpankadel. Ja funktsioone on palju ja igast e-arved ja kõik asjad on väga lähedad. Aga kliendi tasandilt maitea, ikkagi vähegi raha lugevad inimesed otsivad võimalusi soodsamalt läbi ajada. See on ju loomulik. Ei tea kah samas, miks ma ikkagi käin Stockmannis ostmas toitu? Sest ta on lähemal, mugavus loeb. Kuigi kindlasti Maximast saab soodsamalt.

Kas kliendi peaks olema pankadele lojaalsed?

Ei peaks. Turumajandus. Las pingutavad klientide nimel.

Lisa 7. Intervjuu transkriptsioon nr 6.

Sugu: naine

Vanus: 28

Haridus: kesk

Miks sa panka vahetasid?

Lugu lihtne. Meie, väikese lapse vanemad mõtlesime, et peaks nagu mõtlema tulevikule – ostma korteri. Ja siis, põhjalik nagu ma olen, küsisin kõikidest pankadest laenupakkumised. Ja siis meil oli selline asi, et meil oli autoliising ja see läheb ju kohe tuludest maha eksju. Ja siis me tahtsime, et meil arvutatakse välja pankades erinevalt, et kui me selle liisingu ära anname, et mis võrra meie võimalused siis paranevad, kui palju me rohkem saame võtta kui palju parema intressiga meile pakutakse seda. Ja noh, Hansapank põhimõtteliselt ütles meile, et noh, arvutage ise. Et meil on siin see kalkulaator kodulehel ja vaadake ise, mis teil siin on ja mida teil ei ole. Ühispank saatis jubeda intressiga pakkumise. Ja see Hansa esialgne pakkumine oli ka üsna kirves, võrreldes sellega, mis me Sampoost lõpuks saime. Hansa tegi pakkumise umbes kolme nädala pärast peale pakkumist, me olime ammu... Aga Sampo ütles, et tulge kohe siia, me teile seletame teile kõike, oleme sõbralikud ja toredad. Ja siis Sampo oli ülisõbralik meiega ja pakkus meile... ma ei mäletagi mis see intress alguses oli. Igatahes marginaal on meil praegu 0,7. Oli tunduvalt madalam kui ülejäänud pakkusid tol hetkel. Ja kõvasti sõbralikum. Mind tegelt nagu põhimõtteliselt morjendas see, et nad esiteks... nad muide siinamaani reageerivad kiiresti, ma olen oma pangaga väga rahul, ehkki ma ei saa kuskilt raha võtta. Aga kõigi muude asjadega ma olen üliarahul. Inimesed reageerivad seal tohutu kiirusega kui sa tahad midagi saada ja kui mul välismaal on olnud mingeid hädasid, siis nad liigutavad ennast väga kiiresti ja mulle meeldib see. Nad on paindlikud ja kiired. Telefonipanga järjekord on lühike.

Oled sa sada protsenti Sampo klient?

Mul on Hansas hallist ajast mingi vaba tagasimaksega krediitkaart, Ühispankas on õppelaen ja nüüd ma tegin endale enne ülikooli lõppu targa inimesena, nüüd ma lähen teen veel Ühispanga Isicu ka, vahetult enne lõppu tegin endale selle npr kaardi, millega saab igasuguseid toredaid alesid ja viiekrooniseid bussipileteid aasta lõpuni. Tuleviku peale tuleb ju mõelda. Aga ei, mul on põhimõtteliselt kolme panga kaardid, aga ma arveldan Sampoaga valdavalt. Mul on krediitkaart ja mul on päriskaart ka. Eluasemelaen ja siis on veel mingi laen ja igasuguseid asju on.

Vahetamine ei olnud siis pikalt ette planeeritud?

See sõltuski konkreetset laenupakkumistest. Enamasti on nii, et kui sa teed nendega suure tehingu, siis nad hakkavad peale käima, et sa kõik muu raha liikumise ka nende pangast läbi viiksid. Eluasemelaenu puhul nad konkreetset eeldavad, et su põhississetulek käiks ju läbi nende, mis on ka mõistetav. Ja kui sul niikuinii raha on seal, siis sa hakkad kõiki krediitkaarte ka vormistama ümber. Idee mõttes võiks ju kanda selle raha igalt poolt Hansapanka, aga see on pointless, ebamugav ja... Seal määrivad sulle kindlustusi igasuguseid pähe, igasuguseid kasvuhoiuseid.. Ja

pensionifondid kohe, see oli umbes teine küsimus. See on vist kõigil nii, et nende enda sissetulek vist sõltub kui palju nad suudavad üle osta neid.

Eelmise pangaga siis rahulolematust või negatiivseid kogemusi ei olnud?

Noh teoreetiliselt me oleks võinud siis ju hakata sõdima selle intressiga, aga see konkreetne kogemus oli niivõrd nagu.. Noh tol hetkel nad oleks pidanud seda perspektiivi nägema. Sul on mingis kõrgharidust omandavad väikelapse vanemad, kellest üks on kodune ja teine teenib juba praegu nii palju, et koos titerahaga nad suudavad võtta eluasemelaenu. Et oleks pidanud nägema seda perspektiivi, et meist tulevad kliendid, kes hakkavad liigutama rohkem raha läbi nende asutuse. Aga Hansal oli konkreetset selline paksu pohhuisti sündroom, et nagu meil ei ole teid vaja. Ja see on tegelt nagu, ma olen nii rõve lääne ühiskonna liige küll, et klient on kuningas ja mulle meeldib kui igasugused teenindajad jooksevad, lõmitavad ja kohvi pakuvad. Laenuitingimusi läbi arutades sulle pakutakse kohvi ja kutsutakse sind kabinetti, mitte ei pea üle leti kügelema siis kui kellelgi aega on ja mingit numbrit ootama. Personaalne teenindus. Ja just see, selline suhtumine umbes Hansas, et teie sissetulek on praegu nii piiri peal, see laen mida te tahate võtta, on küllalt väike, et me ei viitsi teiega jantida. Täpselt selline mulje jäi. Teil on mingi sada häda umbes, et te tahate mingeid erinevaid pakkumisi umbes ja noh milleks meile. Meie mure oli selles, et me tahtsime nullsissemaksega laenu ja tagatiseks panna hoopis mingi kolmandat kinnisvara. Ja siis oli see autoliising veel, mis muutis meie laenuvõimalusi. Meil oli selles mõttes üsna keeruline juhtum. Ma usun, et sellel ajahetkel kui see laenumõll käis, oleks see Hansa meile kohvi pakkunud ja meiega kõiki asju teinud.

Mis tähendas, et saatsite kõikidesse pankadesse laenupäringud?

Nordeasse, Samposse, Ühispanka, Hansasse ja Krediidipanka. Ma olen väga põhjalik sellistes asjades. Mingi 10 tuhat on see maagiline piir, kust alates kui su sissetulekud on 9999 on su võimalused oluliselt kehvemad kui siis kui sul see neli nulli sinna taha ära tuleb. Ja selle nelja nulli pärast me ka võimlesime. Ühekroonine erinevus kuupalgas kajastub laenuvõimes umbes kolme-neljasajatuhandese erinevusega. Paindlik pank nagu mõtleb selle ühe krooni ümber, aga kui tibi sul telefonis võtab kalkulaatori samamoodi sellelt netilehelt ja arvutab, et aga te ei saagi rohkem, siis ei saagi.

Kuidas see vahetus käis?

Me kõigepealt käisime korra kui me mõtlesime seda lahendust välja, kuidas seda lisatagatise värki teha. Meil tekkis seal Sampos üks tore tibi, kes kõik kenasti ükshaaval need asjad ära tegi, need arved valmis, tegi need pensionifondid. Siis me teatasime töö juurde, siis me tükk aega veel võimlesime veel laenuga igasuguste saja eri klausli pärast, mis meil seal oli. Siis me võtsime endale need õnnetud Freestyle'd, millest me nüüdseks oleme peaaegu lahti saanud, sest meil olid need laenukulud veel vaja kanda ja mingid sellised asjad nagu.

Milliseid takistusi oli?

Ei olnud. Ei olnud mingeid takistusi.

Kui kaua sa Hansapanga klient olid olnud?

Alates sellest, et mul oli Hoiupangas väike sinine hoiuraamat, kuhu prinditi nõelprinteriga hirmsa raginaga sisse kui sa võtsid raha välja.

Tekkisid seoses vahetamisega ka mingid tunded?

Mul ei meeldinud Hansa varem. Hansa praegu on natuke mõnusamaks läinud kui paar aastat tagasi. Ta jättis ülepeakaela siis sellise mulje, et noh umbes nagu mingi Pretty womani filmis, kust Julia Roberts välja visati kui ta koledasti riides oli ja pärast kui ta ilusamate riietega tagasi tuli, siis teda koogutati. Hansaga mul tekkis enam-vähem sarnane emotsioon. Et kui mul ei ole viiekohaline palganumber, et siis te ei arva must eriti midagi. Aga nüüd nad on minu meelest edenenud. Kõik pangad on tegelikult läinud laiahaardelisemaks ja suhtumiselt paremaks. Konkurents. Ma aeg-ajalt ikka ajan Hansaga mingeid asju.

Küsisite kelleltki nõu ka vahetuse asjus?

Ei. Kellelt meil ikka nii väga küsida oli? Selles mõttes, et elukaaslase vanemad on põhimõtteliselt seisukohal, et pangalaenu on saatanast ja neid ei tohiks võtta mitte kunagi. Ja mu emal puudub igasugune seos arusaamistega, ehkki tal on ka sada erinevat pangakaarti ja minilaenu ja suuremat-väiksemat arvelduskrediiti ja asja. Kohati mulle küll tundub, et ta ei oma mingit süsteemi selles kõiges.

Rääkisite kellegagi?

Ei rääkinud. Tegelikult me tegime selle asja üldse nii ära, et me enamus inimesi, sugulased hoidsid kätt südame peal ja hingasid sügavasti pärast. Sest me ostime esimese korteri, mida me nägime ja teiseks me tegime üldse kogu seda asja sügava iseteadlikkusega. Pärast lõpuks teatasime, et palun, me ostime korteri endale.

Kas seda teate, mis panka teie sõbrad tuttavad kasutavad? Räägite sellest?

Mina enam-vähem tean, aga ma arvan, et see ei sõltu sellest, et räägitakse pankadest. Ma arvan, et see sõltub üldisest tähelepanuvõimest. Jah ma enam-vähem tean, mis panka keegi kasutab, aga ma tean seda põhiliselt sellepärast, et mul on vaja kellelegi raha üle kanda ja SEBi kaardid on üsna äratuntavad ja Hansa omad ka, need on kõige levinumad. Seda ma tean, mis mu vanematel on mõlemal. Ma arvan, et see ei ole kinni selles, et sellest juttu oleks eriti.

Tulles kahe panga juurde tagasi, siis kuidas sa kirjeldaksid neid panku?

Hansa on suur, aeglane, kohmakas. Kuigi, mulle tundub, et nad on edenenud. Sampo on igal juhul selline pisike ja paindlik ja lahendusele orienteeritud. Hansa oli väga protseduuris kinni, ja väga selgelt oma reeglites kinni ja mitte pooltki nii vastutulelik.

On see suhtumine sinu arvates üldine?

Minu arvates on inimesed Hansapangas sellepärast, et nad on harjunud seal olema. Üks meie tuttav, kes sai Hansapangast natuke varem väga hea protsendiga laenu, sest

tema oli üsna edulisel ametikohal tol hetkel ja oma vanuse kohta teenis väga hästi. Ja Hansa nägi temas seetõttu mingit sellist kuld klienti, kellel ta siis kõik need kohvid ja kommid ja head laenu protsendid ette kandis. Ja tema oli väga õnnelik ja rääkis sellest Hansa on temal kõik nii hästi teinud ja vastutulelik olnud. See jättis seda enam mulje, et kui sul igakuine sissetulek on kuskilt maalt üle, siis nad viitsivad sinuga tegeleda ja alla selle on väga protseduuri reeglites kinni.

Oleksid valmis Hansasse tagasi ka minema?

Tead, mul on suhteliselt savi, ma ei ole eriti bränditruu klient. Ma ei ole üldse mitte millegi suhtes, välja arvatud juuksur ja mingid sellised asjad. Juuksur ja maitea, kosmeetik ja mingid sellised asjad. Aga üldsidelt ma ei ole eriti bränditruu. Ma ostan need teksad mis paremini jalga lähevad ja lähen sinna panka, kus on soodsam.

Lisa 8. Intervjuu transkriptsioon nr 7.

Sugu: mees

Vanus: 28

Haridus: kõrgem

Sa vahetasid panka?

Jah, vahetasin panka.

Mis panka sa vahetasid?

Hansast Ühispanka

Miks?

Laenutingimused olid paremad. Otsin korteri ja puhtalt sellepärast. Noh, see hakkas pihta sellest, et ühe sõbra väga hea sõber on laenuhaldur seal pangas ja me kõik sõpradega käime seal. Ma käisin kõik pangad läbi eks, kaks korda isegi vist. Mul see korterist on veninud mingi poolteist aastat sellest hetkest kui ma esimese potentsiaalse korteri leidsin ja... seal on kõige parem klienditeenindus, siiralt nagu. Võibolla sellepärast, et see on tuttav seal eks, aga saatan, ma käisin Hansapangas, lihtsalt nulliti ära, vaadati palka, ja öeldi mingi piltlikult kolmandiku võrra väiksem laenusumma, mida saaks kui Ühispangas. Sampos näiteks vastandina oli see, et läksid sinna, siis palka keegi oluliselt ei vaadanud, siis mingi siuke vanem naisterahvas oli vastas ja räägib, et noh, maitea, et mingi kaks milli vä, midagi ikka saab. Ta ei rääkinud üldse mingitest riskidest, mittemillestki. Kuidas see kurss võib muutuda, mis kõik. Ah ok, me anname kaks milli, ja kõik. Mina, ehitajana ma suhteliselt, täna ma juba tean rohkem enda igasugustest kurssidest ja riskidest, aga siis ma ei teadnud. Ta jättis nii ebameeldiva mulje inimesena ka muidugi. Sellepärast. Ja kõige parem kursi sain, ja kõige paremad lisaboonused, mis võib saada nende lepingutega.

Sul oli teine kord kõik pangad läbi käia?

Kolmas. Tegelt ma käisin esimene kord põhjalikult läbi, kaasa arvatud Nordea, mis ei jätnud mingit muljet. Aga et teist korda ma käisin ainult... tegelikult oli nii, et teist korda ma tahtsin Noole tänavale osta, seal olid ette määratud need maaklerid, siis ma käisin nende kindlate maaklerite juures, kes nende korteritega tegelevad. Ja seal jättis Sampo Pank eriti halva mulje, hästi negatiivselt meelestatud. Ja nüüd siis kui ma selle viimase korteri ära otsin, siis ma läksin juba sihilikult Ühispanka, sellest korterist ei hakanud üldse teiste pankadega rääkimagi. Ka Hansaga mitte.

Millal sa esimest korda mõtlesid pangavahetuse peale?

Ei mõelnudki enne kui Ühispangast laenu võtsin. Sest ma olen Hansapangaga tegelikult rahul. Mind häirib Ühispanga juures kohutavalt see... Kaua ma Hansa klient olen? Mingi kümme aastat ma arvan, umbes. Keska lõpus sain kaardi umbes. Ma tean peast kõiki kohti, kus on Hansapanga automaadid näiteks. Ühispanga kohta ma ei tea. Hansapangal on igas Statoilis automaat. Ja ta on kohutavalt palju mugavam. Ja ma jätsin sinna kohta tegelikult alles, aga noh, mu see aktiivne arvelduskonto on

nüüd Ühispank, see on nagu reegel nende poolt. Ma tegelt ei oleks vahetanud, kui laenu ei oleks. Siiralt, mul ei ole nagu, välja arvatud see laenulugu, mul ei ole mingeid etteheiteid Hansapangale. Kuigi ma tegin enne juba, mu pension on tehtud mujal – Ergos. Nüüd kui ma läksin Ühispanka ja siis nad, hästi subjektiivsetel põhjustel, kenad naisterahvad rääkisid mu ümber, et ei ole nagu vahet. Siis ma nüüd läksin ka enda teise sambaga ka Ühispanka. Elukindlustus oli tehtud, ja kolmas samm, oli tehtud ka Ühispangas, tõenäoliselt samadel subjektiivsetel põhjustel, et sealt see naisterahvas suutis mind kõige paremini ära rääkida. Neil ei ole väga palju argumente, millega tegelikult lüüa, objektiivsete argumentidega minu jaoks. Mulle ei mõju see jutt kui nad räägivad mulle erinevatest fondidest ja asjadest, sest ma esiteks ei adu seda või ma ei tea sest midagi. Piltlikult mulle öeldakse, et mulle midagi kasvab kusagil peal, midagi ma kogun, et mingi asi on kindlustatud korras. Selles mõttes ma ei ole väga ratsionaalne arutleja. Aga nüüd ma olen kogu oma sabade ja sarvedega Ühispangas – teine samm, kolmas samm, elukindlustus, laen. Ma isegi ei tea, kas see on hea või halb.

Kuidas see vahetus käis, üleminek?

Hästi mugav oli. Kui sa mõtled protseduuriliselt. Oli väga mugav. Sest protseduuriliselt oli tehtud nii, et kui ma laenulepingut läksin alla kirjutama, siis laenuhaldur oli ette valmistanud aktiivkonto, deebetkonto avamise avalduse, selle kirjutasin ainult alla. Rääkisime krediitkaardi ära, samamoodi. Tema tõi avalduse, täitis ära, ma kirjutasin ainult allkirja põhimõtteliselt. Ja pensionivärk läks kohe ka samale haldurile tegelt. Vaatas, et mul on mujal, küsis kas ma tahan vahetada, ma ütlesin ok, kirjutasin paberile alla ja kõik. Hästi lihtne protseduur. Kaks korda käisin all saalis kaartidel järel. Kõik.

Kaua kogu protsess aega võttis?

Hästi vähe. Käisin füüsiliselt kask korda pangas kohal. Üks kord lepinguid kirjutamas ja deebetkaardil järel, teine kord krediitkaardil järel. Pakkumise küsimisest võttis rohkem aega, sest meilivahetus võttis ka aega. No aga seal on ju veel teised tingimused. Kokku võttis see protsess kolm nädalat, aga ta võttis sellepärast, et ma ootasin oma hindamise ja selliseid värke. Hästi lihtne. Sain pakkumise kätte, selleks ajaks olid nad juba lepingu ette valmistanud, ma olin selle läbi ka lugenud. Võibolla ma olin siuke kolmepäevase intervalliga kõik me olime rääkinud, ta oli lepingu ette valmistanud, sain pakkumise, siis oli juba notaris kinni. Notarisse sain poolteist nädala pärast ja oligi kõik. Kokku pakuks ikkagi kolm nädalat.

Olid sa peale esimest pankade läbikäimist mõelnud, et kui tuleb uuesti, siis sa võtadki pakkumise Ühispangast?

Jaa. Tegelikult küll. See kui ma teise ringiga käisin, see oli juba veelkord kindluse saamiseks. Aga ma tegelikult olin otsustanud.

See siis sündiski peale esimest ringi?

Mingi selle vahe sees. Mul on olnud vist kolm potentsiaalset korterit, mida ma olen tahtnud osta, kahe aasta sees umbes. Ja vahe venis pikemaks, või ütleme nii, et kui ma teise korterini jõudsin, siis ma teadsin juba, et ma tõenäoliselt võtan Ühispangast.

Miks?

Objektiivne põhjus see, et mul on väga head tingimused seal, osad need tingimused sain ma juba teada siis kui ma lepingut alla kirjutasin, mis on boonusena.

Subjektiivsetest põhjustest kohutavalt hea klienditeenindus, isiklik suhtumine ja maitea. Sa võid õhtul seitsmest helistada ja küsida korteri kohta, mida sa käisid just vaatamas. Selline hästi hea suhtumine. Ilusad noored neiud ka. Ja tore ka, et selline suhtlemine muutus hästi kähku vahetuks. Ei mingit teietamist, ei mingit punnitatud distantsi hoidmist, mida iganes. Nad ütlevad nii nagu asi on ja kui nad näevad, et sa teed mingi valeotsuse, siis nad ütlevad, et saa teed valeotsuse. Ma ise üritan ju teha sama oma töös, et mingi ehitusalal sa ütled ära kellelegi, et kuule see ei ole kõige õigem otsus või ütled kellelegi ära, et ta on loll. Ma arvan, et nii on õige.

Sa saad head nõu?

Jah, tundub vähemalt. Alati võib kusagil mingi konks olla, aga vähemalt kui ma seda konksu ei näe... Et, jah, tundub objektiivne. Alati saaks veel paremini, ilmselt.

Kas Hansapank tegi midagi, et sind kinni hoida?

Ma tegelikult ju, selles mõttes on see vahetus poolik alles. Ma ei ole ju Hansapangaga mingeid asju lõpetanud. Ma lõpetasin nende krediitkaardi, öeldes põhjuseks, et ma võtan teisest pangast laenu, aga ma isegi ei tea, kas see info telleri tasandilt peaks kuhugile jõudma. Telleril on savi ju, tema teeb lihtsalt seda, mis nagu on. Ja ei nad ei ole midagi teinud. Aga iseenesest mul on kaks arvelduskontot seal olemas veel.

Aga raha sinna enam ei laeku?

Ei sinna enam ei lähe. Aga seal on mingi raha olemas. Konto tühi ei ole. Mul on remondireserv seal pangas praegu. Aga mul on selles mõttes mingi paar püsikorraldust on täna veel nende käes, mida ma ei muutnud ära, sest sel nädalal olid mingid maksed, mis oli vaja ära teha ja lihtsam oli neid teha seal.

Mis tunded sul tekkisid seose vahetusega?

Mitte mingisugused. Absoluutselt. Ei, pigem.. kui seda reaalselt vahetust vaadata, siis negatiivsed. Just seesama mugavuse küsimus. Ma ütlesin seda Ühis pangas ka neile tüdrukutele, et see mulle ei meeldi. See on fakt, et Ühis pangal on vähem automaate, eksole. Ja teine asi, on see, et ma ei tea, kus nad on. Täna on veel on lihtne, et ma võtan Hansapanga kaardiga kui vaja. Või, et saab nii paljudes kohtades kaardiga maksta. Aga noh, selles mõttes on Hansapank palju parem pank minu jaoks. Ja selles mõttes on see ainuke kui emotsiooni vaadata, on negatiivne see, et kuidagi ebamugavaks muutub, natuke.

Kirjelda Hansapanka. Milline ta pangana on?

Ei minu jaoks ei ole ta nagu... Kurat mul oleks kirjeldada sulle lihtsam Neste tanklat, mida ma kasutan, Statoili ja seal oleks ka väga sellised ratsionaalsed põhjendused, esiteks, mõnikord on kütusehind odavam, teiseks, et automaattanklas läheb tavaliselt

kiiremini kui Statoili burgeris ja kolmandaks, et firmakaart on sealt. Aga põhimõtteliselt on see sama teema. Miks ma kunagi läksin Hansapanka... ma ei tea. Väga mitte mingitel põhjustel. Lihtsalt. Kuna ma olin nende klient juba, siis ma võtsin õppelaenu sealt, mul oli seal kaart. Siis kui ma õppelaenu võtsin, siis ma küll ei uurinud. Seal ei olnudki uurida midagi, et kust mujalt võtta. Ei olnud nagu vahet ju. See ei ole asi, mida saab kirjeldada.

Kuidas sa nagu üldiselt hansapanka suhtud?

Hästi ma arvan. Aga miks ei? Selles mõttes, et täpselt sama argument ju, et inimesed suhtuvad üldse minu arvates ju sellepärast kui neil on.. Eelkõige nad hakkavad suhtuma kui neil on negatiivsed emotsioonid. Kui need on positiivsed, siis ta on ühtlaselt positiivne ju. Ja negatiivsed emotsioonid võivad tekkida sellistel põhjustel, et noh.. Maitea, oled sunnitud ootama tund aega järjekorras või mida iganes, et töökorraldus on vale. Ei, mul ei ole selliseid emotsioone.

Kas sul on negatiivseid kogemusi Hansapangaga?

Ei. Ma võin sulle tuua, et mul näiteks Eesti Energiaga on negatiivseid kogemusi. Et ma iga kord siin Gonsiori tänavas olen tund aega järjekorras või pool tundi, see on nagu kaunis ebameeldiv mingi lepingu sõlmimisel. Aga Hansapanga puhul seda ei ole.

Aga kui sa negatiivseid emotsioone koged, annad sa sellest rahulolematusest teada ka?

Ei. Hästi alalhoidlik inimene. Milleks? Kannatasin need tund aega ära, lähen minema. Mulle nagu tundub, et sellest ei muutu niikuinii midagi. Ja pigem ma olen liiga laisk. Ma ei viitsi, ausalt nagu. Ma niikuinii ei viitsi inimestega väga riielda ja kiskuda. Milleks siis veel anda mingit... Ma arvan, et ma ei ole kunagi ühtegi kaebekirja raamatusse kirjutanud, et ma ei ole teiega rahul. Ma ilmselt olen seda tüüpi inimene, kes tellib külma vett ja kui saad leiget, siis jood selle leige vee ära ja ei nurise. Ma arvan küll.

Kirjelda Ühispanka?

Kui sa mõtled panga igapäevast tööd, siis nende negatiivsed ja positiivsed küljed tõin ma välja. Minu jaoks selle võrra on Hansapank positiivsem, et kogu see struktuur on neil paremini paigas. Muidu Ühispank... ma pean siiralt tunnistama, et ma olen Ühispanga saalis tellerite juures käinud täpselt kaks korda. Mõlemal kaardil järel. Ei ühtegi korda rohkem. Ma olen Ühispanga kontoris käinud kõvasti rohkem nende igasuguste laenude ja asjadega, aga kuna ma ei ole nendes asjus väga kaugemale jõudnud ja mujal käinud, siis mul ei ole võrdlusemomenti. See, mis seal on, on väga viisakas ja normaalne, et ma ei ole tundnud ennast nagu kuidagi halvasti, ei ka kuidagi esiletõstetud. Lihtsalt, tundub nagu tavaline teenindus, sama kui lähed juuksuri juurde ja ootad viis minti. Juuksuri juures on parem käia... tegelt Ühispangas on sama hea käia kui juuksuris, sest mõlemal on ilusad tüdrukud ja mõlemad on tuttavad juba. Et siis on nagu hea. Isiklik lähenemine, see on hästi oluline. Keegi just küsis mu käest, et miks ma juuksurisse ei lähe, ja ma ütlesin, et mul juuksur puhkusel kaks nädalat, et ma pean kaks nädalat veel selliste juustega olema, et siis võibolla lähen. Ja siis ta ei

saanud nagu aru, et mis sul on siis, et mingeid otsi lõigata, et mine kellegi suvalise teise juurde. Aga see nagu ei tööta, et kui sa oled mingi.. ma ei tea kui kaua ma olen.. kuidagi palju parem on minna, et sul on isiklik lähenemine. Juuksur teab, mis teeb, teab, mis mina tahan, ma usaldan teda, räägi juttu, sa räägid temaga mingitest pidudest, näitustest, ilmast. Kuidagi siuke parem on. Ühispankaga lõpus tekkis sama. Et sa võid talle suvalisel ajal helistada ja öelda, et kuule võibolla ma olen loll, aga räägi mulle nüüd see asi ära. Mingi asja kohta.

Oled sa valmis ka mingitel tingimustel Hansapanka tagasi pöörduma?

Kindlasti, jah. Seal ei ole vahet, olulist. Ma olen valmis ka.. Ilmselt ma arvan, et kui mul tekiks ka mingi aktiivne regulaarne raha juurdevool näiteks. Või isegi praegu, kui mul on, mingit raha juurde tuleb, ma ei ole kindel, et ma Hansapangaga suhte lõpetan. Iseenesest mind häirib natuke, et mul on nii palju kaarte ja nii palju teemat. Aga ilgelt hea on minna suvalisse Statoili ja võtta raha. Mul on kontori ümber neli Statoili, kust saab. See on mugavam. Ma ei tea kontori ümber ühtegi Ühispanka, kus on. Ilmselt Sikupilli keskuses on. Aga noh, seal on kaks Hansapanga automaati ka, või kolm. Suur Hansapanga kontor ka, Ühispangal ei ole. See on puhtalt harjumuste jõud. Ma olen valmis ka mingitel väga headel tingimustel ka laenu vahetama näiteks või sinna üle viima sinna. Kui keegi mulle selgeks teeb, et see kasulik on. Ise ilmselt mingit initsiatiivi esialgu üles ei näita selleks. Aga mul on nii vähe aega laenu olnud ka. Ma just hakkasin mõtlema just peale seda kui ma olin laenu võtnud, siis ma käisin mingil finantskoolitusel. Ja siis ta rääkis, kuidas laenuriski maandada ja teema.. ainuke asi, mida ma mõtlesin, et ma võiks mõelda ja võiks kaaluda, on see, et mis valuutas su laen võetud on, et täna on ju kõigil peaaegu eurides võetud, et võibolla oleks kasulikum ta eekide peale võtta, arvestades inflatsiooniasja. Aga samas, ma ei tea. See millega inimesed on võimelised hävima, see on mingi siuke mugavuse küsimus, aga tegelikult see piltlikult sadakond krooni kuus, mis võib tekkida häving eksole. See ei ole kuidagi argumendiks. Mitte sellepärast, et nagu hullult hästi läheb või hullult suured sissetulekud oleks, aga samas tundub, et sada krooni ei löö ka mingit auku kuskile, et milleks siis tõmmelda. Ja kui sa hoiad sada krooni kokku, et see ei tekita mingit olulist raha juurde. Mugavuse küsimus.

Kui valmis Eesti inimesed sinu arvates on valmis üldse panka vahetama?

Ma arvan, et nad on hästi konservatiivsed. Sinnamaale kuni ei ole probleem, ei minda vahetama. Milleks peaks? Pigem on sellised suured asjad, mis on põhjuseks. See sama laenuvõtmine näiteks. Ei saagi olla muud põhjust. Mina ei näe näiteks muud põhjust, miks mina oleks vahetanud. Ma arvan, et ma ei oleks vahetanud. Mitte mingil põhjusel. Ja ma arvan, et iga keskmine eestlane on samamoodi. Ükskõik, kas tal tuleb sinna kuus utoopiliselt suuri summasid peale, ilmselt siis hakkaks mõtlema. Aga siis on see raha üldse teistsuguse väärtusega, siis temaga tehakse teisi asju. Aga kui ta lihtsalt näiteks mingil arvelduskontol hoida, siis ei ole ju mingit põhjust vahetada. Enda igakuist palka peale saada ja seda raisata, siis mis vahet seal on. Kõik töötavad. Ükskõik millise panga kaardid töötavad ja. Inimesed on harjunud ju. Kui ta on niikaua olnud ükskõik, millise panga klient, et siis.

On see lojaalsus?

See on harjumus, see ei ole lojaalsus. Lojaalsus on ajendatud teistest asjadest. Mina arvan. Pigem on see puhtalt mugavus ja harjumus. Miks ma olen nii häiritud sellest, et ma Hansapangast ära tuln – puhtalt mugavuse küsimus. Sul raha ei jääks ju välja võtmata, Ühispangal on ka päris palju igasuguseid rahavõtukohti. Ainult mugavus.

Rääkisid ka kellegagi vahetamisest? Pidasid või küsisid nõu?

Ei. Ma pidasin nõu puhtalt hästi kitsastes laenutingimustes ja sellistes asjades. Sellel ei olnud midagi pistmist pangavahetusega. Ma ilmselt nimetasin sinna ette, et Ühispangal on selline kurss näiteks ja sellised tingimused, aga ma oleks vabalt võinud rääkida hüpoteetiliselt, et näed, selline kurss ja selline kurss, kumb on parem. Et ei pidanud. Kurat, ma olen 28 aastat vana, kellega ma ikka arutan ikka oma pangavahetusi.

Muidu räägid sõpradega pangaasjadest?

Ei. See ei ole üldse nii tähtis asi minu jaoks. Tegelikult. Sest tegelikult minu jaoks tänase hetkeni, kuni ma nüüd ma olen suure laenukoorma all, nüüd on see natuke olulisem. Aga siia maani on see olnud ka minu jaoks täpselt samamoodi, et ma olen teinud selle kohustuslikku lükke, et mul pension läheb kuhugi. See läks Ergosse kusjuures koguaeg. Puhtalt sell pärast, et ma arvan, et see Ergo tädi sai mu esimesena toru otsa. Ma ei teinud ise selleks midagi. Muidu on ta olnud puhtalt mingi rahahoidmise koht. Mul tuleb palk sinna peale ja ma kulutan sealt pealt. See ei ole absoluutselt oluline asi minu jaoks, et seda sõpradega arutada.

Tead sa muidu, mis pankades sõbrad on?

Ilmselt tean, aga ma tean seda puhtalt... Mitte selle pärast, et ma seda arutanud oleks, vaid selle pärast, et oled ATMi sabas koos seisnud või on kuidagi jutu sees kogemata jutuks tulnud. Ma kindlasti ei ole küsinud kelleltki, et miks või mis panga klient ta on. Ma tean küll, et paar sõpra võttis Hansapangast laenu ja nad on siia maani vist Hansapanga kliendid. Nemad võtsid sel ajal kui kurssi vaadati veel kõvasti vähem kui täna, sest kurss oli madal ja Euribor oli madal. Ja nende laenusummad olid kõvasti väiksemad. Ja teine asi, et nende maja puhul oli sama teema, et arendaja oli ette määranud mingid kontaktid, et niimoodi on natuke lihtsam. Ilmselt nad ei käinud kolme korda pangas kohal ka, et neid asju arutada.

Mis on panga vahetamises head või halba?

Selles ei olegi midagi head. Selles ei saa olla midagi oluliselt head või halba. Kuna need põhjused, miks ma seda teen, on hoopis midagi muud. Pank on minu jaoks siiski täna ka... Üheltpoolt ta muidugi aitas mul korterit osta. Teiselt poolt on pank tänini minu jaoks ikkagi see kaart. Ilmselt mul seda kaarti ei oleks vaja sellisel juhul kui ma saaksin palgatšeki vastu hunniku pappi iga kuu lõpus. Noh 15 aastat tagasi kõik elasid ju enda mingi pappkarbiga. Süsteem sama põhimõtteliselt, aga lihtsalt sularahaga. Sellest vaatenurgast ei ole sellel midagi vahet. Ilmselt mingist teisest vaatenurgast kui vaadata üldiselt mingi teenusepakkuja vahetamist, siis tulevad juba konkreetsed mingid hüved või nende hüvede puudumine, plussid miinused siis. Aga mina ei tea. Noh siis on juba mingi muu teema, et a'la vahetad Starmani STV vastu, sest näed kahte kanalit rohkem, et noh, see on mingi argument, see on ilmselt mingi pluss, see

on mingi hea asi mille pärast sa vahetad. Võibolla ta on natuke odavam, eksole. Täna pankade puhul ma küll ei tea, et mu sõprusringkonnast keegi eriti uurib, et keegi hoolib, et kas tal läheb selle kaardi hoolduseks mingi viis krooni või kümme krooni kuus. See mingil hetkel, mingite summade juures see võiks olla nagu argument, et vahetad selle pärast, et sul on hoolduskulud väiksemad. Täna ta on jõe marginaalne, ma arvan.

Saan aru, et sa puutud pangaga põhiliselt kokku interneti ja sularahaautomaatide kaudu?

Jaa, ülekanded internetist ja sularaha automaadist. Kontoris ei käi peaaegu mitte üldse, praktiliselt kaardi vahetamiseks, kaardi saamiseks ja lepingu sõlmimiseks. Kõik muud asjad, no kamoon interneti kaudu on niipalju mugavam. Ma Hansapanga kontoris käisin viimati... No okei, nüüd käisin viimati kui ma lõpetasin krediitkaardi, aga enne seda käisin vist... Kaart kadus ära või kaotas kehtivuse. Enne seda... ei mäleta. Pole põhjust, tegelt. Selles mõttes on elu hästi mugavaks tehtud, aga selles mõttes pole jälle vahet, mis pangas sa oled. Kõigil on sama mugav. Tegelikult ju.

Lisa 9. Intervjuu transkriptsioon nr 8.

Sugu: naine

Vanus: 24

Haridus: kõrgem

Miks sa panka vahetasid?

Hakkasime uut kodu ostma, ja siis oli laenu vaja võtta. Ja siis me küsisime Hansapangast, mis oli kodupank, neid tingimusi. Ja Hansapank ei andnud meile laenu normaalsetel tingimustel. Sest elukaaslase sissetulekud ei ole piisavalt head. Ta on ettevõtja ja tal laekuvad need kuidagi teise regulaarsusega. Ja Sampost me ei tahtnud selle pärast võtta, sest meile ei sobinud nende tagasimakseperioodid. Ja Ühispank oli see, kellel olid kõige soodsamad tingimused meie jaoks. Ja siis lõpuks võtsime Ühispank, aga seal oli see, et kohustus see, et palk peab hakkama Ühispanka minema ja kõik asjad nagu. Neile sobisid kõik meie tingimused, meil olid tagatised ja...

Olid sa varem ka vahetanud?

Ei olnud. Ega ma ei tahtnud eriti ümber vahetada

Kaua sa Hansapanga klient olid olnud?

Algusest peale. Ma mõtlen, millal mul tekkis üldse pangakaart. Oota ma mõtlen, mis ta võib olla. Ma ei kujuta ette. Enne ülikooli minekut kindlasti. No mingi 7-8 aastat vist. Umbes nii. Sest ma võtsin Hansapangast laenu kohe kui ülikooli läksin.

Ei, aastal 1994 või millalgi olin ma Ühispanga klient tegelikult. Ja tuleb välja, et mul oli konto tegelikult olemas seal. Ja ma läksin seda kontot tegema sinna üks päev ja siis öeldi, teil on olemas siin juba, teil on 40 krooni alates 1994. aastast siin peal. Aa ja Tallinna pank oli kunagi. See oli kõige esimene mul, see oli hästi-hästi ammu.

Kuidas see pangavahetus käis?

Põhimõtteliselt mis minu jaoks muutus oli see, ma arvasin, et mul ei ole seal kontot, ma läksin panka, ütlesin, et tahan kontot avada. Kontrollis, ütles, et teil on konto olemas, ja andsid umbes internetipanga koodid ja kaardid, sest neid mul ei olnud. Ja muutus see, et ma pidin tööl tegema umbes mingid lepingud ja avaldused, et mu palk hakatakse teisele kontole ümber kandma. Ja see kuu esimene kord siis läks palk Ühispanka. Ja süsteem on selline, et nüüd ma kannan Ühispank kõiki Hansapanka üle ja kasutan ikka Hansapanka edasi.

Arveldamiseks?

Jaa. Sellepärast, et ma isegi ei teinud tegelikult seda pangakaarti Ühispangal, mille eest maksaks iga kuu mingit hooldustasu ja asju, vaid ainult internetikoodid, et kohe kui palk tuleks, ma kannan kõik Hansapanka. Sest mind häirib see, et Ühispangal on vähe neid terminale, kust raha kätte saab. Aga samas Ühispangal on tasuta ülekanded, et mingit kulu ei ole, et üks hiireklõps tuleb juurde. Hansapangas teen ka järgmise

aastani tasuta makseid. Kuni 25. eluaastani vist, pärast seda on tasuline. Võibolla ma kunagi hakkan siis mõtlema, et ma ei kannan Hansapanka üle, et teen sealt nagu makseid.

Kaua üleminek ühest pangast teise aega võttis?

Issand ma ei teagi. Kuu aega või? Kuu aega laenuvõtmise olukorra tekkimisest kuni selleni, et laen oli võetud.

Takistus ei olnud vahetusel?

Ei olnud vist. Hansapangale me ütlesime, et Ühispanngast juba saime paremad laenutingimused, kui nemad esimene kord meile tingimused ütlesid, et äkki vaatate üle selle asja, et me juba teisest pangast saime, et me ei tahaks pank vahetada. Selle peale Hansapank mõtles uuesti, vist läks komisjoni kogu see asi ja ikkagi ütlesid samad tingimused, teist korda ütlesid ikkagi ei, pärast mingi lisadokumentide saatmist. See oli võibolla mingi takistus, sest heameelega oleks ju Hansapanka jäänud.

Kuidas sa Hansapangaga rahul oled?

Kuidas ma Hansapangaga rahul olen? Väga rahul. Probleeme eriti ei ole siiani olnud. See oli imelik Hansapanga poolt, et meie kui väga pikad kliendid, meile keelduti mõistlikel tingimustel laenu andmast. Seda enam, et elukaaslase kõik need firmad, mis olid nii õelda tagatiseks, kõik nende firmade kontod on ka Hansapangas, et nad ikkagi ei pidanud seda piisavaks, et see oli panga poolt väga tobe käitumine minu meelest. Nad ei püüdnudki meid kinni hoida, see oli väga kentsakas. Samas ju konkurents on ju nii tugev, et oleks võinud hoida kinni oma kliente. Pakkuda mingit muud soodustust või maitea, mis lahendust.

Kuidas sa Hansapanka kirjeldaks? Pangana.

Suur. Võimas. Kliendisõbralik. Kiire. Arenev. Turuliider.

Aga ühispanka?

Pigem võibolla veidi aeglasem ja rahulikuma loomuga. Et ei ole nii agressiivne kui Hansapank.

Kuidas üldiselt Eestis Hansapanka suhtutakse?

Ma arvan, et väga hästi. Tahtsin tuua siin võrdluse Eesti Energiaga. Kui Eesti Energia pärast oli katkestus Lasnamäel ja Hansapanga serverid jooksid sellepärast kõik kokku ja mitte keegi ei saanud neljapäeva õhtul kolm-neli tundi kaardimakseid teha ega raha välja võtta. Siis selle tulemus oli see, et Hansapank nagu andis kohe teada, et me teeme umbes kõigile mingeid kaardimakseid tasuta, aga samas Eesti Energia ütles selle peale vabandust, umbes et. Kõik, kes olid elektrita ja kannatasid sellepärast, siis Eesti Energia ei võtnud erilist mingit vastutust. Ütles umbes, et vabandust, juhtub. Loodame, et enam ei juhtu. Aga Hansapank nagu kohe pakkus mingi sellise lahenduse, millest mõnele inimesele oleks väga kasu. Minule muidugi mitte, mul ülekanDED tasuta, aga see näitas mingit hoolivust ja seda, et nad nagu tegelevad oma

maine kujundusega päris mõnusalt. Ma arvan, et teised ettevõtted võiks samamoodi mõelda. Ma arvan, et sellepärast juba mõeldakse positiivselt. Nad tegelikult püüavad kliendi huvidest lähtuvalt käituda. Ma arvan, et positiivselt.

Aga Ühispanka kuidas suhtutakse?

Ma ei teagi. Mul ei olegi kokkupuuteid olnud. Ta kuidagi... Vaata ta on nagu minu jaoks nii tagaplaanil. Ta ei paista üldse silma, nad ei ole nii agressiivsed kui Hansapank. Hansapank on kogu oma kommunikatsioonis ja suhtluses agressiivsem kui Ühispank. Ühispank on märkamatum. Aga ma arvan, et positiivselt. Ikkagi hästi. Nad ei ole millegi suurega hakkama saanud, mille pärast peaks halvasti.

Oleksid sobivate tingimuste puhul laenu tagasi viima Hansapanka?

Maitea. Võibolla isegi mitte. Miks ma peaks nagu? Praegu see vahetus käis suht kergelt ja ei põhjustanud minu jaoks mingeid jamasid. Kõik on jätkunud vanaviisi, välja arvatud see, et ma teen kuu alguses mingi ühe ülekande onju. Aga kui näiteks aasta pärast ma saan teha koguaeg Ühispangas ülekanded tasuta, Hansapangas peaksin koguaeg maksma, siis ma ei näe küll seda põhjust, miks ma peaks tahtma Hansapanka tagasi minna kui nad uuesti laenu pakuks. Ja pealegi noh, kui nad juba niimoodi käituvad, siis ma arvan, et ma ei vahetaks tagasi. Ei ole tegelikult vahet. Selle peale mul tekib tunnet, et ei ole vahet, kas mul laekub see palk Hansapanka või Ühispanka. Teen ühe klõpsu juurde ja on jälle sama vana olukord läheb edasi.

Aga kas on üldse vahet, mis panga klient olla?

Mugavam tundub olla Hansapanga klient, kuna tal on automaadid, kontorid jne. Ja neid on rohkem kui Ühispangal. Kiirelt asjad tehtud.

Mis sa arvad kui lojaalsed Eesti pangakliendid üldse oma pangale on?

Muidu, enne seda laenuvõtmist ma arvaks, et väga lojaalsed. Harjunud oma pangaga, teed kõike oma pangaga koos. Aga nüüd kui ära vahetasin siis, maitea, vist ei ole. Kardan, et hästi paljud inimesed on rahas kinni ka nagu. Umbes see, et kas ülekanne maksab või ei maksa või kui nad saavad kuskilt mingeid väga soodsaid tingimusi, siis ma arvan, et vahetatakse küll. Isegi vahetasin.

Kas iga toote pärast?

Ei, ikka mingi selline asi, mis pikemas perspektiivis ka ikka kasu toob. Mitte ainult mingi üks kampaania. Selles mõttes on nad lojaalsed, et mingi kampaania peale ma arvan, vist ära ei jookse.

See laenuasi muutis su arvamust Eesti inimeste lojaalsuse kohta?

Jah, muutis küll, enda näitel. Kui ma ise arvasin, et ma olen väga lojaalne, et ma ei vahetaks kunagi, siis see pani küll mõtlema, et võibolla jah, peaks laiemalt vaatama seda asja.

Arutasid ka vahetamist või küsisite kelleltki nõu?

Jah, meil olid elukaaslasega pikad diskussioonid. Et tegelikult me alguses ei tahtnud ju vahetada. Küsisime mitu korda seda pakkumist. Aga kuna see vahetamine käis nii lihtsalt ja siis... jah see panebki nagu mõtlema seda, et tegelikult on lihtne vahetada ja polegi nagu väga vahet.

Olete rääkinud sõprade-tuttavatega ka vahetamisest?

Ülemusega tööl rääkisin. Tuli jutuks küll. Ta ise samamoodi võtab laenu. Aga temal Hansapank andis head tingimused, erinevalt meist. Tundub, et eraettevõtjad ei olegi positiivsed laenajad panga jaoks. Või stabiilsed kui on riigiasutuses töötavad inimesed. Lihtsamini antakse neile, kellel on kindel stabiilne sissetulek tööandjalt. Samas, kust sind võidakse päevapealt lahti lasta eks. Kuskil riigiasutuses öeldakse sulle, et kuu aega ja nägemist. Samas oma ettevõtte ikka kui sul pank näeb seda, kuidas aastaid jooksevad kõik rahad läbi selle panga, et nagu pank näeb, kuidas kõik tõusud, mõõnad, langused. Ja ikka ei anna. Aga ega väga ei olnud siin midagi arutada kellegagi, et väga enda isiklik otsus.

Aga üldiselt räägid pangaasjadest sõprade-tuttavatega?

Ma ei tea. Mitte eriti vist. See on niiöelda isiklik asi. Arsti juures käimisest ka ei räägi. Kedagi ei huvita eriti, mis pank on. Kuigi, sõbrannal on Ühispank ja siis me alati vaidleme temaga, sest alati peame kuhugile ekstra nurga taha minema, et ta saaks oma raha välja võtta. Või talle ei sobi nagu kuskil. Või siis kui ma pean talle raha andma, siis ma alati annan talle sularaha, sest ülekanne Hansapangast Ühispanka maksab. See on nii haige värk. Ja siis temaga ma küll koguaeg kirun ja ütlen, et tule ära sealt.

Kus pankades siis sõbrad enamasti on?

Kõik on Hansapangas minu arust. Väga vähe on neid, kes on Ühispangas. Kõik on jah Hansapangas. Ja kes on Ühispangas, see on väga kehv, sest ma pean sularahas neile maksuma.

Mis alusel te valisite need pangad, kust pakkumist küsisite.

Perioodi pikkuse järgi. Teised pangad ei paku üle kolmekümneaastast perioodi. Vaatasime enne ringi ja tegime taustauuringu. See on minu jaoks pärast seda probleem, kui kuulsin, et ülekanded on tasuta ja mõtlesin välja selle süsteemi, et noh, mu elus ei muutu mitte miskit. Mõtlesin välja selle süsteemi. Teen selle ühe ülekande ja kõik on vanaviisi. Tänu sellele ma olin nõus seda tegema. Mingeid lisakultusi ei kaasnenud. Ja suuri muudatusi ei kaasnenud.

Kuidas sa üldiselt pangavahetamisse suhtud? Mis on selles head, mis halba?

Halb on võibolla see, et sa oled harjunud kasvõi näiteks nende veebikeskkonnaga või sa oled harjunud mingite klienditeenindusest ja pangaautomaatide asukohaga. Et sa pead nagu uued need kohad otsima ja uuesti ümber õppima nende süsteemi kasutuse. Aga mis on head? Ma ei tea, ma ei ole veel kõigi nende tingimustega seal tutvunud. Aga ma ei tea, mis on näiteks minu puhul hea, oli see, et tasuta ülekanded hakkavad olema. Ja on koguaeg igasse panka. Hansapangas on mul küll tasuta ülekanded, aga

ainult oma panga piires. Kui Ühispanka või Nordeasse või misiganes kanda, siis ei ole nagu. Siis ma maksan ikkagi. Aga kuna see on lihtne protsess tegelikult nagu näha, siis see on hea võimalik, et pank on lihtne vahetada.

Miks on hea?

Sest see oleks jube rõve kui see oleks keeruline. Sihuke lisatöö oleks tekkinud. Ma läksin praegu sinna ja kui mul põhimõtteliselt ei oleks ka olemas olnud seda kontot, siis oleks ikkagi mingi viis minutit olnud. Andmete uuendamine ja protsess käis kähku. Kui on vaja sul vahetada, siis sa saad selle väga lihtsalt tehtud.

Kas inimesed peaks olema lojaalsed üldse pankadele, või oma teenusepakkujale?

Maitea, tundub, et ei peaks. Mis kasu nad saavad sellest, et nad lojaalsed on? Kui pangad mõtleks välja mingi hullu strateegia, et mis kasu see kliendile toob kui ta on seal kümme aastat järjest, siis võimalik peaks. Et sa saad mingi staaži järgi soodustusi või midagi sellist. Mis kasu sellest lojaalsusest nagu klientidel on. Ongi, et kui otsene kliendi kasu oleks mängus, siis võimalik küll. Maitea, kas pangale toob mingit kasu kui tal on lojaalne kliendibaas? Loomulikult ju tegelikult. Aga samas kui koguaeg mingi kindel grupp liiguks, samapalju kui läheks ära, tuleks koguaeg kuskilt mujalt juurde, poleks vahet pangale või?