

## Intuition, ansvar och lycka

20.05.2019



Om människor och pengar

### 2018

Inga krusiduller utan goda råd och fötterna på jorden är kvaliteter som uppskattas av Ålandsbankens kunder. I alla fall passar karaktärsdragen utmärkt för trion Maria Bernas-Hilli, Johanna Juholin och Merja Simberg. Räknar man ihop deras år på Private Banking-enheten i Helsingfors så blir det över 70 års erfarenhet av kundrelationer. Och då väcks ju en viss nyfikenhet, vilka är deras erfarenheter och insikter från alla åren de arbetat med kunder?

### LÅT INTUITIONEN VARA VÄGVISARE

- Att våga lita på intuitionen i möten med människor leder dig rätt. Det viktigaste är att ha med rätt person att göra. Någon kan ha fantastiska säkerheter för ett lån och allt kan vara i skick, men det avgörande är ändå själva människan. Det som står till pappers kan vara en fingervisning, men i sista hand måste man lita på intuitionen. Om det känns att något inte stämmer så är det oftast så. När man negligerar intuitionen brukar man dessvärre ofta få ångra det.

### DÖM INTE HUNDEN EFTER HÅREN

- Den som kommer in med en slipad attityd och uppklädd till tänderna behöver inte alls vara den som har mest pengar. Däremot kan någon med en diskret och blygsam framtoning ha både förmögenhet och fantastisk drivkraft. Man måste se människan bakom fasaden, identifiera potentialen och bemöta alla på bästa sätt. Det finns kunder som har gått från tidningsutdelare till framgångsrika företagare av den enkla orsaken att de älskar att göra affärer, och det är något som inte alltid syns vid första anblicken.

### UPPRIKTIGHET SKAPAR RELATIONER

- Att vara ärlig och uppriktig låter som en självklarhet, men är inte alltid det. Med åren lär man sig att det är

bättre att vara uppriktig från första början. Det kan handla om att med öppna kort förklara att bankens priser inte är lägst i stan, att vårt servicelöfte inte möjliggör det. En annan aspekt av uppriktigheten är förstås att vi sedan håller de löften vi gett, till exempel om servicenivån. Många uppskattar den uppriktigheten och blir långvariga kunder.

## PENGAR OCH LYCKA

- Talesättet säger att pengar inte kan köpa dig lycka. Det stämmer säkert om man gör en ordagrann tolkning, men faktum är att för lite pengar skapar otrygghet och oro över att pengarna inte ska räcka. Pengar ger trygghet och det finns få människor som kan känna lycka utan att samtidigt känna sig trygga. Var och en definierar själv vad ett tryggt och gott liv innebär, därför är det också omöjligt att säga hur mycket pengar var och en behöver för att leva ett lyckligt liv.

## BARN FÖRTJÄNAR ANSVAR MED STÖD

- Att tidigt engagera sina barn i ekonomiska frågor är det vettigaste man kan göra för att på sikt framgångsrikt överföra en förmögenhet till nästa generation. Barn behöver inga Gold Card, de behöver få ekonomiskt ansvar i små portioner. Då kan de i sin egen takt komma till insikten att pengar är bra att ha, men att man måste förtjäna dem och även förvalta dem för kommande generationer.

## Sanningen om Ålandsbanken

100 berättelser genom 100 år

### **Joakim Enegren**

Med bidrag av Annika Lundqvist, Leo Löthman och Teo Tuominen.

Foto: Från vänster: Maria Bernas-Hilli (biträdande chef för Private Banking), Johanna Juholin (Senior Private Banker) och Merja Simberg (Senior Private Banker). Teemu Moisio.