



## **Finanssiteknologian vaikutukset kilpailuun pankki- ja finanssialalla**

Juho Saarenketo

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Opinnäytetyö

2023

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Juho Saarenketo
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Finanssiteknologian vaikutukset kilpailuun pankki- ja finanssialalla
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 20
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää FinTech-yritysten vaikutusta perinteisiin pankkeihin ja niiden kilpailuun finanssialalla kirjallisuuskatsauksen avulla. Digitalisaatio on muovannut pankki- ja finanssialaa monin tavoin. Verkkopankkipalvelut ovat mahdollistaneet asiakkaille pankkiasioiden hoitamisen ilman fyysistä läsnäoloa pankissa. Rahansiirrot reaaliajassa ja maksusovellusten laajentuminen ovat parantaneet maksujärjestelmiä. Lisäksi uudet startup-yritykset ja suuret teknologiayritykset ovat tuoneet alalle innovaatioita, synnyttäen uusia kilpailijoita ja lisäten kilpailua.</p> <p>Tutkimuksessa tarkasteltiin perinteisiä pankkeja, FinTech-yrityksiä ja täysin digitaalisissa neopankkeja. Perinteiset pankit tarjoavat monipuolisesti perinteisiä pankkipalveluita, kun taas FinTech-yritykset tuovat innovatiivisia ratkaisuja hyödyntäen uusia teknologioita. Neopankit toimivat täysin verkossa ja haastavat perinteiset toimijat ja ovat saavuttaneet merkittävää kasvua lyhyessä ajassa. Tutkimuksen tavoitteena oli syventyä näiden toimijoiden rooliin ja niiden vaikutuksiin finanssialalla.</p> <p>Pankkisääntelyn vaikutuksesta pankkiala on digitalisoitunut, ja maksupalveludirektiivi PSD2 on avannut mahdollisuuksia FinTech-yrityksille. Euroopan komission Digital Finance- ja Open Finance-hankkeet edistävät kilpailukykyistä EU:n rahoitussektoria sekä avaavat uusia mahdollisuuksia kuluttajille innovatiivisten rahoitustuotteiden kautta.</p> <p>Pankkialan teknologiset innovaatiot ovat johtaneet merkittäviin muutoksiin, kun pankit siirtyvät digitaaliseen aikaan. Fyysisiä konttoreita vähennetään, kun digitaaliset palvelut saavat yhä suuremman roolin. Tämä muutos heijastaa asiakkaiden kasvavaa mieltymystä digitaalisiin palveluihin, kun taas perinteiset konttoripalvelut menettävät merkitystään. Teknologiset innovaatiot ja asiakastarpeiden tarpeiden muutos ohjaavat pankkialaa kohti digitaalista tulevaisuutta, ja samalla suuret teknologiayritykset ja niiden kyky hyödyntää asiakastietoa nousevat merkittäväksi trendiksi.</p> <p>Digitaalinen murros on muuttanut pankkialaa, erityisesti mobiilisovellusten yleistyessä maksuliikenteessä. Covid-19 pandemia korosti pankkien digitaalisten investointien merkitystä, kun etätyö ja verkkopankkiasiointi lisääntyivät. Lisäksi suuret teknologiayritykset eli Big Tech -yritykset, laajentuvat finanssimarkkinoille kilpailukykyisillä maksupalveluilla.</p> <p>Perinteiset pankit kohtaavat uusia kilpailijoita, jotka hyödyntävät teknologiaa tehokkaasti ja korostavat käyttäjäkokemuksen parantamista. Vastatakseen tähän haasteeseen perinteisten pankkien on investoitava digitaalisiin palveluihin, kuten mobiili- ja verkkopankkialustoihin. Pankkien ja FinTech-yritysten yhteistyö on nousemassa avainasemaan. Tämä yhteistyö tarjoaa säästöjä ja teknologisia ratkaisuja perinteisille pankeille sekä uskottavuutta ja laajentumismahdollisuuksia FinTech-yrityksille. Yhdessä nämä toimijat voivat menestyä nykyaikaisessa finanssialan kilpailuympäristössä, joka korostaa datan tehokasta hyödyntämistä ja asiakaslähtöistä innovaatiota.</p>
<b>Asiasanat</b> finanssiteknologia, digitalisaatio, pankki

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Finanssimarkkinoiden toimijoita – Perinteinen pankki, FinTech ja neopankki .....	3
2.1	Perinteiset pankit.....	3
2.2	FinTech .....	4
2.3	Neopankit.....	5
3	Sääntelyn vaikutukset pankki- ja finanssialan digitalisoitumiseen .....	6
3.1.1	PSD2 .....	6
3.1.2	Euroopan komission Digital Finance- ja Open Finance-hankkeet.....	7
4	Digitalisaation vaikutukset pankkipalveluihin .....	8
4.1	Datan hyödyntäminen pankkipalveluissa .....	10
5	Pankkialan tulevaisuuden näkymät.....	12
5.1	Perinteisten pankkien yhteistyö FinTech-yritysten kanssa .....	12
5.2	Big Tech-yritysten laajentuminen finanssimarkkinoille .....	13
5.3	Asiakaskäyttäytyminen.....	14
6	Johtopäätökset.....	15
	Lähteet.....	18

# 1 Johdanto

Digitalisaatio on muokannut pankki- ja finanssialaa monin eri tavoin. Suomalainen verkkopankki syntyi ensimmäisenä koko maailmassa, kun Suomessa avattiin koko maan laajuinen maksuliikennejärjestelmä vuonna 1978 (Kangasniemi 28.10.2020). Verkkopankkipalvelut ovat mahdollistaneet asiakkaille pankkiasioidensa hoitamisen ilman fyysistä läsnäoloa pankissa. Digitalisaatio on mahdollistanut rahansiirrot reaaliajassa, joka on parantanut maksujärjestelmiä. Verkkokaupan nousun ja mobiiliteknologian edistyksen myötä maksusovellusten valikoima on merkittävästi laajentunut viime vuosina.

Uusien startup-yritysten ja suurten teknologiayritysten tuodessa markkinoille innovatiivisia tuotteita ja palveluita, teknologinen kehitys on luonut pankki- ja finanssialalle uusia kilpailijoita. Nämä muutokset ovat lisänneet kilpailua alalla, parantaneet pankkien tehokkuutta sekä tarjonneet asiakkaille entistä monipuolisempia ja käyttäjäystävällisempiä palveluita.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla, miten digitalisaatio ja uutta teknologiaa hyödyntävät FinTech-yritykset vaikuttavat perinteisten pankkien toimintaan sekä kilpailuun pankki- ja rahoitusalailla.

Toisessa luvussa syvennyttään tutkimuksen kannalta keskeisiin finanssialan toimijoihin. Tarkoituksena on hahmottaa näiden toimijoiden keskeiset piirteet sekä tuoda esille niiden väliset eroavaisuudet. Tämä luo pohjan tutkimuksen ymmärtämiselle ja auttaa hahmottamaan, miten eri toimijat sijoittuvat laajempaan kontekstiin.

Kolmannessa luvussa keskitytään pankkisääntelyn vaikutukseen pankki- ja finanssialan digitalisatiossa. Samalla tarkastellaan, miten sääntely on avannut pankkien rajapintoja kolmansille osapuolille, erityisesti FinTech-yrityksille. Tämä nostaa esiin muutoksen dynamiikan, kun perinteiset toimijat kohtaavat uudenlaisia kilpailuhaasteita ja mahdollisuuksia.

Neljännessä luvussa pohditaan digitalisaation vaikutuksia pankkipalveluihin ja miten datan hyödyntäminen voi avata oven entistä paremmille palveluille asiakkaille. Tämä luo siltaa nykytilanteesta tulevaisuuden odotuksiin ja osoittaa, kuinka teknologian käyttö voi tehostaa ja muokata pankkien tarjoamia palveluita.

Viidennessä luvussa pohditaan pankkialan tulevaisuuden näkymiä kilpailun näkökulmasta. Luvussa käsitellään perinteisten pankkien yhteistyötä FinTech-yritysten kanssa, miten Big Tech-yritykset haastavat perinteisiä pankkeja sekä kuinka asiakaskäyttäytyminen on muuttumassa.

Kuudennessa luvussa tiivistetään käsiteltyä aineistoa ja vastataan tutkimuskysymykseen digitalisaation ja FinTech-yritysten vaikutuksista kilpailuun pankki- ja rahoitusallalla.

Opinnäytetyön aihe valikoitui, koska olen kiinnostunut digitaalisen muutoksen vaikutuksista perinteisiin toimialoihin. FinTech on noussut merkittäväksi voimaksi finanssimaailmassa, ja sen vaikutukset kilpailuun ovat monimuotoiset. Halusin ymmärtää, miten teknologiset innovaatiot ja digitalisaatio muokkaavat perinteisten pankkien ja uusien FinTech-toimijoiden välistä kilpailukenttää. Opinnäytetyöni tarkoituksena on syventyä näihin muutoksiin, arvioida niiden vaikutuksia ja hahmottaa, miten alan toimijat sopeutuvat muuttuvaan kilpailuympäristöön. Uskon, että tämä aihe tarjoaa arvokasta tietoa siitä, miten teknologiset muutokset voivat muovata perinteistä pankkitoimintaa ja miten pankit voivat menestyä muuttuvassa liiketoimintaympäristössä.

Käytän tutkimuksessani laadullista lähestymistapaa, mikä mahdollistaa syvällisen ymmärryksen tästä monimutkaisesta aiheesta. Laadullinen tutkimus soveltuu erityisen hyvin, kun pyritään selvittämään ilmiön moniulotteisia vaikutuksia ja ymmärtämään niiden syvempää merkitystä.

Tutkimuksen keskeinen aineistonkeruumenetelmä on kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Kirjallisuuskatsauksen avulla kokoan ja analysoin aiempia tutkimuksia, artikkeleita ja muita julkaisuja, jotka käsittelevät finanssiteknologian ja kilpailun vuorovaikutusta pankki- ja rahoitusallalla. Tämä menetelmä mahdollistaa olemassa olevan tiedon kattavan kokoamisen ja analysoinnin, tarjoten vankkaa tietopohjaa tutkimukselleni. Näiden menetelmien yhdistäminen luo vahvan pohjan tutkimukselleni, joka pyrkii tuomaan esiin finanssiteknologian roolin kilpailutekijänä perinteisellä pankki- ja rahoitusallalla.

## 2 Finanssimarkkinoiden toimijoita – Perinteinen pankki, FinTech ja neopankki

Finanssimarkkinat muodostuvat lukuisista eri toimijoista. Käytännössä finanssimarkkinat sisältävät kaikki pankki-, vakuutus- ja sijoituspalvelut, joita finanssialanyritykset tarjoavat asiakkailleen (Alhonsuo, Nisén & Pellikka. 2009, 13).

Finanssimarkkinoiden rooli kansantaloudessa on edistää talouden tehokkuutta ohjaamalla ylijäämäisten talouden toimijoiden säästöt alijäämäisten talouden toimijoiden käyttöön, mahdollistaen näin erilaisten hankkeiden rahoituksen (Mishkin 2009, 25–27). Rahoitus voidaan jakaa sekä suoraan että epäsuoraan rahoitukseen. Suora rahoitus tapahtuu, kun rahoituksen saajan ja antajan välillä ei ole muita välikäsiä. Esimerkiksi yrityksen suora rahoitus voi tapahtua osakeannin kautta. Pankeilla on keskeinen rooli epäsuoran rahoituksen tarjoajana. Ne toimivat rahoituksen välikätenä ohjaten keräämiään talletuksia rahoitusta tarvitseville tahoille. Lisäksi pankeilla on muita merkittäviä tehtäviä, kuten maksujenvälityksen välittäminen. Suurin osa maksuliikenteestä tapahtuu pankkien kautta, mikä korostaa niiden yhteiskunnallista merkitystä maksuliikenteessä. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka, 2009, 81–83.)

Tässä tutkimuksessa keskitytään finanssimarkkinoiden toimijoista perinteisiin pankkeihin sekä niiden uusiin haastajiin FinTech-yrityksiin ja täysin digitaalisiin neopankkeihin.

### 2.1 Perinteiset pankit

Perinteisten pankkien tarkkaa toimenkuvaa on vaikea määritellä, sillä alalle syntyy jatkuvasti uusia liiketoiminta-alueita. Viime vuosina ala on fragmentoitunut, kun muutamien johtavien pankkien vahva markkina-asema on jakautunut myös uusille toimijoille. Vaikka pankkitoiminnan monimuotoisuus kasvaa, voidaan pankkien toiminnan perustana pitää asiakkaiden talletusten vastaanottamista ja talletettujen rahojen lainaamista eteenpäin rahoitusta tarvitseville yksityishenkilöille ja yrityksille (Casu, Barbara, Girardone, ja Molyneux 2006, 7). Pankkien tulonlähde muodostuu pääasiassa siitä, kun myönnettyistä lainoista saatava korko ylittää talletuksille maksetun koron, mikä luo pankille korkokatetta.

Perinteisten talletus- ja lainapalveluiden lisäksi monet perinteiset pankit tarjoavat usein myös säästämisen, sijoittamisen ja vakuutusten kaltaisia palveluita. Tämä asettaa lisää kilpailupainetta pankeille, kun ne kilpailevat samoilla markkinoilla myös osakevälittäjien ja varainhoitoyhtiöiden kanssa. Suuret nykyaikaiset pankit voidaan näin ollen nähdä täyden palvelun finanssitaloina, jotka tarjoavat monipuolisesti erilaisia rahoitus- ja vakuutuspalveluita (Kontkanen 2011, 13-15).

Perinteisten pankkien merkittävämpänä eroava piirteenä digitaalisiin pankkisektorin toimijoihin voidaan pitää niiden fyysistä konttoriverkostoa. Perinteisillä pankeilla on kivijalkakonttoreita, joissa asiakkaat saavat kasvatusten henkilökohtaista palvelua, kun taas suurella osalla digitaalisista pankeista palvelua tarjotaan vain verkossa.

## 2.2 FinTech

Viime vuosina finanssimarkkinoille on ilmaantunut perinteisten pankkien ja julkisten toimijoiden lisäksi uudenlaisia toimijoita, kuten Fintech-yrityksiä ja muita rahoitusalan startup-yrityksiä. Näiden toimijoiden ilmaantumisen taustalla vaikuttaa muun muassa kuluttajien käyttäytymisen muutos, mikä lisää kysyntää helppokäyttöisille palveluille, joilla on hyvä käyttäjäkokemus. Myös sääntelyn avulla on pyritty alentamaan kynnystä Fintech-yrityksille kehittää uusia rahoitusalan palveluita ja tuotteita. Suurten teknologiayritysten rooli rahoitustoimialalla on kasvanut erityisesti ulkomailla, vaikka rahoitustoimiala ei ole niiden ydinliiketoimintaa. (Finanssiala ry s.a.)

FinTech (lyhenne sanoista "Financial Technology") eli finanssiteknologia on dataan perustuvaa teknologiaa, jotka ovat läheisessä suhteessa finanssialaan. FinTechin tavoitteena on omaksua uusia lähestymistapoja ja rahoitusalan menetelmiä, jotka hyödyntävät uusimpia teknologioita. Nämä uudet teknologiat ovat muokanneet perinteisiä pankki- ja rahoitustoiminnan prosesseja ja luoneet uusia tapoja luoda arvoa rahoitusmarkkinoilla. FinTech-yritykset pyrkivät tarjoamaan asiakkaalle helpommin saavutettavia personoituja palveluita digitaalisten alustojen kautta vaihtoehtona perinteisten pankkien palveluille. (Vasiljeva & Lukanova 2016, 26.)

Finanssiteknologia luo jatkuvasti uusia innovatiivisia palveluita finanssialalle. Teknologian hyödyntäminen on aina vaikuttanut finanssialan kehitykseen, mutta viime vuosina teknologinen kehitys finanssialalla on ollut nopeampaa kuin aiemmin. Finanssiteknologiassa tapahtuu merkittävää kehitystä rahoitusalan ulkopuolella, kun uudet startup-yritykset sekä isot teknologiayritykset pyrkivät kilpailemaan perinteisiä rahoituslaitoksia vastaan tuomalla markkinoille uusia teknologisia tuotteita ja palveluita. (Goldstein, Jiang & Karolyi 2019, 1648.)

FinTech-yhtiöt ovat syntyneet pääosin 1990-luvun aikana tapahtuneen internetin läpimurron seurauksena. Internetin avulla on avautunut mahdollisuuksia luoda täysin uudenlaisia sähköisiä pankkipalveluita, joita tarjoavat sekä perinteiset pankit että finanssialan teknologiayhtiöt. Mobiiliteknologian kehitys on edelleen vauhdittanut FinTech-yritysten liiketoimintamahdollisuuksia.

Maskupalveludirektiivi PSD2:en myötä perinteiset pankit kohtaavat kilpailua erityisesti Fintech-yrityksiltä. Niiden tavoitteena on tarjota palveluita, jotka kohdistuvat tiettyyn rahoitusalan liiketoimintaluokkaan ja toteuttaa palvelu mahdollisimman tehokkaasti ja täysin digitaalisesti, samalla tarjoten asiakkaalle parhaan mahdollisen käyttökokemuksen.

## 2.3 Neopankit

Neopankit ovat FinTech-yrityksiä, jotka tarjoavat sovelluksia, ohjelmistoja ja muita teknologioita helpottaakseen mobiili- ja verkkopankkitoimintaa (Walden, Strohm 24.6.2021). Neopankit ovat siis pelkästään verkossa toimivia pankkeja, joilla ei ole fyysisiä konttoreita.

Neopankkeja on kutsuttu myös ”haastajapankeiksi”. Termi syntyi Isossa-Britanniassa viittaamaan useisiin digitaalisiin pankkialan startup-yrityksiin, jotka syntyivät vuosien 2007–2009 talouskriisin jälkeen. Nimi ”haastaja” onkin osuva neopankeille, sillä näitä yrityksiä on verrattu usein muilla aloilla digitaalista murrosta synnyttäneisiin yrityksiin. Neopankit uudistavat pankkisektoria samalla tavalla kuin Airbnb mullisti majoitusalaan tai Uber uudisti kuljetusalaan. (Walden, Strohm 24.6.2021.)

Konsulttiyhtiö Bain & Companyn tutkimuksen mukaan neopankit ovat kasvattaneet markkinoitaan finanssialalla merkittävästi ja erityisesti nuorempi sukupolvi on siirtynyt digitaalisiin pankkeihin (Toit, Glusac, Cuthell, Goossens & Gooyer 2023).

Neopankeilla on tyypillisesti erilainen liiketoimintamalli kuin perinteisillä pankeilla. Ne saavat merkittävän osan tuloistaan välimaksuista, joita kauppiat maksavat, kun asiakkaat tekevät ostoksia käyttäen heidän pankkikorttejaan. (Walden, Strohm 24.6.2021.) Neopankeilla ei välttämättä ole pankkitoimilupia, jolloin niiden on tehtävä yhteistyötä säänneltyjen tahojen kanssa. Tässä toimintamallissa pankkipartneri tarjoaa kokonaisalustan asiakastilien hallintaan, asiakasvarojen säilyttämiseen ja väylät pankkien välisiin maksuihin ja selvityksiin. Neopankki vastaa tuotteiden jakelusta ja hallinnoi asiakaspolun kaikilta osin asiakashankinnasta palveluun saakka. (Niyu 2020.)

Useat neopankit ovat saavuttaneet merkittävän asiakaskunnan ja kannattavuuden lyhyessä ajassa. Esimerkkinä kiinalainen WeBank, joka perustettiin vasta vuonna 2014 ja on jo hankkinut yli 340 miljoonaa asiakasta. Neopankit pystyvät toimimaan erittäin pienillä palkkioilla ja silti ylläpitämään kannattavaa liiketoimintaa. WeBankin asiakastulo on arvioitu olevan vain yksi kolmaskymmenesosa perinteisen pankin vastaavasta, mutta sen oman pääoman tuotto oli yli 30 prosenttia vuonna 2021. (Statista 2021; The Asian Banker 2022.)

### 3 Sääntelyn vaikutukset pankki- ja finanssialan digitalisoitumiseen

Perinteisesti pankkien sääntelyllä on pyritty parantamaan pankkien sietokykyä häiriöille ja samalla lisäämään yleistä rahoitusvakautta. Sääntelyllä on pyritty ehkäisemään pankkikriisejä ja minimoimaan niiden mahdolliset haitalliset vaikutukset, kuten kriisien käsittelystä aiheutuvat kulut sekä vaikutukset talouskasvuun. Uutta sääntelyä suunniteltaessa ja käyttöön ottaessa on oltava tarkkana. Sääntelyn epäonnistuuessa voi syntyä tehottomuuksia rahoitussektorilla ja laajemmin taloudessa ilman, että samalla onnistutaan vähentämään riskejä. (Kettunen 2022, 2.)

Finanssikriisin jälkeen on luotu paljon uutta sääntelyä rahoitusalaalla. Niiden tarkoituksena on ollut vahvistaa pankkisektorin kykyä selviytyä häiriöistä. Nämä uudet vaatimukset kattavat muun muassa pankkien velkaantumisen rajoittamisen, maksuvalmiuden sekä varainhankinnan pysyvyyden, mikä varmistaa, että pankeilla on riittävästi vakaata rahoitusta. Luotujen säädösten painopiste 2010-luvulla on ollut erityisesti pankkisektorin häiriönsietokyvyn vahvistamisessa, minkä seurauksena sektorin kyky selviytyä häiriöistä on parantunut merkittävästi erityisesti Euroopassa. Tämä näkyy erityisesti pankkisektorin kyvyssä säilyttää vahva toimintakyky koronapandemian aikana. (Kettunen 2022, 2.)

Pankkialan sääntelyllä on ollut merkittävä vaikutus myös sen digitalisoitumiseen useilla eri tavoilla. Merkittävin niistä on ollut Euroopan unionin maksupalveludirektiivi PSD2, joka on mahdollistanut toiminnan FinTech-yrityksille avaamalla pankkien rajapinnat kolmansille osapuolille.

#### 3.1.1 PSD2

PSD2 (Payment Services Directive 2) eli toinen maksupalveludirektiivi on EU:n maksupalveludirektiivi, jonka tarkoituksena tuoda erilaiset maksupalvelut aiempaa laajemmin sääntelyn piiriin sekä varmistaa, että maksupalveluiden sääntely vastaa markkinoilla tapahtunutta kehitystä. PSD2-direktiivi astui voimaan Suomessa tammikuussa 2018. (Finanssivalvonta 2023b.)

PSD2 mahdollistaa kolmannen osapuolen palveluntarjoajille, kuten FinTech-yrityksille, pääsyn pankkitietoihin ja maksupalveluihin asiakkaan suostumuksella. Kolmansiin osapuoliin kuuluvat maksutoimeksiantopalvelun tarjoajat (PISP) sekä tilitietopalvelun tarjoajat (AISP). (Finanssivalvonta 2023b.) Tämä avaa uusia mahdollisuuksia digitaalisille innovaatioille ja palveluille. Kolmannet osapuolet voivat tarjota erilaisia palveluita sähköisessä maksamisessa ja tilitietojen tarkastelussa, vaikka he eivät itse ylläpitäisi käyttäjän pankkitiliä.

### 3.1.2 Euroopan komission Digital Finance- ja Open Finance-hankkeet

Maiden rajat ylittävän kilpailun määrä kasvaa entisestään sääntelyn vaikutuksesta, erityisesti kun Euroopan unioni pyrkii edistämään kilpailua ja vahvistamaan EU:n sisämarkkinoita. Euroopan komission Digital Finance- ja Open Finance-hankkeet konkretisoivat näitä tavoitteita.

Euroopan komissio hyväksyi 24. syyskuuta 2020 Digital Finance-paketin, joka sisältää digitaalisen rahoitusstrategian sekä lainsäädäntöesityksiä krypto-omaisuuksista ja digitaalisesta turvallisuudesta. Paketin tavoitteena on edistää kilpailukykyistä EU:n rahoitussektoria ja tarjota kuluttajille pääsyn innovatiivisiin rahoitustuotteisiin samalla varmistamalla kuluttajansuojan ja taloudellisen vakauden. Muokkaamalla sääntelyä digitaaliystävällisemmäksi ja kuluttajille turvallisemmaksi komissio pyrkii hyödyntämään synergioita korkean innovaation startupien ja vakiintuneiden yritysten välillä rahoitussektorilla samalla käsitellen niihin liittyviä riskejä. (European Commission 2020.)

Euroopan komission Digital Finance hankkeen pyrkimyksenä olisi siis luoda mahdollisuuksia kehittää parempia rahoitustuotteita kuluttajille poistamalla esteitä ja luomalla yhtenäisempi digitaalinen markkina Euroopassa.

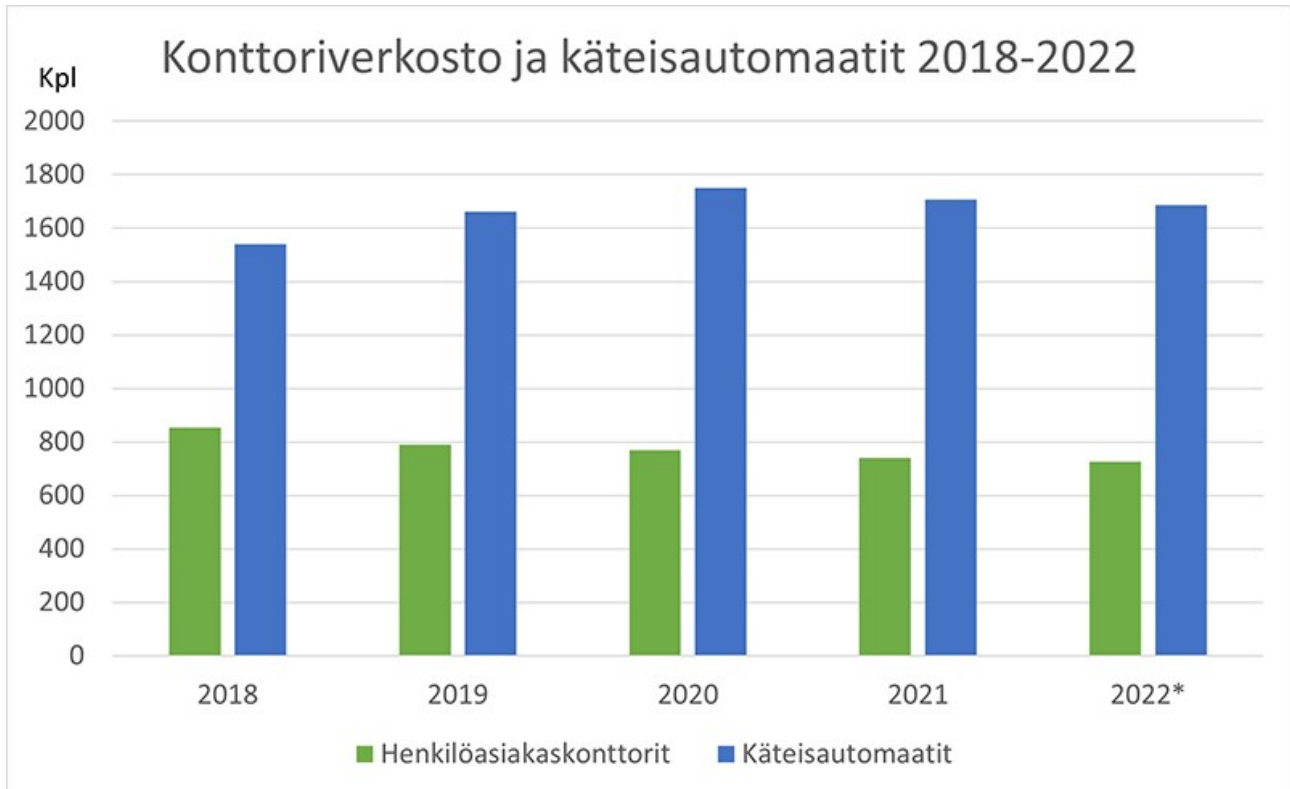
Open Finance-hanke liittyy avoimuuden lisäämiseen finanssialalla. Hanke pyrkii edistämään tietojen jakamista eri rahoituspalveluiden tarjoajien välillä. Sen tavoitteena on mahdollistaa kuluttajille ja yrityksille parempaa hallintaa omista taloudellisista tiedoistaan ja tarjota mahdollisuus siirtää näitä tietoja turvallisesti eri rahoituslaitosten välillä. Open Finance voi myös tukea uusien innovatiivisten rahoituspalveluiden kehittämistä. (European Insurance and Occupational Pensions Authority.)

## 4 Digitalisaation vaikutukset pankkipalveluihin

Teknologisen innovaatiot ovat muuttaneet useimpia teollisuudenaloja, erityisesti tietopohjaisten teknologioiden kehittymisen myötä. Pankkialalla muutokset ovat olleet erityisen merkittäviä, koska pankit toimivat tietopohjaisina yrityksinä ja niillä on keskeinen rooli tiedon keräämisessä ja analysoinnissa. Informaatioteknologiat tarjoavat säästöjä palveluiden tarjoamisen kustannuksissa ja ajassa sekä lisääntyneitä tuloja uusien rahoitustuotteiden kehittämisen kautta, usein vain rajoitetuina mahdollisen kysynnän tasolla (Casu, Girardone, & Molyneux 2006, 362).

Viime vuosina on havaittavissa selkeä muutos pankkipalveluissa, missä fyysisiä konttoriverkostoja vähennetään ja niiden sijaan otetaan käyttöön erilaisia sähköisiä palveluita. Tämä muutos johtuu todennäköisesti siitä, että pankkien asiakkaat ovat entistä halukkaampia käyttämään digitaalisia palveluita. Konttoripalvelut eivät välttämättä enää vastaa asiakkaiden tarpeisiin, erityisesti mitä tulee aukioloaikoihin ja palveluvalikoimaan. Laaja konttoriverkosto ei välttämättä ole enää samanlainen kilpailuetu kuin ehkä aiemmin, sillä asiakastarpeet muuttuvat.

Fivan vuoden 2022 selvityksessä kerrotaan, että peruspankkipalveluiden tarjonta painottuu pankkien digitaalisiin palveluihin ja se on suurimmalle osalle pankin asiakkaista pääasiallinen palvelukanava päivittäisessä pankkiasioinnissa. Henkilöasiakkaita palvelevien konttorien määrä on laskenut jo useita vuosia ja vuodesta 2020 vuoteen 2022 määrä on vähentynyt yli 40 konttorilla. (Kuva 1) (Finanssivalvonta 2023a.) Konttoreiden sulkemista pankit perustelevat konttoripalvelun kysynnän vähentymisellä ja asiakkaiden siirtymisellä digitaalisten palvelukanavien käyttäjiksi (Finanssivalvonta 2023a).

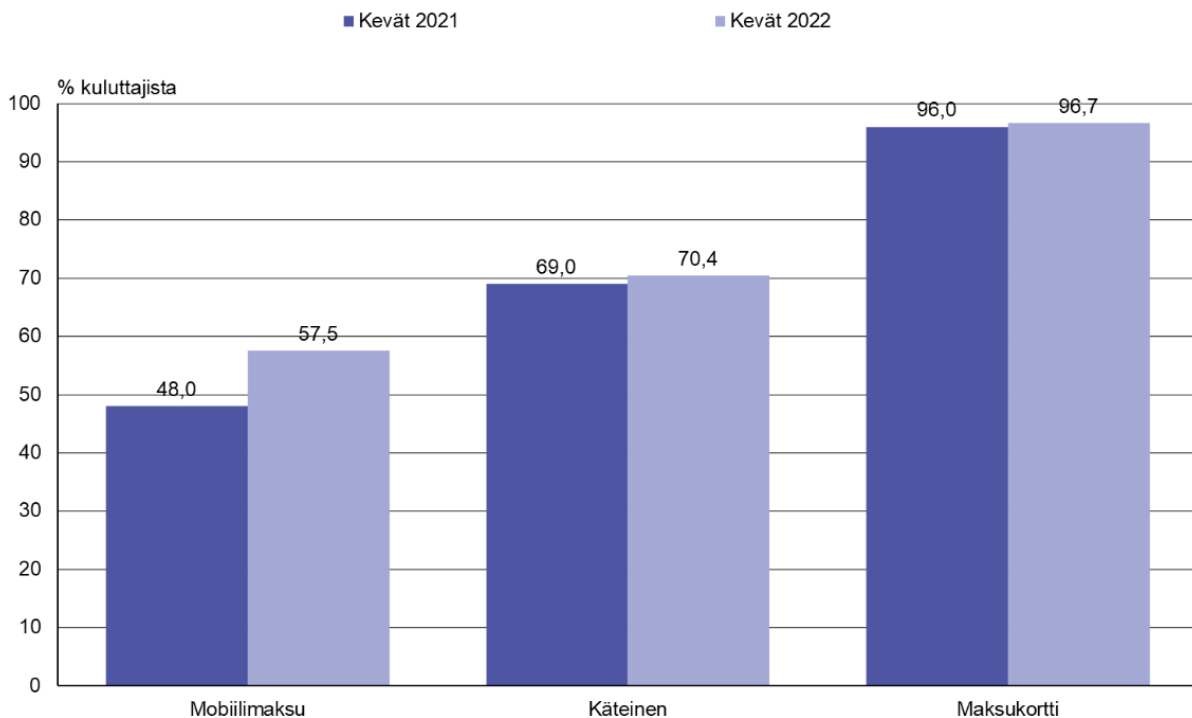


Kuva 1. Konttoriverkosto ja käteisautomaatit 2018–2022 (Lähde: Finanssivalvonta, 2023a)

Älypuhelinien mobiilimaksusovellusten kehitys on ollut pitkäaikainen trendi, mutta vasta viime vuosina ne ovat saavuttaneet suuremman suosion Suomessa. Vaikka mobiilimaksaminen on kasvanut voimakkaasti, sen käyttö Suomessa on edelleen muita Pohjoismaita vähäisempää. Mobiilimaksamisella viitataan maksamiseen mobiililaitteella, kuten älypuhelimella tai älykellolla. Mobiilimaksusovellusten avulla käyttäjät voivat maksaa kaupassa, verkkokaupoissa ja tehdä rahansiirtoja toisille käyttäjille. Maksun määrä veloitetaan yleensä maksukortilta tai suoraan pankkitililtä. Vaikka mobiilimaksaminen perustuu perinteisiin kortteihin ja tilisiirtoihin, se tunnustetaan erillisenä maksutapana, koska se tarjoaa kuluttajalle erilaisen maksukokemuksen. (Schreck & Sintonen 24.5.2022.)

Suomen Pankin teettämästä kuluttajakyselystä voidaan huomata, että jo suurin osa suomalaisista käyttää mobiilimaksuja. Maaliskuussa 2022 jopa 58 prosenttia 15–79 vuotiaista suomalaisista käytti jotain mobiilimaksusovellusta. Mobiilimaksuja käyttävien osuus oli kasvanut lähes 10 prosenttiyksikköä vuoden 2021 maaliskuusta. (Schreck & Sintonen 24.5.2022.)

### Suomalaisten yleisimmin käyttämät vähittäismaksutavat



Kuva 2. Suomalaisten yleisimmin käyttämät vähittäismaksutavat (Lähde: Euro & Talous, 2022)

#### 4.1 Datan hyödyntäminen pankkipalveluissa

Asiakastiedon hyödyntäminen pankki- ja finanssialalla on merkittävä tekijä liiketoiminnan menestykselle. Perinteisesti pankit ovat tunteneet asiakkaansa muiden alojen yrityksiä paremmin, erityisesti liittyen asiakkaidensa taloudelliseen tilanteeseen. Digitalisaatio on mahdollistanut myös muille yrityksille laajemman ja yksityiskohtaisemman asiakastiedon keräämisen esimerkiksi verkkoseurannan ja evästeiden sekä sosiaalisen median analytiikan avulla. (Hakkarainen 2021.)

Onkin esitetty näkemys, että suuret teknologiayritykset, voivat arvioida henkilön luottokelpoisuutta jopa paremmin kuin perinteiset pankit. Ne omaavat tarkan tiedon siitä, miten yksilöt kuluttavat ja hallitsevat talouttaan ja keräävät tietoa laajemmin kuin perinteiset pankit. Suuret teknologiayritykset ovat erikoistuneet eri lähteistä peräisin olevan datan analysoinnissa ja se mahdollistaa niille kattavien tietokantojen rakentamisen asiakkaiden mieltymysten ja käyttäytymisen arvioimiseksi. Tämän massadatan analysoinnissa tekoälyä hyödyntämällä suuret teknologiayritykset voivat järjestellä ja

käsitellä dataa paremmin kuin perinteiset pankit. (Frost, Gambacorta, Huang, Shin & Zbinden 2019, 21.)

Big dataa eli massadataa kuvataan usein kolmella V:llä: määrä (Volume), nopeus (Velocity) ja monimuotoisuus (Variety). Nämä kolme V:tä kuvaavat keskeisiä ominaisuuksia, jotka erottavat Big datan perinteisistä tietokannoista ja datankäsittelymenetelmistä. Kun tarkastellaan finanssialaa, vain harvan alan vaatimukset soveltuvat yhtä hyvin näihin kolmeen suuntaviivaan. Finanssialan Big datan merkitys tulee esiin parhaiten datan valtavassa määrässä. Pelkästään New Yorkin pörssi tuottaa dataa yli teratavun päivässä. Myös Big datan nopeusvaatimukset täyttyvät helposti finanssimarkkinoilla, joilla tietojen käsittelyn nopeus on joka 105 liiketoimea sekunnissa. Lisäksi monimuotoisuus tarkoittaa, että Big datan algoritmit toimivat tehokkaasti eri formaattien ja datalähteiden kanssa. Yrityspankit käsittelevät viitetietoja, kauppaja- ja markkinatietoja sekä asiakkaiden pyyntöjä. (Trelewicz 2017, 8.)

Kaiken kaikkiaan finanssiala on investoinut voimakkaasti Big data -analytiikkaan, mikä kertoo sekä mahdollisuuksista että tarpeesta kehittää uusia tuotteita ja ratkaisuja. FinTech-yritykset kehittävät jatkuvasti ratkaisuja pankkialan tarpeisiin, ja tämä trendi kasvattaa tutkimusta ja algoritmien kehittämistä uusien mahdollisuuksien löytämiseksi. Näin ollen finanssiala tarjoaa hedelmällisen maaperän uusille teknologioille ja ratkaisuille nopeasti kasvavalla sektorilla. (Trelewicz 2017,9.)

## 5 Pankkialan tulevaisuuden näkymät

Tässä luvussa tarkastellaan pankkialan nykytilaa ja tulevaisuuden näkymiä kilpailun näkökulmasta. Viimeisten vuosikymmenten aikana pankkiala on kokenut merkittäviä muutoksia, ja kuluttajien palvelukokemus on muuttunut huomattavasti. Muutoksen laajuus saattaa olla vaikea hahmottaa nopean ja jatkuvan kehityksen keskellä. Digitaalinen murros pankkialalla näkyy selvimmin maksuliikenteessä, kun uusia mobiilisovelluksia kehitetään jatkuvasti kortti- ja käteismaksujen rinnalle. Rahansiirron odotetaan pian muuttuvan reaaliaikaiseksi, ja itse ostamisen dynamiikka saattaa siirtyä kohti piilokuluttamista, jossa maksaminen ei ole enää keskeisessä asemassa ostokokemuksessa. (Rehn, 2018.)

Vaikka digitalisaatio on korkealla tasolla, mobiilimaksaminen on selvästi vähäisempää Suomessa kuin muissa Pohjoismaissa. Esimerkiksi Tanskan keskuspankin tekemässä selvityksessä jopa 94 prosenttia 15–79-vuotiaista käyttää mobiilimaksusovelluksia (Danmarks Nationalbank 2022, 4). Kun Suomessa osuus oli vain 58 prosenttia maaliskuussa 2022. (Schreck & Sintonen 24.5.2022).

Pohjoismaiset pankit ovatkin tehneet jo merkittävän määrän IT-investointeja, jotta ne pysyisivät mukana digipalveluiden kiihtyvässä trendissä ja käyttäisivätkin enemmän varojaan IT-investointeihin kuin muut Euroopan pankit keskimäärin. Pankkisektorin suurilla investoinneilla IT-järjestelmiin sekä uudenlaisiin digitaalisiin toimintamalleihin pyritään parantamaan kannattavuutta pitkällä tähtäimellä, mutta ne vaikuttavat heikentävästi kannattavuuteen lyhyellä aikavälillä. Pankkien odotetaan parantavan pitkän aikavälin kannattavuuttaan digitalisaation avulla, joka mahdollistaisi aiempaa kustannustehokkaampaa liiketoimintaa. Digitaalinen liiketoiminta vaatii vähemmän fyysisiä konttoreita ja henkilöstöä, kun suuri osa palveluista automatisoidaan tietotekniikan avulla. (Manninen & Koskinen, 2019.)

Covid-19 pandemia on jossain määrin osoittanut, että pankkien digitaaliset investoinnit ovat tuottaneet tulosta. Pandemia oli pankeille suuri haaste, kun suuri osa pankkien työntekijöistä siirtyi etätöihin ja konttoreita suljettiin. Pankkien toimintamallien piti sopeutua nopeasti etätöihin ja verkkopankkia käyttävien asiakkaiden määrän nopeaan kasvuun. Tämä ei ollut helppo tehtävä, mutta pankkien IT-infrastruktuurit osoittautuivat olevan tehtävien tasalla ja palvelun jatkuvuus säilyi sujuvana ja turvallisena. (Hakkarainen 2021.)

### 5.1 Perinteisten pankkien yhteistyö FinTech-yritysten kanssa

Euroopan keskuspankin johtokunnan jäsen ja valvontaneuvoston puheenjohtaja Sabine Lautenschläger pohti vuonna 2017 pidetyssä EKP:n FinTech Workshopissa, miten FinTech tulee vaikuttamaan pankki- ja finanssialaan. Lausunnossaan Lautenschläger antoi kolme potentiaalista

lopputulosta FinTechin vaikutuksista. Perinteiset pankit tulevat tekemään yhteistyötä tai mahdollisesti yhdistymään FinTech-yritysten kanssa, FinTech-yritykset saattavat hajottaa pankkien arvoketjun tai suuret yritykset kuten Google, Amazon tai Facebook nielevät FinTech-yritykset ja syrjäyttävät perinteiset pankit. (Lautenschläger, 2017.) Ensimmäinen Lautenschlägerin vaihtoehdoista, jossa perinteiset pankit tekevät yhteistyötä FinTech-yritysten kanssa on jo toteutunut. Esimerkiksi vuonna 2017 Nordea perusti Nordea Ventures-yhtiön, joka tekee investointeja FinTech-alan startup-yrityksiin. Investointien tarkoituksena on luoda strategista arvoa molemmille osapuolille sekä mahdollistaa skaalautuvan liiketoimintamallin ja tuottaa asiakkaita hyödyttäviä digitaalisia palveluita. (Nordea Bank Oyj 2017.)

Konsulttiyhtiö EY:n laatimassa raportissa kerrotaan seuraavista vaihtoehdoista miten perinteiset pankit voivat tehdä yhteistyötä FinTech-yritysten kanssa. Pankit voivat sijoittaa omaa pääomaansa riskipääomaksi tai suorina sijoituksina FinTech-yrityksiin. Pankit voivat tehdä suoraa yhteistyötä, missä pankit hyödyntävät FinTech-yritysten alustoja, testaavat uusia teknologisia ratkaisuja ja integroivat niitä omiin toimintoihinsa. Pankit voivat itse kehittää FinTech-ratkaisuja yrityksen sisällä tuotteiden ja palveluiden kehittämiseksi. Viimeisenä vaihtoehtona pankit ostavat suoraan FinTech-yrityksen, jolloin pankit voivat nopeasti hyödyntää uutta teknologiaa. (EY 2017, 11.)

## **5.2 Big Tech-yritysten laajentuminen finanssimarkkinoille**

Big Tech-yritykset ovat suuria yrityksiä, joiden pääliiketoiminta liittyy digitaalisiin palveluihin, eikä niinkään finanssialan palveluihin. Niiden ydinliiketoiminta on tietotekniikassa ja tietoanalytiikassa, usein monilla eri liiketoiminta-alueilla ja eri sektoreilla. Finanssipalvelut muodostavat pienen, mutta kasvavan osan heidän tarjoamistaan palveluista. Big Tech-yritykset luovat pääasiassa arvoa verkopohjaisilla alustoilla, mahdollistaen suoria vuorovaikutuksia kahden tai useamman käyttäjäryhmän välillä, kuten ostajat ja myyjät. Big Tech-yritykset eroavat FinTech-yrityksistä siinä, että ne eivät tarjoa teknologiaan perustuvia innovaatioita finanssipalveluissa pääasiallisena toimintanaan. (Doerr, Frost, Gambarcorta, Shreeti 2023, 2).

Suurilla teknologiayrityksillä on laajat verkostot ja monipuolinen toiminta-alue ja niillä on pääsy laajaan määrään dataa asiakkaistaan. Ne käyttävät tätä dataa astuakseen uusille markkinoille, kuten finanssimarkkinoille, usein aloittaen maksupalveluiden tarjoamisella. Koronapandemia antoi syyksensä Big Tech-yritysten tarjoamille palveluille finanssisektorilla, kun se lisäsi merkittävästi digitaalisten maksupalveluiden käyttöä. Maksupalvelumarkkina on erityisen houkutteleva Big Tech-yrityksille, koska se on kypsä muutoksille. Perinteisesti suuri osa maksupalveluiden tuotosta jaetaan korttiverkostoille, kuten Visa ja Mastercard, sekä pankeille ja niillä on maksupalveluista tyypillisesti erittäin suuret katteet. Tämä tarjoaa mahdollisuuden suurille teknologiayrityksille laajentaa

finanssimarkkinoille tarjoamalla maksupalveluita alempaan hintaan kuin perinteiset toimijat. (Doerr, Frost, Gambarcorta, Shreeti 2023, 5.)

### 5.3 Asiakaskäyttäytyminen

Asiakaskäyttäytyminen on siirtynyt kohti digitaalisempaa pankkipalvelujen kulutusta jo useiden vuosikymmenien ajan. Jo ennen koronaviruspandemiaa oli selvää, että siirtyminen konttoripohjaisesta pankkitoiminnasta kohti verkkopankkitoimintaa oli jo hyvässä vauhdissa. Koronapandemia kiihdytti tätä jo olemassa olevaa trendiä. Joillakin pankeilla jo aiemmin saatavilla olleista innovaatioista, kuten kosketuksettomista maksupalveluista tuli nopeasti erittäin suosittuja, kun sosiaalisesta etäisyydestä tuli normi. (Hakkarainen 2021.) Euroopan pankkisektorilla digitaalisten käyttäjien määrä kasvoi 23 prosenttia muutamassa kuukaudessa pandemian alusta lähtien (Fernandez, Jenkins, Vieira 2020).

Tämä kertoo siitä, miten hyvin pankit ovat onnistuneet rakentamaan ja säilyttämään asiakkaiden luottamuksen siihen, että verkkopalveluita voidaan toimittaa kätevästi ja tehokkaasti. Pankkien asiakkaat yleisesti hyväksyvät innovatiiviset pankkiratkaisut. Asiakkaat kertovat olevansa erittäin tyytyväisiä pankkien verkkopalveluihin, jotka he kokevat helppokäyttöisiksi. Näistä syistä 87 prosenttia heistä, jotka siirtyivät käyttämään digitaalisia pankkipalveluita pandemian aikana, aikoo jatkaa virtuaalisten pankkisovellusten käyttöä myös jatkossa. (Hakkarainen 2021.)

Vaikka pankkipalveluita hoidetaan enenevässä määrin verkossa, arvostaa moni silti pankkikontto-reissa tapahtuvaa henkilökohtaista palvelua. Oma Säästöpankin toimitusjohtaja Pasi Sydänlammi toteaa Ylen haastattelussa, että heidän lähtökohtanaan on asiakkaan mahdollisuus valita digitaalisen ja henkilökohtaisen palvelun välillä. Sydänlammi toteaa, että edelleen useimmat ihmiset toivovat kasvokkaista vuorovaikutusta elämänsä merkittävässä hankinnoissa, ja tämä koskee myös yrityssektoria. (Vuorela, Tekoniemi 28.1.2021.)

## 6 Johtopäätökset

Tutkimuksessa selvitettiin kuinka digitalisaatio ja uudet finanssiteknologiaan pohjautuvat yritykset ovat vaikuttaneet kilpailuun pankki- ja finanssialalla. Digitalisaatio on tuonut markkinoille uudenlaisia kilpailijoita, jotka hyödyntävät teknologiaa entistä tehokkaammin.

Perinteisten pankkien on vastattava kilpailuun ottamalla käyttöön uusia teknologioita ja parantamalla tehokkuuttaan. FinTech-yritykset keskittyvät usein parempaan käyttäjäkokemukseen ja helpokäyttöisiin palveluihin. Perinteisten pankkien tulee vastata kilpailuun investoimalla digitaalisiin palveluihin, jotta ne voivat palvella asiakkaiden tarpeita esimerkiksi helpokäyttöisillä mobiili- ja verkkopankkipalveluilla.

Pankkien yhteistyö FinTech-yritysten kanssa on avainasemassa tulevaisuudessa. Monet pankit ovatkin jo aloittaneet yhteistyön FinTech-yritysten kanssa sen sijaan, että kilpailisivat suoraan niitä vastaan. Perinteisten pankkien ja FinTech-yritysten yhteistyötä pyritään edistämään uusilla pankkialan sääntelyillä, kuten Euroopan komission Digital Finance- ja Open Finance-hankkeilla ja PSD2-direktiivillä.

Yhteistyö perinteisten pankkien ja FinTech-yritysten välillä tarjoaa molemmille osapuolille lukuisia etuja. Perinteiset pankit voivat hyötyä FinTech-yritysten jo olemassa olevista teknologisista ratkaisuista, mikä mahdollistaa kustannustehokkuuden lisäämisen verrattuna siihen, että ne rakentaisivat kaiken itse. Tämä voi johtaa merkittäviin säästöihin investointikuluissa.

Yhteistyön myötä perinteiset pankit voivat myös tarjota asiakkailleen innovatiivisia ja parannettuja palveluita, kuten kehittyneempiä mobiilisovelluksia, monipuolisempia sijoituspalveluita ja edistyneempiä maksuratkaisuja. Perinteisten pankkien vahva asema ja laaja asiakaspohja antavat mahdollisuuden tuoda FinTech-yritysten kehittämiä ratkaisuja suuremman yleisön saataville. Tämä voi edistää uusien markkinoiden avaamista ja lisätä perinteisten pankkien kilpailukykyä.

Toisaalta FinTech-yritykset hyötyvät yhteistyöstä perinteisten pankkien kanssa saaden lisää uskottavuutta ja luottamusta asiakkaiden keskuudessa. Perinteisten pankkien vakiintunut maine ja vahva asiakaspohja voivat auttaa FinTech-yrityksiä laajentumaan nopeasti ja saavuttamaan laajan asiakaskunnan. Tämä puolestaan avaa mahdollisuuksia päästä kiinni suurempiin markkinoihin ja kasvattaa liiketoimintaa merkittävästi.

Yhteistyöllä perinteisten pankkien ja FinTech-yritysten välillä syntyy synergiaa, joka edistää molempien osapuolten menestystä nykyaikaisessa finanssialan maisemassa.

Perinteisten pankkien uusien kilpailijoiden tarjoamat palvelut kohdistuvat usein niille liiketoiminta-alueille, jotka tuottavat pankeille eniten palvelumaksuja. Vaikka nämä finanssiteknologiaan pohjautuvat kilpailevat yritykset eivät onnistuisikaan viemään merkittävää markkinaosuutta perinteisiltä pankeilta, pakottavat ne kuitenkin pankkeja alentamaan hintoja näiltä tuottoisilta liiketoiminnan alueilta. (Manninen & Koskinen, 2019.)

Pankkien aikaisempi etulyöntiasema muihin yrityksiin nähden perustui laajaan tietoon, jota niillä oli asiakkaistaan, mahdollistaen ajankohtaisen datan keräämisen. Kuitenkin nykypäivänä pankkien kilpailuetu tässä suhteessa on heikentynyt. Suuret teknologiayritykset voivat jopa arvioida asiakkaidensa taloudellista luotettavuutta ja pankkikelpoisuutta paremmin kuin perinteiset pankit, hyödyntäen tehokkaasti tekoälyä ja kehittyneitä data-analytiikkamenetelmiä.

Tämä kehitys altistaa perinteiset pankit entistä kovemmalle kilpailulle, kun suuret teknologiayritykset laajentavat toimintaansa pankki- ja finanssialalle. Pankkien on nyt tärkeää mukautua tähän muutuvaan kilpailuympäristöön ja harkita strategisia liittoutumisia sekä teknologian tehokasta hyödyntämistä. Vaikka pankeilla on vahva asiakaspohja, niiden on keskityttävä innovaatioon ja datan älykkääseen käyttöön vastatakseen suurten teknologiayritysten haasteisiin.

Datan tehokkaan hyödyntämisen rooli kasvaa entisestään, kun tarkastellaan niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat pankkialan kilpailuun. Digitalisoitumisen myötä suuri osa kulutuksesta ja taloudellisista toiminnoista siirtyy digitaaliseen muotoon, korostaen datan merkitystä avainasemassa olevana tekijänä pankkialalla. Datan tehokas käyttö mahdollistaa palveluiden jatkuvan parantamisen ja tukee tehokkaampaa tuotekehitystä, mikä on olennaista kilpailukyvyn ylläpitämiseksi.

Eryyisesti suurilla teknologiayhtiöillä, joilla on laaja globaali käyttäjäkunta ja suosittu alusta tai palvelut, on merkittävä rooli tässä murroksessa. Ne voivat integroida rahoituspalvelut kustannustehokkaasti osaksi omaa alustansa, tarjoten asiakkaille entistä monipuolisempia vaihtoehtoja. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat voivat valita perinteisen pankin tarjoamien palveluiden lisäksi esimerkiksi puhelinvalmistajansa tarjoamat pankkipalvelut, luoden näin kilpailua ja monipuolisuutta palveluntarjonnassa. Datan optimaalinen hyödyntäminen mahdollistaa tämän saumattoman integraation, joka palvelee asiakkaiden muuttuvia tarpeita ja odotuksia.

Pankkipalveluiden käyttö digitaalisissa kanavissa on lisääntynyt vuosikymmenten ajan ja koronapandemia vauhditti tätä muutosta entisestään. Konttoripohjaisesta pankkitoiminnasta on siirrytty nopeasti verkkopalveluihin ja Euroopan pankkisektorilla digitaalisten käyttäjien määrä kasvoi merkittävästi pandemian alkumetreistä lähtien.

Vaikka pankkipalvelut hoidetaankin yhä enemmän verkossa, on pankeilla myös asiakkaita, jotka arvostavat edelleen henkilökohtaista palvelua pankkikonttoreissa. Pankkisektorilla vallitsee

kuitenkin ymmärrys siitä, että asiakkaiden tulee saada valita digitaalisen ja henkilökohtaisen palvelun välillä. Osa asiakkaista aikoo jatkaa digitaalisten pankkipalvelujen käyttöä myös pandemian jälkeen, kertoen tyytyväisyydestään helppokäyttöisiin verkkopalveluihin.

## Lähteet

Alhonsuo, S., Nisén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Finanssi- ja vakuutus kustannus Oy. Helsinki.

Casu, B., Girardone, C. & Molyneux, P. 2006. Introduction to banking. 2006:10. Pearson education. Harlow. Luettavissa: <https://iife.edu.vn/wp-content/uploads/2020/05/introduction-to-banking.pdf>. Luettu: 13.11.2023.

Danmarks Nationalbank. 2022. Denmark is among the most digitalised countries when it comes to payments. Luettavissa: <https://www.nationalbanken.dk/media/mujcrjnf/analysis-nr-2-denmark-is-among-the-most-digitalised-countries-when-it-comes-to-payments.pdf#search=denmark%20among%20digitalised>. Luettu: 1.12.2023.

Doerr, S. Frost, J. Gambacorta, L. Shreeti, V. 2023. Big techs in finance. BIS Working Papers. Luettavissa: <https://www.bis.org/publ/work1129.pdf>. Luettu: 1.12.2023.

European Commission 2020. Digital finance package. Luettavissa: [https://finance.ec.europa.eu/publications/digital-finance-package\\_en](https://finance.ec.europa.eu/publications/digital-finance-package_en). Luettu: 22.11.2023.

European Insurance and Occupational Pensions Authority. Open insurance. Luettavissa: [https://www.eiopa.europa.eu/browse/digitalisation-and-financial-innovation/open-insurance\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/browse/digitalisation-and-financial-innovation/open-insurance_en). Luettu: 20.11.2023.

EY 2017. Unleashing the potential of FinTech in banking. Luettavissa: [https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en\\_gl/topics/banking-and-capital-markets/ey-unleashing-the-potential-of-fin-tech-in-banking.pdf](https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/banking-and-capital-markets/ey-unleashing-the-potential-of-fin-tech-in-banking.pdf). Luettu: 28.11.2023.

Fernandez, S. Jenkins, P. Vieira, B. 2020. Europe's digital migration during COVID-19: Getting past the broad trends and averages. McKinsey Digital. Luettavissa: <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/europes-digital-migration-during-covid-19-getting-past-the-broad-trends-and-averages>. Luettu: 2.12.2023.

Finanssiala ry. s.a. FinTech. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/fintech.html>. Luettu: 10.11.2023.

Finanssivalvonta 2023a. Fivan selvitykset peruspankkipalveluista. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/pankkipalvelut/peruspankkipalvelut/fivan-selvitykset-peruspankkipalveluista/> Luettu: 11.11.2023.

- Finanssivalvonta 2023b. PSD2. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>. Luettu: 13.11.2023
- Frost, J., L. Gambacorta, Y.L. Huang, H.S. Shin, and P. Zbinden. 2019. Big tech and the changing structure of financial intermediation. 2019:779. BIS Working Papers. Luettavissa: <https://www.bis.org/publ/work779.pdf>. Luettu: 2.12.2023.
- Goldstein, I., Jiang, W., & Karolyi, G. A. s.a. To FinTech and Beyond. Luettavissa: <https://doi.org/10.1093/rfs/hhz025>. Luettu: 8.10.2023.
- Hakkarainen, P. 2021. Digitalisation in European banking: no time like the present. European Central Bank. Frankfurt am Main. Luettavissa: <https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/speeches/date/2021/html/ssm.sp211123~1c187cbd67.en.html>. Luettu: 30.11.2023.
- Kangasniemi, T. 28.10.2020. Näin suomalainen verkkopankki syntyi 1978 ensimmäisenä koko maailmassa – muistatko vielä Telesypin ja puhelinpankin? Tekniikka & Talous. Luettavissa: <https://www.tekniikkatalous-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/uutiset/nain-suomalainen-verkkopankki-syntyi-1978-ensimmaisena-koko-maailmassa-muistatko-viela-telesypin-ja-puhelinpankin/5a575ac1-bb11-4a47-94f8-c06a23f69cbd>. Luettu: 22.11.2023.
- Kettunen, J. 2022. Raportti pankkisääntelystä: Sääntely lisääntyy edelleen, mutta määrä ei korvaa laatua. Finanssiala. Helsinki. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2022/06/Raportti-pankkisaantelysta-22062022.pdf>. Luettu: 14.11.2023
- Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. Hansaprint Oy. Vantaa.
- Lautenschläger, S. 2017. Digital native? Fintechs and the future of banking. European Central Bank - Banking Supervision. Luettavissa: [https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/speeches/date/2017/html/se170327\\_1.en.html](https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/speeches/date/2017/html/se170327_1.en.html) Luettu: 24.11.2023.
- Manninen, O., Koskinen, K. 9.5.2019. Digitalisaation vaikutus pankkien kannattavuuteen. Euro & Talous. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/digitalisaation-vaikutus-pankkien-kannattavuuteen/>. Luettu: 27.11.2023.
- Mishkin, F. S. 2009. The Economics of Money, Banking and Financial Markets. Lontoo: Pearson
- Niyo 2020. How does a Neobank work. Luettavissa: <https://goniyo.com/blog/how-does-a-neo-bank-work/>. Luettu: 14.11.2023.

- Nordea Bank Oyj. 2017. Uusi Nordea Ventures investoi fintech-yrityksiin. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/media/2017-11-29/uusi-nordea-ventures-investoi-fintech-yrityksiin>. Luettu: 30.11.2023.
- Rehn, O. 2018. Raha digiaikana. Euro & Talous. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2018/raha-digiaikana/>. Luettu: 12.11.2023.
- Schreck, J. & Sintonen, M. 24.5.2022. Mobiilimaksaminen yleistyy Suomessa ennätysvauhdilla – silti ero muihin Pohjoismaihin on huomattava. Euro & Talous. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2022/artikkelit/mobiilimaksaminen-yleistyy-suomessa-ennatysvauhdilla-silti-ero-muihin-pohjoismaihin-on-huomattava/>. Luettu: 26.11.2023.
- Statista. 2021. Number of customer accounts at selected digital challenger banks worldwide in 2021. Luettavissa: <https://www.statista.com/statistics/786990/number-of-accounts-at-select-neo-banks-worldwide/>. Luettu: 2.12.2023.
- The Asian Banker. 2022. WeBank gains the largest digital banking customer base worldwide. Luettavissa: <https://www.theasianbanker.com/updates-and-articles/webank-gains-the-largest-digital-banking-customer-base-worldwide>. Luettu: 2.12.2023.
- Toit, G., Glusac, N., Cuthell, K., Goossens, C., Gooyer, C. 2023. Customer Behavior and Loyalty in Banking: Global Edition 2023. Bain & Company. Luettavissa: <https://www.bain.com/insights/customer-behavior-and-loyalty-in-banking-global-edition-2023/>. Luettu: 14.11.2023.
- Trelewicx, J. Q. 2017. Big Data and Big Money: The Role of Data in the Financial Sector. IEEE. Luettavissa: <https://ieeexplore-ieee-org.ezproxy.haaga-helia.fi/stamp/stamp.jsp?tp=&number=7945155>. Luettu: 15.11.2023.
- Vasiljeva, T., & Lukanova, K. 2016. Commercial Banks and Fintech Companies in the Digital Transformation: Challenges for the Future. Journal of Business Management.
- Vuorela, B. Tekoniemi, S. 28.1.2021. Kivijalkapankkien määrä puolittui Suomessa 2000-luvulla – Finanssivalvonta: Jos tahti kiihtyy, voidaan tarvita tarkempaa lainsäädäntöä. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-11760096>. Luettu: 22.11.2023.
- Walden, S., Strohm, M. 24.6.2021. What Is A Neobank? Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/advisor/banking/what-is-a-neobank/>. Luettu: 14.11.2023.