

Oleg Petrov

DIGITALISAATION VAIKUTUS PANKKITOIMINTAAN

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutus

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Oleg Petrov	Tradenomi	Helmikuu 2018
Opinnäytetyön nimi		36 sivua 1 liitesivu
Digitalisaation vaikutus pankkitoimintaan		
Toimeksiantaja		
Danske Bank Oyj		
Ohjaaja		
Lehtori Jarmo Kulhelm		
Tiivistelmä		
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee digitalisaation vaikutusta pankkitoimintaan. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka digitalisaatio on vaikuttanut pankkityöntekijöiden työtehtäviin ja kuinka asiakkaiden pankkiasiointi on muuttunut, minkälaisia hyötyjä ja haittoja digitalisaatio aiheuttaa pankkitoiminnassa sekä minkälaisia uusia palveluita digitalisaatio on tuonut tullessaan. Digitalisaation vaikutus koskee koko yhteiskuntaa, sen yksittäisiä henkilöitä ja yrityksiä.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Tutkimuksen teoreettinen osa koostuu yleisesti digitalisaatiosta, sen hyödyistä ja haitoista, pankkipalveluista, maksumenetelmistä ja pankkitoiminnasta.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin primäärisiä ja sekundäärisiä tiedonkeruumenetelmiä. Primäärisessä tiedonkeruumenetelmässä käytettiin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Haastateltaviksi valittiin viisi Danske Bankin pankin työntekijää, jotka toimivat eri tehtävissä pankkialalla. Haastattelun tärkeimmät teemat olivat digitalisaatio, palveluiden sähköistyminen ja pankkityöntekijöiden mielipiteet. Sekundäärisenä tiedonkeruumenetelmänä käytettiin erilaisia verkkosivuja ja dokumentteja.</p> <p>Haastattelussa selvisi, että monet pankkipalvelut ovat modernisoituneet ja siirtyneet verkkoon, mikä on helpottanut asiakkaita ja pankin työntekijöitä. Uusia palveluita on tullut paljon. Pankin työntekijöiden pitää olla kehityksessä mukana ja oppia uutta. Lisäksi heidän pitää osata itse käyttää sovelluksia, jotta he pystyvät neuvomaan niitä asiakkaille.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, kuinka digitalisaatio on vaikuttanut ihmistyön määrään. Se on vähentynyt huomattavasti. Digitalisaation takia koneet voivat korvata ison osan ihmistyötä. Tämä on aiheuttanut työntekijöiden vähenemistä, myös pankkialalla.</p> <p>Suomalaiset pankit ovat digitalisaation hyödyntämisessä edelläkävijöitä. Pankeilla on hyvä osaamistaso, ja ne ovat valmiit teknologiseen kehittymiseen. Iso osa pankkiasioden hoidosta tapahtuu sähköisten- ja mobiilipalveluiden kautta.</p>		
Asiasanat		
digitalisaatio, pankkiala, pankkipalvelut, teknologinen kehitys, pankkisovellukset		

Author (authors)	Degree	Time
Oleg Petrov	Bachelor of Business Administration	February 2018
Thesis title		
The effects of digitalisation on bank		36 pages 1 pages of appendices
Commissioned by		
Danske Bank Plc		
Supervisor		
Jarmo Kulhelm		
Abstract		
<p>This thesis dealt with the effects of digitalisation on banking. The goal of this thesis was to find out, how digitalisation has affected the workflow of the bank personnel, and how it has changed client experience of the service. It was also considering the benefits and disadvantages digitalisation offered to the banking industry. The new services digitalisation has brought in and its effects on society, individuals and enterprises was discussed as well.</p>		
<p>In this thesis qualitative research method was used. The theoretical part of the research consisted mainly of description of digitalisation in general, its advantages and disadvantages, banking services, methods of payments and general banking.</p>		
<p>Primary and secondary data were collected for the purpose of the research. The primary data was collected by half structured theme interview. Five employees with different tasks in the banking services of Danske Bank were interviewed. The main issues in the interviews were digitalisation, services moving to the Internet and opinions of bank employees. The secondary data was collected from different websites and documents.</p>		
<p>During the interview it became clear that most of the banking services were modernized and transferred over to the web, which has eased the bank transactions for the clients and reduced employee workload. Many new services were created during this time. Bank employees must make progress and be open to learning new skills. They must know how to use applications themselves so they can teach and advise the clients as well.</p>		
<p>Research has found out that digitalisation has affected the need for human labor. It has reduced workload significantly. Due to the digitalisation, machines replaced large amount of the workforce. Same has happened in the banking sector.</p>		
<p>Finnish banks are forerunners in utilising digitalisation. Banks have competent workforce and skills. They are ready for technological advance. Significant part of the bank transactions happens through digital- and mobile applications.</p>		
Keywords		
digitalisation, banking sector, banking services, technological advance, banking applications		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	7
3	DIGITALISAATIO.....	8
3.1	Digitalisaation hyödyt ja haitat.....	9
3.2	Digitalisaation historia.....	11
4	PANKKIPALVELUT YLEISESTI.....	11
4.1	Pankkien tehtävät.....	11
4.2	Pankkien kehittyminen Suomessa.....	12
4.3	Palveluiden ja maksutapojen digitalisaatio.....	13
4.3.1	Lähimaksaminen.....	14
4.3.2	Käteisen ja maksukorttien käyttö.....	15
4.3.3	Tiedonsiirto ja puhelinpalvelut.....	16
4.3.4	Verkkopankki ja verkkomaksu.....	17
5	DANSKE BANKIN MAKSUMENETELMÄT.....	19
5.1	Mobiilipankki.....	19
5.2	Verkkopankki.....	20
5.3	MobilePay.....	20
5.4	Verkkotapaaminen.....	21
6	HAASTATTELUT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	23
6.1	Taustatiedot, koulutus ja työvuodet.....	23
6.2	Miten digitalisaatio on vaikuttanut työtehtävissä 5 vuoden aikana.....	23
6.3	Mitä tulevaisuudessa pankkityöntekijältä vaaditaan.....	24
6.4	Mielipiteet digitalisaatiosta.....	25
6.5	Käteisen rahan tulevaisuus.....	26
6.6	Pankkikonttoreiden tulevaisuus.....	27
6.7	Asiakkaiden palaute kasvaneesta digitalisaatiosta.....	29
6.8	Tulevaisuuden näkymät pankkialalla.....	29

7	TULOKSET	30
8	PÄÄTELMÄT	32
	LÄHTEET	34
	LIITTEET	1

Liite 1. Haastattelujen kysymykset.

1 JOHDANTO

Olen työskennellyt Danske Bankin Kouvolan konttorissa työharjoittelijana kolme kuukautta. Työharjoittelun aikana huomasin, millä tavalla jatkuva teknologian kehittyminen muuttaa ja on muuttanut pankkipalveluita ja käytäntöjä. Esimerkiksi työharjoitteluni aikana koettiin suuria muutoksia, kun kassapalvelut lopetettiin toimipisteessäni, mikä aiheutti muutoksia työntekijöiden ja asiakkaiden toimintaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, millä tavalla digitalisaatio on vaikuttanut pankkipalveluihin, asiointiin ja tapoihin, joilla pankit toimivat. Työssäni myös selvitetään, minkälaisia hyötyjä ja haittoja digitalisointi aiheuttaa pankkitoiminnassa ja minkälaisia uusia palveluita digitalisaatio on tuonut tullessaan. Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella pankkiasioinnin ja asiakaspalvelun muutoksia digitalisaation johdosta.

Johdannossa kuvataan aiheen valintaa. Seuraavana selvitetään tarkoitus työlle, sen tavoitteet ja esitellään toimeksiantajayritys. Käsittelen digitalisaatiota yleisesti sekä sen vaikutusta Suomeen ja pankkiasointiin. Kerron myös digitalisaation hyödyistä ja sen aiheuttamista haitoista sekä digitalisaation historiasta lyhyesti. Näiden asioiden jälkeen siirrytään pankkipalveluiden toimintaan eli siihen, mitä pankeissa tehdään ja miten suomalainen pankkijärjestelmä on kehittynyt. Siirtyminen tapahtuu palveluiden digitalisointiin eli palveluiden muuttumiseen verkkoon, minkä jälkeen käsitellään erilaisia maksumenetelmiä ja sovelluksia, jotka ovat tulleet digitalisaation myötä, kuten verkkopankit, mobiilipankki ja MobilePay. Käsittelyssä on myös sähköinen asiakaspalveluetäpaaminen. Näiden asioiden jälkeen esitetään haastattelut ja tutkimuskysymykset ja viimeiseksi käsitellään yhteenveto.

Tutkimus toteutetaan noudattaen kvalitatiivista tutkimusmenetelmää eli laadullista menetelmää. Laadullisella tutkimuksella käsitellään lähinnä prosesseja, johon määrällisen tutkimuksen tilastollisilla analyyseillä on melkein mahdollonta syventyä eri prosessien ja ilmiöiden monimuotoisuuksien vuoksi. (Kananen 2014, 19.)

Käytän opinnäytetyössä primäärisiä ja sekundäärisiä tiedonkeruumenetelmiä. Kaikkia aineistoja, jotka ovat kirjallisessa muodossa, voidaan käyttää tiedonkeruulähteinä laadullisessa tutkimuksessa. Kaikkea aineistoa, joka on jollain tavoin hyödyllinen tutkimuksen kannalta, voidaan käyttää tutkimusongelman ratkaisussa. Aineistona voivat olla primääriset (haastattelut, kyselyt) ja sekundääriset (erilaiset dokumentit kuten muistiinpanot, sähköpostit ja verkkosivut) tiedonkeruumenetelmät. (Kananen 2014, 90.)

Päädyin suorittamaan puolistrukturoidun teemahaastattelun, sillä esitän samanlaiset kysymykset samassa järjestyksessä jokaiselle haastateltavalle henkilölle (KvaliMOTV s.a.). Teemahaastattelu on laadullisen tutkimuksen yksi useimmin käytössä olevista tiedonkeruumenetelmistä. Teemahaastattelun käyttö on silloin suotavaa, kun tuntemus ilmiöstä puuttuu ja siihen halutaan tutustua sekä ymmärtää asiaa. Teemahaastattelun aihe on ”teema”. Teemahaastattelu tulee suorittaa fyysisesti samassa paikassa haastateltavan henkilön kanssa. Haastattelussa keskustellaan, ja keskustelulla tutkija pyrkii ymmärtämään ilmiötä haastateltavan avulla. (Kananen 2014, 76.)

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Danske Bank aloitti toimintansa vuodesta 1871 Tanskassa. Danske Bank -konserni on yksi Pohjois-Euroopan isoimmista pankkialan toimijoista. Konsernissa työskentelee yhteensä noin 19000 pankkialan ammattilaista. Danske Bank tarjoaa asiakkailleen pankkipalveluita, säästämistä, sijoittamista, vakuutuksia, kiinteistövälityksen ja omaisuudenhoidon palveluita. Konsernilla on noin 3,8 miljoona henkilöasiakasta. Pankki tarjoaa palveluita myös yrityksille ja yhteisöasiakkaille. (Danske Bank 2017e.)

Danske Bank -konserni toimii 15 eri maassa: Suomessa, Tanskassa, Ruotsissa, Norjassa, Virossa, Latviassa, Liettuassa, Irlannissa, Pohjois-Irlannissa, Iso-Britanniassa, Saksassa, Puolassa, Luxemburgissa ja Venäjällä (Danske Bank 2017e).

Suomessa Danske Bank aloitti toimintansa vuonna 1887 nimellä Postisäästöpankki. Pankki otti vastaan pankkitalletuksia postikonttoreissa. Postisäästö-

pankki muuttui vuonna 1970 Postipankiksi. Postipankista tuli vuonna 1988 valtion omistama osakeyhtiö ja täyden palvelun pankki. Vuonna 1997 syntyi uusi yhtiö Postipankista ja Suomen Vientiluotosta, joka nimettiin Leonia-konserniksi. Suomen valtio ja Vakuutusyhtiö Sammon omistajat päättivät yhdistää Sammon ja Leonian uudeksi finanssikonserniksi vuonna 1999, jolloin päättyi yhteistyö Postin kanssa vuonna 2000. Myöhemmin samana vuonna Sampo ja Leonia yhdistyivät. Vuodesta 2001 pankki alkoi käyttää nimeä Sampo Pankki. Marraskuussa 2006 tanskalainen Danske Bank A/S ilmoitti ostavansa Sampo Pankin Sampo Oyj:ltä. Yhdistymisen jälkeen Sampo Pankki oli Suomen kolmanneksi suurin pankki, ja Danske Bank -konserni oli yksi Pohjois-Euroopan suurimmista pankkiryhmistä. Vuonna 2012 nimi Sampo Pankki muuttui Danske Bankiksi. (Danske Bank 2017f.)

3 DIGITALISAATIO

Digitalisaatiolla ei ole varsinaista määritelmää, vaan sitä pyritään kuvaamaan erilaisten esimerkkien avulla. Vuosina 2012–2014 digitalisaatio kiihtyi Suomessa pienelektroniikan kehityksen kasvaessa, eli kyse on esineiden, asioiden tai prosessien digitalisoitumisesta kokonaan tai osittain. Siitä alettiin puhua jo 1990-luvun alussa. Liiketoimintaprosesseja digitalisoidaan myös. Hyvä esimerkki digitalisoinnista on paperihakemuksien korvaaminen sähköisillä verkkopalveluilla. Silloin käsittelyprosessi voi tapahtua jopa automaattisesti. (Ilmarinen & Koskela 2015, 21–22.)

Digitalisaatio koskee kaikkia, ja siitä on hyötyä asiakkaille sekä yrityksille. Sen myötä ihmisten tapa hankkia tietoa, hoitaa asioitaan, ostaa tai kuluttaa palveluja on muuttunut. Digitalisaatio näyttäytyy useasti verkkokauppoina, mobiilisovelluksina, verkkosivustoina ja asiointipalveluina. Sen ydin on muutos ja uudistuminen. Digitalisaatio mahdollistaa yrityksille ja asiakkaille uudenlaisia mahdollisuuksia, palveluita ja liiketoimintamalleja. (Ilmarinen & Koskela 2015, 9, 14–16.)

Digitalisaation avulla yritykset ovat saaneet enemmän asiakkaita, sillä palvelut toimivat nopeammin, laadukkaammin ja tehokkaammin. Se taas vaatii yrityksiltä määrätietoista tekemistä, toimintamallien uudistamista, panostusta johta-

misessa ja tehtävien organisoitumisessa. Yrityksellä on kaksi vaihtoehtoa suhtautua muutokseen: joko hyödyntää digitalisaatiota ja sen tarjoamia mahdollisuuksia, jolloin yrityksellä on kilpailuetu, tai olla tarttumatta digitalisaatioon ja sen tarjoamiin etuihin, jolloin digitalisaatio on yritykselle kilpailukyvyn este. On olemassa aktiivista tai passiivista digitalisaatiota yksittäisessä yrityksessä. Kun yritys sopeutuu toimintaympäristön muutokseen, puhutaan passiivisesta digitalisaatiosta. Aktiivisessa taas yritys hyödyntää digitalisuutta ja muuttaa toimintamallejaan itse. Digitalisaation avulla yritykset voivat parantaa asiakokemusta ja laatua, karsia kuluja sekä nopeuttaa kasvuaan. (Ilmarinen & Koskela 2015, 9, 14, 25, 31.)

Suomalaisten verkkopankkiasiointi alkoi hyvin varhain, sillä Suomi oli ensimmäisten maiden joukossa, jotka tarjosivat verkkopankkipalveluita. Pankkien tarjoamasta internetpalvelusta on tullut monille asiakkaille ja yrityksille arkipäivää. (Ilmarinen & Koskela 2015, 35.)

Yhteiskuntaa Suomessa muokataan parhaillaan uudelleen ja suuret muutokset ovat käynnissä. Digitalisaatio haastaa luomaan toimintatavat uudelleen ja muotoilemaan niitä joustavammiksi ja toimivammiksi. Suomi on yksi nyky maailman kärkimaista sähköisissä palveluissa. Digiosaaminen on tutkitusti suomalaisilla muihin EU-maihin verrattuna paras. Suomi on myös yksi sähköisen hallinnon ja digitalisaation edelläkävijöistä. (Valtiovarainministeriö s.a.)

Suomi oli ensimmäisten maiden joukossa, jotka käyttivät internetiä. Verkossa maksamisesta tuli nopeasti suosittua ja se lisäsi asiakkaiden luottamusta verkkopalveluihin. Suomalaisissa suuryrityksissä digitalisaatio on kehittynyt kaikista pisimmälle. Tulevaisuudessa Suomesta tulee katoamaan työpaikkoja tekniikan kehityksen myötä. (Lahti & Salminen 2014, 28–30.)

3.1 Digitalisaation hyödyt ja haitat

Digitalisaatio auttaa yrityksiä ja asiakkaita säästämään rahaa ja aikaa, sillä ihmistyötä voivat korvata automatisoidut koneet. Esimerkiksi pankin verkkotaapaamisessa asiakkaan ei tarvitse tulla pankkiin neuvottelemaan pankkilainasta, vaan se hoituu verkossa pankkivirkailijan ohjeistaessa toimistolta käsin.

Toinen esimerkki on, että pankkiasiakkaan ei välttämättä tarvitse olla Suomessa hoitaakseen pankkiasioitaan, vaan ne hoituvat verkkopankissa tai mobiilipankissa. Digitalisaation avulla työntekijöiden virheet vähenevät muun muassa laskuissa. Koneiden toiminta on tarkkaa, ihmisillä on taas suurempi riski tehdä virheen huolimattomuudesta. Syntyy uusia palveluja, ammatteja, työpaikkoja ja tuotteita, joita ei olisi ollut ilman digitalisaatiota. (Citydevlabs 2016.)

Digitaalisuus on ekologisempaa kuin paperiset prosessit. Sähköisellä asiointilla säästetään luontoa ja vähennetään hiilidioksidipäästöjä. Paperinkulutusta ja liikkumista on vähemmän. Esimerkiksi ei tarvitse tuhlata paperia lomakkeisiin ja hakemuksiin, kun voi lähettää suoraan suojatun verkon kautta. Se taas vähentää hiilidioksidipäästöjä. Digitalisaation myötä resurssien ja tilojen tarve on pienentynyt. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

Suurin osa yrityksistä, jotka ovat digitalisoineet yrityksensä, ovat saavuttaneet huomattavia parannuksia toiminnassaan. Asiakkaiden käyttämät sovellukset ehkäisevät mahdollisia virheitä ja tekevät tiedon etsimisestä sekä tapahtumien tallennuksesta entistä helpompaa. Nykypäivänä informaation, aineiston siirtäminen ja varastointi on nopeaa. Digitalisaation avulla yritykset voivat toimia nopeammin kilpailuympäristössä. Ihmisillä on mahdollisuus hakea tietoa verkosta, milloin ja missä vain he haluavat. Digitalisointi auttaa yrityksiä ja asiakkaita kontrolloimaan asioitaan. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

Digitalisaatiolla on myös haittapuolia. Yksi haitoista on tietotekninen turvallisuus. Siihen kuuluvat ne toimenpiteet, joiden tehtävänä on estää pankkeihin kohdistuvat rikokset tietoverkoissa tai tietoverkkojen avulla. Tietoteknisen turvallisuuden keskiosana on pankkien ja asiakkaan yhteisten tietoyhteyksien turvallisuuden kehittyminen ja parantaminen. (Kontkanen 2015, 74.)

Tietoturvalle on merkitystä verkko- ja mobiilipankeille, sillä ne sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja, jotka joutuvat helposti väärinkäytön kohteeksi, kuten esimerkiksi pankkikorttien numeroita. Riskinä voi olla myös salasanojen unohtaminen, koska salasanoja tarvitaan nykyisin lukuisia. Matkatoimistojen määrä on vähentynyt, sillä verkosta asiakas voi tilata tai varata matkan. Samanlainen tilanne on pankeilla, päivittäispalvelua on digitalisaatiosta johtuen

vähemmän. Vanhemmalle ikäpolvelle on usein hankalaa pysyä mukana jatkuvassa teknologian kehityksessä. (Citydevlabs 2016.)

3.2 Digitalisaation historia

Digitalisoitumisen taustalla ovat tehokuuden kasvaminen ja teknologian kehittyminen. Gordon E. Moore päätyi vuonna 1965 siihen, että transistorien määrä lisääntyy halvasti toteutettavissa mikropiireissä. 1990-luvusta alkaen alettiin puhua e-busineksesta eli uudesta taloudesta, silloin ei vielä käytetty digitalisaatio nimitystä. 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa kokeiltiin internetpalveluja, kuten verkkokauppaa. Kotisivut yleistyivät ja niiden myötä syntyivät portaaleita sekä medioita, joista tuli alustoja mainostamiselle. Internetpalveluiden edistymisen myötä hakupalvelut yleistyivät ja kehittyivät. (Ilmarinen & Koskela 2015, 27–29.)

Vasta 2000-luvun alun jälkeen alettiin käyttää digitalisatio-käsitettä. Digitalisaation myötä markkinoinnin toimintalogiikka muuttui. Samalla se koskee myös yrityksiä. 2010-luvusta alkaen arvontuotannon ydin muuttui, sillä laitteiden äly lisääntyi, automaatio ja robotiikka kehittyivät. (Ilmarinen & Koskela 2015, 29.)

4 PANKKIPALVELUT YLEISESTI

Tässä luvussa käytetään enimmäkseen Erkki Kontkasen teosta Pankkitoiminnan käsikirja (2015), koska teos antaa luotettavaa ja ajantasaista tietoa.

4.1 Pankkien tehtävät

Pankkitoiminta keskittyy maksuliikkeeseen, rahoituksen välitykseen, siihen liittyviin palveluihin ja riskienhallintaan. Rahoituksen välitys on pankkitoiminnan ydin. Rahoituksen välitys tapahtuu, kun kotitalouksilla eivät riitä varat esimerkiksi asunnon ostoon. Silloin he joutuvat kääntymään pankin puolelle ja pyytämään lainaa. Yritykset sijoittavat paljon varallisuutta rakenteisiin ja varastoihin, jolloin ne joutuvat koko ajan käyttämään vierasta pääomaa. (Kontkanen 2015, 11.)

Nykymaailman markkinatalouden tehokas ja luotettava edellytys on maksujen välitys. Sen avulla sekä kotimaiset että kansainväliset maksut välittyvät nopeasti ja taloudellisesti. Maksujärjestelmän teknologinen taso on kohonnut merkittävästi, sillä käteisrahalla maksaminen jäi vähäiseksi ja elektroniset tiedonsiirtoyhteydet, automaattit sekä pankki- ja luottokortit yleistyivät. (Kontkanen 2015, 12.)

Riskienhallintapalvelujen tuottaminen on myös yksi pankkien perustehtävistä. Sen tärkeimmät asemat ovat riskien ehkäiseminen ja hajautuminen sekä suojautuminen valuuttakurssi- ja korkoriskeiltä. (Kontkanen 2015, 12.)

Nykypäivän rahoituspalvelut ovat laajat ja monipuoliset. Niihin ovat vaikuttaneet muun muassa digitalisaatio, kansainvälistyminen ja varallisuuden lisääntyminen. Yksityisasiakkaiden palvelujen käytön suosio on kasvanut yritysten keskuudessa viime vuosina. (Kontkanen 2015, 12.)

4.2 Pankkien kehittyminen Suomessa

Suomessa ensimmäiset säästöpankit perustettiin 1820-luvulla. Turku oli yksi ensimmäisistä kaupungeista, jossa perustettiin keskuspankki jo vuonna 1811. Kiinnitysluottolaitoksista vanhin on vuoden 1860 Suomen Hypoteekkiyhdistys. Suomen Yhdyspankki oli vuonna 1862 Suomen ensimmäinen liikepankki ja 27 vuoden päästä sen kilpailijaksi tuli Kansallis-Osake-Pankki. Vuonna 1887 perustettiin Postisäästöpankki, joka oli valtion omistama. Sen tehtävänä oli ottaa talletuksia vastaan postikonttoreissa. Keskuslainarahasto aloitti toimintansa vuonna 1902, jolloin käynnistyi osuuskassatoiminto. Sen jälkeen osuuskassat alkoivat yleistyä ja myöhemmin, vuonna 1970, perustettiin ensimmäisiä osuuspankkeja. (Kontkanen 2015, 13.)

Pankkikriisin alkamiseen vaikuttivat muun muassa 1980-luvun lopulla ja 1990-luvun alussa valuuttatuotannon riskien toteutuminen ja vakava lama, sekä talouden ylikuumeneminen. Se johti henkilöstön ja pankkikonttoreiden supistumiseen. Kriisin vaikutukset näkyivät myös myöhemmin. Vuonna 1993 Suomen säästöpankki, joka on syntynyt säästöpankkien yhdistymisestä, myytiin neljälle kilpailijapankille. Vuoden 1995 Kansallis-Osake-Pankin ja Suomen Yhdyspan-

kin fuusio käynnisti seuraavan merkittävän tapahtumasarjan. Fuusiokehityksen myötä Pohjoismaissa alettiin perustaa ensimmäisiä pankkikonserneja. Kolmas tärkeä muutos on pankki- ja vakuutustoimintojen harjoittaminen samassa konsernissa. Viime vuosien muutosprosesseihin ovat yleisesti vaikuttaneet muun muassa kilpailun lisääntyminen, fuusiot ja yhteenliittymät, vakavaraisuusvaatimusten uudistaminen, kehitys tietotekniikassa, kansainvälistyminen, asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutos sekä riskienhallinnan kehittyminen. (Kontkanen 2015, 13.)

Asiakkaiden asiointia pankeissa on muuttanut digitalisaatio. Verkkopankkipalveluja alettiin käyttää yhä useammin, ja niiden kehitys oli nopea. Sen myötä riskejä otettiin huomioon aikaisempaa tarkemmin. (Kontkanen 2015, 14.)

4.3 Palveluiden ja maksutapojen digitalisaatio

Digitalisaatio on vaikuttanut pankkeihin eri tavoin. Suomalaiset pankit ovat kehittäneet tekniikkansa kukin itsenäisesti. 1960-luvun suuri keskustietokone käynnisti ensimmäiset tietojärjestelmät. Niiden avulla saatiin automatisoiduksi monet työvoimaa vaativat prosessit. Tietojärjestelmät olivat toimineet niin, että pankkikonttoreissa saadut tilitapahtumien tositteet välitettiin atk-keskukseen. Tämän jälkeen ne muutettiin muotoon, jota koneet osaavat lukea ja kirjattiin asiakkaiden tileille erätoimintona. (Kontkanen 2015, 70.)

Useimpien pankkien atk-keskukset sijaitsevat pääkaupunkiseudulla. Pankin sisäisen tietoverkon välityksen avulla pankki lähettää informaatiota automaattisiin sekä konttori- ja osastojärjestelmiin. Muihin Suomessa oleviin pankkeihin informaatiota välittyy pankkien välisen tietoverkon avulla. Swift-verkon kautta ulkomaalaiset pankit lähettävät informaatiota keskenään. Erillisverkko on avuksi Suomen Pankille ja muut sidosryhmien järjestelmät toimivat data- ja puhelinverkkojen kautta. (Kontkanen 2015, 69.)

Pankkien nykyiset palvelut eroavat entisistä. Palveluiden sähköistymisen myötä työvoimaa tarvittavia tehtäviä on yhä vähemmän. Pankkiasiakkaiden ei enää tarvitse käydä pankkikonttoreissa, sillä he osaavat hoitaa asioitaan verkossa. Siitä huolimatta konttoreissa tehdään vielä palveluneuvontaa, kassa-

palveluita ja palvelujen myyntiä. Nykyisin pankit edellyttävät asiakaspalvelijoiltaan lisää myyntitaitoa, erityisosaamista ja laaja-alaista palveluneuvonnan hallintaa, sillä pankkien välinen kilpailu on kovaa. Sen vuoksi pankit panostavat työntekijöiden kehittämiseen, kouluttamiseen ja osaamiseen. Henkilöstön on osattava soveltaa osaamistaan eri palveluissa joustavasti. (Kontkanen 2015, 67–68.)

4.3.1 Lähimaksaminen

Lähimaksaminen antaa mahdollisuuden maksaa ostokset ilman tunnusluvun syöttämistä, silloin kun ostoksien hinta on alle 25 euroa. Kun summa ylittää tuon rajan, asiakas joutuu laittamaan PIN-koodin. Joskus myös lähimaksua käyttäessä koodia saatetaan kysyä, jotta voitaisiin varmistaa kortin olevan oikealla omistajalla. Maksu tapahtuu laittamalla kortti lähimaksun logon lähelle. Toiminto on mahdollista saada monille maksukorteille. Lähimaksun tavoitteena on tehdä maksamisesta nopean ja helpottaa sekä asiakkaita, että kaupankassalla toimivia henkilöitä. (Tuttavainen 2017.)

Koska PIN-koodia ei enää tarvitse syöttää niin usein, varkaat eivät pysty jäljittämään sitä. Tämä lisää korttiturvallisuutta. Toisaalta, jos maksukortti häviää eikä sitä lukita, joku voi käyttää sitä vapaasti. Turvallisuussyistä ihmiset ostavat erityisiä rahapusseja, joiden avulla voidaan välttää etälukulaitteilla tehtäviä rikoksia. (Tuttavainen 2017.)



Kuva 4. Lähimaksamisen turvallisuus (Tuttavainen 2017)

Kuvassa 4 näkyy tunnus, josta tunnistetaan lähimaksua tukevat maksupäätteet.

4.3.2 Käteisen ja maksukorttien käyttö

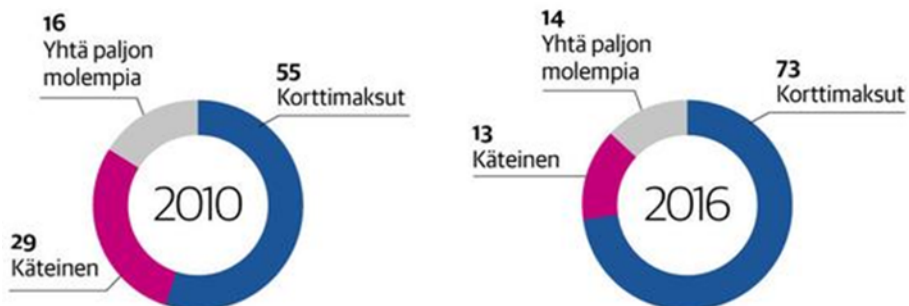
Käteisautomaattien määrä kasvoi nopealla vauhdilla 1980-luvulla ja automaattien määrä oli korkeimmillaan 1990-luvulla. Sähköistymisen myötä käteisten rahojen käyttäminen on vähentynyt, mikä on helpottanut asiakkaita, yrityksiä ja pankkeja. Koska monet pankkiasiakkaat ovat siirtyneet yhä enemmän maksukortteihin, vuoden 2013 lopussa käteisautomaatteja oli jo huomattavasti vähemmän. Maksukortit ovat omistajan nimikirjoitusnäytteellä ja korttinumerolla varustettuja kortteja, jotka ovat tarkoitettuja vain henkilökohtaiseen käyttöön. (Kontkanen 2015, 205–206.)

Verkkopankin käyttämisen myötä laskujenmaksuautomaattien määrä on myös vähentynyt. Nykyisin asiakas voi nostaa käteistä kaupankassalta ja käteisautomaateilta. Konttoreissa on vähentynyt käteisen rahan nostaminen, ja monet pankit eivät enää ota sitä vastaan. (Kontkanen 2015, 217.)

Päivittäistavaraostosten tyypillisin maksutapa

Prosenttia vastaajista

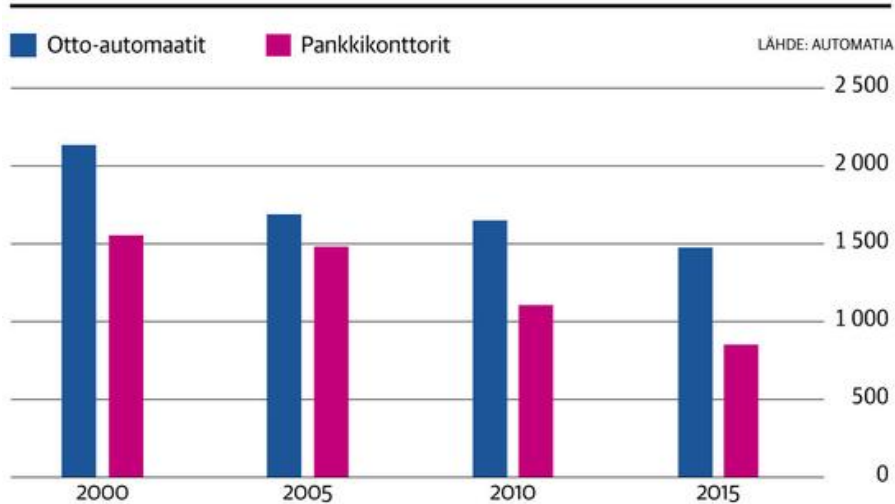
LÄHDE: SUOMEN PANKIN KULUTTAJAKYSELY



Kuva 1. Päivittäistavaraostosten tyypillisin maksutapa (Herrala 2016)

Kuvassa 1 huomataan, kuinka käteisen rahan käyttäminen on vähentynyt kuudessa vuodessa ja kortilla maksaminen on taas lisääntynyt, sillä esimerkiksi kaupassa on helpompaa ja nopeampaa maksaa kortilla. Käteisen ja kortin samanaikainen käyttö on säilynyt melko samana. (Herrala 2016.)

Otto-automaattien ja rahahuollossa toimivien pankkikonttoreiden määrä Suomessa



Kuva 2. Otto-automaattien ja rahahuollossa toimivien pankkikonttoreiden määrä Suomessa (Herrala 2016)

Kuvassa 2 on esitetty, miten 15 vuoden aikana Otto-automaattien sekä pankkikonttoreiden käyttö on vähentynyt. Sillä käteisen käsittely tuo pankeille lisää kustannuksia. Pankit yrittävät välttää käteisen vastaanottamista ja antamista siksi, että se voi vähentää harmaata taloutta. Koska tekniikka on kehittynyt nopealla vauhdilla, iso osa pankkikonttoreiden palveluista on siirtynyt verkkoon. Sen takia konttoreiden määrä on vähentynyt. (Herrala 2016.)

4.3.3 Tiedonsiirto ja puhelinpalvelut

Tiedonsiirtopalvelutkin ovat kehittyneet merkittävästi. Vaikka tiedonsiirtopalvelut toimivat pyyntö-vastaus-periaatteella, pankkiasiakkaan ei välttämättä enää tarvitse käydä pankissa. Tiedonsiirto tapahtuu nykypäivänä niin, että asiakas ennalta tallentaa pankkiin siirrettävät aineistot, siirtopyynnöt ja myös pankista noudettavien aineistojen noutopyynnöt omaan tietojärjestelmäänsä. Kaikki aineistot siirtyvät eteenpäin verkon kautta pankkiasiakkaan haluaman pyyntötiedoston ohjaamana asiakkaan ja pankin tietojärjestelmien välillä siirtoyhteyden avaamisen jälkeen. Seuraavaksi pankki käsittelee aineistot erillisinä eräajoina pankkien maksuliikenneaikalaulujen mukaisesti. (Kontkanen 2015, 203.)

Ennen teknistä kehittymistä monet pankkiasiakkaat käyttivät puhelinpalveluita. Palveluihin sisältyvät muun muassa neuvonta, ajan varaaminen ja henkilökohtaiset palvelut. Nykyisin monet automaattiset puhelinpalvelut ovat siirtyneet verkkopalveluihin. Vastaukset kysymyksiin on helppo saada esimerkiksi verkkopankin kautta. Hyötynä on se, että pankkiasiakkaan enää ei esimerkiksi tarvitse odottaa vuoroaan puhelinjonossa. Vanha sukupolvi käyttää puhelinpalveluita vieläkin. (Kontkanen 2015, 204.)

4.3.4 Verkkopankki ja verkkomaksu

Kaikilla täysi-ikäisillä asiakkailla on pankkitili. Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää sitä puhelimella, maksu- sekä automaattikortilla, internetin avulla, tilisiirto- ja käteisautomaatilla ja lisäksi konttorissa. Pankkitilin avulla asiakas näkee sähköiseltä tiliotteelta oman tilinsä maksutapahtumat. Niitä voi seurata eri tavoin paikasta ja ajasta riippumatta. Maailman kärkipäässä sähköisten pankkipalvelujen käyttäjinä ovat suomalaiset. (Kontkanen 2015, 70–71.)

Pankeilla on lisääntynyt palvelujen saatavuus ja tuotevalikoima internetyhteyksien määrän kasvun ja teknisen kehityksen myötä. Tilisiirtoautomaatien määrä alkoi vähentyä 2000-luvulla, sillä verkkoyhteyksien käyttö lisääntyi. Suurin osa suomalaisista käyttää joko e-laskua tai verkkopankkia maksattaakseen laskunsa. Eniten käytettyjä verkkopalveluja ovat tilitapahtumien seuraaminen ja laskujenmaksupalvelut. Muiden palvelukanavien, kuten esimerkiksi laskunmaksuautomaattien käyttö on vähentynyt verkkopankin suosion takia. Melko vähäistä on ollut maksupalvelukuoren ja suoraveloituksen käyttö laskunmaksuäylänä, varsinkin iäkkäämmille pankinasiakkaille suosittu palvelumuoto. (Kontkanen 2015, 71.)

Verkkomaksu on verkossa tuotteita ja palveluja myytävälle yrityksille turvallinen sähköinen palvelu. Se edellyttää yrityksiltä verkko- ja sähkölaskun vaatimien tietojen muodostamisen kykyä. Silloin kun asiakas on ostanut jotain verkosta ja valitsee seuraavaksi maksutavaksi pankkinsa verkkomaksun, hänet siirretään istunnon aikana suoraan verkkopankkiinsa, jotta hän saisi maksettua ostokset tililtään. Verkkomaksun maksamisen aikana maksajan henkilökohtaiset

pankkitiedot eivät näy kauppiaille ja kukaan ulkopuolinen ei pääse muuttamaan tai lukemaan välitettäviä tietoja. Lisäksi maksun aikana kauppiaan tiedot tarkistetaan erillisen viivakoodin avulla. (Kontkanen 2015, 215–216.)

Paperilaskujen maksamisen sijaan on tullut suosituksi verkkolaskutus. Se on laskujen lähettämistä sähköisessä muodossa maksajalle. Verkon kautta laskua on mahdollista välittää vastaanottajalle turvallisella ja varmalla tavalla. Verkkolaskun käyttämisestä on paljon hyötyä laskuttajalle. Esimerkiksi se säästää laskujen postitus-, tulostus- ja materiaalikuluissa ja myös yritysten omissa prosesseissa taloushallinnossa. Lisäksi verkkolaskun kierrätys, hyväksyminen, tarkastaminen, arkistointi ja kirjanpitoon vieminen on helppoa ja nopeaa. (Kontkanen 2015, 212–213.)

E-lasku tarkoittaa kuluttajille lähetettyä verkkolaskua. Nykypäivänä se on pankkiasiakkailla todella suosittua. E-lasku säästää asiakkaan aikaa, sillä hänen ei tarvitse kirjoittaa itse maksun tietoja. Laskuttaja voi valita ne laskut tai laskuttajat, mitkä pankki voi maksaa automaattisesti eräpäivänä tai voi hyväksyä erikseen jokaisen e-laskun. Halutessaan asiakas voi saada ilmoituksen laskun saapumisesta sähköpostitse tai tekstiviestinä. (Kontkanen 2015, 213.)



Kuva 3. Danske Bankin sähköiset asiointityökalut (Danske Bank s.a. a)

Kuvassa 3 näkyvät erilaiset järjestelmät kuten kannettava tietokone, tabletti ja puhelin. Laiteilla voidaan käyttää esimerkiksi verkkopankki- tai mobiilipankki-sovellusta, näin laskujen maksut hoituvat nopeasti ja helposti.

5 DANSKE BANKIN MAKSUMENETELMÄT

5.1 Mobiilipankki

Danske Bankin mobiilipankki tarjoa asiakkaille helppoa ja nopeata asioiden hoitamista älypuhelimella. Asiakas pystyy seuramaan rahamenoja ja taloustilannetta entistä helpommin. Nykyään voi kirjautua mobiilipankkiin sormijälkintunnistuksella PIN-koodin sijaan. Jos asiakas kadottaa pankkikortin, hän voi halutessa sulkea kortin mobiilipankissa. Siellä voi myös avata kadonneen pankkikortin. Hyvät puolet mobiilipankissa ovat muun muassa päivittäisten raha-asioiden hoitaminen, rahan siirto tililtä toiselle, laskujen hyväksyminen ja maksaminen onnistuvat nopeammin ja ilman turvakorttia sekä paperilaskujen maksaminen viivakoodilla puhelimen kameran avulla. Nämä palvelut voi hoitaa riippumatta paikasta tai ajasta. Mobiilipankissa hoituu uusien sopimuksien allekirjoittaminen ja viimeisempien sopimukseen selaaminen puhelimella. (Danske Bank 2017d.)

Monilla suomalaisilla asiakkailla tai Suomessa toimivilla pankeilla on mobiilipankki käytössä. Mobiilipankki tarkoittaa verkkopankkiohjelmia, joka toimii matkapuhelimella. Pankeilla on erilaiset mobiilipalvelut, ja ne eroavat toisistaan. Yleiset palvelut, mitä pankit tarjoavat mobiilipankissa ovat muun muassa tilisiirtoja, laskujen maksaminen viivakoodilla tai ilman ja korttien ja tilien saldot tarkastus. Danske Bankin ja muiden suurien pankkien avulla voidaan tehdä arvopaperikauppaa ja seurata sijoituksia päivittäisasiointin lisäksi. Kaikilla päivittäispankkien sovelluksilla onnistuu peruspankkiasiointi. Mobiilipankin palveluiden käytön määrä kasvaa edelleen, sillä jotkin pankit ovat saavuttamassa samaa määrää verkkopankkikirjautumisten kanssa. (Pankkiasiat 2016.)

Ensimmäinen mobiilipankkisovellus julkaistiin vuonna 2011 Danske Bankissa. Älypuhelimien ja tablettien käyttö on kasvanut tietokoneisiin verrattuna. Tämän takia verkkopankin käyttö on vähentynyt ja mobiilipankki on noussut sen rinnalle. Mobiilipankki on erittäin suosittu ja suosio on koko ajan kasvamassa. Verkkopankissa palvelut keskittyvät enemmän hakemuksien tekoon, tilien avauksiin ja tietojen täyttämiseen. Mobiilipankin käyttö on turvallista, kunhan

asiakas noudattaa pankin turvallisuusohjeita ja käsittelee huolellisesti pankkitunnuksia. Vaarana voi olla esimerkiksi puhelimen haittaohjelmat. (Danske Bank 2017b.)

5.2 Verkkopankki

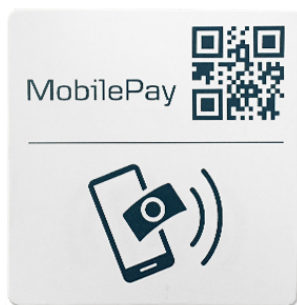
Danske Bankin verkkopankissa asiakas hoitaa helposti päivittäisasiointit. Ei enää tarvitse käydä pankkikonttoreissa, sillä rahasiirrot, laskujen maksut ja tilien saldon tarkistus onnistuvat helposti verkkopankissa. Siellä myös pystyy seuramaan omaa taloutta. Asiakas näkee omat menot, tulot ja voi suunnitella oman rahan käyttöä. Verkkopankissa voi itse seurata omia sijoituksia, säästöjä ja markkinoiden kehitystä. Asiakas pystyy myös tekemään toimeksiantoja ja sijoituskokonaisuuden analysointi onnistuu kätevästi. (Danske Bank 2017c.)

Verkkopankin avulla voi hakea lainaa tai muuttaa omia palveluita ja sähköisesti allekirjoittamaan sopimuksia. Asuntolainan ja muiden lainojen hallinnointi onnistuu myös verkossa. Verkkopankissa korttien turvallisuutta pystyy myös hallinnoida, lisäksi asiakas pystyy tilaamaan uuden pankkikortin tai tunnusluvun kortille. Tarvittaessa voi lähettää tai vastaanottaa suojatusti viestiä verkkopankin avulla, varata ajan verkkotapaamiseen tai lainaneuvotteluun pankkikonttoreihin. Käyttö- ja säästämistilejä voi myös avata verkon kautta. (Danske Bank 2017c.)

5.3 MobilePay

MobilePay on sovellus, joka toimii puhelinnumeron avulla ja se mahdollistaa rahan siirtämistä toiselle henkilölle helposti ja turvallisesti. MobilePay sovelluksella pystyy myös maksamaan esimerkiksi liikkeissä tai verkkokaupassa. (Danske Bank 2017a.)

MobilePayn saa ladattua AppStoresta, Google Playsta tai Windows Storesta. Ohjelma on ilmainen kaikkien pankin asiakkaille, mutta käyttö velvoittaa, että pitää olla yli 15-vuotias. MobilePayn avulla voidaan lähettää 100 euroa vuorokaudessa. Nostorajaa voi nostaa 500 euroon, ja asiakkaan pitää tunnistautua suomalaisen pankin myöntämällä pankkitunnuksilla vaihtaakseen nostorajaa. (MobilePay s.a. a.)



Kuva 4. Maksa kassalla nopeammin MobilePaylla (MobilePay s.a. b)

Kuvassa 4 näkyy, miltä näyttää MobilePay-logo.

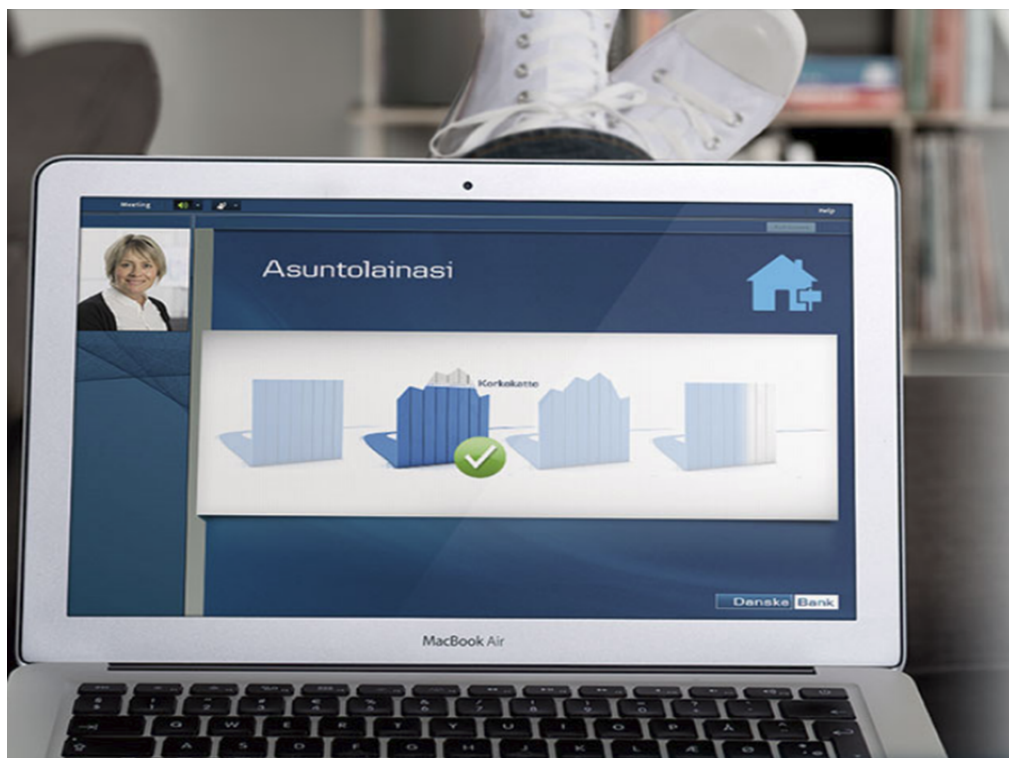
5.4 Verkkotapaaminen

Danske Bankin henkilöasiakasliiketoiminnasta vastaava johtaja Kenneth Kaarimo kertoo, että Danske Bank on ensimmäinen pankki, joka tuo Suomen markkinoille verkkotapaamisen eli asiakaskohtaamisen verkkoyhteyden ja verkkopankin avulla. Verkkotapaamisen avulla asiakas pystyy hoitamaan laina- ja sijoitusneuvottelut sekä muut asiantuntijaosaamista vaativat asiat kotikoneelta. Palvelu on saanut asiakkailta erittäin hyvän vastaanoton ja on tarjolla kaikille pankinasiakkaille. Jatkuvasti korostuu verkkopalveluiden rooli pankkitoiminnassa ja nykyisin valtaosa pankkitapahtumista hoidetaan verkossa tai mobiiliyhteyden kautta. Verkkotapaaminen tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden siirtää vaativat pankkiasiat, kuten laina- ja sijoitusneuvottelut, verkkoon. Sen avulla asiakkaan ei tarvitse tulla konttoriin, vaan pankin asiantuntijan voi kohdata helposti suoraan kotoaan. Danske Bank pyrkii jatkuvasti kehittämään uusia tapoja asiakaskohtaamiseen ja yhteydenpitoon. Tärkein tavoite pankilla on saada mahdollisimman saumaton yhteys pankkiin, paikasta ja ajasta riippumatta. (Danske Bank 2013.)

Verkkotapaaminen antaa mahdollisuuden asiakkaille reaaliaikaisiin verkkoyhteyden yli toteuttaviin tapaamisiin asiantuntijoiden kanssa. Hyvää tässä palvelussa on se, että laskelmat, dokumentit, tilitiedot, esitysmateriaalit ja muu informaatio voidaan esittää verkkopankin kautta verkon yli suojattuna ja turvattuina luotavalla yhteydellä samalla tavalla, kun istuttaessa normaalissa konttoritapaamisessa. Suojatussa yhteydessä verkkopankin kautta toimiminen mahdollistaa pankkia pankkisalaisuuden alaisen informaation jakamisen yrityksen ja asiakkaan välillä, jota ennen ei voitu tehdä suojaamattomissa puhelin tai internetyhteyksissä (Danske Bank 2013.)

Lisäksi hyötynä on se, että verkkotapaaminen ei vaadi tietoteknistä osaamista tai sovelluksien asentamista. Palvelu on yksinkertainen, helppo ja turvallinen. Hyötynä on myös se, että on mahdollista allekirjoittaa heti osa asiakirjoista sähköisesti. (Danske Bank 2013.)

Verkkotapaaminen toimii niin, että pankkiasiakas sopii pankin kanssa tapaamisesta esimerkiksi verkkopankissa. Sen jälkeen asiakas saa siihen kutsun. Sovittuna päivänä ja aikana pankin asiantuntija soittaa asiakkaalle. Tapaaminen alkaa automaattisesti sen jälkeen, kun pankkiasiakas kirjautuu omaan verkkopankkiin ja painaa kutsussa olevaa linkkiä. Näytössä näkyvät kaikki asiantuntijan esittelemät dokumentit, sopimukset, tilitiedot ja muu materiaali. Verkkotapaamisella on puhelinpalveluiden kannalta etuja, sillä monimutkaiset asiat hoituvat helpommin verkossa, kun puhelinyhteyden välityksellä. Sen jälkeen, kun verkkotapaaminen on loppu, asiakas sulkee ääniyhteyden ja poistuu verkkopankista. Käyttämällä tätä palvelua asiakas säästää aikaa huomattavasti. (Danske Bank 2013.)



Kuva 5. Tervetuloa Danske verkkotapaamiseen (Danske Bank s.a. b)

Kuvassa 5 on esitetty, miltä verkkotapaaminen näyttää asiakkaan kohdalta. Pankkiasiakas näkee asiantuntijan valokuvan, mutta pankkiasiakas ei ole näkyvillä.

6 HAASTATTELUT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Suoritin teemahaastattelun ennen joulua Kouvolan Danske Bankissa. Teemahaastattelua varten valitsin keskeiset kysymykset (liite 1), jotka auttoivat haastattelun etenemisessä. Mietin etukäteen kysymykset. Jokaisen haastateltavan kanssa sovittiin oma tapaaminen, että heillä olisi tarpeeksi aikaa haastattelua varten. Haastattelin pankin työntekijöitä yksi kerrallaan, että haastateltavat eivät kuulisi toistensa vastauksia ja vastaukset olisivat monipuolisia. Kysyin pankin työntekijöiltä samat kysymykset samassa järjestyksessä. Sain niiltä erilaiset näkemykset. Vastaukset nauhoitin puhelimella ja kirjoitin paperille muistiinpanot. Näin sain mahdollisimman tarkat vastaukset. Sen jälkeen, kun keräsin vastaukset, kuuntelin kaikki nauhoitukset ja litteroin vastaukset tietokoneelle.

6.1 Taustatiedot, koulutus ja työvuodet

Kouvolan Danske Bankissa työskentelee viisi työntekijää. Ensimmäisenä haastateltavana toimii pankinjohtaja, joka on ollut töissä pankkialalla 32 vuotta ja hänen koulutus on lukio ja kaupallisen alan. Toisena haastateltavana toimii rahoitusasiantuntija, jonka koulutus on lukio ja kauppaopisto ja joka on työskennellyt pankkialalla 27 vuotta. Kolmantena haastateltavana toimii sijoitusasiantuntija, hän on työskennellyt pankkialalla 18 vuotta ja koulutus on yo-merkonomi. Neljäntenä haastateltavana toimii toinen rahoitusasiantuntija, jonka koulutus on markkinointitradenomi ja joka on pankkialalla työskennellyt 26 vuotta. Viidentenä haastateltavana toimii palveluneuvoja, jonka koulutus on lukio, merkonomi ja joka on työskennellyt pankkialalla 33 vuotta.

6.2 Miten digitalisaatio on vaikuttanut työtehtävissä 5 vuoden aikana

Pankinjohtajan haastattelussa tuli ilmi, että digitalisaatio on monipuolistanut pankkityöntekijöiden työtehtäviä ja se on myös hävittänyt työtehtäviä. Tavaltaan se on vaikuttanut siihen, että työntekijät elävät jatkuvassa muutoksessa. Pankinjohtajan mielestä koko ajan pitää olla valmis tekemään asioita uudella

tavalla ja pitää olla vastuussa omasta kehittämisestä. Paperiton työ ei ole vielä toteutunut, mutta pankit menevät siihen suuntaan. Pankinjohtaja kertoi, että ollaan entistä enemmän paperittomuudessa, koska asiakkaiden kanssa tehdään asiat verkossa tai etänä. Asiakas voi allekirjoittaa sopimukset etänä. Esimerkiksi sähköinen allekirjoitus on tullut eri sopimuksiin viiden vuoden aikana verkkopankissa.

Rahoitusasiantuntija sanoo, että digitalisaatio on muuttanut pankkityötehtäviä viidessä vuodessa paljon. Ennen tavattiin asiakkaita face-to-face, nyt tehdään paljon etätapaamisia. Rahoitusasiantuntijan mukaan myös suurin osaa velkakirjoista ja panttauksista pystytään laitamaan verkkopankkiin allekirjoittavaksi.

Sijoitusasiantuntijan mielestä etätapaamisia on tullut, ihmiset tekevät sijoituksiaan itse verkossa, eikä asiakkaiden tarvitse käydä konttorissa ja he ovat oppineet hakemaan tietoa verkkopankista ja yleensäkin internetistä. Se on varmaan kaikkein suurin muutos. Nuoret osaavat etsiä tietoa, mutta iso osa vanhasta ikäpolvesta ei. Osalla ei edes ole verkkopankkitunnuksia. Face-to-face-tapaamisia tulee edelleenkin enemmän. Varakkaammat ihmiset tulevat sijoitusneuvotteluun, ja he haluavat sitä kasvotusten. Sijoitusasiat on vaikeampi käydä verkkopankissa läpi, joten asiakkaat tulevat mieluummin pankkikonttoihin. Sijoitusasiantuntija kertoo haastattelussa, että hänen työssään digitalisaatio näkyy ehkä vähemmän kuin muissa pankkityötehtävissä.

Palveluneuvoja kertoo haastattelussa, että kassa-asiointi on huomattavasti vähentynyt ja Kouvolan Danske Bankissa kokonaan loppunut. Käteisen rahankäsittely on vähentynyt ja on tullut monia muita laskunmaksutapoja. Ennen laskuja maksettiin maksuautomaateilla, myöhemmin tulivat käyttöön verkko-pankki, mobiili- ja tablettipankki, MobilePay ja samaten korttien käyttö lisääntyi.

6.3 Mitä tulevaisuudessa pankkityöntekijältä vaaditaan

Pankinjohtaja kertoo, että työntekijöiden pitää olla koko ajan valmis oppimaan uutta ja oleman muutoksessa mukana. Ei kannata vastustaa muutoksia, koska se vaan vaikeuttaa omaa työtä ja tulevaisuutta. Hänen mielestään kannattaa

olla mukana muutoksessa, avara katseinen ja valmis siihen muutokseen. Pitää olla valmis myös omalla ajallaan kouluttautumaan omaa työtä tukevilla alueilla. Täytyy enemmän antaa itsestään kuin aikaisemmin.

Rahoitusasiantuntijan mielestä pitää olla itsekin mukana digitalisaatiossa ja osattava käyttää muutakin, kun esimerkiksi verkkopankkia, MobilePay-ohjelmaa tai mobiilipankkia. Jos pankin työntekijä ei itse käytä digitaalisia palveluita, hän ei pysty vakuuttamaan asiakkaalle, että se on hyvä asia. Varmasti näkyy tulevaisuudessa, että mennään enemmän digitalisaatioon ja aina tulee uutta. On oltava ajan hermolla. Pankkityöntekijöiden on aina mentävä muutoksessa mukana, koska niiden työtehtävät muuttuvat koko ajan.

Toinen rahoitusasiantuntija kertoo haastattelussa, että uusien asioiden opettelu on ehdotonta. Sijoitusasiantuntija ja palveluneuvoja ovat samaa mieltä myös. Ei voi tipahtaa, sillä pitää olla kehityksessä koko ajan mukana. Pankkien tapa toimia tulee varmasti vieläkin monipuolistumaan. Hän on varma, että työtehtävät tulevat menemään vielä enemmän digitalisuuden puolelle, esimerkiksi perinteinen asuntolainaneuvottelu. Se, että asiakas ottaa yhteyttä pankkiin ja tulee konttoriin, vähenee koko ajan. Kaikki muut tapaamiskanavat lisääntyvät. Toinen rahoitusasiantuntija arvelee, että jossain kohti kivajalkapanekin merkitys vieläkin pienenee tästä nykyisestä.

6.4 Mielipiteet digitalisaatiosta

Pankinjohtaja kertoo haastattelussa, että digitalisaatio on hänen mielestään erittäin hyvä asia, koska se helpottaa monen ihmisen tekemistä. Hän on sitä mieltä, että asioita voi hoitaa helpommin ja nopeammin. Nykyään pankki on kännykässä, ei tarvitse enää käydä asioimassa pankissa. Lisäksi ei tarvitse lähteä katsomaan, missä on läheisin pankkikonttori tai missä on lähin pankki-automaatti, koska puhelin on aina mukana.

Digitalisaatio on hyödyllinen molempien rahoitusasiantuntijoiden mielestä. Se tuo vähän haittoja. Rahoitusasiantuntijoiden mukaan heidän työnsä kannalta digitalisoitumisesta ei ole haittaa. Digitalisaatio helpottaa paljon pankkityöntekijöiden päivittäistä työtä ja monessa asiassa nopeuttaa asioita, kun vertaa ai-

kaan ennen digitalisaatiota. Tieto kulkee nopeasti sähköisesti. Ei tarvitse lähettää mitään postissa, vaan asiakkaan dokumentit ovat saman tien käytössä. Kaikista merkittävin muutos on ollut sähköinen allekirjoitus. Toinen rahoitusasiantuntija kertoo haastattelussa, että lainapuolella velkakirjojen ja panttauksien tekemisessä on aika iso työ jo fyysisesti. Kun käy asiakkaiden kanssa läpi kaikki paperit, se vie helposti puoli tuntia. Verkkopankissa asiakas tutustuu dokumentteihin ja hyväksyy ne itsenäisesti, eikä siihen käytetty aika ole pois pankkityöntekijän työajasta. Jos asiakkailla tulee kysymyksiä, he voivat tarkentaa ja kysyä, jos eivät jotain asiaa ymmärrä esimerkiksi velkakirjassa. Digitalisaatio vapautta pankkityöntekijöiden aikaa tärkeämpään työhön.

Toinen rahoitusasiantuntija toteaa: *Helpottaa hirveen paljon päivittäistä työtä ja monessa asiassa nopeuttaa niitä asioita, kun vertaa siihen entiseen aikaan ennen tuota digitalisaatiota.*

Sijoitusasiantuntija kertoo haastattelussa, että digitalisaatio nopeuttaa ja helpottaa pankkityötä, ehkä liikakin. Digitalisaatio tulee poistamaan työpaikkoja, joten nykyään tarvitaan entistä vähemmän pankin työntekijöitä. Lisäksi sijoitusasiantuntija kertoo, että ikääntynyt ikäpolvi ei halua olla verkossa, kun taas nuorempi ikäpolvi asioi siinä aina. Tästä johtuen pankkityöntekijöiden pitää olla aina tavoitavissa verkossa. Palveluneuvoja on myös samaa mieltä. Hän kertoo, että digitalisaation avulla ei enää tarvitse lähteä pankkiin, vaan päivittäisasiat hoituvat itse ja nopeasti.

6.5 Käteisen rahan tulevaisuus

Pankinjohtaja kertoo haastattelussa, että käteinen raha tulee varmasti jossain vaiheessa katoamaan. Käteinen on vielä varmaan käytössä jonkin aikaan. Koska sukupolvet vaihtuvat, niin se pikkuhiljaa katoaa, varsinkin Pohjois-Euroopasta. Puhelimessa olevat MobilePay- tai Pivo-ohjelmat korvaavat käteisen.

Rahoitusasiantuntija kommentoi haastattelussa, että käteisten rahan määrää vähenee. Lisäksi nyt Danske Bankille on tulossa uuteen mobiilipankkiin mobiilirahaa. Tämä sovellus on tarkoitettu 8–14-vuotiaille ja heidän vanhemmilleen.

Nuorille lapsille tulee kortti ja yksi tili. Vanhemmat pystyvät omassa mobiilipankissa seuramaan, miten lapset käyttävät rahaa. Näin heille opetetaan jo hyvin pienestä lähtien, kuinka rahaa käytetään.

Toinen rahoitusasiantuntija kertoo haastattelussa, että käteisrahan osuus tulee varmasti putoamaan aika pieneksi, mutta ei se täysin häviä. Käteisen rahan määrä pienenee ja se on ihan hyvä, koska ihmiset eivät tarvitse käteistä rahaa. Ihmisillä on digitaaliset maksupäätteet, kuten maksukortit, mobiilipankit tai MobilePay. Ne korvaavat käteisen rahan. Pankkien kannalta käteisen rahan väheneminen on hyvää asia ja myös yksityishenkilön kannalta. Ilman käteistä rahaa on turvallisempaa ja helpompaa.

Sijoitusasiantuntija kertoo haastattelussa, että niin kauan, kun on vanhempaa ikäpolvea, käteinen raha varmaan tulee säilymään. Sitä tulee varmasti aina jossain määrin olemaan, ja kyllä se raha on entistä enemmän muussa muodossa kuin käteisenä. Nykyään ihmiset ovat varovaisia esimerkiksi ulkomailla. Kaikenlainen kortti käy ulkomailla, mutta kuitenkin halutaan olla varuillaan, jos esimerkiksi pankkikortti ei toimi, ja siksi on hyvä pitää mukana käteistä.

Palveluneuvoja kommentoi kysymykseen, että käteinen raha vähenee, mutta milloin se tapahtuu, on vaikea sanoa. Suomen pankki on jopa arvioinut, että 10–15 vuoden kuluessa käteinen raha vähenee huomattavasti. Esimerkiksi Kouvolan Danske Bank konttorissa ei oteta enää käteistä rahaa vastaan. Jos asiakas haluaa saada käteistä, se onnistuu Danske Bankissa, mutta käteisen tilauksessa pankilla menee viikko.

6.6 Pankkikonttoreiden tulevaisuus

Pankinjohtaja kertoo, että Danske Bank on vähentänyt 5 vuoden aikana paljon konttoreita ja niitä on myös yhdistetty. Danske Bankilla edelleenkin on vielä yksiköitä noin 30 Suomessa. Kouvolan Danske Bankin pankinjohtajan mielestä konttoreita vielä tarvitaan vähän aikaan, ja todennäköisesti pikkuhiljaa konttoreita vähennetään vielä. Tällä hetkellä ei ole tarvetta vähentää konttoreita, kun Danske Bank teki niin ison harppauksen muutama vuosi sitten. Se hävitti suurin osa konttoreista. Danske Bank on keskittynyt nyt nykyisten asiakkaiden hoitoon. Kaikki nykyisten asiakkaiden laina-asiat hoidetaan etänä ja

konttoreissa hoidetaan nykyisin uusia asiakkaita. Tämän vuoden aikana Danske Bankilla on muuttunut strategia, ja toivotaan, että tämä strategia pysyy vähän aikaan. Pankinjohtajan mukaan tämä vaikuttaa hyvältä, että Danske Bank keskittyy vain uusiin asiakkaisiin. Danske Bank pyrkii saamaan asiakkaita internetin kautta, esimerkiksi etuovi ja oikotie sivustojen kautta. Sieltä asiakas saa chatin kautta yhteyttä pankkiin tai Danske Bank saa siis asiakkaisiin yhteyden. Näin asiakas voi kiinnostua Danske Bankista ja toisen pankin asiakkaat pystyvät tulemaan Danske Bankin asiakkaaksi. Se on isoin muutos, joka on 2017 vuoden aikana tapahtunut. Pankinjohtajan mielestä josakin vaiheessa konttorit keskittyvät vain isoihin kaupunkeihin.

Pankinjohtaja toteaa: *Danske Bankissa konttorit todennäköisin jäävät isoille kaupungeille, kun ei yhtään tiedä miten nopeaa tänään kehitys on.*

Rahoitusasiantuntija kertoo haastattelussa, että kivijalkakonttoreita tulee olemaan aina vaan vähemmän ja vähemmän. Siitä huolimatta asiantuntijoita tarvitaan aina, koska vaikka asiakkailla on verkkopankit, he ehkä tarvitsevat face-to-face-tapaamista. Varmaan konttorit vähenevät tulevaisuudessa joka pankeilla. Haastattelussa kävi ilmi, että toisen rahoitusasiantuntijan ja sijoitusasiantuntijan mielipiteet pankkikonttoreiden tulevaisuudesta on melko samantyyppiset. Heidän mielestään konttoreita tulee radikaalisesti harvenemaan Suomessa. Danske Bankissa on pitkällä jo harvennettu konttoriverkkostoa. Pankkiryhmillä on jonkun verran paineita konttoreiden harvenemiseen, koska niitä on kallista ylläpitää. Lisäksi, koska pankit eivät tarvitse enää niin paljon konttoreita, henkilökunnan määrä tulee vähenemään.

Myös palveluneuvoja kertoo haastattelussa, että konttorit edelleen tulevat vähentymään. Niissä ei hänen mielestään ole paljon tarvetta, koska asiakkaat pystyvät hoitamaan asioita itse. Konttorit eivät poistu, vaan niitä jää tietty määrä. Konttoreissa pankin työntekijät pystyvät esimerkiksi pitämään pankkitunnukset voimassa ja pankkikonttoreissa on myös asiantuntijapalveluita, joista voi olla paljon hyötyä pankkiasiakkaille.

6.7 Asiakkaiden palaute kasvaneesta digitalisaatiosta

Kävi ilmi, että kaikki haastateltavat ovat sitä mieltä, että kaikki riippuu sukupolvesta. Pankinjohtaja kertoo, että vanhemmat asiakkaat ovat sitä mieltä, että ennen kaikki oli turvallisempaa ja mukavampaa. He eivät halua oppia mitään uutta ja haluavat tulla pankin konttoriin. Pankin työntekijöiden mielestä heidän pitää keskittyä enemmän tulevaisuuden asiakkaiden palveluun.

Molemmat rahoitusasiantuntijat kertoivat, että aina vaan on isompi määrä niitä asiakkaita, jotka arvostavat etätapaamista ja muilla tavoin asiointia pankin kanssa digitalisaation kanavien avulla. Vanhemmat ihmiset ovat aina digitalisaation lisäämistä vastaan. Nuoret eivät käy konttoreissa, vaan haluavat tehdä kaiken verkossa ja arvostavat digitalisaatiota.

Sijoitusasiantuntijan vastauksessa tähän kysymykseen on paljon samanlaisia mielipiteitä muiden haastateltavien kanssa. Kaikkea oppii, ja osa vanhemmista ihmisistä käyttää verkkopankkia näppärästi. Sijoitusasiantuntijan mukaan on myös sellaisia nuoria, jotka eivät halua oppia.

Palveluneuvoja kommentoi haastattelussa, että asiakkailta on tullut sekä negatiivista että positiivista palautetta digitalisaation yleistymisestä. Negatiivista on aina se, että kaikki muuttuu ja pankkiasiakkaiden pitäisi itse hoitaa monia palveluita. Toisaalta positiivista on se, että kaikki käy nyt nopeasti, helposti ja vaivattomasti. Ei tarvitse tulla pankkiin hoitamaan yksinkertaista laskuja tai jotain muutosasioita, vaan niitä pystyy tekemään itse laitamalla verkkopankin tai mobiilipankin kautta pankille viestiä. Sitä paitsi esimerkiksi laskujen maksaminen sovelluksen kautta on edullisempi, kun jos asiakas tulee pankkiin ja virkailija tekee pankkiasioinnin hänen puolestaan.

6.8 Tulevaisuuden näkymät pankkialalla

Pankinjohtaja kertoo haastattelussa, että Danske Bank on rahoittamisen alalla ja sijoituspuolella. Pankinjohtajan mielestä automatisaatio on uusin maailma, johon mennään. Kaikki tiedot asiakkaasta on pankilla ja pankkiasiakas pystyy tulevaisuudessa verkkopalvelussa itse hakemaan lainan ja siitä tulee automaattipäättös. Pankinjohtajan mielestä pankkiasiat ovat voimakkaassa muutoksessa tällä hetkellä

Rahoitusasiantuntijan mukaan konttoreita varmaan vähenee, mutta asiantuntijoita tarvitaan. Toinen rahoitusasiantuntija kertoo haastattelussa, että työntekijöiden kannalta digitalisaation takia tulevaisuuden näkymät ovat ikäviä. Tulevaisuudessa pankin työntekijöitä irtisanotaan. Lisäksi perinteiselle pankille on tullut paljon kilpailijoita, ja ne vievät perinteisiltä pankeilta markkinaosuutta. Toisen rahoitusasiantuntijan mukaan pankit säilyvät, ja ne vain muuttavat muotoaan. Pankkityöntekijöiden pitää myös uudistua muutoksessa mukana.

Sijoitusasiantuntijan mielestä tulevaisuudessa ollaan entistä enemmän verkossa ja työntekijöitä vähennetään. Varmaan pankkitoiminta tulee laajenemaan muualle kuin kivijalkapankkeihin, joihin on totuttu.

Palveluneuvojan mielestä tulevaisuus on se, että ihan peruspalvelut vähenevät. Asiantuntijoita pitäisi silti olla esimerkiksi lainapuolella ja sijoituksissa. Opastusta ja neuvontaa tarvitaan jonkun verran pankkikonttoreissa edelleen. Kouvolan Danske Bankin palveluneuvojan mukaan varmasti sellainen työ lisääntyy, että tarvitsee olla kehittämistä ja testausta uusiin sovelluksiin ja järjestelmiin, että ne toimivat.

7 TULOKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten digitalisaatio on vaikuttanut pankkiin. Tuli selvitettyä, kuinka pankin työntekijöiden tehtävät ovat muuttuneet digitalisaation myötä ja kuinka pankkiasiakkaat suhtautuvat näihin muutoksiin. Opinnäytetyössä selvisi, että digitalisaatiosta on enemmän hyötyä, kuin haittaa. Sen lisäksi tulevaisuudessa digitalisaatio tulee esiintymään yhä enemmän kaikkialla ja myös pankkialalla.

Opinnäytetyö koostu kahdesta teoriaosasta. Ensimmäisessä osassa kerrotaan yleisesti digitalisaation kehittymisestä, hyödyistä ja haitoista. Digitalisaation kehitys on tapahtunut pikkuhiljaa noin 20 vuoden aikana. Kehittymisen alkuvaiheessa ihmisten oli vaikea tottua automatisaatioon. Ajan myötä kaikki kuitenkin ymmärsivät kuinka hyödyllinen ja kätevä se on. Nuorempi ikäpolvi oppii nopeammin hyödyntämään automatisaatiota kuin vanhempi ikäpolvi. Digitalisaatio on nopeuttanut ja helpottanut monia yrityksiä ja asiakkaita esimerkiksi

rahan ja ajan säästämässä, sillä ihmistyötä voivat korvata automatisoidut koneet ja paperiset prosessit ovat vähentyneet. Digitalisaation avulla asiat hoituvat helposti, mutta liikkuminen jää vähäiseksi, koska monet asiat voidaan tehdä verkossa.

Toisessa osassa kerrotaan, yleisesti pankeista ja minkälaisia pankkipalveluita oli ennen ja mitä palveluita on käytössä tällä hetkellä. Monet pankkipalvelut ovat sähköistyneet, ja nykyään melkein kaikki voidaan tehdä älypuhelimella tai tietokoneella. Verkkopalvelut mahdollistavat nopean ja turvallisen tiedon siirtämisen. Pankkisovellukset auttavat tuomaan asiakkaita lähemmäksi pankkia ja palvelut ovat helposti saatavilla.

Tutkimuksen alkuosassa esitellään opinnäytetyön toimeksiantajayritys Danske Bank Oyj:n Kouvolan konttori. Kouvolan Danske Bankin konttorin henkilökunta koostuu pankinjohtajasta, kahdesta rahoitusasiantuntijasta, sijoitusneuvojasta ja palveluneuvojasta. Koko henkilökunta osallistui teemahaastatteluun joulukuun 2017 aikana.

Haastatteluiden avulla selvisi, että digitalisaatio on muuttanut paljon pankkitoimintaa. Esimerkiksi käteisen rahan käyttö on vähentynyt huomattavasti. Monet pankkipalvelut ovat siirtyneet verkkoon, mikä on helpottanut pankkityöntekijöitä ja asiakkaita. Koska melkein kaikki pankkiasiat pystytään hoitamaan verkossa, pankin työntekijöitä tarvitaan vähemmän. Tästä johtuen pankkikontto-reita on jouduttu vähentämään. Suurin osa vanhasta ikäpolvesta on tyytymättömän tähän muutokseen, koska he ovat tottuneet perinteiseen pankkiasiointiin. Nuorempi ikäpolvi on taas erittäin tyytyväinen pankkipalveluiden digitalisoitumiseen.

Erittäin suosittu palvelu on verkkotapaaminen, mikä on helpottanut erittäin paljon pankkityöntekijöitä ja asiakkaita. Myös suosittu on sähköinen allekirjoitus, joka tarkoittaa sitä, että kaikki velkakirjat ja panttaukset pystytään allekirjoittamaan verkossa. Pankkityöntekijän ei enää tarvitse käydä asiakkaan kanssa läpi kasvatusten kaikkia asiakirjoja, vaan asiakas pystyy itse rauhassa tutustumaan niihin ja hyväksymään dokumentit verkossa. Näiden sähköpalveluiden avulla face-to-face-tapaamisia pyritään vähentämään. Pankit uudistavat ja ke-

hittävät sovelluksiaan koko ajan, jotta asiakkaiden olisi mukavampi ja helpompi asioida siellä. Tästä johtuen pankin työntekijöiltä vaaditaan sitä, että he ovat muutoksessa mukana. Heidän pitää myös osata itse käyttää sovelluksia ja neuvomaan asiakkaita, kuinka niitä käytetään.

8 PÄÄTELMÄT

Työharjoittelupaikaksi valitsin Kouvolan Danske Bankin. Valitsin tämän paikan työharjoitteluksi, koska minua kiinnostaa, miten pankit toimivat, miten pankkimaailma kehittyy ja minkälaisia palveluita pankit tarjoavat. Tulevaisuudessa haluaisin olla pankkiasiantuntija. Tekemällä opinnäytetyötäni huomasin, että pankkikonttorit vähenevät ja työntekijöitä ei tarvita enää yhtä paljon kuin ennen. Jossain vaiheessa konttorit palvelevat vain isoissa kaupungeissa.

Mielestäni suoritin opinnäytetyön hyvin. Kirjoista ja verkkosivuista sain todella hyödyllistä tietoa digitalisaatiosta ja pankkitoiminnasta. Lisäksi opin paljon uutta. Sain hyvin suoritettua haastattelun ja sen järjestelyt Kouvolan Danske Bank konttorissa. Haastattelut kestivät noin 10–15 minuuttia per haastattelu. Pääsin haastattelemaan kaikkia pankin työntekijää. Haastattelu antoi minulle erittäin laajan ja hyvän kuvan pankkimaailmasta. Toimeksiantaja Danske Bank yrityksen työntekijöiltä sain paljon apua ja tukea opinnäytetyön tekemisessä. Oppinäytetyöhön olisin voinut tehdä kyselylomakkeen pankin asiakkaille, jos olisi riittänyt aikaa. Kysymyksinä olisin laittanut, millaisia hyötyjä ja haittoja digitalisaatiosta on ollut. Lisäksi kyselyssä olisin kysynyt asiakkailta ikää, sillä olisin selvittänyt, miten eri ikäpolvet suhtautuvat uusin pankkipalveluihin ja digitalisaatioon.

Digitalisaatio kehittyy koko ajan enemmän ja enemmän. Suurin osa ihmisistä ei voi kuvitella elämää ilman digitalisaatiota, hyvä esimerkki on älypuhelin. Nykyään älypuhelimesta löytyy melkein kaikki, mitä ihminen tarvitsee arkielämässä. Esimerkiksi älypuhelimella voidaan maksaa kaupoissa, eikä tarvitse kantaa enää lompakkoa tai käteistä. Osan ihmisten työstä ovat korvanneet koneet ja todennäköisesti tulevaisuudessa koneet korvaavat kaiken. Täten elämästä tulee entistä nopeampaa ja helpompaa. Lapsia pyritään opettamaan pienestä lähtien käyttämään teknologiaa, jotta he olisivat koko ajan kehityksessä mukana. Esimerkiksi osa opetuksen materiaalista on verkossa ja laitteistoissa.

Turvallisuus on erittäin tärkeä osa digitalisaatiota. Sen kehittymiseen pitäisi keskittyä paljon, sillä osa ihmisistä valitsee mieluummin hoitaa asiat vanhalla ja todetulla tavalla. Digitalisaation päätavoitteena on saada ihmiset uskomaan, että kaikki palvelut ovat turvallisia, jotta he eivät epäilisi, että henkilötiedot ja muu informaatio vuotavat verkkoon.

LÄHTEET

Citydevlabs. 2016. Mitä hyötyä digitalisaatiosta on? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://citydevlabs.fi/mita-hyotya-digitalisaatiosta> [viitattu 4.11.2017].

Danske Bank. s.a. a. Taloutesi työkalut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://danskebank.fi/sinulle> [viitattu 8.1.2018].

Danske Bank. s.a. b. Tervetuloa Danske verkkotapaamiseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/arjen-pankkipalvelut/Verkko-palvelut/Pages/danske-verkkotapaamiseen.aspx> [viitattu 8.1.2018].

Danske Bank. 2013. Danske Bankilta Suomen ensimmäinen verkkopalvelu asiakaskohtaamiseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankis-ta/media/Tiedotteet/Pages/20130109_DanskeBankinverkkotapaaminen.aspx [viitattu 27.10.2017].

Danske Bank. 2017a. Pysy turvassa, kun käytät MobilePayta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/tarkkana-verkossa/ohjeita/kun-kaytat-mobilepayta> [viitattu 2.10.2017].

Danske Bank. 2017b. Mobiilipankki jättämässä perinteisen verkkopankin kakoseksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/artikkelit/06/mobiilipankki-kovassa-nousussa> [viitattu 4.10.2017].

Danske Bank. 2017c. Verkkopankki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/tyokalut/verkkopankki> [viitattu 24.10.2017].

Danske Bank. 2017d. Uusi mobiilipankki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/tyokalut/uusi-mobiilipankki#uudetominaisuudet> [viitattu 24.10.2017].

Danske Bank. 2017e. Danske Bank-konserni. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/danske-bank-lyhyesti/Pages/DanskeBank-konserni.aspx> [viitattu 21.10.2017].

Danske Bank. 2017f. Suomen liiketoimintojen historia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/danske-bank-lyhyesti/Pages/Suomenliiketoimintojenhistoria.aspx> [viitattu 29.10.2017].

Herrala, O. 2016. Näin maksaminen muuttuu – maksukortti katoaa, käteinen jää historiaan. Kauppalehti 22.9.2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nain-maksaminen-muuttuu---maksukortti-katoaa--kateinen-jaa-historiaan/xGRmPds> [viitattu 20.10.2017].

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio, Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskeskus Finva.

KvaliMOTV. s.a. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html [viitattu 11.11.2017].

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

MobilePay. s.a. a. Lähetä ja vastaanota rahaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://mobilepay.fi/fi-fi/ominaisuudet/Pages/laheta-ja-vastaanota.aspx> [viitattu 3.10.2017].

MobilePay. s.a. b. Maksa kassalla nopeammin MobilePaylla. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://mobilepay.fi/fi-fi/ominaisuudet/Pages/maksa-kaupankassalla.aspx> [viitattu 21.1.2018].

Pankkiasiat. 2016. Mobiilipankki paras pankki? Käyttö ja ominaisuudet kasvavat. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pankkiasiat.fi/mobiilipankki-paras-pankki-kaytto-ja-ominaisuudet-kasvavat> [viitattu 23.10.2017].

Tuttavainen, N. Lähimaksamisen turvallisuus. VertaaEnsin 21.6.2017. Blogi. Saatavissa: <https://www.vertaaensin.fi/blog/lahimaksamisen-turvallisuus> [viitattu 22.1.2018].

Valtiovarainministeriö. s.a. Digitalisaatio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://vm.fi/digitalisaatio> [viitattu 22.10.2017].

LIITTEET

Haastattelujen kysymykset

Taustatiedot, koulutus ja työvuodet?

Millä tavalla digitalisaatio näkyy työtehtävissä, esimerkiksi 5 vuoden aikana?

Mitä tulevaisuudessa pankkityöntekijältä vaaditaan?

Omat mielipiteet digitalisaatiosta?

Käteisen rahan tulevaisuus?

Pankki konttoreiden tulevaisuus?

Asiakkaiden palaute kasvaneen digitalisaation aiheuttaneen asiakaspalvelun muutoksista/uusista palvelumuodoista?

Tulevaisuuden näkymät pankkialalla?