

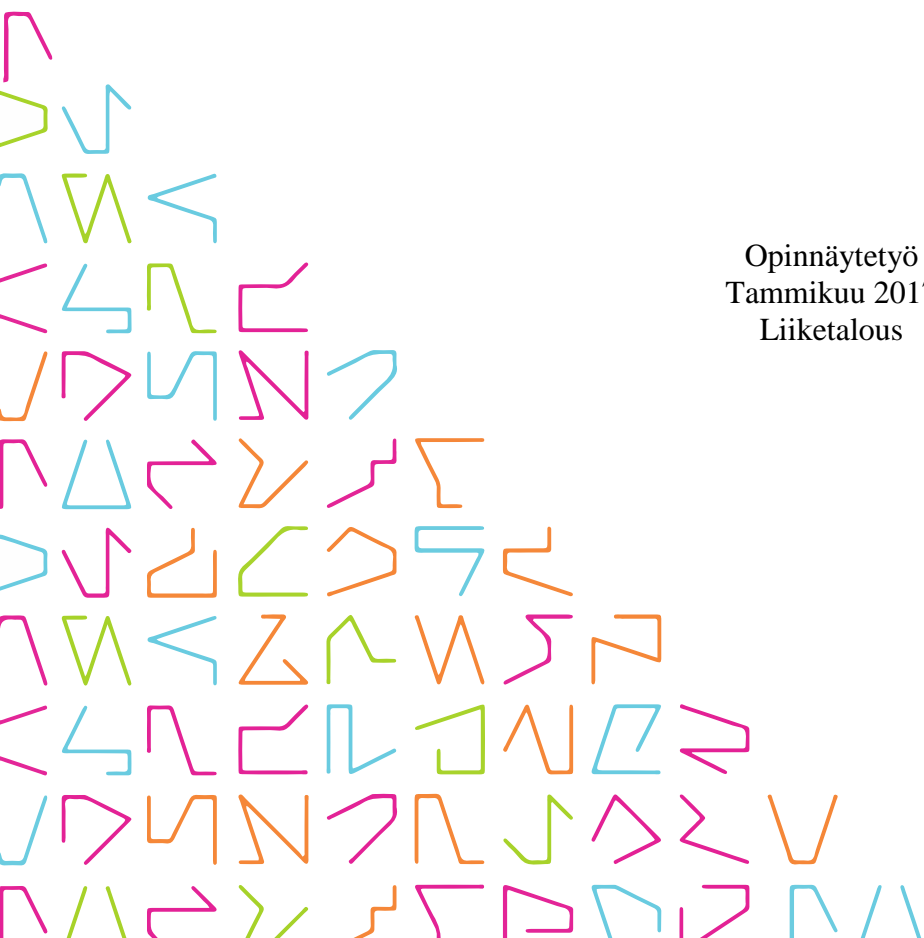


TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Mobiilipankin käyttö ja sen vaikutukset muuhun pankkiasiointiin Oma Säästöpankissa

Henri Susi

Opinnäytetyö
Tammikuu 2017
Liiketalous



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous

SUSI, HENRI

Mobiilipankin käyttö ja sen vaikutukset muuhun pankkiasiointiin Oma Säästöpankissa

Opinnäytetyö 80 sivua, joista liitteitä 33 sivua
Tammikuu 2017

Pankkitoiminta on muuttunut teknologian kehityksen myötä. Yksi esimerkki tästä on mobiilipankin käytön lisääntyminen. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin siihen, miten mobiilipankin käytetään ja miten sen käyttö on vaikuttanut muuhun pankkiasiointiin. Opinnäytteen tavoitteena oli tutustua pankkitoiminnan ja mobiilipankin kehitykseen sekä auttaa toimeksiantaja Oma Säästöpankkia tuntemaan asiakkaansa paremmin. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mihin ja miten Oma Säästöpankin asiakkaat käyttävät mobiilipankkia, sekä miten se on vaikuttanut muuhun pankkiasiointiin ja kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat siihen Oma Säästöpankissa.

Tämä opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja empiirisestä tutkimuksesta. Teoriaosuuksessa käsiteltiin tutkimuksen aihepiirin kannalta oleellisia asioita, kuten pankkitoimintaa, asiakastytyväisyyttä, mobiilipalveluita ja mobiilipankkia. Oma Säästöpankin Mobiilipankin eli OmaMobiilin käyttöä sekä sen vaikutuksia muuhun pankkiasiointiin ja asiakkaiden tyytyväisyyttä siihen selvitettiin määrällisellä tutkimuksella. Tavoitteena oli tutkia, onko OmaMobiili vähentänyt perinteisen verkkopankin käyttöä ja pankin konttorissa asiointia sekä sitä, mihin tarkoituksiin asiakkaat käyttävät OmaMobiilia ja kuinka aktiivisesti. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, ovatko OmaMobiilin käyttäjät tyytyväisiä sovellukseen.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä kyselytutkimuksena. Kysely tehtiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyyn vastasi 79 vastaajaa ja tuloksia voidaan pitää luotettavina. Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että OmaMobiilia käytetään melko aktiivisesti. Sitä käytetään samoihin asioihin, mihin perinteistä verkkopankkia on totuttu käyttämään. OmaMobiili on hieman vähentänyt perinteisen verkkopankin käyttöä sekä pankin konttorissa asiointia Oma Säästöpankissa. Lisäksi tutkimuksesta ilmeni, että asiakkaat ovat tyytyväisiä OmaMobiiliin ja voisivat suositella sitä myös muille.

Mobiilipankin merkitys pankin palvelukanava kasvaa todennäköisesti vielä tulevaisuudessa. Oma Säästöpankin pitääkin panostaa mobiilipankkinsa kehittämiseen myös jatkossa, jotta se pysyy kilpailussa mukana.

Asiasanat: mobiilipankki, verkkopankki

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

HENRI SUSI:

Mobile Banking and Its Effects on Other Banking Services in Oma Säästöpankki

Bachelor's thesis 80 pages, appendices 33 pages
January 2017

Banking has changed because of technological development. One example of this is the increased use of mobile banking. This thesis focused on how mobile banking is used and how it has affected other banking services. The aim of this thesis was to look into the development of banking and mobile banking, and to help Oma Säästöpankki know their customers better. The purpose of this study was to find out how the customers of Oma Säästöpankki use mobile banking and for what purposes, as well as how the use of mobile banking has affected the other banking services in Oma Säästöpankki and how satisfied the customers are with mobile banking.

This thesis comprises a theoretical part and an empirical study. The theoretical part deals with banking, customer satisfaction, mobile services and mobile banking. The quantitative study was conducted to figure out the use of mobile banking and its impact on the other banking services, and the customers' satisfaction with it. The aim was to find out if mobile banking has reduced the use of the traditional online banking and visiting the bank, as well as for which purposes the customers use mobile banking and how actively they use it. In addition, the study wanted to find out if the customers are satisfied with the mobile banking of Oma Säästöpankki.

The results of the study showed that Oma Säästöpankki's mobile banking is quite actively used. It is used for the same affairs as the traditional online banking. Mobile banking has slightly reduced the use of online banking and visiting the bank. In addition, the results showed that customers are satisfied with mobile banking and would recommend it to others.

The role of mobile banking in banking services is likely to increase in the future. Oma Säästöpankki should invest in the development of mobile banking in order to maintain their status in the competition.

Keywords: mobile banking, online banking

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	7
3	FINANSSI- JA PANKKIPALVELUT	8
3.1	Finanssipalvelut	8
3.1.1	Pankkitoiminta	8
3.1.2	Pankkipalvelut ja niiden kehitys	9
3.1.3	Pankkiturvallisuus	12
3.2	Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalvelu finanssi- ja pankkialalla	13
4	MOBIILIPALVELUT	15
4.1	Mitä ovat mobiilipalvelut ja mobiilisovellukset?	15
4.2	Mobiilipankki.....	16
4.2.1	Mobiilivarmenne	18
4.2.2	OmaMobiili.....	19
5	EMPIIRINEN TUTKIMUS	20
5.1	Tutkimuskysymys, tutkimusmenetelmät ja kyselylomake	20
5.2	Tutkimuksen validiteetti, reliabiliteetti ja eettisyys	22
5.3	Tutkimustulokset	23
5.3.1	Vastaajien perustiedot	23
5.3.2	Mihin ja miten vastaajat käyttävät mobiilipankkia	26
5.3.3	Mobiilipankin käyttöönoton vaikutukset vastaajien pankkiasiointiin	29
5.3.4	Vastaajien tyytyväisyys mobiilipankkiin	35
5.3.5	Vastaajien vapaa palaute	40
6	POHDINTA.....	42
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	48
	Liite 1. Kyselylomake	48
	Liite 2. Kyselyn tiedote Oma Säästöpankin Facebook-sivuilla.....	51
	Liite 3. Ristiintaulukoinnin taulukot	52

1 JOHDANTO

Teknologian kehittyminen on mullistanut maailmaa, tämä näkyy myös pankkialalla. Pankkitoiminnassa monet perinteiset konttorissa hoidettavat asiat ovat nykyään mahdollisia hoitaa kotoa käsin. Asiakkaan ei nykyään tarvitse välttämättä asioida pankissa ollenkaan. Verkkopankissa asiakas voi hoitaa käytännössä kaiken tarpeellisen pankkiasiointinsa. Uusi verkkopankin kehityssuunta on mobiilipankki. Mobiilipankki voi korvata lopulta perinteisen verkkopankin.

Suoritin työharjoitteluni Oma Säästöpankissa, joka myös lopulta päättyi olemaan opinäytetyöni toimeksiantaja. Toimeksiantajan kanssa yhdessä pohdimme, mikä voisi olla kiinnostava aihe opinäytetyölleni. Mobiilipankki oli vielä melko uusi asia itselleni ja myös pankille, sillä Oma Säästöpankki julkaisi mobiilipankki sovelluksensa vasta viime vuonna. Pankkipalvelut ovat entistä enemmän siirtyneet verkkoon ja mobiiliin. Lisäksi osassa Suomen pankeista mobiilipankin käyttö on jo ylittänyt perinteisen verkkopankin käytön. Oma Säästöpankin mobiilipankista eli OmaMobiilista ei kukaan ole aikaisemmin tehnyt tutkimuksia. Näistä syistä valitsin opinäytetyöni aiheeksi Oma Säästöpankin mobiilipankin.

OmaMobiilista ei ole aikaisempia tutkimuksia, mutta mobiilipankista yleisesti sekä muutamien muiden pankkien mobiilipankeista on tehty aiemmin tutkimuksia. Esimerkiksi Alankomaalainen rahoituslaitos ING tekee tutkimuksen mobiilipankin käytöstä sekä mobiilimaksamisesta Euroopassa, Yhdysvalloissa ja Australiassa nykyään vuosittain (ING. 2016). Board of Governors of the Federal Reserve System tekee myös vuosittain vastaavan tyyllisen tutkimuksen Yhdysvalloissa kuin ING (Board of Governors of the Federal Reserve System. 2016). Suomessa esimerkiksi Kerttuli Koivisto on tutkinut mobiilipankkiasiointia pro-gradu-tutkielmassaan (2014) ja Hannu Oksanen on tutkinut mobiilipankin käyttäjän profiilia opinäytetyössään (2014).

Tutkimuksen tavoitteina on antaa Oma Säästöpankille tietoa, mihin heidän asiakkaat käyttävät mobiilipankkia sekä miten mobiilipankin käyttö on vaikuttanut muuhun pankkiasiointiin. Lisäksi selvitän, miten tyytyväisiä mobiilipankin käyttäjät ovat sovellukseen.

Tutkimuksesta saatujen tulosten avulla pankki voi parantaa palveluaan. Tavoitteiden saavuttamiseksi opinnäytetyö perehtyy pankkitoimintaan ja sen asiakaspalveluun sekä mobiilipalveluihin. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

1. Mihin tarkoituksiin ja miten Oma Säästöpankin asiakkaat käyttävät OmaMobiilia?
2. Miten OmaMobiilin käyttöönotto on vaikuttanut Oma Säästöpankin asiakkaiden muuhun pankkiasiointiin?
3. Kuinka tyytyväisiä OmaMobiilin käyttäjät ovat mobiilipankki-sovellukseen?

Tutkimuksen toteutin määrällisen kyselytutkimuksena. Kyselyn toteutus tapahtui sähköisenä ja julkaisu Oma Säästöpankin sosiaalisessa mediassa.

Tämä opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja empiirisestä osasta, joka muodostuu kyselytutkimuksesta. Opinnäytetyössä on kuusi lukua. Toisessa luvussa esittelen toimeksiantajani eli Oma Säästöpankin tarkemmin. Luvussa käyn lävitse tärkeimmät tunnusluvut ja pankin historiaa.

Opinnäytetyön kolmas luku käsittelee finanssi- ja pankkialaa. Luvussa käyn aluksi lävitse finanssipalvelut, joista opinnäytetyön aiheen vuoksi nostan esille pankkitoiminnan. Pankkitoiminnassa kerron myös pankkien palvelukanavista ja niiden kehityksestä. Luvun lopussa on tietoa asiakastyytyväisyydestä ja asiakaspalvelusta finanssialalla. Neljännessä luvussa tarkastelen mobiilipalveluita. Mobiilipalveluista suurin mielenkiinto on tässä tapauksessa mobiilipankissa. Myös Oma Säästöpankin mobiilipankki OmaMobiilin esittely on tässä yhteydessä.

Viides luku käsittelee Oma Säästöpankin mobiilipankista tehtyä empiiristä tutkimusta. Tutkimus selvittää, mihin tarkoituksiin mobiilipankkia käytetään, miten sen käyttöönotto on vaikuttanut muuhun pankkiasiointiin ja kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat mobiilipankkiin. Luvun aluksi kerron tutkimuksen suunnittelusta ja aineiston hankkimisesta. Luvun lopussa avaen tarkemmin tutkimuksen tuloksia. Opinnäytetyön viimeisessä luvussa pohdin tutkimuksen tuloksia.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Opinnäytetyöni toimeksiantajaksi sain Oma Säästöpankki Oyj:n työharjoitteluni kautta. Työharjoitteluni suoritin Oma Säästöpankin Parkanon konttorissa. Oma Säästöpankki harjoittaa talletuspankkitoimintaa ja tarjoaa sijoituspalvelulain mukaisia sijoituspalveluita. Oma Säästöpankin erityistarkoituksena on edistää säästäväisyyttä. Finanssivalvonta valvoo ja tarkastaa Oma Säästöpankin toimintaa. (Kauppalehti 2015.)

Oma Säästöpankki Oyj on Suomen suurin Säästöpankki (Oma Säästöpankki Oyj 2016a.). Se syntyi vuonna 2009 kun Töysän ja Kuortaneen Säästöpankit yhdistyivät. Vuonna 2013 Parkanon Säästöpankki liittyi Oma Säästöpankkiin. Syyskuussa 2015 myös Joroisten Osuuspankki ja Pyhäselän Paikallisosuuspankki yhdistyivät Oma Säästöpankkiin. Oma Säästöpankilla on tällä hetkellä 45 konttorissa eri puolella Suomea noin 125 000 asiakasta ja 250 työntekijää 45 konttorissa. Oma Säästöpankki Oyj toimii kahdeksassa maakunnassa ja muodostuu Etelä-Karjalan, Etelä-Savon, Etelä-Pohjanmaan, Kymenlaakson, Pirkanmaan, Hämeen, Satakunnan ja Pohjois-Karjalan alueiden pankeista. (Oma Säästöpankki Oyj 2016c)

Oma Säästöpankin tase on yli 2 miljardia euroa ja ansaintatase lähes 3 miljardia. Osakeyhtiömuotoisen pankin omistavat paikalliset säästöpankkisäätiöt. Osa Oma Säästöpankin hyvistä tuloksista palautuu omistajasäätiöiden kautta omaa toimialuetta hyödyntäviin yleishyödyllisiin ja lähellä olevalle yhteisölle säästöpankkiaatetta edistäviin tarkoituksiin (Oma Säästöpankki Oyj 2016a.). Vuonna 2015 Oma Säästöpankin liikevoitto oli 19,6 miljoonaa euroa (Oma Säästöpankki Oyj 2015a.).

Paikalliset Säästöpankit, jotka perustivat Oma Säästöpankin, ovat jo yli sadan vuoden ajan pyrkineet edistämään säästämistä ja asiakkaidensa hyvinvointia. Oma Säästöpankki ei tavoittele Suomen suurimman pankin asemaa, vaan haluaa olla tyytyväisten asiakkaiden pankki ja paras toimialueillaan. Oma Säästöpankin tavoitteena on tarjota aina paikallakunnan parasta pankkipalvelua. (Oma Säästöpankki Oyj 2016b.)

3 FINANSSI- JA PANKKIPALVELUT

3.1 Finanssipalvelut

Käytännössä kaikki vakuutusyhtiöiden ja pankkien tarjoamat palvelut ovat finanssipalveluita. Termi finanssipalvelut määritellään merkitsemään raha-asioiden hoitamiseen liittyviä palveluita. Finanssipalveluiden tuottamiseen liittyy erikoisosaamista ja ne ovat asiantuntijapalveluita (Ylikoski, Järvinen & Rosti. 2006. 9.). Euroopan unionin rahoituspalveluiden etämyyntiä koskevan direktiivin määritelmän mukaan finanssipalvelut ovat pankki-, luotto- ja vakuutuspalveluita sekä yksilöllisiä eläkkeitä, sijoituksia ja maksutapahtumia (Ylikoski & Järvinen. 2012, 14.).

Finanssipalveluilla on ominaisuuksia, jotka erottavat ne useimmista muista palveluista ja tuotteista, mutta myös paljon kaikille palveluille tyypillisiä ominaisuuksia. Finanssipalvelut ovat aineettomia, kuten esimerkiksi vakuutuksen ottaminen. Toki siihenkin liittyy konkreettisia osia esimerkiksi vakuutuskirja. Heterogeenisuus on vain osittain tunnistettavissa finanssipalveluissa, sillä useimmat niistä ovat pitkälle standardoituja. Henkilökohtainen asiakaspalvelu tuo myös tuon ominaisuuden esiin, koska jokainen asiakaspalvelutilanne on erilainen. Asiakkaan asioidessa verkossa esimerkiksi verkkopankin välityksellä, myös asiakaspalvelu yhdenmukaistuu, sillä koneet palvelevat asiakkaita samalla tavalla. Omistusoikeuden siirtymättömyys on palvelujen ominaispiirre, mikä ei sovi finanssipalveluihin. Esimerkiksi pankissa asiakkaalla on omistusoikeus tallettamiinsa rahoihin ja ostamiinsa osakkeisiin, vaikka niitä hoidetaankin arvo-osuustileillä ja sijoitusrahastojen yhteydessä. Lisäksi finanssipalveluissa on tunnistettavissa piirrettä, jotka ovat kaksisuuntainen tietovirta ja asiakkaan varojen vastuullinen hoito. (Ylikoski ym. 2012, 16-19.)

3.1.1 Pankkitoiminta

Pankki on yritys, joka myöntää luottoja, ottaa luvanvaraisesti vastaan talletuksia sekä hoitaa asiakkaidensa omaisuutta ja maksuliikennettä. Suomessa toimii useita erilaisia pankkeja eli osuuspankkeja, liikepankkeja, säästöpankkeja sekä ulkomaalaisten luottolaitosten sivukonttoreita ja tytäryhtiöitä (Ylikoski ym. 2012, 15.). Pankkitoiminta on usein jaettu

kahteen osaan, tukkupankkitoimintaan ja vähittäispankkitoimintaan. Nykyisin se ei enää ole kovin tarpeellista rahoitusmarkkinoiden kehityksen vuoksi. Tukkupankkitoimintaa on tyypillisesti laajamittainen kaupankäynti raha- ja arvopaperimarkkinoilla. Vähittäispankkitoimintaa on puolestaan pienten yritysten ja kotitalouksien maksupalvelu-, säästämistä ja sijoitus- sekä luottotarpeiden tyydyttäminen (Kontkanen 2015, 10.).

Perinteisesti pankeilla on koettu olevan kolme tehtävää. Talletusten kanavoiminen niille toimijoille, jotka haluavat rahoitusta eli rahoituksen välitys on pankin ensimmäinen tehtävä. Maksujenvälitys on toinen tärkeä tehtävä, jonka perustana ovat asiakkaiden tilit pankissa. Valtaosa kaikista maksuista hoidetaan pankin järjestelmien kautta, mikä on koettu yhteiskunnan toimivuuden kannalta keskeiseksi. Riskienhallinnan hoitaminen on kolmas tehtävä pankeille. Sillä tarkoitetaan, että pankit hajauttavat riskejä markkinaosa-puolten kesken toiminnallaan, ja myös sitä, että pankit tuottavat asiakkailleen riskinhallintapalveluita. Joskus myös asiakkaiden sijoituksista huolehtiminen ja varallisuuden hoito erotetaan omaksi tehtävänsä. (Alhonsuo ym. 2012, 91.)

Maturiteettitransformaatio on pankkitoiminnassa keskeistä. Se tarkoittaa ajaltaan eripituisien saamisten ja velkojen sovittamista yhteen. Pankki kerää asiakkailta talletuksia, jotka ovat usein nostettavissa mahdollisesti hyvinkin lyhyellä ajalla. Tämän rahan pankki siirtää sitten eteenpäin lainaksi ja näin asiakkaiden talletukset ovat pankille velkaa, jolla se rahoittaa omaa toimintaansa. (Alhonsuo ym. 2012, 83-84.)

3.1.2 Pankkipalvelut ja niiden kehitys

Pankit tarjoavat palveluitaan useiden eri palvelukanavien kautta. Pankin palvelukanavia ovat konttoripalvelut, verkkopalvelut, puhelinpalvelut, itsepalveluautomaatit ja lähi- sekä mobiilipalvelut. Pankin konttoripalvelut on perinteisin palvelukanava. Konttoripalveluihin kuuluvat kaikki fyysisesti pankin toimitiloissa tapahtuvat palvelut, esimerkiksi rahan tallentaminen tilille. Puhelinpalveluilla tarkoitetaan kaikkia pankkipalveluita, joita voidaan hoitaa puhelimitse. (Finanssialan Keskusliitto 2015b.)

Verkkopankki on yksi pankin palvelukanavista. Se on olennainen osa pankin verkkopalvelua. Verkkopankin avulla voi esimerkiksi maksaa laskuja, seurata lainojen takaisin-

maksua, tutkia omia tilitapahtumia ja tehdä sijoituksia. Verkkopankissa asioidessa yleisesti ottaen tärkeimmiksi asioiksi koetaan helppokäyttöisyys, verkkopankin tarjoamien asioiden laajuus, verkkopankin ulkoasu sekä avun saannin nopeus ongelmatilanteissa. (Verkkopankki 2016.)

Pankkien toiminta ja palvelut ovat muuttuneet paljon teknologian ja erityisesti informaatioteknologian kehityksen ansiosta. Teknologian kehitys on ollut niin nopeaa, että asiakkaat eivät aina ole olleet valmiita sopeutumaan muutoksiin. Tästä johtuen pankeissa on nähty järkevänä säilyttää myös vanhoja toimintatapoja, jotta asiakkaille olisi aikaa tottua muutoksiin. Pankeissa teknologiaa hyödynnetään pääasiassa seuraavalla kolmella tavalla:

1. Asiakaspalvelija hyödyntää teknologiaa asiakasta palvellessaan
2. Asiakkaat itse käyttävät pankkien kehittämää teknologiaa itsepalveluna, kuten esimerkiksi mobiilipankkia.
3. Back-office-toiminnoissa eli taustatoiminnoissa käytetään teknologiaa, joka ei näy asiakkaille. (Ylikoski ym. 2006, 121-122.)

Pankkipalveluja käytetään yhä enemmän verkon kautta. Internetin käytön lisääntyminen on johtanut myös pankkisiirtoautomaattien määrän vähentymiseen. Tekninen kehitys ja verkkoyhteyksien määrän kasvu ovat lisänneet palvelujen saatavuutta ja vaikuttaneet pankkien tuotevalikoimaan. Internetpankissa pankkiasioiden hoito on kustannuksiltaan edullista ja pankkipalvelujen valikoima on laaja. Keskeisiä palveluverkkoja ovat ne tietoliikenneyhteydet, jotka liittävät asiakkaan pankkiin. Verkkopankki on vähentänyt perinteisten palvelukanavien käyttöä. Esimerkiksi laskunmaksuautomaattien käyttö on vähentynyt. Myös suoraveloituksen ja maksupalvelujen käyttö laskutusväylänä on melko vähäistä, mutta iäkkäämmille pankkien asiakkaille ne ovat yhä tärkeä palvelumuoto. (Kontkanen 2015, 71.)

Rutiininomaiset työt ovat vähentyneet tietotekniikan ja itsepalvelun lisääntymisen myötä. Nykyään asiakkaiden on mahdollista hoitaa suurin osa pankkiasioinnistaan ilman pankkikonttorissa käymistä. Internet- ja puhelinpalvelut ovat korvanneet kiinteää konttoriverkostoa ja tiskillä asiointia. Tämä on osaltaan näkynyt pankkien henkilöstön määrissä, sillä vuosituhannen vaihteeseen mennessä henkilöstö oli puolittunut verrattuna 1980-lukuun. Toki henkilöstön määrän laskeminen on hiljalleen taantunut viime vuosina. (Kontkanen 2015, 67-68.)

Financial technology eli lyhyesti fintech tarkoittaa kaikkia uusia digitaalisia pankki- ja finanssialan palveluita. Se voidaan myös määritellä uudenlaisten digitaalisten liiketoimintamallien käyttäytymiseksi finanssialalla. Fintechissä teknologisessa keskiössä ovat analytiikka, mobiilisovellukset, koneoppiminen ja kehitystyötä helpottavat ohjelmointirajapinnat. Fintechin taustalla nähdään olevan kolme pankkien digitalisaation vaihetta. Ensimmäinen vaihe on verkkopankkien synty 1990-luvulla ja toinen vaihe on pankkien mobiilisovellusten synty 2000-luvulla. Nyt ollaan menossa kolmanteen vaiheeseen, jonka uskotaan mullistavan pankkimaailmaa. Siinä vuorossa ovat kokonaan uudet digitalisaation mahdollistamat liiketoimintamallit ja palvelut, jotka vastaavat asiakkaiden muuttuviin odotuksiin ja tarpeisiin. Fintechille on syntynyt markkinarako, koska teknologisen kehityksen myötä kuluttajien vaatimustaso on noussut ja perinteiset toimijat eivät ole pystyneet vastaamaan tähän tasoon. Perinteisillä pankeilla onkin ollut hieman vaikeuksia Suomessa pysyä teknologisessa kehityksessä mukana verkkopankkien jälkeen. Tietotekniset mullistukset ovat olleet suhteellisen vähissä. Huomioon on otettava myös se, että fintechkään ei ole Suomessa ainakaan vielä läheskään yhtä suosittua kuin esimerkiksi Ruotsissa ja Saksassa. Suomessa on kuitenkin jo kymmeniä fintech-startupeja. (Saarelainen 2016a.)

Fintech koetaan uhkana perinteisille pankeilla ja rajuimpien arvioiden mukaan fintech lohkaisisi neljäsosan pankkialan liiketoiminnasta sekä kolmanneksen työpaikoista kymmenessä vuodessa. Fintech on suoraa kilpailua pankeille ja se imee rahavirtaa pois perinteisiltä pankeilta, mutta myös pankit voivat tehdä fintechiä. Pankeilla on hidaste, joka vaikeuttaa fintech-haasteeseen vastaamista. Tämä hidaste on niin sanottu legacy eli vuosikymmeniä vanhat ja monimutkaiset järjestelmät, joita on ylläpidettävä. Toisaalta legacy on myös henkinen asia ja liittyy toiminta- ja ajattelutapoihin. Eli uuden kilpailevan finanssiyrityksen perustaja pääsee aloittamaan puhtaalta pöydältä, ilman kankeita toimintajärjestelmiä ja esteitä. Isoissa pankeissa on huomattu muutoksen tarve, mutta haasteena on, miten ne voidaan toteuttaa isossa organisaatiossa. (Saarelainen 2016a.)

Tulevaisuudessa haaste saattaa olla entistäkin kovempi perinteisille pankeille, koska vuoden 2018 alusta alkaen Euroopassa tulee voimaan niin sanottu PSD2-maksupalveludirektiivi. Direktiivin mukaan Euroopan pankkien täytyy avata ohjelmointirajapinnat, apit ja asiakkaiden tilitapahtumat kolmansille osapuolille, jos asiakas haluaa. Perinteisille pankeille on vaarana se, että niistä tulee niin sanottu putkisto, jota muut osapuolet käyttävät.

Eli pankit voivat menettää direktiivin myötä asiakassuhteitaan. Se takaa ison mahdollisuuden uusille fintech-tulokkaille. Esimerkiksi Accenturen arvion mukaan jopa 47 % pankkien maksuliikennetuotoista siirtyisi muille palveluntarjoajille. Toisaalta fintech avaa pankille myös uusia mahdollisuuksia. Pankkien valtavaa datamassaa analysoimalla voi syntyä uusia palveluita. Pankit voisivat esimerkiksi avata rajanpintojaan kumppaniverkostoonsa liittyville startupeille ja antaa heille mahdollisuus löytää pankkien datasta jotain, mitä pankit eivät ole itse oivaltaneet. Yhdessä ne voisivat rakentaa palveluita, jotka murtautuvat ulos finanssituotteen rajoista. (Saarelainen 2016a)

Asiakaskäyttäytyminen sekä koko pankkiala on muuttunut vuosien saatossa ja on koko ajan muuttumassa. Tämä näkyy myös esimerkiksi Oma Säästöpankin toiminnassa. Oma Säästöpankki aikookin sulkea 11 konttoria ja vähentää henkilöstöstään 27 niin sanottua perinteisen pankkityön taitajaa. Samaan aikaan Oma Säästöpankki aikoo hankkia noin kaksikymmentä uutta työntekijää hoitamaan digitaalisia palveluita ja yritysasiakkaita sekä kehittämään mobiili- ja digipalveluita. Toiminnan uudelleen organisoimista perustellaankin juuri asiakaskäyttämisen ja toimintaympäristön muutoksella, sillä asiakkaat hoitavat yhä suuremman osan pankkiasioissaan verkossa ja itsepalveluna. (Perälä 2016.)

3.1.3 Pankkiturvallisuus

Turvallisuus on osa pankkien riskinhallintaa. Se pitää sisällään yritysturvallisuuteen kuuluvia asioita, kun ne kohdistuvat pankkiin. Pankkiturvallisuus on pitkälti rikosten torjuntaa, mutta se sisältää myös esimerkiksi henkilöturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja valmiussuunnitteluun liittyviä kysymyksiä. Pankkitoiminnan kannalta on tärkeää, että pankki koetaan turvallisena ja luotettavana kumppanina kaikissa olosuhteissa. (Kontkanen 2015, 72)

Lähtökohtaisesti pankkiasiointi on Suomessa turvallista. Pankeilla on muun muassa velvollisuus tunnistaa asiakkaansa ennen kuin se tekee toimeksiantoja tai sopimuksia asiakkaan kanssa, mikä lisää turvallisuutta pankkiasioinnissa. Lisäksi pankkitoimintaan liittyy asiakastietojen salassapitovelvollisuus. Suomen laissa säädetyn pankkialaisuuden mukaan pankin on pidettävä salassa asiakkaan henkilötiedot ja asiointitiedot. Asiakkaan on myös itse oltava tarkkana pankkiasiointinsa turvallisuuden suhteen. Esimerkiksi verkko-

pankkitunnuksista tulee huolehtia eikä niitä saa antaa toisen käyttöön. Verkkopankkitunnuksia ja salasanoja ei kannata säilyttää samassa paikassa. Asiakkaan on myös huolehdittava riittävästä tietoturvasta päätelaitteellaan, jolla hän asioi verkkopankissa. (Fine 2016.)

3.2 Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalvelu finanssi- ja pankkialalla

Asiakastyytyväisyys kertoo, miten yhtiö on onnistunut toiminnassaan. Se muodostuu monista tekijöistä ja harvoin asiakas on tyytyväinen palvelun kaikkiin ominaisuuksiin. Esimerkiksi tyytyväisyyteen vaikuttaa arvo-odotusten toteutuminen ja se, onko arvo asiakkaan mielestä suurempi kuin kilpailijan finanssipalvelussa. Hyväksi koettu asiakassuhde lisää asiakkaan tyytyväisyyttä. (Ylikoski ym. 2012, 32.)

Valitessaan finanssiyhtiötä tai finanssipalveluja, asiakas pyrkii tekemään valintoja, joihin hän voi olla tyytyväinen. Asiakkaan tyytyväisyys syntyy tavoitteiden ja päämäärien toteutumisesta. Vastaavasti jos ne eivät toteudu on asiakas tyytymätön. Henkilöasiakkaan päämäärät liittyvät lähtökohtaisesti perustarpeisiin kun puolestaan yritysasiakkailla ne liittyvät liiketoiminnan tavoitteisiin. Tyytyväisyyden tunne syntyy asiakkaalle tyytyväisyytenä palvelun ominaisuuksiin ja pidemmällä aikavälillä palvelun käytön seurauksiin. Finanssipalvelujen ominaisuudet ja palvelujen käytön seuraukset vaikuttavat finanssipalveluiden käyttöön liittyvien tavoitteiden sekä päämäärien toteutumiseen. Eli käytännössä tyytyväisyyden syntyminen voidaan ajatella seuraavasti: tyytyväisyys palvelun ominaisuuksiin johtaa tyytyväisyyteen käytön seurauksiin, mikä puolestaan toteuttaa päämäärät ja tavoitteet. (Ylikoski ym. 2012, 30-31.)

Asiakaspalvelu on toimintaa, jossa asiakaspalvelija käyttää taitojaan ja tietojaan sekä rakentaa yhtiön palveluista asiakkaan tarpeeseen sopivia kokonaisuuksia. Asiakaspalvelutilanteessa kohtaavat asiakas ja asiakaspalvelija. Tämä asiakaspalvelu tapahtuma on ainutkertainen, koska asiakaspalvelija tuottaa palvelun samanaikaisesti kuin asiakas kuluttaa sen. Asiakaspalvelutilanne on aineeton ja sitä ei voi koskaan toistaa täysin samanlaisena. Asiakkaan auttaminen eli asiakaspalvelu edellyttää asiakaspalvelijalta tunne- ja viestintätaitoja, koska asiakaspalvelu tapahtuu vuorovaikutuksena (Ylikoski ym. 2006, 96.). Asiakaspalvelu on kokonaisvaltaista huolenpitoa asiakkaista, joka tarkoittaa sekä asiakassuhteiden että yksittäisten palvelutilanteiden hoitamista parhaalla mahdollisella

tavalla. Se voidaan jakaa henkilökohtaiseen palveluun ja automatisoituun palveluun (Ylikoski ym. 2012, 17.).

Finanssialalla asiakaspalvelu on tärkeää, koska palvelut saattavat tuntua monista vaikeaselkoisilta tai monimutkaisilta. Asiakaspalvelun tehtäviä finanssialalla ovat esimerkiksi palvelun myynti ja neuvonta, asiakassuhteen hoito, korvauspalvelu sekä sijoitus- ja rahoitusneuvonta. Asiakassuhteen alussa asiakkaan luottamus finanssiyhtiöön perustuu usein häntä palvelevaan asiakaspalvelijaan, jolloin asiakaspalvelun voidaan sanoa henkilöityvän (Ylikoski ym. 2006, 96.). Näin ollen myös finanssialalla asiakaspalvelijan ammattitaito on tärkeää.

4 MOBIILIPALVELUT

4.1 Mitä ovat mobiilipalvelut ja mobiilisovellukset?

Mobiililaitteilla tarkoitetaan laitteita, joilla pääsee ajasta ja paikasta riippumatta tietoverkkoon. Tällaisia laitteita ovat muun muassa älypuhelimet ja tabletit. Tällä hetkellä mobiililaitteisiin on tarjolla kolme varteenotettavaa mobiilikäyttöjärjestelmää, jotka ovat Googlen Android, Applen iOS ja Windows käyttöjärjestelmä (Mobiiliopas 2. 2015.). Mobiilipalvelut ovat puolestaan palveluita, joita käytetään mobiililaitteiden avulla. Mobiilipalvelut mahdollistavat tiedon saatavuuden ajasta ja paikasta riippumatta heti kun tiedon tarve syntyy (Helsingin Yliopisto 2004.). Mobiilipalveluiden tarjonta on nykyään laaja ja koko ajan kasvava. Mobiilipalveluita ovat esimerkiksi mobiilisääpalvelut, mobiilireittioppaat ja mobiilipankit.

Useat mobiilipalvelut toimivat mobiilisovelluksen kautta. Mobiilisovellukset eli mobiiliaplikaatiot ovat erillisiä ohjelmistoja, jotka käyttäjä lataa sovelluskaupasta ja asentaa mobiililaitteelleen. Sovelluksia on esimerkiksi sosiaalisen median hyödyntämiseen, uutis-, viihde- ja työkäyttöön. Useilla sovelluksilla käyttäjät voivat hyödyntää esimerkiksi mobiililaitteensa kameraa tai GPS-paikannusta. Osa mobiiliaplikaatioista on käyttäjille maksullisia ja yritykset saavat tuoton sovelluksen lataamisesta. Nykyisin niin sanotut mikromaksut ovat yleistyneet. Mikromaksuissa aplikaation lataaminen on ilmaista, mutta saadakseen enemmän ominaisuuksia tai sisältöä käyttöönsä, pitää sovelluksen käyttäjän maksaa pieniä summia eli mikromaksuja aplikaatiosta. Esimerkiksi Angry Birds-peli käyttää mikromaksuja hyödykseen. (Kemppainen 2014.)

Myös pankkiasiointiin on tarjolla useita erilaisia sovelluksia. Näistä tunnetuimpia ovat mobiilipankkisovellukset, joita käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa. Esimerkiksi matkapuhelimella maksamisen eli mobiilimaksamisen suosio on ollut nousussa ja siihen on tarjolla nykyisin useita erilaisia maksusovelluksia. Elisa Lompakko, OP-ryhmän Pivo, Danske Bankin Mobile Pay ja DNA Täpäkkä ovat esimerkkejä mobiilimaksamiseen tai maksuseurantaan tarkoitetuista sovelluksista Suomessa. Näiden sovellusten tarkoituksena on helpottaa rahankäyttöä ja seurantaa, sekä parantaa turvallisuutta. Niiden ennustetaan kasvattavan suosiotaan tulevaisuudessa entisestään. (Pankkiasiat 2015.)

4.2 Mobiilipankki

Mobiilipankki on verkkopankki, joka toimii mobiililaitteen internetselaimen tai pankki-asiointiin tarkoitettun sovelluksen kautta. Käytännössä kaikilla pankeilla on nykyään Suomessa käytössä mobiilipankki. Sen käyttö onkin kasvanut merkittävästi Suomessa sen jälkeen kun Danske Bank vuonna 2010 julkaisi ensimmäisen mobiilipankkisovelluksen Suomessa. (Danske Bank Oyj 2014.)

Danske Bankin mobiilipankin käyttö on kolminkertaistunut viimeisen kolmen vuoden aikana. Mobiilipankin kirjautumisten kokonaismäärä ylitti heinäkuussa 2016 ensimmäistä kertaa verkkopankin kirjautumisten kokonaismäärän Danske Bankilla. Verkkopankin käyttö ei kuitenkaan ole Danske Bankissa vähentynyt, mikä viittaisi sähköisten kirjautumisten kokonaismäärän kasvuun (Talentum Oyj 2016.). Kehitys ei kuitenkaan ole ollut aivan yhtä räjähtävää, mitä Danske Bankilla ennakoitiin vuonna 2014. Tuolloin Danske Bankilla ennustettiin, että Suomessa mobiilipankki olisi henkilöasiakkaiden suosituin pankkiasioinnin muoto vuoden 2015 loppuun mennessä. Arvionsa he perustivat TNS Gallupin tekemään tutkimukseen mobiiliasioinnista ja siihen, että esimerkiksi Irlannissa mobiilipankki oli jo tuolloin suosituin pankkiasioinnin muoto (Danske Bank Oyj 2014.).

Myös Osuuspankin mobiilipankin käytössä on samoja piirteitä kuin Danske Bankilla. Maaliskuussa 2016 OP-mobiili eli Osuuspankin mobiilipankki ohitti verkkopankin asioinnin määrän. Asiakkaita oli kuitenkin verkkopankissa yhä enemmän, mutta he asioivat harvemmin kuin mobiilipankin käyttäjät. Mobiilipankin käyttäjät asioivat OP-mobiilissa keskimäärin kolme kertaa enemmän kuukaudessa kuin verkkopankin käyttäjät verkkopankissa. Mobiilipankin helppokäyttöisyys mainitaan yhdeksi syyksi tähän eroon. (Taloudessa 2016.)

Suomessa mobiilipankkeja on tarjolla useita. Tästä kertoo myös se, että nykyään on tarjolla suomalaisten käyttöön myös ulkomaalaisia mobiilipankkeja. Esimerkkinä tästä on virolainen mobiilipankki Pocopay, joka tavoittelee Suomen markkinoiden valloittamista. Pocopay pyrkii erottautumaan mobiilisovelluksen käytön helppoudella ja intuitiivisuudella siten, että mahdollisimman paljon toimintoja voi tehdä niin sanotulla vedä ja pudota menetelmällä. Pocopaylla on Euroopan laajuinen maksutoimituslupa, mutta ainakaan vielä tässä vaiheessa, sillä ei ole pankkilisenssiä. Eli se ei voi ottaa vastaan talletuksia

eikä myöntää lainoja, mutta se kiertää tämän siirtämällä rahat toiseen pankkiin heti kun asiakas avaa tilin. (Saarelainen 2016b.)

IROResearch Oy toteutti vuonna 2015 tutkimuksen suomalaisten verkkopankin ja verkkopankkitunnusten käytöstä Finanssialan Keskusliitolle. Tutkimuksesta ilmeni myös mobiilipankin kannalta kiinnostavia asioita. Lähes puolet tutkimuksen vastaajista käytti verkkopankkia tabletilla ja/tai älypuhelimella. Suurin osa vastaajista käytti verkkopankkia myös pöytäkoneella tai kannettavalla tietokoneella. Älypuhelimella tai tabletilla verkkopankkia käyttävistä kaikki eivät kuitenkaan käytä mobiilipankkisovellusta vaan osa käyttää perinteistä verkkopankkia. Tabletilla verkkopankkia käyttävistä 66 % oli ladannut verkkopankkisovelluksen eli mobiilipankkiapplikaation ja vastaavasti älypuhelimella käyttävistä 84 % oli ladannut kyseisen sovelluksen. Tutkimuksen yhtenä johtopäätöksenä oli, että verkkopankkiapplikaatioiden, kuten mobiilipankin rooli on vahvassa kasvussa. (Finanssialan Keskusliitto 2015a.)

Mobiilipankin käyttö on suosittua myös muualla maailmalla. Alankomaalainen rahoituslaitos ING teki tutkimuksen mobiilipankin käytöstä Euroopassa, Yhdysvalloissa ja Australiassa. Tutkimuksen mukaan 47 % eurooppalaisista mobiililaitteen käyttäjistä käyttää myös mobiilipankkia vuonna 2016. Vuonna 2015 vastaava lukema Euroopassa oli 41 % mobiililaitteiden käyttäjistä. Tutkijat odottavat, että lukema nousee 16 % seuraavan kahdentoista kuukauden aikana. Alankomaissa mobiilipankin käyttö oli tutkimuksen perusteella aktiivisinta. Yhdysvalloissa ja Australiassa ollaan kuitenkin hieman edellä mobiilipankin käyttäjien suhteellisessa määrässä verrattuna Eurooppaan, sillä Yhdysvalloissa 53 % mobiililaitteiden käyttäjistä käyttää myös mobiilipankkia ja Australiassa 49 %. (ING 2016.)

Mobiilipankin turvallisuus on asia, joka on herättänyt kysymyksiä asiakkaissa. Pankit kuitenkin vakuuttavat, että mobiilipankin käyttäjien rahat ovat turvassa. Esimerkiksi Nordealla, Osuuspankissa ja Danske Bankilla kerrotaan, että varas ei ole koskaan päässyt asiakkaan rahoihin käsiksi mobiilipankin kautta. Osuuspankin palvelukanavien yksikön kehityspäällikkö Markku Huotari kertoo kaksi syytä, miksi mobiilipankki on turvallinen. Ensimmäinen syy on kaksivaiheisuus eli esimerkiksi maksua maksettaessa täytyy käyttää Osuuspankin mobiilipankissa salasanan lisäksi vaihtuvaa turvalukua, mikä vaikeuttaa mahdollisten väärinkäytösten aiheutumista. Toinen syy on se, että pankit varautuvat nykyään väärinkäyttöihin monipuolisemmin kuin ennen. Tunnistautumista mobiilipankkiin

onkin kehitetty mobiiliteknologian kehityksen myötä. Esimerkiksi Nordealla on käytössä tunnuslukusovellus ja Osuuspankilla sormenjälkitunnistus. Toki mobiilipankin käytön turvallisuus riippuu myös käyttäjän omasta huolellisuudesta. (Rissanen 2015.)

Pankit ovat valmistelleet uutta palvelua, joka mullistaisi tilisiirtämisen. Maaliskuusta 2017 lähtien käyttöön olisi tulossa niin sanottu pikasiirto, jonka avulla voisi siirtää rahaa oman tai toisen pankin tilille sekunneissa pelkän kännykkänumeron avulla. Nykyään, jos siirtää rahaa tililtään toisen pankin tilille, ne siirtyvät sinne vasta seuraavana pankkipäivänä. Pikasiirto mahdollisuus tulisi joko pankkien mobiilipankkeihin tai erilliseen sovellukseen. Jos se tulisi mobiilipankkiin, luulisi sen lisäävän mobiilipankin suosiota entisestään varsinkin kuluttajien välisissä maksuissa. (Lassila 2016.)

4.2.1 Mobiilivarmenne

Mobiilivarmenne on tapa todistaa henkilöllisyytensä verkossa ja perustuu turvallisenä pidettyyn PKI-teknologiaan. Mobiilivarmenne on käytännössä sähköinen henkilöllisyystodistus. Mobiilivarmenneen hankkimiseen tarvitaan operaattorin, kuten Elisan, DNA:n tai Soneran, tarjoama Sim-kortti. Mobiilivarmenne toimii jo lähes kaikissa tunnistautumista vaativissa julkisissa palveluissa, pankkipalveluissa, terveydenhuollossa ja useissa muissa palveluissa. Käytännössä mobiilivarmenneen käyttö verkossa alkaa antamalla puhelinnumero, jolloin verkkopalvelu lähettää varmennuspyynnön kyseisen numeron Sim-kortilla olevalle sovellukselle. Varmennuspyynnössä pyydetään antamaan salainen tunnusluku, jonka asiakas on aiemmin itse valinnut. Kun varmennuspyyntö on hyväksytty, saa pyynnön lähettänyt palvelu vahvistuksen ja verkkopalvelu, kuten esimerkiksi mobiilipankki, aukeaa. (Mobiilivarmenne 2016.)

Pankeilla, joilla mobiilivarmenne on käytössä, korvaa se mobiilipankkiin tunnistautumissa tunnuslukulistat. Oma Säästöpankki on yksi pankeista, joilla on mobiilivarmenne käytössä. Elisa Oyj ja Oma Säästöpankki aloittivat vuonna 2015 yhteistyön mobiilitunnistamisessa, jonka seurauksena mobiilivarmenne tuli Oma Säästöpankin asiakkaiden käyttöön elokuussa 2015. (Oma Säästöpankki Oyj 2015b.)

4.2.2 OmaMobiili

OmaMobiili on Oma Säästöpankin mobiilipankki-sovellus. OmaMobiilia voivat käyttää Oma Säästöpankin asiakkaat, jotka ovat tehneet verkkopankkisopimuksen pankin kanssa. Sovelluksen voi ladata sovelluskaupasta. Maaliskuussa vuonna 2015 julkaistun sovelluksen avulla sekä henkilö- että yritysasiakkaat voivat hoitaa päivittäisiä pankkiasioitaan älypuhelimella tai tabletilla (Oma Säästöpankki Oyj 2015, 5.). OmaMobiililla voi tehdä seuraavia asioita: tarkistaa tili- ja korttitietoja, maksaa maksuja, hyväksyä saapuneet e-laskut, tarkistaa erääntyvät maksut, lukea maksun tiedot viiva- tai QR-koodista, siirtää rahaa tiliensä välillä, tarkistaa lainatietoja, viestii pankkinsa kanssa, soittaa suoraan omaan konttoriinsa, löytää reitin lähimmälle konttorille tai automaatille. OmaMobiililla voi myös käyttää mobiilivarmennetta kirjautumiseen ja maksujen vahvistamiseen turvalukukortin tilalla (Google Play kauppa 2016.).

OmaMobiilia oli ladattu 5.9.2016 mennessä yhteensä 19 558 kertaa. Latauksista 54 % oli tehty Android alustan laitteella, 32 % iOS alustalla ja loput 14 % Windows Phone alustalla. OmaMobiili sovelluksesta on 7.9.2016 mennessä julkaistu alkuperäisen version eli 1.0 lisäksi kuusi versiota, joissa on päivitetty ominaisuuksia ja korjattu vikoja. Sovelluksen kirjautumiskerrat ovat olleet tasaisessa nousussa tarkasteluvälillä 1.7.2015–31.8.2016. Tarkasteluvälin alussa kirjautumisia oli noin 60 000 ja lopussa lähes 160 000 (Oy Samlink Ab 2016). Oma Säästöpankin Hämeen ja Pirkanmaan aluejohtaja Jussi Pohto kertoo kuinka mobiilipankki OmaMobiilin käyttäjämäärät ovat kasvaneet jatkuvasti ja sitä käytetään jo enemmän kuin verkkopankkia (Reinikainen 2016.).

5 EMPIIRINEN TUTKIMUS

5.1 Tutkimuskysymys, tutkimusmenetelmät ja kyselylomake

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset muodostuivat seuraaviksi:

1. Mihin tarkoituksiin ja miten Oma Säästöpankin asiakkaat käyttävät OmaMobiilia?
2. Miten OmaMobiilin käyttöönotto on vaikuttanut Oma Säästöpankin asiakkaiden muuhun pankkiasiointiin?
3. Kuinka tyytyväisiä OmaMobiilin käyttäjät ovat mobiilipankki-sovellukseen?

Tutkimuksessa selvitin, kuinka usein asiakkaat käyttävät OmaMobiilia ja mihin tarkoituksiin. Selvitin myös käyttävätkö asiakkaat mobiilivarmennetta. Etsin vastauksia siihen, kuinka usein asiakkaat asioivat perinteisessä verkkopankissa ja pankin konttorissa. Siihen liittyen selvitin, onko OmaMobiilin käyttöönotto vaikuttanut siihen, että kuinka usein asiakkaat asioivat verkkopankissa ja pankin konttorissa. Hain vastauksia myös siihen, onko OmaMobiili helpottanut asiakkaiden pankkiasiointia ja tuntevatko he sen turvalliseksi sekä helpoksi käyttää. Lisäksi tiedustelin, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat OmaMobiilia.

Tutkimuksen toteutin empiirisellä tutkimuksella. Valitsin määrällisen kyselytutkimuksen tutkimusmenetelmäksi, koska totesin sen olevan paras, kun tarkoituksena on kartoittaa suurehkon perusjoukon toimintaa yleisellä tasolla. Määrällinen tutkimus vastaa kysymykseen *kuinka paljon* ja/tai *miten usein*. Se antaa yleisen kuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Kvantitatiivinen menetelmä eli määrällinen tutkimusmenetelmä on tutkimustapa, jossa tarkastellaan tietoa numeerisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään kuvaillen yleisesti numeroiden avulla. Tutkimustieto on määrällisessä tutkimuksessa numeroina tai ryhmiteltynä numeeriseen muotoon. Tutkija esittää tulokset numeroina ja selittää oleelliset asiat sanallisesti kuvaillen. Määrällinen tutkimus käyttää usein kyselyä tutkimusaineiston keräämiseen. Sille on ominaista tiedon strukturointi, mittaaminen, mittarin käyttäminen, tiedon käsittely ja esittäminen numeroin, tutkimusprosessin ja tulosten objektiivisuus sekä vastaajien suuri määrä (Vilka 2007, 13-17). Koska määrällisessä tutkimusmenetelmässä päätelmien teko

perustuu tilastolliseen analyysiin, sopi se hyvin tutkimukseni tarkoituksiin. Tutkimusaineiston analysoinnin toteutin SPSS-tilasto-ohjelmalla, jonka lisäksi hyödynsin taulukoiden ja kuvioiden teossa myös Excel-tilukkolaskelmaohjelmistoa.

Tutkimuksen perusjoukoksi eli kohderyhmäksi määrittelimme toimeksiantajan kanssa kaikki Oma Säästöpankin mobiilipankkia käyttävät asiakkaat, koska halusimme saada tietoa OmaMobiilin käytöstä elämäntilanteeltaan erilaisilta asiakkailta. Päätimme toteuttaa tutkimuksen otantatutkimuksena. Kokonaistutkimus olisi ollut käytännössä mahdollista toteuttaa näillä resursseilla laajan perusjoukon takia.

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin strukturoidun kyselylomakkeen (liite1). Kyselylomakkeen tein sähköiseen muotoon Tampereen ammattikorkeakoulun E-lomake-ohjelmistoon. Aluksi lomake oli tarkoitus julkaista Oma Säästöpankin mobiilipankkisovelluksessa eli OmaMobiilissa, jolloin kyselyllä olisi ollut teoriassa mahdollista tavoittaa kaikki kyseisen sovelluksen käyttäjät. Valitettavasti tämä vaihtoehto ei kuitenkaan toteutunut, koska OmaMobiiliin ei teknisistä syistä ollut mahdollista lisätä linkkejä. Lopulta päädyimme toimeksiantajan kanssa julkaisemaan lomakkeen Oma Säästöpankin sosiaalisen median kanavissa eli tässä tapauksessa Facebookissa ja Twitterissä. Oma Säästöpankilla on Facebookissa yli 9000 tykkääjää ja Twitterissä lähes 150 seuraajaa. Totesimme tämän vaihtoehdonärkevimmäksi vaihtoehdoksi, mitä oli jäljellä, koska sillä meidän oli mahdollista saada nopeasti tavoitettua kohtuullisen suuri joukko ihmisiä. Ongelma tässä oli kuitenkin siinä, että meidän oli käytännössä mahdotonta arvioida kuinka moni tykkääjistä ja seuraajista käyttää OmaMobiilia. Koska kysely toteutui sosiaalisen median kautta, jäivät kustannukset olemattomiksi.

Vastaajat saivat täyttää kyselylomakkeen nimettöminä, sillä uskoimme, että se madaltaisi kynnystä vastata kysymyksiin. Kyselylomake jakautui neljään osaan. Ensimmäinen osa selvitti vastaajien perustietoja. Lomakkeen toisessa osassa oli kysymyksiä OmaMobiilin käyttöön liittyen. Kolmannessa osassa oli kysymyksiä siitä, miten OmaMobiilin käyttöönotto on vaikuttanut muuhun pankkiasiointiin. Neljännen osion tarkoituksena oli selvittää, miten tyytyväisiä vastaajat ovat OmaMobiiliin. Halusin tehdä vastaamisesta helppoa ja nopeaa, jotta vastauskynnys ei kasvaisi. Tämän vuoksi laitoin kyselylomakkeeseen lähinnä suljettuja kysymyksiä, joista vastaaja sai valita mieleisensä vaihtoehdon. Lomakkeessa olikin ainoastaan yksi avoin kysymys, jossa vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti mielipiteensä OmaMobiilista. Yhteensä lomakkeessa oli 19 kysymystä. Ennen

lomakkeen julkaisua testautin sen neljällä ulkopuolisella henkilöllä, koska halusin varmistaa, että kysymykset ovat selkeitä ja siihen vastaamisessa ei kestä montaa minuuttia. Lisäksi lomake oli Parkanon Oma Säästöpankin konttorin henkilökunnan ja Oma Säästöpankin liiketoiminnan tuen tarkastelussa ennen julkaisemista. Lomake oli julkisena 17.11-1.12.2016.

5.2 Tutkimuksen validiteetti, reliabiliteetti ja eettisyys

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys tarkoittaa, mittaako tutkimus sitä, mitä sen pitikin mitata. Validissa tutkimuksessa ei saisi olla systemaattisia virheitä. Kysymysten tulisi mitata oikeita asioita ja kattaa koko tutkimusalue. (Vilkkä 2007, 150-151) Mielestäni kyselylomakkeen kysymykset mittasivat onnistuneesti tutkimuskysymyksiksi asetettuja asioita.

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa tarkkoja ja luotettavia tuloksia. Eli sitä, että pystyykö tutkimus antamaan ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimus on silloin luotettava ja tarkka, kun se on mahdollista toistaa saaden täsmälleen sama tulos tutkijasta riippumatta. (Vilkkä 2007, 149) Tutkimusaineisto oli mahdollista siirtää suoraan E-lomakkeelta SPSS-tilasto-ohjelmaan sekä Exceliin, mikä parantaa tulosten luotettavuutta. Olin myös perehtynyt etukäteen molempiin järjestelmiin ennen analysoinnin aloittamista.

Tutkimusetiikka eli hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on tutkimusprosessissa mukana alkaen ideointivaiheesta kulkien tutkimustulosten kautta aina tiedottamiseen asti. Tutkimusetiikka tarkoittaa yleisesti sovittuja pelisääntöjä suhteessa tutkimuskohteeseen, rahoittajiin, kollegoihin, toimeksiantajaan ja yleisöön (Vilkkä 2015, 41). Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.). Koko tutkimuksen suoritin puolueettomasti eli objektiivisesti alkaen aineistonkeruusta aina tulosten analysointiin saakka. Kyselylomakkeen saatteessa kerroin hyvän tavan mukaisesti vastaajille, mikä on tutkimuksen tarkoitus ja tulosten käyttötapa. Vastaukset keräsin nimettöminä, eikä yksittäisiä vastauksia voinut erottaa tuloksista. Myös vastaajien tietosuojasta pidin kiinni kaikissa tutkimuksen vaiheissa.

Vastauksia kyselylomakkeeseen sain 79, mikä oli hieman odotettua pienempi lukema. Se myös rajoittaa tutkimustulosten yleistettävyyttä. Tulokset olivat kuitenkin selkeitä, joten niitä voi pitää hyvin suuntaa antavina, vaikka otoskoko olikin odotettua pienempi. Väitettä tukee myös se, että tulokset olivat samankaltaisia kuin muissa mobiilipankeista tehdyissä tutkimuksissa. Tälläkin otoskoolla pystyin hieman vertailemaan, miten demograafiset tekijät vaikuttivat tuloksiin. Selvitinkin ristiintaulukoinnin (Ks. Liite 3.) avulla esimerkiksi naisten miesten vastausten eroavaisuuksia. Muista demograafisista tekijöistä mukana olivat koulutus, sosioekonominen asema ja ikä. Näistä kuitenkin vertailujen tekeminen ei onnistunut aivan yhtä hyvin kuin sukupuolen suhteen, koska monesta ryhmästä ei tullut tarpeeksi vastauksia.

5.3 Tutkimustulokset

Tämä luku käsittelee ensin vastanneiden perustietoja, jonka jälkeen vuorossa on selvitystä mihin vastaajat käyttävät OmaMobiilia. Luvun kolmannessa kohdassa on tuloksia kysymyksiin OmaMobiilin käyttöönoton vaikutuksista muuhun pankkiasiointiin. Neljäs kohta esittää tuloksia asiakastyytyväisyydestä OmaMobiiliin. Luvun lopussa on vielä nostoja kyselyn vapaasta palautteesta. Tutkimustulosten prosenttiosuudet on tässä luvussa esitetty yhden desimaalin tarkkuudella.

5.3.1 Vastaajien perustiedot

Tutkimukseen osallistui 79 Oma Säästöpankin mobiilipankkisovellus OmaMobiilin käyttäjää. Kysymys numero kaksi kartoitti vastaajien sukupuolta, joista miehiä oli 46 eli 58,2 % ja naisia 33 eli 41,8 %. Miesten ja naisten osuus vastaajista jakautui epätasaisesti, koska miehet olivat ahkerampia vastaamisessa. Ero ei kuitenkaan ollut niin iso, ettei sukupuolen välillä voisi tehdä vertailuja.

TAULUKKO 1. Vastaajien sukupuoli

Sukupuoli	Lukumäärä	%
Nainen	33	41,8
Mies	46	58,2
Yhteensä	79	100,0

Kyselyn ensimmäinen kysymys selvitti vastaajien ikää. Vastaajilla oli mahdollisuus valita ikänsä yhdeksästä eri luokasta, jotka olivat jaoteltu kahdeksan vuoden välein. Vastaajista suurin osa eli 49,6 % oli nuoria aikuisia eli 18-25-vuotiaita. Seuraavaksi suurin joukko oli 26-33 vuotiaat, joita edusti 35,4 % vastaajista. Vastaajien ikäjakauma oli melko epätasainen, koska vain pieni osuus eli 15,2 % vastaajista oli 34-vuotiaita tai vanhempia. Luokista 50-57 vuotta, 66-73 vuotta, 74-81 vuotta ja 82-vuotta tai vanhemmista ei saatu yhtään edustajaa kyselyyn. Toki tämä oli myös olettamuksena kyselyä tehdessä, koska tiedossa oli, että älylaitteiden ja sosiaalisen median käyttö on nuoremmilla aktiivisempaa kuin vanhemmilla ihmisillä (Tilastokeskus 2015.). Näin ollen oletuksena oli myös, että OmaMobiilin käyttäjistä suurin osa olisi nuoria. Ikäjakauman epätasainen jakautuminen vaikeutti hieman iän merkityksen vertailua tuloksissa.

TAULUKKO 2. Vastaajien ikä

Ikä	Lukumäärä	%
18-25	39	49,4
26-33	28	35,4
34-41	6	7,6
42-49	3	3,8
50-57	0	0
58-65	3	3,8
66-73	0	0
74-81	0	0
82-	0	0
Yhteensä	79	100,0

Kolmas kysymys tutkimuksessa kosketti vastaajien sosioekonomista asemaa. Vastaajista suurin osa oli opiskelijoita (45,6 %) tai palkansaajia (43 %). Muista luokista vastausten määrä jäi vähäiseksi ja niiden osuus olikin vain 11,4 % vastaajista. Eläkeläisiä ei ollut lainkaan vastaajien joukossa. Vertailua pystyinkin tekemään lähinnä opiskelijoiden ja palkansaajien välillä.

TAULUKKO 3. Vastaajien sosioekonominen asema

Sosioekonominen asema	Lukumäärä	%
Opiskelija	36	45,6
Työtön	5	6,3
Palkansaaja	34	43,0
Yrittäjä	1	1,3
Eläkeläinen	0	0
Muu	3	3,8
Yhteensä	79	100,0

Vastaajien perustietoja selvittävistä kysymyksistä neljäntenä oli kysymys vastaajien koulutuksesta. Vastaajista suurin osa eli 60,8 % oli suorittanut alemman korkeakoulututkinnon. Toiseksi suurin ryhmä vastaajista oli suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon, jonka oli suorittanut 19 % vastaajista. Loput vastaajista olivat suorittaneet alemman tason tutkinnon viimeisimpänä tutkintonaan. Jakauma oli epätasainen, mikä vaikeutti koulutuksen vaikutuksen vertailua eri kysymysten kohdalla.

TAULUKKO 4. Vastaajien koulutus

Koulutus	Lukumäärä	%
Peruskoulu tai vastaava	3	3,8
Ammatillinen koulutus	6	7,6
Ylioppilas	6	7,6
Alempi korkeakoulututkinto	48	60,8
Ylempi korkeakoulututkinto	15	19,0
Muu	1	1,3
Yhteensä	79	100,0

5.3.2 Mihin ja miten vastaajat käyttävät mobiilipankkia

Kyselyn toinen osa sisälsi kysymyksiä siitä, mihin ja miten vastaajat käyttävät OmaMobiilia. Viides kysymys kyselylomakkeella oli *Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiilipankkia?*. Tulosten mukaan suurin osa eli 75,9 % vastaajista käyttää OmaMobiilia vähintään kerran viikossa. Lähes joka viides vastaaja käyttää OmaMobiilia jopa päivittäin. Vain neljä vastaaja kertoi käyttävänsä OmaMobiilia vain kerran kuukaudessa tai harvemmin.

Tuloksista ilmeni, että miehet käyttävät OmaMobiilia useammin kuin naiset, sillä miehistä jopa 26,1 % kertoi käyttävänsä OmaMobiilia päivittäin, kun naisista ainoastaan 9,1 % käyttää päivittäin OmaMobiilia. Työttömät ja palkansaajat ovat tulosten perusteella

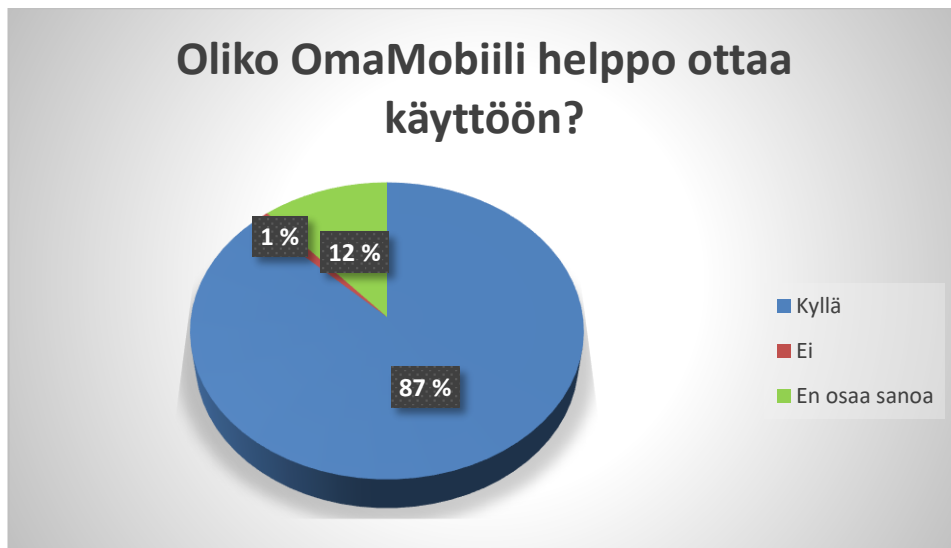
aktiivisempia käyttämään mobiilipankkia kuin opiskelijat. Työttömistä ja palkansaajista molemmista yli 60 % kertoi käyttävänsä mobiilipankkia vähintään muutaman kerran viikossa, kun puolestaan opiskelijoilla vastaava lukema oli 41,7 %.

TAULUKKO 5. OmaMobiilin käytön aktiivisuus

Kuinka usein käytät OmaMobiilia?	Lukumäärä	%	Summa
Kerran päivässä	15	19,0	19,0
Muutaman kerran viikossa	31	39,2	58,2
Kerran viikossa	14	17,7	75,9
Muutaman kerran kuukaudessa	15	19,0	94,9
Kerran kuukaudessa tai harvemmin	4	5,1	100,0
Yhteensä	79	100,0	

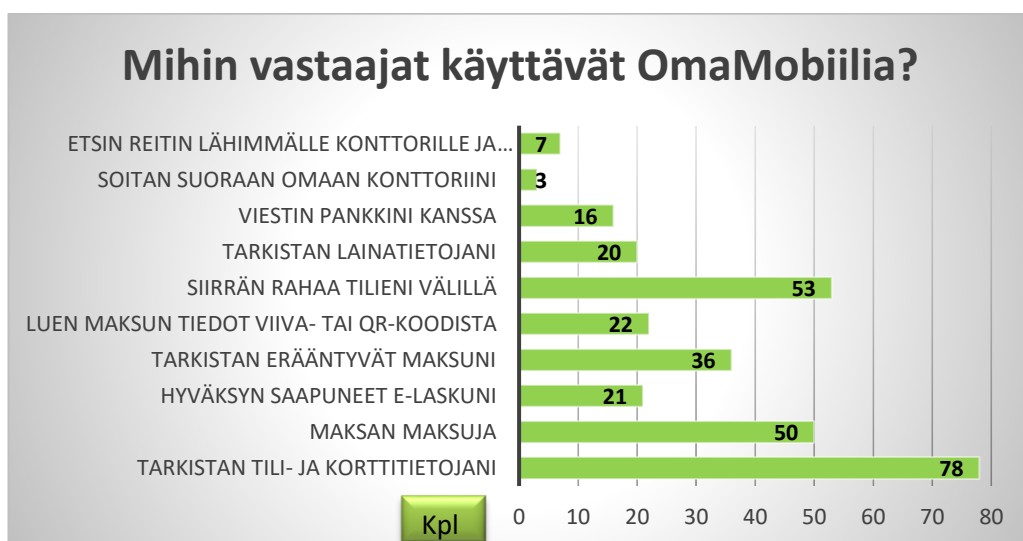
Kuudes kysymys eli *Oliko OmaMobiili helppo ottaa käyttöön?* olisi voinut olla myös asiakastyytyväisyyttä mittaavassa osiossa, mutta päädyin kuitenkin pitämään sen tässä osiossa. Selvästi suosituin vastaus oli *kyllä*, sillä 87,3 % vastaajista vastasi sen. Ainoastaan yksi vastaaja oli sitä mieltä, että OmaMobiilia ei ollut helppo ottaa käyttöön. Loput vastaajista eli 11,4 % eivät osanneet kertoa oliko käyttöönotto helppoa vai ei.

Naisten ja miesten välillä ei juurikaan ollut eroa vertailtaessa heidän vastauksiaan tähän kysymykseen. Hieman suurempi osa miehistä oli sitä mieltä, että OmaMobiili oli helppo ottaa käyttöön kuin naisista, sillä miehistä 91,3 % olivat tätä mieltä, kun puolestaan naisista tätä mieltä olivat 81,8 %. Sosioekonomisen asemalla ei vaikuttanut olevan suurta merkitystä tämän kysymyksen kohdalla ja tulokset olivat melko vastaavia asemasta riippumatta. Suurin eroavaisuus oli se, että opiskelijoista lähes neljännes ei osannut sanoa, oliko OmaMobiili helppo ottaa käyttöön vai ei. Muista vastaajista ainoastaan kolme henkilöä eivät osanneet sanoa mielipidettään. Kyselyyn vastanneista ainoa yrittäjä oli yksin sitä mieltä, että sovellusta ei ollut helppo ottaa käyttöön.



KUVIO 1. OmaMobiilin käyttöönoton helppous

Kyselylomakkeen seitsemäs kysymys selvitti, mihin tarkoitukseen vastaajat käyttävät OmaMobiilia. Vastajilla oli mahdollisuus valita yksi tai useampi vaihtoehto. Selvästi suosituin asia, mihin vastaajat käyttävät OmaMobiilia on tulosten mukaan tili- ja kortti-tietojen tarkastaminen, sillä ainoastaan yksi vastaaja ei valinnut kyseistä vaihtoehtoa. Toiseksi suosituin valinta oli rahan siirtäminen omien tilien välillä OmaMobiililla, jonka valitsi 67,1 % vastaajista. Myös maksujen maksaminen OmaMobiililla oli suosittu valinta, sillä 63,3 % vastaajista valitsi sen. Vähiten suosittu vaihtoehto oli soittaminen pankin konttoriin OmaMobiilin kautta, sillä ainoastaan kolme henkilöä eli 3,8 % vastaajista valitsi tämän vaihtoehdon. Yksikään vastausvaihtoehto ei kuitenkaan jäänyt ilman valintoja.



KUVIO 2. Mihin vastaajat käyttävät OmaMobiilia?

Osion viimeisessä kysymys kosketti Mobiilivarmenteen käyttöä eli sitä käyttävätkö vastaajat sitä vai eivät. Suurin osa eli 59,5 % vastaajista ei käytä Mobiilivarmennetta. Loput vastaajista puolestaan käyttää sitä.

Naiset käyttävät tulosten mukaan enemmän mobiilivarmennetta kuin miehet, sillä naisista yli puolet eli 54,5 % kertoi käyttävänsä mobiilivarmennetta, mutta miehistä ainoastaan 30,4 % käyttää sitä. Palkansaajilla oli tulosten mukaan useammilla mobiilivarmenne käytössä kuin muilla sosioekonomisen aseman edustajilla, sillä palkansaajista yli puolet käyttää mobiilivarmennetta. Palkansaajien lisäksi opiskelijat olivat ainoita, jotka vastaajista käyttävät mobiilivarmennetta. Huomioitavaa oli se, että ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneista peräti 80 % käyttää mobiilivarmennetta, kun alemman korkeakoulututkinnon suorittaneista ainoastaan 29,1 % käyttää mobiilivarmennetta. Tämä oli ainoa kysymys, jonka kohdalla koulutuksen välillä oli merkittävä ero tuloksissa.

TAULUKKO 6. Mobiilivarmenteen käyttö

Käytätkö mobiilivarmennetta?	Lukumäärä	%
Kyllä	32	40,5
En	47	59,5
Yhteensä	79	100,0

5.3.3 Mobiilipankin käyttöönoton vaikutukset vastaajien pankkiasiointiin

Kolmantena osana kyselylomakkeessa oli kysymyksiä siitä, miten OmaMobiilin käyttöönotto on vaikuttanut vastaajien verkkopankin käyttöön ja konttorissa asiointiin. Muut pankkiasioinnin muodot jätin pois, koska niiden merkitys on nykyään vähäinen. Tämän osion ensimmäinen kysymys ja koko lomakkeen yhdeksäs kysymys selvitti verkkopankin käytön aktiivisuutta. Yli puolet eli 57 % vastaajista kertoi käyttävänsä perinteistä verkkopankkia muutaman kerran kuukaudessa. Seuraavaksi suosituin vastaus oli muutaman kerran viikossa, jonka vastasi 26,6 % vastaajista. Yksikään vastaaja ei käytä verkkopankkia päivittäin.

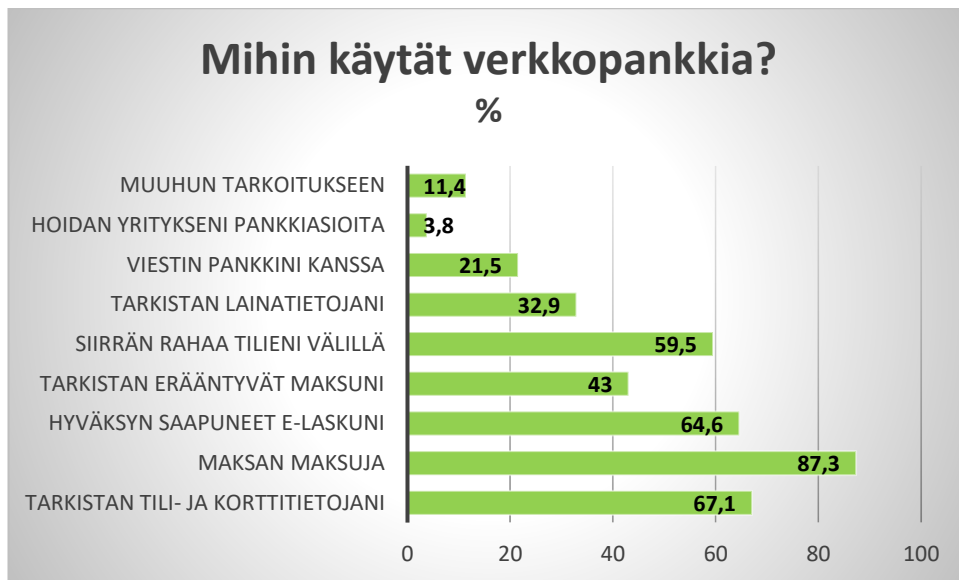
Tulosten mukaan naiset käyttävät perinteistä verkkopankkia aktiivisemmin kuin miehet, sillä naisista yli puolet eli 54,5 % käyttää verkkopankkia muutaman kerran viikossa, kun

miehillä vastaava luku oli vain 6,5 %. Sosioekonomisella asemalla ei vaikuttanut olevan tulosten perusteella merkitystä vastauksien suhteen tämän kysymyksen kohdalla. Ne vastaajat, jotka käyttävät aktiivisesti mobiilipankkia, käyttävät myös verkkopankkia aktiivisesti. Esimerkiksi niistä vastaajista, jotka kertoivat asioivansa kerran päivässä OmaMobiilissa, jopa 40 % käyttää verkkopankkia muutaman kerran viikossa.

TAULUKKO 7. Verkkopankin käytön aktiivisuus

Kuinka usein käytät verkkopankkia?	Lukumäärä	%	Summa
Kerran päivässä	0	0	0
Muutaman kerran viikossa	21	26,6	26,6
Kerran viikossa	5	6,3	32,9
Muutaman kerran kuukaudessa	45	57,0	89,9
Kerran kuukaudessa tai harvemmin	5	6,3	96,2
En ollenkaan	3	3,8	100,0
Yhteensä	79	100,0	

Lomakkeen kymmenes kysymys selvitti, mihin tarkoituksiin vastaajat käyttävät verkkopankkia. Vastaajilla oli mahdollisuus ohittaa tämä kysymys, jos he eivät käytä verkkopankkia ollenkaan. Maksujen maksaminen verkkopankilla oli suosituin valinta ja sen valitsi 87,3 % vastaajista. Seuraavaksi suosituimpia valintoja olivat tili- ja korttitietojen tarkastaminen sekä E-laskujen hyväksyminen verkkopankissa, jotka saivat molemmat yli 60 % vastausprosentin. Kaikki vaihtoehdot saivat kyselyssä valintoja. Yrityksen pankkiasioiden hoitaminen verkkopankin kautta sai odotetusti vähiten valintoja, koska kyselyyn vastasi ainoastaan yksi henkilö, joka valitsi sosioekonomiseksi asemakseen yrittäjän.



KUVIO 3. Mihin vastaajat käyttävät verkkopankkia?

Seuraava kysymys oli *Onko verkkopankin käyttö muuttunut hankittuasi OmaMobiilin?*. Suosituin vastaus tähän kysymykseen oli *Vähentynyt merkittävästi*, jonka vastasi 29,1 % vastaajista. 26,6 % vastaajista kertoi, että heillä verkkopankin käyttö ei ole muuttunut OmaMobiilin hankkimisen jälkeen. Osalla vastaajista verkkopankin käyttö oli myös lisääntynyt, sillä 29,1 % vastaajista verkkopankin käyttö oli lisääntynyt joko hieman tai merkittävästi OmaMobiilin hankkimisen jälkeen. Lähes puolella vastaajista eli 44,3 % verkkopankin käyttö oli kuitenkin vähentynyt joko hieman tai merkittävästi OmaMobiilin hankkimisen jälkeen.

Sukupuolten välillä ei ollut merkittäviä eroja tämän kysymyksen kohdalla. Suurin ero oli se, että miehistä noin kolmannes eli 32,6 % ei koe eroa verkkopankin käytössään OmaMobiilin hankkimisen jälkeen, kun taas naisilla vastaava lukema oli vain 18,2 %. Työttömistä peräti 60 % kokivat, että heidän verkkopankin käyttönsä olisi lisääntynyt merkittävästi OmaMobiilin hankkimisen jälkeen, mutta työttömiä vastaajia olikin vain viisi kyselyssä ja työttömistä 40 % oli puolestaan sitä mieltä, että käyttö on vähentynyt merkittävästi, joten tästä ei voi vetää liian suuria johtopäätöksiä. Muuten sosioekonomisella asemalla ei vaikuttanut olevan tulosten perusteella merkitystä vastauksien suhteen tämän kysymyksen kohdalla.

TAULUKKO 8. Verkkopankin käytön muutos OmaMobiilin hankkimisen jälkeen

Onko verkkopankin käyttösi muuttunut hankittuasi OmaMobiilin?	Lukumäärä	%	Summa
Lisääntynyt merkittävästi	5	6,3	6,3
Lisääntynyt hieman	18	22,8	29,1
Ei eroa	21	26,6	55,7
Vähentynyt hieman	12	15,2	70,9
Vähentynyt merkittävästi	23	29,1	100,0
Yhteensä	79	100,0	

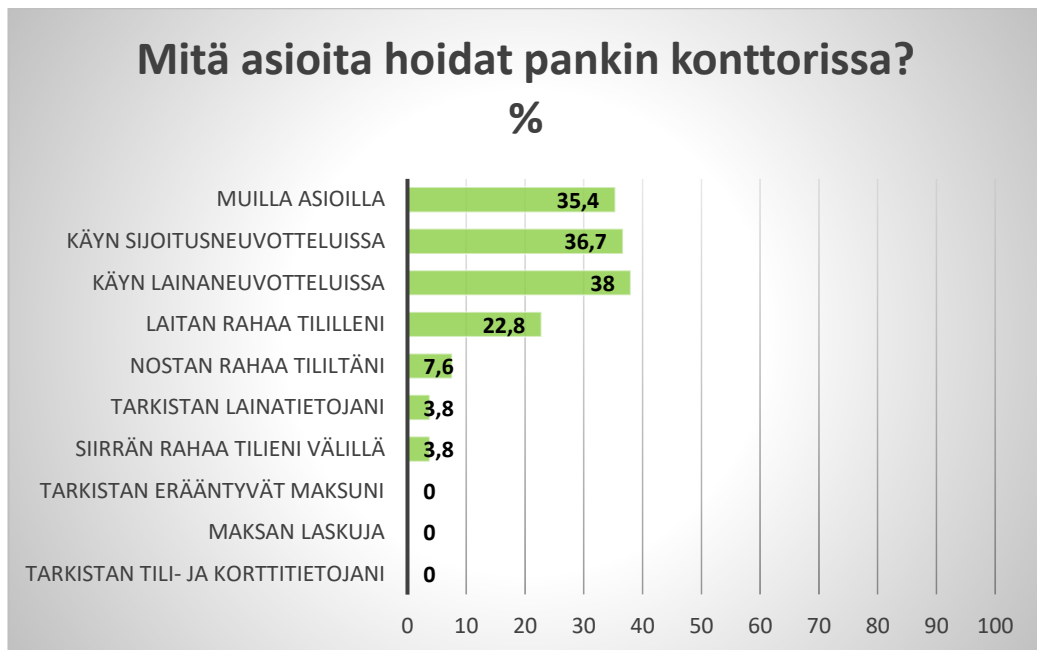
Kyselyn kahdestoista kysymys selvitti kuinka usein vastaajat käyvät asioimassa pankin konttorissa. Suurin osa vastaajista eli 64,6 % käy asioimassa pankissa kerran vuodessa tai harvemmin. Kukaan vastaajista ei vastannut vaihtoehtoja *Päivittäin*, *Muutaman kerran viikossa*, *Kerran viikossa* tai *Kerran kuukaudessa*. Ainoastaan yksi vastaaja kertoi asioivansa pankin konttorissa muutaman kerran kuukaudessa. 13,9 % vastaajista ei asioi pankissa lainkaan.

Tulosten perusteella vastaajista miehet asioivat hieman useammin pankin konttorissa, sillä miehistä 28,3 % asioi pankissa muutaman kerran vuodessa, kun puolestaan naisista ainoastaan 9,1 %. Sama asia on huomattavissa myös siinä, että naisista suurempi osuus eli 18,2 % ei asioi pankin konttorissa lainkaan kuin miehistä, joista 10,9 % ei asioi konttorissa. Kyselyyn vastannut yrittäjä oli ainoa, joka kertoi asioivansa pankin konttorissa muutaman kerran kuukaudessa. Muut sosioekonomisten luokkien edustajat asioivat pankissa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. OmaMobiilia aktiivisesti käyttävistä melko monella oli myös verkkopankin käyttö lisääntynyt. Vähintään kaksi kertaa OmaMobiilia viikossa käyttävistä vastaajista puolilla verkkopankin käyttö oli lisääntynyt vähintään hieman.

TAULUKKO 9. Pankin konttorissa asiointin aktiivisuus

Kuinka usein käyt asioimassa pankin konttorissa?	Luku- määrä	%	Summa
Kerran päivässä	0	0	0
Muutaman kerran viikossa	0	0	0
Kerran viikossa	0	0	0
Muutaman kerran kuukaudessa	1	1,3	1,3
Kerran kuukaudessa	0	0	0
Muutaman kerran vuodessa	16	20,3	21,5
Kerran vuodessa tai harvemmin	51	64,6	86,1
En ollenkaan	11	13,9	100
Yhteensä	79	100	

Seuraava kysymys oli *Mitä asioita käyt hoitamassa pankin konttorissa?*. Kyseisen kysymyksen oli sallittua ohittaa, jos vastaaja ei asioi pankin konttorissa lainkaan. Vastausprosentit kysymyksen vaihtoehdoille jäivät selvästi vähäisemmiksi kuin OmaMobiilia ja verkkopankkia koskeneissa vastaavissa kysymyksissä eli kysymyksissä numero 7 ja 10. Lainaneuvotteluissa käyminen oli suosituin vastaus ja sen valitsi 38 % vastaajista. Myös sijoitusneuvotteluissa käyminen ja muilla asioilla asioiminen saivat yli 30 % vastausprosentin. Tulosten mukaan kukaan vastaajista ei käy pankissa tarkistamassa erääntyviä maksujaan, maksamassa laskujaan tai tarkistamassa tili- ja korttitietojaan.



KUVIO 4. Millä asioilla vastaajat käyvät pankin konttorissa

Kyselylomakkeen neljästoista kysymys oli *Onko konttorissa asiointisi muuttunut hankittuasi OmaMobiilin?.* Suurimmalla osalla vastaajista eli 75,9 % OmaMobiilin hankita ei ole vaikuttanut heidän konttorissa asiointiin. Lopuilla vastaajista se on vähentänyt pankin konttorissa asiointia hieman, merkittävästi tai lopettanut sen kokonaan. Kenelläkään vastaajista konttorissa asiointi ei ollut lisääntynyt OmaMobiilin hankkimisen jälkeen.

Miehillä pankkiasiointi konttorissa on vähentynyt hieman enemmän kuin naisilla OmaMobiilin hankkimisen jälkeen, sillä miehistä 28,3 % pankin konttorissa asiointi on vähentynyt vähintään hieman, kun naisilla puolestaan vastaava lukeman on vain 18,2 %. Työttömistä vastaajista kaikki kokivat, että heidän asiointinsa pankin konttorissa on vähentynyt OmaMobiilin hankkimisen jälkeen. Muiden sosioekonomisten luokkien edustajien vastauksissa ei ollut huomioitavaa. Vähintään kerran viikossa tai useammin OmaMobiilia käyttävistä vastaajilla pankin konttorissa asiointi oli vähentynyt selkeämmin kuin harvemmin OmaMobiilia käyttävillä. Nimittäin kaikki vastaukset, jossa pankin konttorissa asiointi oli vähentynyt vähintään hieman, olivat niiltä vastaajilta, jotka asioivat pankin konttorissa vähintään kerran viikossa.

TAULUKKO 10. Konttorissa asiointin muutos OmaMobiilin hankkimisen jälkeen

Onko konttorissa asiointisi muuttunut hankittuasi OmaMobiiliin?	Lukumäärä	%	Summa
Lisääntynyt merkittävästi	0	0	0
Lisääntynyt hieman	0	0	0
Ei eroa	60	75,9	75,9
Vähentynyt hieman	7	8,9	84,8
Vähentynyt merkittävästi	10	12,7	97,5
Loppunut kokonaan	2	2,5	100,0
Yhteensä	79	100,0	

5.3.4 Vastaajien tyytyväisyys mobiilipankkiin

Kyselylomakkeen neljäntenä osana oli kysymyksiä, joiden tarkoituksena oli saada selville, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat OmaMobiiliin. Tämän osion ensimmäinen kysymys oli *Onko OmaMobiili helpottanut pankkiasiointiasi?*. Lähes kaikilla vastaajista eli 94,9 % OmaMobiili oli helpottanut pankkiasiointia joko hieman tai merkittävästi. Lopuilla vastaajista OmaMobiili ei ollut helpottanut tai vaikeuttanut pankkiasiointia. Kenelläkään vastaajista pankkiasiointi ei ollut vaikeutunut OmaMobiilin takia.

Miesten ja naisten välillä ei ollut merkittäviä eroja tämän kysymyksen kohdalla. Myöskään sosioekonomisella asemalla ei vaikuttanut olevan tulosten perusteella merkitystä vastauksien suhteen tämän kysymyksen kohdalla. Vähiten OmaMobiilia käyttävät vastaajat olivat ainoita, jotka kokivat, että OmaMobiililla ei ole ollut vaikutusta heidän pankkiasiointiinsa.

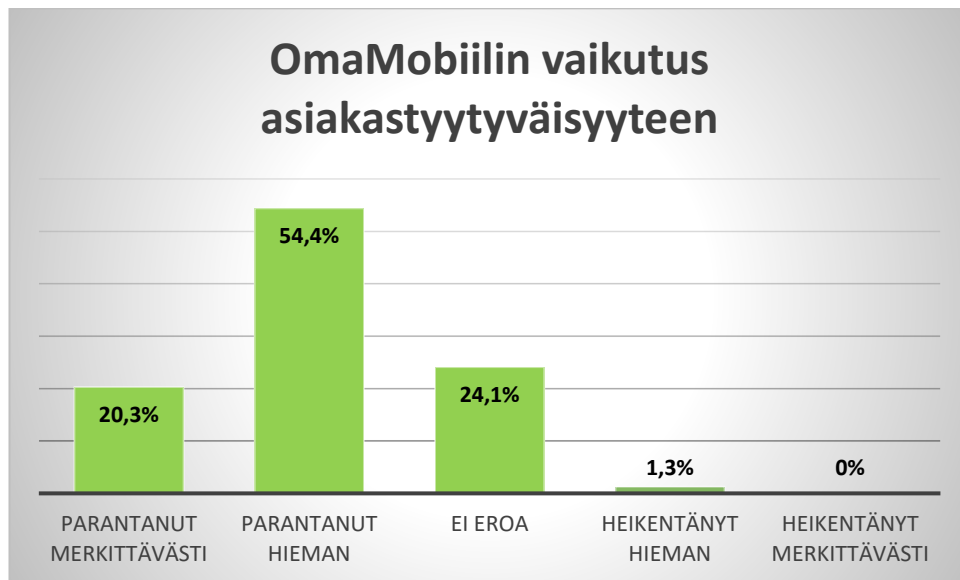
TAULUKKO 11. Onko OmaMobiili helpottanut vai vaikeuttanut pankkiasiointia?

Onko OmaMobiili helpottanut pankkiasiointiasi?	Lukumäärä	%	Summa
Vaikeuttanut merkittävästi	0	0	0
Vaikeuttanut hieman	0	0	0
Helpottanut merkittävästi	37	46,8	46,8
Helpottanut hieman	38	48,1	94,9
Ei eroa	4	5,1	100,0
Yhteensä	79	100,0	

Miten OmaMobiili on vaikuttanut asiakastyytyväisyyteesi? oli kyselylomakkeen kuudesta kysymys. Tulosten mukaan suosituin vastaus tähän kysymykseen oli se, että OmaMobiili oli parantanut hieman vastaajien asiakastyytyväisyyttä, sillä 43 vastaajaa eli 54,4 % vastaajista valitsi kyseisen vaihtoehdon. 24,1 % vastaajista oli sitä mieltä, että OmaMobiili ei ollut vaikuttanut heidän asiakastyytyväisyyteensä, mikä oli toiseksi suosituin vastaus. Ainoastaan yksi vastaaja oli sitä mieltä, että OmaMobiili oli hieman laskenut hänen asiakastyytyväisyyttään. Loput vastaajista eli 20,3 % kokivat, että heidän asiakastyytyväisyytensä oli parantunut merkittävästi. Kukaan vastaaja ei ollut kokenut OmaMobiilin heikentäneen heidän asiakastyytyväisyyttään merkittävästi.

Miesten ja naisten välillä ei ollut suuria eroavaisuuksia 16. kysymyksen kohdalla. Naisista suurempi osuus koki OmaMobiilin parantaneen merkittävästi heidän asiakastyytyväisyyttään kuin miehistä, mutta miehistä puolestaan suurempi osuus koki OmaMobiilin parantaneen hieman heidän asiakastyytyväisyyttään kuin naisista. Opiskelijat ja työttömät olivat palkansaajiin nähden hieman enemmän sitä mieltä, että OmaMobiililla ei ole ollut vaikutusta asiakastyytyväisyyteen, sillä opiskelijoista näin vastasi 27,8 % ja työttömistä peräti 60 %, kun palkansaajista näin vastasi ainoastaan 17,6 %. Kyselyyn vastannut yrittäjä oli ainoana sitä mieltä, että OmaMobiili on heikentänyt hieman hänen asiakastyytyväisyyttään. Vastaajilla, jotka käyttävät mobiilivarmennetta, OmaMobiili on parantanut selvemmin asiakastyytyväisyyttä kuin niillä vastaajilla, jotka eivät käytä mobiilivarmennetta. Mobiilivarmenteen käyttäjistä 31,3 % koki OmaMobiilin parantaneen merkittävästi heidän asiakastyytyväisyyttään, kun puolestaan niillä, jotka eivät käytä mobiilivarmennetta vastaava lukema oli vain 12,8 %. Lisäksi mobiilivarmenteen käyttäjistä ainoastaan 12,5 % koki, että OmaMobiililla ei ole ollut merkitystä heidän asiakastyytyväisyyteensä,

kun niillä, jotka eivät käytä mobiilivarmennetta lukema oli melko selkeästi suurempi eli 31,9 %. Ne vastaajat, joiden pankkiasiointia OmaMobiili oli helpottanut merkittävästi, olivat yksimielisesti sitä mieltä, että mobiilipankki on parantanut heidän asiakastytyvääsyyttään. Lopuilla vastaajilla vastaava lukema oli selkeästi pienempi eli 52,4 %.



KUVIO 5. OmaMobiilin vaikutus asiakastytyvääsyyteen

Kysymys 17. kyselylomakkeessa selvitti onko OmaMobiilia helppo käyttää vai ei. Suurimman osan mielestä OmaMobiilia on helppo käyttää, sillä 91,1 % vastaajista oli sitä mieltä. Ainoastaan yksi vastaaja oli sitä mieltä, että OmaMobiilia ei ole helppo käyttää. Loput vastaajista eivät osanneet sanoa, onko OmaMobiilia helppo käyttää vai ei.

Miesten ja naisten välillä ei ollut merkittäviä eroja tämän kysymyksen kohdalla. Myöskään sosioekonomisella asemalla ei vaikuttanut olevan tulosten perusteella merkitystä vastauksien suhteen tämän kysymyksen kohdalla. Ainoa huomioitava asia oli se, että ainoastaan yrittäjän mielestä OmaMobiilia ei ole helppo käyttää. Kaikkien mobiilivarmennetta käyttävien vastaajien mielestä OmaMobiilia on helppo käyttää. Niistä vastaajista, jotka eivät käytä mobiilivarmennetta, 12,8 % ei osaa sanoa onko OmaMobiilia helppo käyttää vai ei ja yhden vastaajan mielestä sitä ei ole helppo käyttää. Loput vastaajista, jotka eivät käytä mobiilivarmennetta, pitävät OmaMobiilia helppona käyttää. Ainoat vastaajat, jotka eivät osanneet sanoa mielipidettään kysymykseen tai vastasivat kielteisesti, käyttävät OmaMobiilia vain muutaman kerran kuukaudessa tai harvemmin. Ne vastaajat, joiden pankkiasiointia OmaMobiili oli helpottanut merkittävästi, olivat yksipuolisesti sitä

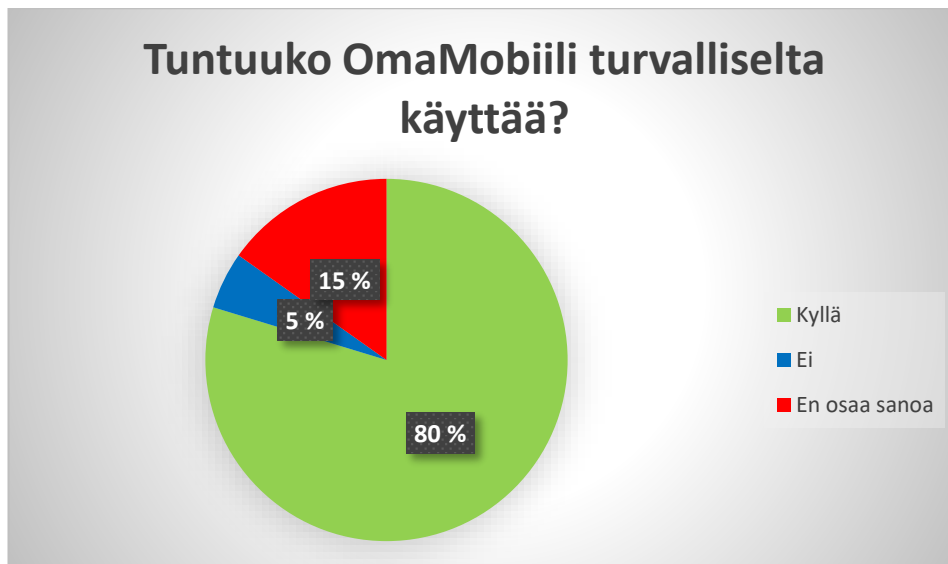
mieltä, että sitä on helppo käyttää. Vastaajat, joilla OmaMobiili ei ollut vaikuttanut heidän pankkiasiointiinsa, vastasivat joko *Ei* tai *En osaa sanoa* tähän kysymykseen.

TAULUKKO 12. Onko OmaMobiilia helppo käyttää vai ei?

Onko OmaMobiilia helppo käyttää?	Lukumäärä	%	Summa
Kyllä	72	91,1	91,1
Ei	1	1,3	92,4
En osaa sanoa	6	7,6	100
Yhteensä	79	100	

Seuraava kysymys tiedusteli sitä, kuinka turvalliseksi vastaajat kokevat OmaMobiilin. Suurin osa vastaajista eli 79,7 % koki OmaMobiilin turvalliseksi. Ainoastaan neljän vastaajaan mielestä OmaMobiili ei tuntunut turvalliselta käyttää. Loput vastaajista eivät osanneet sanoa mielipidettään asiaan.

Vastaajista, jotka käyttävät mobiilivarmennetta, kukaan ei ollut sitä mieltä, että OmaMobiili ei tuntunut turvalliselta käyttää. Niistä, jotka eivät käytä mobiilivarmennetta, 8,5 % olivat sitä mieltä, että OmaMobiili ei tunnu turvalliselta käyttää. Tämän kysymyksen kohdalla miesten ja naisten välillä ei ollut merkittäviä eroja. Työttömistä vastaajista kaikki pitävät OmaMobiilia turvallisena käyttää ja palkansaajista 91,2 % oli myös sitä mieltä. Opiskelijoilla vastaava lukema oli pienempi, sillä heistä 66,7 % piti mobiilipankkia turvallisena. Kolme opiskelijaa ja vastaajista ainoa yrittäjä olivat ainoina sitä mieltä, että OmaMobiili ei tunnu turvalliselta. Vastaajista, joiden pankkiasiointia OmaMobiili oli helpottanut merkittävästi, 91,9 % oli sitä mieltä, että mobiilipankki tuntuu turvalliselta käyttää. Lopuilla vastaajilla vastaava lukema oli melko selkeästi pienempi eli 69 %.



KUVIO 6. Kuinka turvalliselta OmaMobiili tuntuu?

Osion viimeinen kysymys selvitti, kuinka todennäköisesti vastaajat suosittelisivat OmaMobiilia tuttavillensa. Vastaajista suurin osa eli 60,8 % suosittelisi OmaMobiilia tuttavillensa erittäin todennäköisesti. Seuraavaksi suosituimman vastauksen, jonka valitsi 26,6 % vastaajista, mukaan vastaajat suosittelisivat OmaMobiilia melko todennäköisesti tuttavilleen. Vain yksi vastaaja suosittelisi melko epätodennäköisesti OmaMobiilia tuttavillensa. Loput vastaajista eivät osanneet sanoa suosittelisivatko he OmaMobiilia vai eivät. Kukaan vastaajista ei suosittelisi erittäin epätodennäköisesti OmaMobiilia tuttavillensa.

Tulosten perusteella miehet suosittelisivat hieman todennäköisemmin OmaMobiilia kuin naiset, sillä naisista 18,2 % ei osannut sanoa suosittelisivatko he mobiilipankkia vai eivät, kun miehistä ainoastaan 6,5 % eivät osanneet sanoa mielipidettään. Kyselyyn vastanneista palkansaajista ja työttömistä lähes kaikki suosittelisivat OmaMobiilia. Ainoastaan 8,8 % palkansaajista eivät osanneet sanoa mielipidettään asiaan. Opiskelijoista muodostui selvästi suurin osa niistä vastauksista, jotka eivät osanneet sanoa mielipidettään, sillä peräti 66,7 % tämän vastauksen valinneista olivat opiskelijoita. Toki tämäkin oli melko pieni osuus opiskelijoista, joista 16,7 % vastasi näin. Ainoastaan yrittäjä oli sitä mieltä, että hän ei todennäköisesti suosittelisi OmaMobiilia. Mobiilivarmennetta käyttävät vastaajat suosittelisivat todennäköisemmin OmaMobiilia kuin ne vastaajat, jotka eivät käytä mobiilivarmennetta. Mobiilivarmennetta käyttäjistä 68,8 % suosittelisi OmaMobiilia erittäin todennäköisesti. Niistä vastaajista, jotka sitä eivät käytä, suosittelisi 55,3 % OmaMobiilia erittäin todennäköisesti. Aktiivisesti OmaMobiilia käyttävät suosittelisivat todennäköisesti mobiilipankkia ystävilleen. Esimerkiksi niistä vastaajista, jotka käyttävät

OmaMobiilia muutaman kerran viikossa tai useammin, suosittelisi peräti 78,2 % OmaMobiilia erittäin todennäköisesti ystäville ja loput melko todennäköisesti. Sitä harvemmin OmaMobiilia käyttävistä, sitä suosittelisi erittäin todennäköisesti ainoastaan 36,3 %. Vastaajista, joiden pankkiasiointia OmaMobiili oli helpottanut merkittävästi, 83,8 % suosittelisi OmaMobiilia erittäin todennäköisesti ja loputkin melko todennäköisesti. Lopuilla vastaajilla vastaava lukema oli selkeästi pienempi eli 40,5 %.

TAULUKKO 13. Kuinka todennäköisesti suosittelisit OmaMobiilia?

Suosittelisitko OmaMobiilia?	Lukumäärä	%	Summa
Erittäin todennäköisesti	48	60,8	60,8
Melko todennäköisesti	21	26,6	87,3
En osaa sanoa	9	11,4	98,7
Melko epätodennäköisesti	1	1,3	100
Erittäin epätodennäköisesti	0	0	100
Yhteensä	79	100	

5.3.5 Vastaajien vapaa palaute

Tässä osiossa on nostoja kyselylomakkeen viimeisestä kysymyksestä, jossa vastaajilla oli mahdollisuus antaa vapaasti palautetta OmaMobiilista. Vapaata palautetta tuli kymmeneltä eri vastaajalta, joista on valittu mukaan tärkeimmiksi koetut ja mahdollisesti useassa palautteessa olleet asiat.

Erään vastaajan mukaan sovellus tuntuu kevyeltä ja ulkonäky karulta. Näiden asioiden johdosta hän kokee, että OmaMobiili ei tunnu kovin turvalliselta käyttää. Toisaalta hän myös kertoo, että mobiilipankkia on helppo käyttää. Yksi vastaaja toivoo, että OmaMobiiliin saisi myös rahastot, joiden seuraaminen alkaa olla hänen mukaansa ainoa syy käydä enää perinteisessä verkkopankissa. Muutenkin hän toivoo, että OmaMobiilissa

olisi yhtä laajat ominaisuudet kuin verkkopankissa. Muutaman vastaajan mukaan OmaMobiilin käyttömaksut ovat hieman liian suuret. Yhdessä vastauksessa nousi esille OmaMobiilin käyttöönoton vaikeus, sillä vastaajan mukaan käyttöönottoon liittyy paljon numerosarjoja, joka saattaa vastaajan mukaan olla hankalaa vanhemmille ihmisille. Eräs vastaaja vertailee palautteessaan OmaMobiilia S-Pankin vastaavaan sovellukseen. Hänen mukaansa kirjautuminen Oma Säästöpankin mobiilipankkiin on vaikeampaa kuin S-Pankin mobiilipankkiin. Lisäksi OmaMobiili päivittyy harvemmin ja viikonloppuna ei ollenkaan.

6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli antaa Oma Säästöpankille tietoa, mihin heidän asiakkaat käyttävät mobiilipankkia sekä miten mobiilipankin käyttö on vaikuttanut muuhun pankkiasiointiin. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, miten tyytyväisiä mobiilipankin käyttäjät ovat sovellukseen. Mihin tarkoituksiin ja miten Oma Säästöpankin asiakkaat käyttävät OmaMobiilia? Se oli ensimmäinen tutkimuskysymys, jonka asetimme toimeksiantajan kanssa. Tähän vastauksia sain kyselyn toisesta osiosta, jossa oli yhteensä neljä kysymystä. Kyselyn kolmas osuus sisälsi kuusi kysymystä, joiden tarkoituksena oli vastata toiseen tutkimuskysymykseen, miten OmaMobiilin käyttöönotto on vaikuttanut Oma Säästöpankin asiakkaiden muuhun pankkiasiointiin. Kolmas tutkimuskysymys oli, kuinka tyytyväisiä OmaMobiilin käyttäjät ovat mobiilipankki-sovellukseen. Tähän vastauksia hain kyselyn neljännellä osalla, joka sisälsi viisi kysymystä. Lisäksi kyselyn seitsemännen kysymyksen tuloksia pystyin hyödyntämään tässä kohdassa.

Tulosten perusteella pystyin tekemään seuraavanlaisia johtopäätöksiä ensimmäisestä tutkimuskysymyksestä. Asiakkaat käyttävät OmaMobiilia käytännössä samoihin asioihin, mihin perinteistä verkkopankkia on totuttu käyttämään. Näistä perinteisistä verkkopankin tehtävistä tili- ja korttitietojen tarkastaminen, rahan siirtäminen omien tilien välillä ja maksujen maksaminen ovat tulosten perusteella suosituimpia asioita, mitä OmaMobiililla tehdään. Konttoriin soittaminen OmaMobiilin kautta on ominaisuus, mitä ei voi tehdä perinteisellä verkkopankilla ja melko odotetusti se oli myös vähimmälle suosiolle jäänyt ominaisuus. Ehkä hieman yllättäen maksujen lukeminen viiva-tai QR-koodin avulla ei ole vielä kovin suosittua, sillä sen voisi kuvitella kuitenkin helpottavan ja nopeuttavan maksujen maksamista. OmaMobiilin käyttö on erittäin aktiivista vastausten perusteella. Väitettä tukee se fakta, että selvästi yli puolet vastaajista käyttää OmaMobiilia vähintään muutaman kerran viikossa.

Oma Säästöpankin verkkopankin merkitys on vähentynyt OmaMobiilin myötä. Tutkimustulokset tukevat tätä väitettä, mutta vaikutus ei ole ollut kuitenkaan yhtä suuri kuin ennakoilta odotin. Lähes puolella tutkimukseen vastanneista perinteisen verkkopankin käyttö oli vähentynyt OmaMobiilin hankinnan myötä. Toisaalta lähes 30 % vastaajista verkkopankin käyttö oli lisääntynyt, mikä sinällään oli hieman yllättävää. Vastauksista selviää myös se, että OmaMobiilia käytetään selvästi aktiivisemmin kuin verkkopankkia,

mikä tukee väitettä verkkopankin merkityksen vähenemisestä. Toki täytyy huomioida se, että kyselyyn vastasivat ainoastaan OmaMobiilin käyttäjät. Näyttäisi siltä, että perinteisellä verkkopankilla on kuitenkin vielä toistaiseksi oma roolinsa pankin palvelukanavana. verkkopankilla hoidetaan pitkälti samoja asioita kuin OmaMobiililla, niin tulevaisuudessa sen merkityksen uskoisin vähenevän selvästi.

OmaMobiilin merkitys puolestaan Oma Säästöpankin pankkipalvelukanava tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Tähän viittaa esimerkiksi se, että OmaMobiilin käyttäjämäärät ovat jatkuvassa kasvussa, kuten myös mobiililaitteiden käyttäjämäärät. Lisäksi väitettä tukee se tieto, että esimerkiksi perinteisen verkkopankin merkitys on vähentynyt. Mobiilipankkien käyttö on kasvussa maailmalla ja myös Suomessa. Esimerkiksi ING:n tutkimuksen mukaan mobiilipankkien käyttö kasvaa Euroopassa seuraavan vuoden aikana 16 %. Eli tämä muutos ei kosketa pelkästään Oma Säästöpankkia. Oma Säästöpankin onkin syytä panostaa mobiilipalveluidensa kehittämiseen jatkossa, jotta se pysyy kilpailussa mukana.

Pankin konttorissa asioinnin merkitys on myös vähentynyt OmaMobiilin myötä. Vaikutus kuitenkin ei näyttäisi olevan kovinkaan suuri, sillä ainoastaan noin neljännes vastaajista kertoivat vähentäneensä konttorissa asiointia OmaMobiilin myötä. Konttorissa asiointi on ollut laskussa jo pitkään ja tämänkin tutkimuksen perusteella siellä asioidaan todella vähän verrattuna mobiilipankkiin tai verkkopankkiin. Toki jälleen kerran on huomioitava, että tutkimuksessa oli mukana ainoastaan OmaMobiilin käyttäjiä. OmaMobiilin käyttäjät asioivat pankissa lähinnä vain laina- tai sijoitusneuvotteluiden takia.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä OmaMobiiliin. Väitettä tukevat kaikki asiakastyytyväisyyttä tässä tutkimuksessa mitanneet kysymykset. Lähes kaikilla vastaajista OmaMobiili oli helpottanut pankkiasiointia. Suurimmalla osalla vastaajista OmaMobiili oli myös parantanut heidän asiakastyytyväisyyttään Oma Säästöpankkiin. Lisäksi lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että OmaMobiili on helppo ja turvallinen käyttää. Sovellus on myös helppo ottaa käyttöön. Vastaajat suosittelisivat todennäköisesti OmaMobiilia ystävilleen. Odotevasti ne vastaajat, joiden pankkiasiointia OmaMobiili on helpottanut merkittävästi, olivat tyytyväisempiä sovellukseen kuin muut vastaajat.

Mitä aktiivisemmin OmaMobiilia käytetään, sitä tyytyväisempiä siihen ollaan. Tähän johtopäätökseen päädyin ristiintaulukoimalla OmaMobiilin käyttömäärää asiakastyytyväisyyttä mittaaviin kysymyksiin. Tulosten perusteella aktiivisesti OmaMobiilia käyttävillä se oli helpottanut heidän pankkiasiointiaan enemmän kuin harvemmin OmaMobiilia käyttävillä. Aktiivisesti mobiilipankkia käyttävien asiakastyytyväisyys oli myös parantunut hieman selkeämmin kuin harvemmin sitä käyttävillä. Aktiiviset OmaMobiilin käyttäjät myös suosittelisivat todennäköisemmin sitä kuin harvemmin OmaMobiilia käyttävät.

Mobiilivarmenteen käyttö vaikuttaa mielipiteeseen OmaMobiilista. Mobiilivarmenteen käyttäjien mielestä OmaMobiilia on turvallisempi sekä helpompi käyttää ja helpompi ottaa käyttöön kuin niiden mielestä, jotka eivät käytä mobiilivarmennetta. Lisäksi mobiilivarmenteen käyttäjillä OmaMobiili on vaikuttanut positiivisemmin heidän asiakastyytyväisyyteensä ja he suosittelisivat sitä todennäköisemmin, kuin ne, jotka mobiilivarmennetta eivät käytä.

Vertaillen demograafisia tekijöitä huomasin seuraavia asioita. Miesten ja naisten OmaMobiilin käytössä on hieman eroavaisuuksia. Miehet esimerkiksi käyttävät useammin OmaMobiilia ja suosittelisivat hieman todennäköisemmin sitä kuin naiset. Naiset puolestaan käyttävät mobiilivarmennetta enemmän ja perinteistä verkkopankkia kuin miehet. Myös palkansaajien ja opiskelijoiden käyttäytyminen oli hieman erilaista. Palkansaajat käyttävät aktiivisemmin OmaMobiilia, pitävät sitä turvallisena ja suosittelisivat sitä todennäköisemmin kuin opiskelijat. Koulutuksella ei vaikuttanut olevan suurta merkitystä vastausten välillä, mutta ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet käyttävät enemmän mobiilivarmennetta kuin esimerkiksi alemman korkeakoulututkinnon suorittaneet.

LÄHTEET

Alhonsuo, S., Nisén, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoinnin käsikirja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Finva.

Board of Governors of the Federal Reserve System. 2016. Tutkimus. Luettu 15.12.2016. <https://www.federalreserve.gov/econresdata/consumers-and-mobile-financial-services-report-201603.pdf>

Danske Bank Oyj 2014. Tiedotearkisto. Luettu 21.10.2016. https://www.danske-bank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Tiedotteet/Pages/20140404_Mobiilipankki-tutkimus.aspx

Finanssialan Keskusliitto. 2015a. Materiaalipankki. Tutkimukset. Verkkopankin ja verkkopankkitunnusten käyttö 2015. Luettu 24.10.2016. <http://www.finanssiala.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Sivut/default.aspx>

Finanssialan Keskusliitto. 2015b. Materiaalipankki. Raportit. http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Finanssipalveluita_kaikille_raportti.pdf

Fine. 2016. Finanssitietoa. Luettu 23.11.2016. <https://www.fine.fi/finanssitietoa/pankki-asiat/turvallisuus-ja-tietosuoja.html>

Google Play kauppa. 2016. Luettu 17.10.2016. <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.omasp.mobile.bank&hl=fi>

Helsingin Yliopisto. 2004. Kirjastot: Verkkarit. Luettu 11.11.2016. http://www.helsinki.fi/kirjastot/verkkari/2004/05/helka_handy.html

ING. 2016. International Survey. Luettu 15.12.2016. https://www.economics.com/ing_international_surveys/mobile_banking_2016/

Kauppalehti. 2015. Yritykset. Luettu 16.11.2016. <http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/oma+saastopankki+oyj/22319362>

Kempainen, M. 2014. Provianet. Luettu 11.11.2016. <https://www.provianet.fi/mobiiliopito-sivusto-vai-mobiiliapplikaatio/>

Kontkanen E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. uudistettu painos. Vaasa: Finva.

Lassila, A. 2016. Helsingin Sanomat. Talous. Luettu 26.10.2016. <http://www.hs.fi/talous/a1477284417572?ref=fp-luetuimmat-s->

Mobiiliopas 2. 2015. Mobiililaitteet. Luettu 11.11.2016. <https://sites.google.com/site/mobiililaluonnollisesti/mobiililaitteet>

Mobiilivarmenne. 2016. Luettu 8.11.2016. <http://www.mobiilivarmenne.fi/>

Oma Säästöpankki Oyj. 2015a. Vuosikertomus 2015. <http://www.omasp.fi/documents/10180/858271/Vuosikertomus+2015/502e42c7-5ce3-4dfa-8d77-8b191816ec68>

- Oma Säästöpankki Oyj. 2015b. Ajankohtaista. Luettu 8.11.2016. http://www.omasp.fi/ajankohtaista/nayta/-/asset_publisher/b9Au4PUdAF7x/content/elisa-ja-oma-saastopankki-mullistavat-mobiilin-pankkiasioinnin
- Oma Säästöpankki Oyj. 2016a. Yritys. Luettu 19.10.2016. <http://www.omasp.fi/yritys>
- Oma Säästöpankki Oyj. 2016b. Toiminta-ajatus ja strategia. Luettu 19.10.2016. <http://www.omasp.fi/toiminta-ajatus-ja-strategia>
- Oma Säästöpankki Oyj. 2016c. Sijoittajille. Luettu 20.10.2016. <http://www.omasp.fi/web/yleinen/sijoittajille>
- Oy Samlink Ab. 2016. OmaMobiili-esite.
- Pankkiasiat. 2015. Luettu 22.11.2016. <http://www.pankkiasiat.fi/mobiilimaksaminen-laajentuu-pivo-mobilepay-lompakko-ja-tapakka>
- Perälä, B. 2016. Ilkka. Uutiset. Luettu 16.11.2016. <http://www.ilkka.fi/uutiset/maakunta/oma-s%C3%A4%C3%A4st%C3%B6pankki-irtisanoo-ja-sulkee-konttoreita-1.2161504>
- Reinikainen, J. 2016. Hattulaan.fi-verkkolehti.. Luettu 21.10.2016. <http://hattulaan.fi/uutiset/yritys/tulosparantaja-mobiilipankki-ohitti-oma-splla-jo-verkkoasioinnin/>
- Rissanen, V. 2015. Helsingin Sanomat. Ura ja Raha. Luettu 8.11.2016. <http://www.hs.fi/raha/a1440729965479>
- Saarelainen, A. 2016a. Talentum Oyj. Tivi. Luettu 22.11.2016. http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/digimyrsky-iskee-pankeista-voi-tulla-pelkka-putkisto-6593153
- Saarelainen, A. 2016b. Talentum Oyj. Tivi. Luettu 22.11.2016. http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/virolainen-mobiilipankki-haastaa-suomalaiset-pankeista-on-tullut-liian-monimutkaisia-6595175
- Salmenkivi S. 2012. Digitaalitodellisuus. Helsinki: Talentum.
- Talentum Oyj. 2016. Luettu 21.10.2016. <http://www.marmai.fi/uutiset/syyna-loma-mobiilipankin-suosio-ohitti-verkkopankin-6575102>
- Taloudessa. 2016. Luettu 22.10.2016. <https://taloudessa.fi/artikkelit/uutiset/2016/04/06/mobiilista-tuli-suosituin-pankkiasioinnin-kanava/>
- Tilastokeskus. 2015. Tilastot. Luettu 31.11.2016. http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_tie_001_fi.html
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. Luettu 4.11.2016. <http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanto>
- Ylikoski T. & Järvinen R. 2012. Asiakkaan kokema arvo kilpailutekijänä finanssialalla. Jyväskylä: Finva.

Ylikoski T., Järvinen R. & Rosti P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu –menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos. Vammala: Finva.

Verkkopankki. 2016. Tietoinfo. Luettu 16.11.2016. <http://verkkopankki.tietoinfo.com/>

Vilka H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1 (3)

Tutkimus mobiilipankin vaikutuksista pankkiasiointiin

Saate

Arvon vastaaja,

olen liikelähdön opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyöni mobiilipankin eli OmaMobiilin käyttöönoton vaikutuksista Oma Säästöpankin asiakkaiden pankkiasiointiin. Tämän tutkimuksen tuloksia käytetään Oma Säästöpankin palveluiden kehittämiseen.

Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä, joten vastaajan henkilöllisyys ei käy ilmi missään vaiheessa tutkimusta. Aineistoa käytetään ainoastaan tämän tutkimuksen tekoon, eikä tuloksista voida erottaa yksittäisen henkilön vastauksia.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin.

Ystävällisin terveisin

Henni Susi

Taustatiedot

1. Ikä
- 18-25 vuotta
 - 26-33 vuotta
 - 34-41 vuotta
 - 42-49 vuotta
 - 50-57 vuotta
 - 58-65 vuotta
 - 66-73 vuotta
 - 74-81 vuotta
 - 82-vuotta tai vanhempi

2. Sukupuoli
- Nainen
 - Mies

3. Sosioekonominen asema
- Opiskelija
 - Työtön
 - Eläkeläinen
 - Palkansaaja
 - Yrittäjä
 - Muu

4. Koulutus
- Peruskoulu tai vastaava
 - Ammatillinen koulutus
 - Ylioppilas
 - Alempi korkeakoulututkinto
 - Ylempi korkeakoulututkinto
 - Muu

OmaMobiilin käyttö

5. Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiilipankkia?
- Kerran päivässä
 - Muutaman kerran viikossa
 - Kerran viikossa
 - Muutaman kerran kuukaudessa
 - Kerran kuukaudessa tai harvemmin

6. Oliko OmaMobiili mielestäsi helppo ottaa käyttöön?
- Kyllä
 - Ei
 - En osaa sanoa

7. Mihin käytät OmaMobiilia? Valitse yksi tai useampi.

- Tarkistan tili- ja korttitietojani
- Maksan maksuja
- Hyväksyn saapuneet e-laskuni
- Tarkistan eräännyvät maksuni
- Luen maksun tiedot viiva- tai QR-koodista
- Siirrän rahaa tilieni välillä
- Tarkistan lainatietojani
- Viestin pankkini kanssa
- Soitan suoraan omaan konttorini
- Etsin reitin lähimmälle konttorille ja automaatile

8. Käytätkö mobiilivarmennetta? Kyllä
 En

Vaikutus muuhun asiointiin

9. Kuinka usein käytät verkkopankkia(tietokoneella)? Kerran päivässä
 Muutaman kerran viikossa
 Kerran viikossa
 Muutaman kerran kuukaudessa
 Kerran kuukaudessa tai harvemmin
 En ollenkaan

Jos vastasit "En ollenkaan" edelliseen kysymykseen voit hypätä suoraan kysymykseen 11.

10. Mihin käytät verkkopankkia? Valitse yksi tai useampi, jos käytät verkkopankkia tietokoneella.

- Tarkistan tili- ja korttitietojani
 Maksan maksuja
 Hyväksyn saapuneet e-laskuni
 Tarkistan erääntyvät maksuni
 Siirrän rahaa tilieni välillä
 Tarkistan lainatietojani
 Viestin pankkini kanssa
 Hoidan yritykseni pankkiasioita
 Muuhun tarkoitukseen

11. Onko verkkopankin käyttösi muuttunut hankittuasi OmaMobiilin? Lisääntynyt merkittävästi
 Lisääntynyt hieman
 Ei eroa
 Vähentynyt hieman
 Vähentynyt merkittävästi
 Loppunut kokonaan

12. Kuinka usein käytät asioimassa pankin konttorissa? Kerran päivässä
 Muutaman kerran viikossa
 Kerran viikossa
 Muutaman kerran kuukaudessa
 Kerran kuukaudessa
 Muutaman kerran vuodessa
 Kerran vuodessa tai harvemmin
 En ollenkaan

Jos vastasit "En ollenkaan" edelliseen kysymykseen voit hypätä suoraan kysymykseen 14.

13. Mitä asioita käytät hoitamassa pankin konttorissa? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- Tarkistan tili- ja korttitietojani
 Maksan laskuja
 Tarkistan erääntyvät maksuni
 Siirrän rahaa tilieni välillä
 Tarkistan lainatietojani
 Nostan rahaa tililtäni
 Laitan rahaa tililleni
 Käyn lainaneuvotteluissa
 Käyn sijoitusneuvotteluissa
 Muilla asioilla

14. Onko konttorissa asiointisi muuttunut hankittuasi OmaMobiilin? Lisääntynyt merkittävästi
 Lisääntynyt hieman
 Ei eroa
 Vähentynyt hieman
 Vähentynyt merkittävästi
 Loppunut kokonaan

Asiakastytyväisyys

15. Onko OmaMobili mielestäsi helpottanut pankkiasiointiasi? Helpottanut merkittävästi
 Helpottanut hieman
 Ei eroa
 Vaikeuttanut hieman
 Vaikeuttanut merkittävästi

16. Miten OmaMobili on vaikuttanut asiakastytyväisyyteesi? Parantanut merkittävästi
 Parantanut hieman
 Ei eroa
 Heikentänyt hieman
 Heikentänyt merkittävästi

17. Tuntuuko OmaMobili helpolta käyttää? Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

19. Tuntuuko OmaMobili turvalliselta käyttää? Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

20. Kuinka todennäköisesti suosittelisit OmaMobiliä tuttavillesi? Erittäin todennäköisesti
 Melko todennäköisesti
 En osaa sanoa
 Melko epätodennäköisesti
 Erittäin epätodennäköisesti

21. Tässä voit antaa vapaata palautetta OmaMobiliista.

Kysely on päättynyt. Kiitos vastauksistasi!

Arvonta

Jos haluat osallistua arvontaan, kirjoita tähän nimesi, osoitteesi ja puhelinnumerosi. Henkilötietojasi käytetään ainoastaan arvontaan.

Tietojen lähetyk

Tallenna

Liite 2. Kyselyn tiedote Oma Säästöpankin Facebook-sivuilla

Oma Säästöpankki
17. marraskuuta kello 16:40 · 🌐

Oma Säästöpankki haluaa osaltaan auttaa opiskelijoita ja tekee mielellään yhteistyötä heidän kanssaan. Tällä hetkellä olemme mukana opinnäytetyössä, joka käsittelee mobiilipankkia ja erityisesti OmaMobiilia. Opinnäytetyötä varten kerätään kokemuksia OmaMobiilin käytöstä. Vastaamalla oheiseen kyselyyn voit auttaa opinnäytetyön teossa ja osallistut samalla arvontaan, jossa voit voittaa tuotepalkintoja! Kyselyyn vastaaminen kestää vain muutaman minuutin.



E-lomake - Tutkimus mobiilipankin vaikutuksista pankkiasointiin

olen liiketalouden opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyöni mobiilipankin eli OmaMobiilin käyttöönoton...

LOMAKE.TAMK.FI

👍 Tykkää 💬 Kommentoi ➦ Jaa

Liite 3. Ristiintaulukoinnin taulukot

1 (29)

Sukupuoli

		: 5. Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiilipankkia?					Yhteensä
		Kerran päivässä	Muutamman kerran viikossa	Kerran viikossa	Muutaman kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	
: 2. Sukupuoli	Nainen	Lkm. 3	15	6	6	3	33
		% 9,10 %	45,50 %	18,20 %	18,20 %	9,10 %	100,00 %
: 2. Sukupuoli	Mies	Lkm. 12	16	8	9	1	46
		% 26,10 %	34,80 %	17,40 %	19,60 %	2,20 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm. 15	31	14	15	4	79
		% 19,00 %	39,20 %	17,70 %	19,00 %	5,10 %	100,00 %

		: 6. Oliko OmaMobiili mielestäsi helppo ottaa käyttöön?			Yhteensä
		Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 2. Sukupuoli	Nainen	Lkm. 27	0	6	33
		% 81,80 %	0,00 %	18,20 %	100,00 %
: 2. Sukupuoli	Mies	Lkm. 42	1	3	46
		% 91,30 %	2,20 %	6,50 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm. 69	1	9	79
		% 87,30 %	1,30 %	11,40 %	100,00 %

		: 8. Käytätkö mobiilivarmennetta?		Yhteensä
		Kyllä	En	
: 2. Sukupuoli	Nainen	Lkm. 18	15	33
		% 54,50 %	45,50 %	100,00 %
: 2. Sukupuoli	Mies	Lkm. 14	32	46
		% 30,40 %	69,60 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm. 32	47	79
		% 40,50 %	59,50 %	100,00 %

		: 9.Kuinka usein käytät verkkopankkia(tietokoneella)?					Yhteensä
		Muutam kerran viikossa	Kerran viikossa	Muutam kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvem- min	En ol- lenkaan	
: 2.Sukupuoli	Nainen	Lkm. 18 % 54,50 %	0 0,00 %	12 36,40 %	0 0,00 %	3 9,10 %	33 100,00 %
	Mies	Lkm. 3 % 6,50 %	5 10,90 %	33 71,70 %	5 10,90 %	0 0,00 %	46 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 21 % 26,60 %	5 6,30 %	45 57,00 %	5 6,30 %	3 3,80 %	79 100,00 %

		: 11.Onko verkkopankin käyttösi muuttunut hankittuasi Oma-Mobiiliin?					Yhteensä
		Lisääntynyt mer- kittävästi	Lisääntynyt hieman	Ei eroa	Vähentynyt hieman	Vähentynyt mer- kittävästi	
: 2.Sukupuoli	Nainen	Lkm. 0 % 0,00 %	12 36,40 %	6 18,20 %	6 18,20 %	9 27,30 %	33 100,00 %
	Mies	Lkm. 5 % 10,90 %	6 13,00 %	15 32,60 %	6 13,00 %	14 30,40 %	46 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 5 % 6,30 %	18 22,80 %	21 26,60 %	12 15,20 %	23 29,10 %	79 100,00 %

		: 12.Kuinka usein käyt asioimassa pankin kontto- rissa?				Yhteensä
		Muutam kerran kuukaudessa	Muuta- man ker- ran vuodessa	Kerran vuodessa tai harvem- min	En ol- lenkaan	
: 2.Sukupuoli	Nainen	Lkm. 0 % 0,00 %	3 9,10 %	24 72,70 %	6 18,20 %	33 100,00 %
	Mies	Lkm. 1 % 2,20 %	13 28,30 %	27 58,70 %	5 10,90 %	46 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 1 % 1,30 %	16 20,30 %	51 64,60 %	11 13,90 %	79 100,00 %

			: 14. Onko konttorissa asiointisi muuttunut hankittuasi OmaMobiiliin?				Yhteensä
			Ei eroa	Vähentynyt hieman	Vähentynyt merkittävästi	Loppunut kokonaan	
: 2.Sukupuoli	Nainen	Lkm.	27	0	6	0	33
		%	81,80 %	0,00 %	18,20 %	0,00 %	100,00 %
	Mies	Lkm.	33	7	4	2	46
		%	71,70 %	15,20 %	8,70 %	4,30 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm.	60	7	10	2	79
		%	75,90 %	8,90 %	12,70 %	2,50 %	100,00 %

			: 15. Onko OmaMobiili mielestäsi helpottanut pankkiasiointiasi?			Yhteensä
			Helpottanut merkittävästi	Helpottanut hieman	Ei eroa	
: 2.Sukupuoli	Nainen	Lkm.	18	12	3	33
		%	54,50 %	36,40 %	9,10 %	100,00 %
	Mies	Lkm.	19	26	1	46
		%	41,30 %	56,50 %	2,20 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm.	37	38	4	79
		%	46,80 %	48,10 %	5,10 %	100,00 %

			: 16. Miten OmaMobiili on vaikuttanut asiakastytyväisyyteesi?				Yhteensä
			Parantanut merkittävästi	Parantanut hieman	Ei eroa	Heikentänyt hieman	
: 2.Sukupuoli	Nainen	Lkm.	9	15	9	0	33
		%	27,30 %	45,50 %	27,30 %	0,00 %	100,00 %
	Mies	Lkm.	7	28	10	1	46
		%	15,20 %	60,90 %	21,70 %	2,20 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm.	16	43	19	1	79
		%	20,30 %	54,40 %	24,10 %	1,30 %	100,00 %

			: 17. Tuntuuko OmaMobiili helpolta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 2. Sukupuoli	Nainen	Lkm.	30	0	3	33
		%	90,90 %	0,00 %	9,10 %	100,00 %
	Mies	Lkm.	42	1	3	46
		%	91,30 %	2,20 %	6,50 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm.	72	1	6	79
		%	91,10 %	1,30 %	7,60 %	100,00 %

			: 19. Tuntuuko OmaMobiili turvalliselta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 2. Sukupuoli	Nainen	Lkm.	27	3	3	33
		%	81,80 %	9,10 %	9,10 %	100,00 %
	Mies	Lkm.	36	1	9	46
		%	78,30 %	2,20 %	19,60 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm.	63	4	12	79
		%	79,70 %	5,10 %	15,20 %	100,00 %

			: 20. Kuinka todennäköisesti suositteletis OmaMobiilia tuttavillesi?				Yhteensä
			Erittäin todennäköisesti	Melko todennäköisesti	En osaa sanoa	Melko epätodennäköisesti	
: 2. Sukupuoli	Nainen	Lkm.	21	6	6	0	33
		%	63,60 %	18,20 %	18,20 %	0,00 %	100,00 %
	Mies	Lkm.	27	15	3	1	46
		%	58,70 %	32,60 %	6,50 %	2,20 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm.	48	21	9	1	79
		%	60,80 %	26,60 %	11,40 %	1,30 %	100,00 %

Ikä

			: 5.Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiilipankkia?					Yhteensä
			Kerran päivässä	Muutamman kerran viikossa	Kerran viikossa	Muutamman kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	
: 1.Ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	6 15,40 %	15 38,50 %	8 20,50 %	9 23,10 %	1 2,60 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	9 32,10 %	7 25,00 %	3 10,70 %	6 21,40 %	3 10,70 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	6 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	15 19,00 %	31 39,20 %	14 17,70 %	15 19,00 %	4 5,10 %	79 100,00 %

			: 6.Oliko OmaMobiili mielestäsi helppo ottaa käyttöön?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 1.Ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	35 89,70 %	1 2,60 %	3 7,70 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	22 78,60 %	0 0,00 %	6 21,40 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	6 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	69 87,30 %	1 1,30 %	9 11,40 %	79 100,00 %

			: 8.Käytätkö mobiili- varmennetta?		Yhteensä
			Kyllä	En	
: 1.Ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	14 35,90 %	25 64,10 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	12 42,90 %	16 57,10 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	3 50,00 %	3 50,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	3 100,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	32 40,50 %	47 59,50 %	79 100,00 %

			: 9.Kuinka usein käytät verkkopankkia(tietokoneella)?					Yhteensä
			Muuta- man ker- ran vii- kossa	Kerran viikossa	Muutama kerran kuukau- dessa	Kerran kuukau- dessa tai harvem- min	En ollen- kaan	
: 1.Ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	12 30,80 %	2 5,10 %	20 51,30 %	2 5,10 %	3 7,70 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	6 21,40 %	0 0,00 %	19 67,90 %	3 10,70 %	0 0,00 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	3 50,00 %	3 50,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	21 26,60 %	5 6,30 %	45 57,00 %	5 6,30 %	3 3,80 %	79 100,00 %

7(29)

		: 11.Onko verkkopankin käyttösi muuttunut hankittuasi OmaMobiliin?					Yhteensä	
		Lisääntynyt merkittävästi	Lisääntynyt hieman	Ei eroa	Vähentynyt hieman	Vähentynyt merkittävästi		
: 1.Ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	1 2,60 %	9 23,10 %	9 23,10 %	6 15,40 %	14 35,90 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	4 14,30 %	6 21,40 %	6 21,40 %	6 21,40 %	6 21,40 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	5 6,30 %	18 22,80 %	21 26,60 %	12 15,20 %	23 29,10 %	79 100,00 %

		: 12.Kuinka usein käyt asioimassa pankin konttorissa?				Yhteensä	
		Muutaman kerran kuukaudessa	Muutaman kerran vuodessa	Kerran vuodessa tai harvemmin	En ollenkaan		
: 1.Ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	1 2,60 %	6 15,40 %	24 61,50 %	8 20,50 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	4 14,30 %	21 75,00 %	3 10,70 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	3 50,00 %	3 50,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	1 1,30 %	16 20,30 %	51 64,60 %	11 13,90 %	79 100,00 %

			: 14. Onko konttorissa asiointisi muuttunut hankittuasi OmaMobiiliin?				Yhteensä
			Ei eroa	Vähenty- nyt hie- man	Vähenty- nyt mer- kittävästi	Loppu- nut ko- konaan	
: 1.ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	30 76,90 %	3 7,70 %	4 10,30 %	2 5,10 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	21 75,00 %	4 14,30 %	3 10,70 %	0 0,00 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	6 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	60 75,90 %	7 8,90 %	10 12,70 %	2 2,50 %	79 100,00 %

			: 15. Onko OmaMobiili mielestäsi helpottanut pankkiasiointiasi?			Yhteensä
			Helpotta- nut mer- kittävästi	Helpotta- nut hie- man	Ei eroa	
: 1.ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	22 56,40 %	16 41,00 %	1 2,60 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	6 21,40 %	19 67,90 %	3 10,70 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	6 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	37 46,80 %	38 48,10 %	4 5,10 %	79 100,00 %

			: 16.Miten OmaMobiili on vaikuttanut asiakastytyväisyyteesi?				Yhteensä
			Parantanut merkittävästi	Parantanut hieman	Ei eroa	Heikentänyt hieman	
: 1.Ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	4 10,30 %	27 69,20 %	7 17,90 %	1 2,60 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	6 21,40 %	13 46,40 %	9 32,10 %	0 0,00 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	3 50,00 %	3 50,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	16 20,30 %	43 54,40 %	19 24,10 %	1 1,30 %	79 100,00 %

			: 17.Tuntuuko OmaMobiili helpolta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 1.Ikä	18-25 vuotta	Lkm. %	38 97,40 %	1 2,60 %	0 0,00 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	22 78,60 %	0 0,00 %	6 21,40 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	6 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	72 91,10 %	1 1,30 %	6 7,60 %	79 100,00 %

			: 19.Tuntuuko OmaMobiili turval- liselta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 1.lkä	18-25 vuotta	Lkm. %	29 74,40 %	4 10,30 %	6 15,40 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	22 78,60 %	0 0,00 %	6 21,40 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	6 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	63 79,70 %	4 5,10 %	12 15,20 %	79 100,00 %

			: 20.Kuinka todennäköisesti suosittelisit OmaMobiilia tutta- villesi?				Yhteensä
			Erittäin to- dennäköi- sesti	Melko toden- näköisesti	En osaa sanoa	Melko epätoden- näköisesti	
: 1.lkä	18-25 vuotta	Lkm. %	20 51,30 %	15 38,50 %	3 7,70 %	1 2,60 %	39 100,00 %
	26-33 vuotta	Lkm. %	19 67,90 %	3 10,70 %	6 21,40 %	0 0,00 %	28 100,00 %
	34-41 vuotta	Lkm. %	6 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	42-49 vuotta	Lkm. %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	58-65 vuotta	Lkm. %	3 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	48 60,80 %	21 26,60 %	9 11,40 %	1 1,30 %	79 100,00 %

Sosioekonominen asema

		: 5.Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiilipankkia?					Yhteensä
		Kerran päivässä	Muutamman kerran viikossa	Kerran viikossa	Muutamman kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	
Opiskelija	Lkm.	2	13	9	9	3	36
	%	5,60 %	36,10 %	25,00 %	25,00 %	8,30 %	100,00 %
Työtön	Lkm.	3	0	2	0	0	5
	%	60,00 %	0,00 %	40,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Palkansaaja	Lkm.	10	15	3	6	0	34
	%	29,40 %	44,10 %	8,80 %	17,60 %	0,00 %	100,00 %
Yrittäjä	Lkm.	0	0	0	0	1	1
	%	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	100,00 %
Muu	Lkm.	0	3	0	0	0	3
	%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Yhteensä	Lkm.	15	31	14	15	4	79
	%	19,00 %	39,20 %	17,70 %	19,00 %	5,10 %	100,00 %

		: 6.Oliiko OmaMobiili mielestäsi helppo ottaa käyttöön?			Yhteensä
		Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
Opiskelija	Lkm.	30	0	6	36
	%	83,30 %	0,00 %	16,70 %	100,00 %
Työtön	Lkm.	5	0	0	5
	%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Palkansaaja	Lkm.	31	0	3	34
	%	91,20 %	0,00 %	8,80 %	100,00 %
Yrittäjä	Lkm.	0	1	0	1
	%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %
Muu	Lkm.	3	0	0	3
	%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Yhteensä	Lkm.	69	1	9	79
	%	87,30 %	1,30 %	11,40 %	100,00 %

			: 8.Käytätkö mobiilivarmennetta?		Yhteensä
			Kyllä	En	
: 3.Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm. %	14 38,90 %	22 61,10 %	36 100,00 %
	Työtön	Lkm. %	0 0,00 %	5 100,00 %	5 100,00 %
	Palkan- saaja	Lkm. %	18 52,90 %	16 47,10 %	34 100,00 %
	Yrittäjä	Lkm. %	0 0,00 %	1 100,00 %	1 100,00 %
	Muu	Lkm. %	0 0,00 %	3 100,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	32 40,50 %	47 59,50 %	79 100,00 %

			: 9.Kuinka usein käytät verkkopankkia(tietokoneella)?					Yhteensä
			Muuta- man kerran viikossa	Kerran vii- kossa	Muutama kerran kuukau- dessa	Kerran kuukau- dessa tai harvem- min	En ol- len- kaan	
: 3.Sosioekonominen asema	Opiske- lija	Lkm. %	12 33,30 %	0 0,00 %	24 66,70 %	0 0,00 %	0 0,00 %	36 100,00 %
	Työtön	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 60,00 %	2 40,00 %	0 0,00 %	5 100,00 %
	Palkan- saaja	Lkm. %	9 26,50 %	4 11,80 %	18 52,90 %	3 8,80 %	0 0,00 %	34 100,00 %
	Yrittäjä	Lkm. %	0 0,00 %	1 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	1 100,00 %
	Muu	Lkm. %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. %	21 26,60 %	5 6,30 %	45 57,00 %	5 6,30 %	3 3,80 %	79 100,00 %

			: 11. Onko verkkopankin käyttösi muuttunut hankittuasi OmaMobiliin?					Yhteensä
			Lisääntynyt merkittävästi	Lisääntynyt hieman	Ei eroa	Vähentynyt hieman	Vähentynyt merkittävästi	
: 3. Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm.	2	6	10	6	12	36
		%	5,60 %	16,70 %	27,80 %	16,70 %	33,30 %	100,00 %
	Työtön	Lkm.	3	0	0	0	2	5
		%	60,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	40,00 %	100,00 %
	Palkansaaja	Lkm.	0	9	10	6	9	34
	%	0,00 %	26,50 %	29,40 %	17,60 %	26,50 %	100,00 %	
	Yrittäjä	Lkm.	0	0	1	0	0	1
		%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Muu	Lkm.	0	3	0	0	0	3
		%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm.	5	18	21	12	23	79
		%	6,30 %	22,80 %	26,60 %	15,20 %	29,10 %	100,00 %

			: 12. Kuinka usein käyt asioimassa pankin konttorissa?				Yhteensä
			Muutamman kerran kuukaudessa	Muutamman kerran vuodessa	Kerran vuodessa tai harvemmin	En ollenkaan	
: 3. Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm.	0	7	26	3	36
		%	0,00 %	19,40 %	72,20 %	8,30 %	100,00 %
	Työtön	Lkm.	0	3	0	2	5
		%	0,00 %	60,00 %	0,00 %	40,00 %	100,00 %
	Palkansaaja	Lkm.	0	6	25	3	34
	%	0,00 %	17,60 %	73,50 %	8,80 %	100,00 %	
	Yrittäjä	Lkm.	1	0	0	0	1
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Muu	Lkm.	0	0	0	3	3
		%	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm.	1	16	51	11	79
		%	1,30 %	20,30 %	64,60 %	13,90 %	100,00 %

		: 14. Onko konttorissa asiointisi muuttunut hankittuasi OmaMobiliin?				Yhteensä
		Ei eroa	Vähentynyt hieman	Vähentynyt merkittävästi	Loppunut kokonaan	
: 3.Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm. 31 % 86,10 %	4 11,10 %	1 2,80 %	0 0,00 %	36 100,00 %
	Työtön	Lkm. 0 % 0,00 %	0 0,00 %	3 60,00 %	2 40,00 %	5 100,00 %
	Palkan-saaja	Lkm. 28 % 82,40 %	3 8,80 %	3 8,80 %	0 0,00 %	34 100,00 %
	Yrittäjä	Lkm. 1 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	1 100,00 %
	Muu	Lkm. 0 % 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 60 % 75,90 %	7 8,90 %	10 12,70 %	2 2,50 %	79 100,00 %

		: 15.Onko OmaMobiliili mielestäsi helpottanut pankkiasiointiasi?			Yhteensä
		Helpottanut merkittävästi	Helpottanut hieman	Ei eroa	
: 3.Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm. 16 % 44,40 %	17 47,20 %	3 8,30 %	36 100,00 %
	Työtön	Lkm. 0 % 0,00 %	5 100,00 %	0 0,00 %	5 100,00 %
	Palkan-saaja	Lkm. 18 % 52,90 %	16 47,10 %	0 0,00 %	34 100,00 %
	Yrittäjä	Lkm. 0 % 0,00 %	0 0,00 %	1 100,00 %	1 100,00 %
	Muu	Lkm. 3 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 37 % 46,80 %	38 48,10 %	4 5,10 %	79 100,00 %

		: 16.Miten OmaMobiili on vaikuttanut asiakastytyväisyyteesi?				Yhteensä
		Parantanut merkittävästi	Parantanut hieman	Ei eroa	Heikentänyt hieman	
: 3.Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm. 1	25	10	0	36
		% 2,80 %	69,40 %	27,80 %	0,00 %	100,00 %
	Työtön	Lkm. 0	2	3	0	5
		% 0,00 %	40,00 %	60,00 %	0,00 %	100,00 %
	Palkansaaja	Lkm. 12	16	6	0	34
	% 35,30 %	47,10 %	17,60 %	0,00 %	100,00 %	
	Yrittäjä	Lkm. 0	0	0	1	1
		% 0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	100,00 %
	Muu	Lkm. 3	0	0	0	3
		% 100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm. 16	43	19	1	79
		% 20,30 %	54,40 %	24,10 %	1,30 %	100,00 %

		: 17.Tuntuuko OmaMobiili helpolta käyttää?			Yhteensä
		Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 3.Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm. 33	0	3	36
		% 91,70 %	0,00 %	8,30 %	100,00 %
	Työtön	Lkm. 5	0	0	5
		% 100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Palkansaaja	Count 31	0	3	34
	% 91,20 %	0,00 %	8,80 %	100,00 %	
	Yrittäjä	Lkm. 0	1	0	1
		% 0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %
	Muu	Lkm. 3	0	0	3
		% 100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Yhteensä		Lkm. 72	1	6	79
		% 91,10 %	1,30 %	7,60 %	100,00 %

		: 19.Tuntuuko OmaMobiili turvalliselta käyttää?			Yhteensä
		Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 3.Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm. 24 % 66,70 %	3 8,30 %	9 25,00 %	36 100,00 %
	Työtön	Lkm. 5 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	5 100,00 %
	Palkan- saaja	Lkm. 31 % 91,20 %	0 0,00 %	3 8,80 %	34 100,00 %
	Yrittäjä	Lkm. 0 % 0,00 %	1 100,00 %	0 0,00 %	1 100,00 %
	Muu	Lkm. 3 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 63 % 79,70 %	4 5,10 %	12 15,20 %	79 100,00 %

		: 20.Kuinka todennäköisesti suosittelisit OmaMobiilia tuttavillesi?				Yhteensä
		Erittäin todennäköisesti	Melko todennäköisesti	En osaa sanoa	Melko epätodennäköisesti	
: 3.Sosioekonominen asema	Opiskelija	Lkm. 17 % 47,20 %	13 36,10 %	6 16,70 %	0 0,00 %	36 100,00 %
	Työtön	Lkm. 3 % 60,00 %	2 40,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	5 100,00 %
	Palkan- saaja	Lkm. 25 % 73,50 %	6 17,60 %	3 8,80 %	0 0,00 %	34 100,00 %
	Yrittäjä	Lkm. 0 % 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	1 100,00 %	1 100,00 %
	Muu	Lkm. 3 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 48 % 60,80 %	21 26,60 %	9 11,40 %	1 1,30 %	79 100,00 %

Koulutus

			: 5.Kuinka usein käytät OmaMobilia eli mobiilipankkia?					Yhteensä
			Kerran päivässä	Muutaman kerran viikossa	Kerran viikossa	Muutaman kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm.	0	3	0	0	0	3
		%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm.	3	3	0	0	0	6
		%	50,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ylioppilas	Lkm.	0	6	0	0	0	6
		%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm.	12	7	11	15	3	48
	%	25,00 %	14,60 %	22,90 %	31,30 %	6,30 %	100,00 %	
Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm.	0	12	3	0	0	15	
	%	0,00 %	80,00 %	20,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	
Muu	Lkm.	0	0	0	0	1	1	
	%	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	100,00 %	
Yhteensä	Lkm.	15	31	14	15	4	79	
	%	19,00 %	39,20 %	17,70 %	19,00 %	5,10 %	100,00 %	

			: 6.Oliko OmaMobiili mielestäsi helppo ottaa käyttöön?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm.	3	0	0	3
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm.	6	0	0	6
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ylioppilas	Lkm.	6	0	0	6
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm.	39	0	9	48
	%	81,30 %	0,00 %	18,80 %	100,00 %	
Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm.	15	0	0	15	
	%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	
Muu	Lkm.	0	1	0	1	
	%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
Yhteensä	Lkm.	69	1	9	79	
	%	87,30 %	1,30 %	11,40 %	100,00 %	

		: 8.Käytätkö mobiilivarmennetta?		Yhteensä
		Kyllä	En	
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm. 3 % 100,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm. 3 % 50,00 %	3 50,00 %	6 100,00 %
	Ylioppilas	Lkm. 0 % 0,00 %	6 100,00 %	6 100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm. 14 % 29,20 %	34 70,80 %	48 100,00 %
	Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm. 12 % 80,00 %	3 20,00 %	15 100,00 %
	Muu	Lkm. 0 % 0,00 %	1 100,00 %	1 100,00 %
	Yhteensä	Lkm. 32 % 40,50 %	47 59,50 %	79 100,00 %

		: 9.Kuinka usein käytät verkkopankkia(tietokoneella)?					Yhteensä
		Muutaman kerran viikossa	Kerran viikossa	Muutaman kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	En ollenkaan	
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm. 3 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm. 0 % 0,00 %	0 0,00 %	3 50,00 %	3 50,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	Ylioppilas	Lkm. 0 % 0,00 %	0 0,00 %	3 50,00 %	0 0,00 %	3 50,00 %	6 100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm. 15 % 31,30 %	4 8,30 %	27 56,30 %	2 4,20 %	0 0,00 %	48 100,00 %
	Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm. 3 % 20,00 %	0 0,00 %	12 80,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Muu	Lkm. 0 % 0,00 %	1 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	1 100,00 %
	Yhteensä	Lkm. 21 % 26,60 %	5 6,30 %	45 57,00 %	5 6,30 %	3 3,80 %	79 100,00 %

			: 11.Onko verkkopankin käyttösi muuttunut hankittuasi OmaMobiiliin?					Yhteensä
			Lisääntynyt merkittävästi	Lisääntynyt hieman	Ei eroa	Vähentynyt hieman	Vähentynyt merkittävästi	
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm.	0	3	0	0	0	3
		%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm.	3	3	0	0	0	6
		%	50,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ylioppilas	Lkm.	0	3	0	0	3	6
		%	0,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm.	2	6	17	9	14	48
	%	4,20 %	12,50 %	35,40 %	18,80 %	29,20 %	100,00 %	
Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm.	0	3	3	3	6	15	
	%	0,00 %	20,00 %	20,00 %	20,00 %	40,00 %	100,00 %	
Muu	Lkm.	0	0	1	0	0	1	
	%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	
Yhteensä		Lkm.	5	18	21	12	23	79
		%	6,30 %	22,80 %	26,60 %	15,20 %	29,10 %	100,00 %

			: 12.Kuinka usein käyt asioimassa pankin konttorissa?				Yhteensä
			Muutaman kerran kuukaudessa	Muutaman kerran vuodessa	Kerran vuodessa tai harvemmin	En ollenkaan	
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm.	0	0	3	0	3
		%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm.	0	3	3	0	6
		%	0,00 %	50,00 %	50,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ylioppilas	Lkm.	0	0	3	3	6
		%	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm.	0	7	36	5	48
	%	0,00 %	14,60 %	75,00 %	10,40 %	100,00 %	
Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm.	0	6	6	3	15	
	%	0,00 %	40,00 %	40,00 %	20,00 %	100,00 %	
Muu	Lkm.	1	0	0	0	1	
	%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	
Yhteensä		Lkm.	1	16	51	11	79
		%	1,30 %	20,30 %	64,60 %	13,90 %	100,00 %

		: 14. Onko konttorissa asiointisi muuttunut hankittuasi OmaMobiiliin?				Yhteensä
		Ei eroa	Vähentynyt hieman	Vähentynyt merkittävästi	Loppunut kokonaan	
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm. 0 % 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm. 0 % 0,00 %	3 50,00 %	3 50,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	Ylioppilas	Lkm. 0 % 0,00 %	3 50,00 %	3 50,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm. 44 % 91,70 %	1 2,10 %	1 2,10 %	2 4,20 %	48 100,00 %
	Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm. 15 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Muu	Lkm. 1 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	1 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 60 % 75,90 %	7 8,90 %	10 12,70 %	2 2,50 %	79 100,00 %

		: 15. Onko OmaMobiili mielestäsi helpottanut pankkiasiointiasi?			Yhteensä
		Helpottanut merkittävästi	Helpottanut hieman	Ei eroa	
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm. 3 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm. 3 % 50,00 %	3 50,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	Ylioppilas	Lkm. 6 % 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm. 22 % 45,80 %	23 47,90 %	3 6,30 %	48 100,00 %
	Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm. 3 % 20,00 %	12 80,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Muu	Lkm. 0 % 0,00 %	0 0,00 %	1 100,00 %	1 100,00 %
Yhteensä		Lkm. 37 % 46,80 %	38 48,10 %	4 5,10 %	79 100,00 %

		: 16.Miten OmaMobiili on vaikuttanut asiakastytyväsyyteesi?				Yhteensä	
		Parantanut merkittävästi	Parantanut hieman	Ei eroa	Heikentänyt hieman		
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm.	3	0	0	0	3
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm.	0	3	3	0	6
		%	0,00 %	50,00 %	50,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ylioppilas	Lkm.	3	3	0	0	6
		%	50,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm.	7	28	13	0	48
	%	14,60 %	58,30 %	27,10 %	0,00 %	100,00 %	
Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm.	3	9	3	0	15	
	%	20,00 %	60,00 %	20,00 %	0,00 %	100,00 %	
Muu	Lkm.	0	0	0	1	1	
	%	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	100,00 %	
Yhteensä		Lkm.	16	43	19	1	79
		%	20,30 %	54,40 %	24,10 %	1,30 %	100,00 %

		: 17.Tuntuuko OmaMobiili helpolta käyttää?			Yhteensä	
		Kyllä	Ei	En osaa sanoa		
: 4.Koulutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm.	3	0	0	3
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm.	6	0	0	6
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ylioppilas	Lkm.	6	0	0	6
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Alempi korkea-koulututkinto	Lkm.	42	0	6	48
	%	87,50 %	0,00 %	12,50 %	100,00 %	
Ylempi korkea-koulututkinto	Lkm.	15	0	0	15	
	%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	
Muu	Lkm.	0	1	0	1	
	%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
Yhteensä		Lkm.	72	1	6	79
		%	91,10 %	1,30 %	7,60 %	100,00 %

			: 19.Tuntuuko OmaMobili turvalliselta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 4.Kou- lutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm.	3	0	0	3
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm.	6	0	0	6
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ylioppilas	Lkm.	6	0	0	6
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Alempi korkea- koulututkinto	Lkm.	36	3	9	48
	%	75,00 %	6,30 %	18,80 %	100,00 %	
Ylempi korkea- koulututkinto	Lkm.	12	0	3	15	
	%	80,00 %	0,00 %	20,00 %	100,00 %	
Muu	Lkm.	0	1	0	1	
	%	0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %	
Yhteensä	Lkm.	63	4	12	79	
	%	79,70 %	5,10 %	15,20 %	100,00 %	

			: 20.Kuinka todennäköisesti suosittelisit OmaMobilia tuttavillesi?				Yhteensä
			Erittäin todennäköisesti	Melko todennäköisesti	En osaa sanoa	Melko epätodennäköisesti	
: 4.Kou- lutus	Peruskoulu tai vastaava	Lkm.	3	0	0	0	3
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ammatillinen koulutus	Lkm.	6	0	0	0	6
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Ylioppilas	Lkm.	6	0	0	0	6
		%	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	Alempi korkea- koulututkinto	Lkm.	21	18	9	0	48
	%	43,80 %	37,50 %	18,80 %	0,00 %	100,00 %	
Ylempi korkea- koulututkinto	Lkm.	12	3	0	0	15	
	%	80,00 %	20,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	
Muu	Lkm.	0	0	0	1	1	
	%	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	100,00 %	
Yhteensä	Lkm.	48	21	9	1	79	
	%	60,80 %	26,60 %	11,40 %	1,30 %	100,00 %	

Mobiilivarmenne

			: 19. Tuntuuko OmaMobiili turvalliselta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 8. Käytätkö mobiilivarmennetta?	Kyllä	Lkm. 26 81,30 %	0 0,00 %	6 18,80 %	32 100,00 %	
	En	Lkm. 37 78,70 %	4 8,50 %	6 12,80 %	47 100,00 %	
Yhteensä		Lkm. 63 79,70 %	4 5,10 %	12 15,20 %	79 100,00 %	

			: 16. Miten OmaMobiili on vaikuttanut asiakastytyväisyytesi?				Yhteensä
			Parantanut merkittävästi	Parantanut hieman	Ei eroa	Heikentänyt hieman	
: 8. Käytätkö mobiilivarmennetta?	Kyllä	Yht. 10 31,30 %	18 56,30 %	4 12,50 %	0 0,00 %	32 100,00 %	
	En	Yht. 6 12,80 %	25 53,20 %	15 31,90 %	1 2,10 %	47 100,00 %	
Yhteensä		Yht. 16 20,30 %	43 54,40 %	19 24,10 %	1 1,30 %	79 100,00 %	

			: 17. Tuntuuko OmaMobiili helpolta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 8. Käytätkö mobiilivarmennetta?	Kyllä	Yht. 32 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	32 100,0%	
	En	Yht. 40 85,1%	1 2,1%	6 12,8%	47 100,0%	
Yhteensä		Yht. 72 91,1%	1 1,3%	6 7,6%	79 100,0%	

		: 20. Kuinka todennäköisesti suosittelisit OmaMobiilia tuttavillesi?				Yhteensä
		Erittäin todennäköisesti	Melko todennäköisesti	En osaa sanoa	Melko epätodennäköisesti	
: 8. Käytätkö mobiilivarmennetta?	Kyllä	Yht. 22 % 68,80 %	7 21,90 %	3 9,40 %	0 0,00 %	32 100,00 %
	En	Yht. 26 % 55,30 %	14 29,80 %	6 12,80 %	1 2,10 %	47 100,00 %
Yhteensä		Yht. 48 % 60,80 %	21 26,60 %	9 11,40 %	1 1,30 %	79 100,00 %

		: 6. Oliko OmaMobiili mielestäsi helppo ottaa käyttöön?			Yhteensä
		Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 8. Käytätkö mobiilivarmennetta?	Kyllä	Yht. 29 % 90,6%	0 0,0%	3 9,4%	32 100,0%
	En	Yht. 40 % 85,1%	1 2,1%	6 12,8%	47 100,0%
Yhteensä		Yht. 69 % 87,3%	1 1,3%	9 11,4%	79 100,0%

Muut

		: 9. Kuinka usein käytät verkkopankkia (tietokoneella)?					Yhteensä
		Muutaman kerran viikossa	Kerran viikossa	Muutaman kerran kuukaudessa	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	En ollenkaan	
: 5. Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiilipankkia?	Kerran päivässä	Yht. 6 % 40,00 %	1 6,70 %	8 53,30 %	0 0,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Muutaman kerran viikossa	Yht. 6 % 19,40 %	3 9,70 %	16 51,60 %	3 9,70 %	3 9,70 %	31 100,00 %
	Kerran viikossa	Yht. 3 % 21,40 %	0 0,00 %	9 64,30 %	2 14,30 %	0 0,00 %	14 100,00 %
	Muutaman kerran kuukaudessa	Yht. 3 % 20,00 %	0 0,00 %	12 80,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Yht. 3 % 75,00 %	1 25,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	4 100,00 %
Yhteensä		Yht. 21 % 26,60 %	5 6,30 %	45 57,00 %	5 6,30 %	3 3,80 %	79 100,00 %

25(29)

			: 12. Kuinka usein käyt asioimassa pankin konttorissa?				Yhteensä
			Muutaman kerran kuukaudessa	Muutaman kerran vuodessa	Kerran vuodessa tai harvemmin	En ollenkaan	
: 5. Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiili-pankkia?	Kerran päivässä	Yht. %	0 0,00 %	3 20,00 %	9 60,00 %	3 20,00 %	15 100,00 %
	Muutaman kerran viikossa	Yht. %	0 0,00 %	7 22,60 %	18 58,10 %	6 19,40 %	31 100,00 %
	Kerran viikossa	Yht. %	0 0,00 %	6 42,90 %	6 42,90 %	2 14,30 %	14 100,00 %
	Muutaman kerran kuukaudessa	Yht. %	0 0,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Yht. %	1 25,00 %	0 0,00 %	3 75,00 %	0 0,00 %	4 100,00 %
Yhteensä		Yht. %	1 1,30 %	16 20,30 %	51 64,60 %	11 13,90 %	79 100,00 %

			: 11. Onko verkkopankin käyttösi muuttunut hankittuasi OmaMobiiliin?					Yhteensä
			Lisääntynyt merkittävästi	Lisääntynyt hieman	Ei eroa	Vähentynyt hieman	Vähentynyt merkittävästi	
: 5. Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiili-pankkia?	Kerran päivässä	Yht. %	4 26,70 %	3 20,00 %	5 33,30 %	0 0,00 %	3 20,00 %	15 100,00 %
	Muutaman kerran viikossa	Yht. %	1 3,20 %	15 48,40 %	6 19,40 %	3 9,70 %	6 19,40 %	31 100,00 %
	Kerran viikossa	Yht. %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 21,40 %	11 78,60 %	14 100,00 %
	Muutaman kerran kuukaudessa	Yht. %	0 0,00 %	0 0,00 %	6 40,00 %	6 40,00 %	3 20,00 %	15 100,00 %
	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Yht. %	0 0,00 %	0 0,00 %	4 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	4 100,00 %
Yhteensä		Yht. %	5 6,30 %	18 22,80 %	21 26,60 %	12 15,20 %	23 29,10 %	79 100,00 %

26(29)

			: 14. Onko konttorissa asiointisi muuttunut hankittuasi OmaMobiiliin?				Yhteensä
			Ei eroa	Vähentynyt hie- man	Vähentynyt merkittä- västi	Loppunut koko- naan	
: 5. Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiili- pankkia?	Kerran päivässä	Yht. %	11 73,30 %	0 0,00 %	4 26,70 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Muutaman kerran viikossa	Yht. %	18 58,10 %	7 22,60 %	6 19,40 %	0 0,00 %	31 100,00 %
	Kerran viikossa	Yht. %	12 85,70 %	0 0,00 %	0 0,00 %	2 14,30 %	14 100,00 %
	Muutaman kerran kuukaudessa	Yht. %	15 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Yht. %	4 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	4 100,00 %
Yhteensä		Yht. %	60 75,90 %	7 8,90 %	10 12,70 %	2 2,50 %	79 100,00 %

			: 15. Onko OmaMobiili mielestäsi helpottanut pankkiasiointiasi?			Yhteensä
			Helpottanut merkittävästi	Helpottanut hie- man	Ei eroa	
: 5. Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiili- pankkia?	Kerran päivässä	Yht. %	4 26,70 %	11 73,30 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Muutaman kerran viikossa	Yht. %	21 67,70 %	10 32,30 %	0 0,00 %	31 100,00 %
	Kerran viikossa	Yht. %	3 21,40 %	11 78,60 %	0 0,00 %	14 100,00 %
	Muutaman kerran kuukaudessa	Yht. %	9 60,00 %	6 40,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Yht. %	0 0,00 %	0 0,00 %	4 100,00 %	4 100,00 %
Yhteensä		Yht. %	37 46,80 %	38 48,10 %	4 5,10 %	79 100,00 %

27(29)

			: 16.Miten OmaMobiili on vaikuttanut asiakastyytyvyytesi?				Yhteensä
			Parantanut merkittävästi	Parantanut hie-man	Ei eroa	Heikentänyt hie-man	
: 5.Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiili-pankkia?	Kerran päivässä	Yht. %	4 26,70 %	7 46,70 %	4 26,70 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Muutaman kerran viikossa	Yht. %	9 29,00 %	19 61,30 %	3 9,70 %	0 0,00 %	31 100,00 %
	Kerran viikossa	Yht. %	0 0,00 %	8 57,10 %	6 42,90 %	0 0,00 %	14 100,00 %
	Muutaman kerran kuukaudessa	Yht. %	3 20,00 %	9 60,00 %	3 20,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Yht. %	0 0,00 %	0 0,00 %	3 75,00 %	1 25,00 %	4 100,00 %
	Yhteensä	Yht. %	16 20,30 %	43 54,40 %	19 24,10 %	1 1,30 %	79 100,00 %

			: 17.Tuntuuko OmaMobiili helpolta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 5.Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiili-pankkia?	Kerran päivässä	Yht. %	15 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	15 100,00 %
	Muutaman kerran viikossa	Yht. %	31 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	31 100,00 %
	Kerran viikossa	Yht. %	14 100,00 %	0 0,00 %	0 0,00 %	14 100,00 %
	Muutaman kerran kuukaudessa	Yht. %	12 80,00 %	0 0,00 %	3 20,00 %	15 100,00 %
	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Yht. %	0 0,00 %	1 25,00 %	3 75,00 %	4 100,00 %
	Yhteensä	Yht. %	72 91,10 %	1 1,30 %	6 7,60 %	79 100,00 %

			: 20. Kuinka todennäköisesti suosittelet OmaMobiilia tuttavillesi?				
			Erittäin todennäköisesti	Melko todennäköisesti	En osaa sanoa	Melko epätodennäköisesti	Yhteensä
: 5. Kuinka usein käytät OmaMobiilia eli mobiilipankkia?	Kerran päivässä	Yht. %	11 73,3%	4 26,7%	0 0,0%	0 0,0%	15 100,0%
	Muutaman kerran viikossa	Yht. %	25 80,6%	6 19,4%	0 0,0%	0 0,0%	31 100,0%
	Kerran viikossa	Yht. %	6 42,9%	5 35,7%	3 21,4%	0 0,0%	14 100,0%
	Muutaman kerran kuukaudessa	Yht. %	6 40,0%	6 40,0%	3 20,0%	0 0,0%	15 100,0%
	Kerran kuukaudessa tai harvemmin	Yht. %	0 0,0%	0 0,0%	3 75,0%	1 25,0%	4 100,0%
Yhteensä	Yht. %	48 60,8%	21 26,6%	9 11,4%	1 1,3%	79 100,0%	

			: 17. Tuntuuko OmaMobiili helpolta käyttää?			
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Yhteensä
: 15. Onko OmaMobiili mielestäsi helpottanut pankkiasiointiasi?	Helpottanut merkittävästi	Yht. %	37 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	37 100,0%
	Helpottanut hieman	Yht. %	35 92,1%	0 0,0%	3 7,9%	38 100,0%
	Ei eroa	Yht. %	0 0,0%	1 25,0%	3 75,0%	4 100,0%
Yhteensä	Yht. %	72 91,1%	1 1,3%	6 7,6%	79 100,0%	

			: 16. Miten OmaMobiili on vaikuttanut asiakastyytyväisyyteesi?				
			Parantanut merkittävästi	Parantanut hieman	Ei eroa	Heikentänyt hieman	Yhteensä
: 15. Onko OmaMobiili mielestäsi helpottanut pankkiasiointiasi?	Helpottanut merkittävästi	Yht. %	13 35,1%	24 64,9%	0 0,0%	0 0,0%	37 100,0%
	Helpottanut hieman	Yht. %	3 7,9%	19 50,0%	16 42,1%	0 0,0%	38 100,0%
	Ei eroa	Yht. %	0 0,0%	0 0,0%	3 75,0%	1 25,0%	4 100,0%
Yhteensä	Yht. %	16 20,3%	43 54,4%	19 24,1%	1 1,3%	79 100,0%	

			: 19. Tuntuuko OmaMobiili turval- liselta käyttää?			Yhteensä
			Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
: 15. Onko Oma- Mobiili mielestäsi helpottanut pank- kiasiointiasi?	Helpottanut merkittävästi	Yht. %	34 91,9%	3 8,1%	0 0,0%	37 100,0%
	Helpottanut hieman	Yht. %	29 76,3%	0 0,0%	9 23,7%	38 100,0%
	Ei eroa	Yht. %	0 0,0%	1 25,0%	3 75,0%	4 100,0%
Yhteensä		Yht. %	63 79,7%	4 5,1%	12 15,2%	79 100,0%

			: 20. Kuinka todennäköisesti suosittelisit OmaMobiilia tuttavillesi?				Yhteensä
			Erittäin todennäköisesti	Melko todennäköisesti	En osaa sanoa	Melko epätodennäköisesti	
: 15. Onko Oma- Mobiili mielestäsi helpottanut pank- kiasiointiasi?	Helpot- tanut mer- kittävästi	Yht. %	31 83,8%	6 16,2%	0 0,0%	0 0,0%	37 100,0%
	Helpot- tanut hieman	Yht. %	17 44,7%	15 39,5%	6 15,8%	0 0,0%	38 100,0%
	Ei eroa	Yht. %	0 0,0%	0 0,0%	3 75,0%	1 25,0%	4 100,0%
Yhteensä		Yht. %	48 60,8%	21 26,6%	9 11,4%	1 1,3%	79 100,0%