

Suomalaisten mobiilimaksupalveluiden tarjonta

Antto Mauno



| | |
|---|--|
| Tekijä(t) Antto Mauno | |
| Koulutusohjelma Finanssi- ja talousasiantuntija | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Suomalaisten mobiilimaksupalveluiden tarjonta | Sivu- ja liitesivumäärä 26 + 7 |
| <p>Maksamisen palveluiden kehitys sekä digitalisaatio ja lainsäädäntö muokkaavat jatkuvasti maksutapoja, kuluttajien käsitystä maksamisesta sekä koko maksuliikenteen toimialaa. Kaikki palveluntarjoajat joutuvat tarkastelemaan omaa tekemistään uudelleen vuoden 2018 alussa. Suomessa ja koko EU:ssa astuu silloin voimaan uusi maksupalveludirektiivi, joka vapauttaa maksupalveluiden tarjonnan pankeilta myös 3. osapuolille.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kotimaisten mobiilimaksupalveluiden tilaa ja selvittää kokemuksia ja tunnettuutta Haaga-Helian liiketalouden opiskelijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyö koostuu johdannosta, teoriaosuudesta sekä kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Lopussa tutkimus analysoidaan tarkasti ja pohditaan opinnäytetyöprosessia kirjoittajan näkökulmasta. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta sekä tekijän suoriutumista prosessista. Työn lopussa esitetään myös ehdotuksia jatkotutkimuksen tekemiseksi samasta aiheesta.</p> <p>Opinnäytetyössä lähetettiin kysely satunnaisesti 1000 liiketaloutta opiskelevalle ammattikorkeakouluopiskelijalle. Vastauksia saatiin 87 kappaletta, joiden perusteella muodostettiin dataa mobiilimaksamisesta ja tutkimustulokset analysoitiin tarkasti. Kyselyn tutkimuksen vastausten perusteella mobiilimaksaminen on suurimmalle osalle kohderyhmästä jo tuttua, mutta alle puolet on vielä itse kokeillut maksaa omalla älylaitteellaan ostoksia.</p> | |
| Asiasanat Finanssiala, Mobiilimaksaminen, Mobiilisovellus, Digitalisaatio | |

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 1.1 | Opinnäytetyön rakenne | 2 |
| 2 | Tutkittavan aiheen määrittelmä..... | 3 |
| 2.1 | Erilaiset maksutavat | 3 |
| 3 | Mobiilimaksamisen yleistyminen..... | 4 |
| 4 | Tekniikka..... | 6 |
| 4.1 | Mobiilimaksamisen turvallisuus | 8 |
| 5 | Vaihtoehtoiset palveluntarjoajat..... | 10 |
| 5.1 | Seqr | 10 |
| 5.2 | Apple Pay: | 10 |
| 6 | Kotimaiset maksamisen palvelut | 12 |
| 6.1 | Siirto | 12 |
| 6.2 | Nordea Pay..... | 12 |
| 6.3 | OP Pivo | 13 |
| 6.4 | Danske Mobile Pay..... | 13 |
| 6.5 | S-pankki mobiilitankkaus | 13 |
| 7 | Tutkimus | 15 |
| 7.1 | Tutkimuksen tulokset..... | 16 |
| 7.2 | Tutkimustulosten pohdinta | 21 |
| 7.3 | Tutkimuksen luotettavuus..... | 22 |
| 8 | Johtopäätökset ja oman oppimisen arviointi..... | 23 |
| | Lähteet | 24 |
| | Liitteet..... | 27 |
| | Liite 1. Kyselyn saatekirje | 27 |
| | Liite 2. Kyselyn tulokset | 28 |

1 Johdanto

Mobiililaitteilla maksaminen on yleistynyt suurella vauhdilla ja kuluttajien tietoisuutta mobiilimaksamista kohtaan kasvatetaan jatkuvasti eri palveluntarjoajien toimesta. (Yle, 2016.) Alkuvuodesta 2017 Automatian lanseeraama Siirto-palvelu, jossa rahan siirtäminen eri rahalaitosten välillä mobiilisti ilman viiveitä on myös osaltaan lisännyt kuluttajien tietoisuutta mobiililaitteilla maksamisesta. (Automatia, 2016.)

Tässä työssä keskitytään kuitenkin arvioimaan juuri NFC-lähimaksutekniikalla toteutettuja maksamisen palveluita, joilla asiakas voi maksaa ostoksia maksupäätteellä ilman että tarvitsee tähän erillistä maksukorttia. Työn kirjoittaja on työskennellyt rahoitusallalla muutamien vuoden eri pankeissa ja mielenkiinto aiheeseen on noussut esille työelämän kokemusten perusteella. Nykyään myös erilaiset etusovellukset ovat kytkettyinä maksamiseen tarkoitetuissa sovelluksissa.

Opinnäytetyössä vertaillaan kotimaisten palveluntarjoajien, pääasiassa pankkien tarjoamia vaihtoehtoja, sillä näitä vertailemalla on paras mahdollisuus saada tarkinta informaatiota siitä, mikä on mobiilimaksamisen tila Suomessa, sekä selvitetään miten opiskelijat kuluttajina ovat ottaneet uudet palvelut käyttöönsä. Tavoitteena on tutkia aihetta käyttäjän ja opiskelijan näkökulmasta. Opinnäytetyön kyselyssä selvitetään, onko mobiilimaksaminen sekä eri toimijat tuttuja ammattikorkeakouluopiskelijoille. Mikäli vastaajat eivät käytä mobiilimaksamista, onko jokin erityinen syy, joka nousee esille? Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena.

Opinnäytetyön tarkoitus on vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Miten tuttu aihe mobiilimaksaminen on ammattikorkeakouluopiskelijoille?
- Miten kuluttajat näkevät mobiilimaksamisen nykytilan?
- Mitä asiantuntijat ovat mieltä mobiilimaksamisesta nyt, ja sen tulevaisuudennäkymistä?
- Mikä tällä hetkellä käytössä olevista kotimaisista vaihtoehdoista on tunnetuin?

Tätä työtä kirjoittaessa uuden EU-maksupalveludirektiivin voimaantumiseen ei enää ole pitkä aika. Lähteistä suurin osa on internetistä poimittuja artikkeleita ja niistä iso osa on kirjoitettu viime vuosina. Tämä kertoo, miten aiheeseen on herätty julkisessa keskustelussa vasta lähiaikoina ja kuinka paljon se myös kehittyy vuosittain. Opinnäytetyön aihe osoittautui kirjoittaessa haastavaksi, koska ala muuttuu niin nopealla tahdilla, että kirjoitettu tieto ei aina ole ajankohtaista. Siksi opinnäytetyössä on keskitytty internetistä löytyviin lähteisiin ja saatujen tutkimustulosten hyödyntämiseen.

1.1 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, tietoperustasta, kvalitatiivisesta tutkimuksesta ja johdopäätöksistä. Alussa kerrotaan teoriapainotteisesti mitä mobiilimaksamisella NFC-sirun kautta tarkoitetaan teknisesti, mutta muutoin työ keskittyy kyselyyn ja sen tulosten vertailuun. Aiheen tutkiminen on nyt erittäin ajankohtaista, sillä Euroopan parlamentissa on päädetty uudesta direktiivistä vuonna 2015, joka avaa mahdollisuuden kenelle tahansa maksujenvälityksen mahdollisuuden päästä hoitamaan maksuja pankkien tileiltä. Tämä astuu voimaan tammikuussa 2018. (Finanssivalvonta, 2017)

Näin ollen perinteisten maksujenvälittäjien, eli tilipankkien liiketoiminta maksujenvälityksessä tulee olemaan paineissa uusien kansainvälisten toimijoiden tullessa markkinoille. Direktiivi tulee laittaa kansallisesti käyttöön viimeistään 13.1.2018. Kotimaisten toimijoiden tuotteiden tulee olla hyvin valmiina, kun kilpailu maksujenvälityksestä tulee kasvamaan ulkomaisten tahojen kanssa. (Yle 2016.)

Työssä käydään myös läpi eri palveluntarjoajien tällä hetkellä käytössä olevia sovelluksia ja perustietoa niiden ominaisuuksista. Lopussa analysoidaan ja tarkistellaan kyselytutkimuksen tuloksia sekä sen luotettavuutta. Lisäksi opinnäytetyön tekijä arvio omaa suoriutumistaan opinnäytetyöprosessissa. Työn tarkoitus on tiedustella opiskelijoiden mielipiteitä juuri ennen kuin uusi direktiivi avaa maksupalvelut myös muille kuin pankeilla vuoden 2018 alussa. Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa samanlaisen kyselyn vuoden päästä, ja vertailla eroja tämänhetkisen kyselyn ja vuoden 2018 lopun kyselyn perusteella.

2 Tutkittavan aiheen määritelmä

Mobiilimaksamisella voidaan tarkoittaa useaakin eri asiaa. Useimmin mobiilimaksaminen on jaoteltavissa kahteen eri kategoriaan, lähimaksamiseen ja etämaksamiseen. Tässä työssä rajataan tutkittava aihe mobiilimaksamisen lähimaksamiseen ja tarkemmin mobiililaitteella tapahtuvaan NFC-lähimaksamiseen. Lähimaksamista on myös pankkikortilla tehtävä maksu päätteelle ilman, että korttia tarvitsee asettaa lukijaan tai näppäillä erikseen pin -tunnusta. (Maksuturva 2017.)

2.1 Erilaiset maksutavat

Lähimaksamisella tarkoitetaan NFC-sirutekniikalla toimivaa maksamista, jossa maksuväline viedään lähelle maksupäätettä ja lukee maksuvälineen tiedot ilman, että maksuvälineen tarvitsee koskettaa erikseen maksupäätettä. Nykyisin lähimaksua tukevat maksupäätteet ovat yleistyneet kovaa vauhtia ja kaikki pankit tarjoavat Suomessa melkein kaikille omille asiakkailleen maksukorttia, johon on mahdollista liittää lähimaksuominaisuus. (Nets 2017.)

Etämaksaminen taas on laajempi käsite joka pitää sisällään mm. laskun maksamisen verkkopankissa, sekä erilaiset tekstiviestillä tai puhelimitse tilattavat palvelut. Opinnäyte-työ ei keskity tähän maksamisen tapaan ollenkaan, vaikkakin nämä ovat olleet ensimmäisiä maksutapoja, jossa maksu on hoidettu pelkällä puhelimella, ilman että maksuun tarvitsi erikseen maksukorttia tai rahaa.

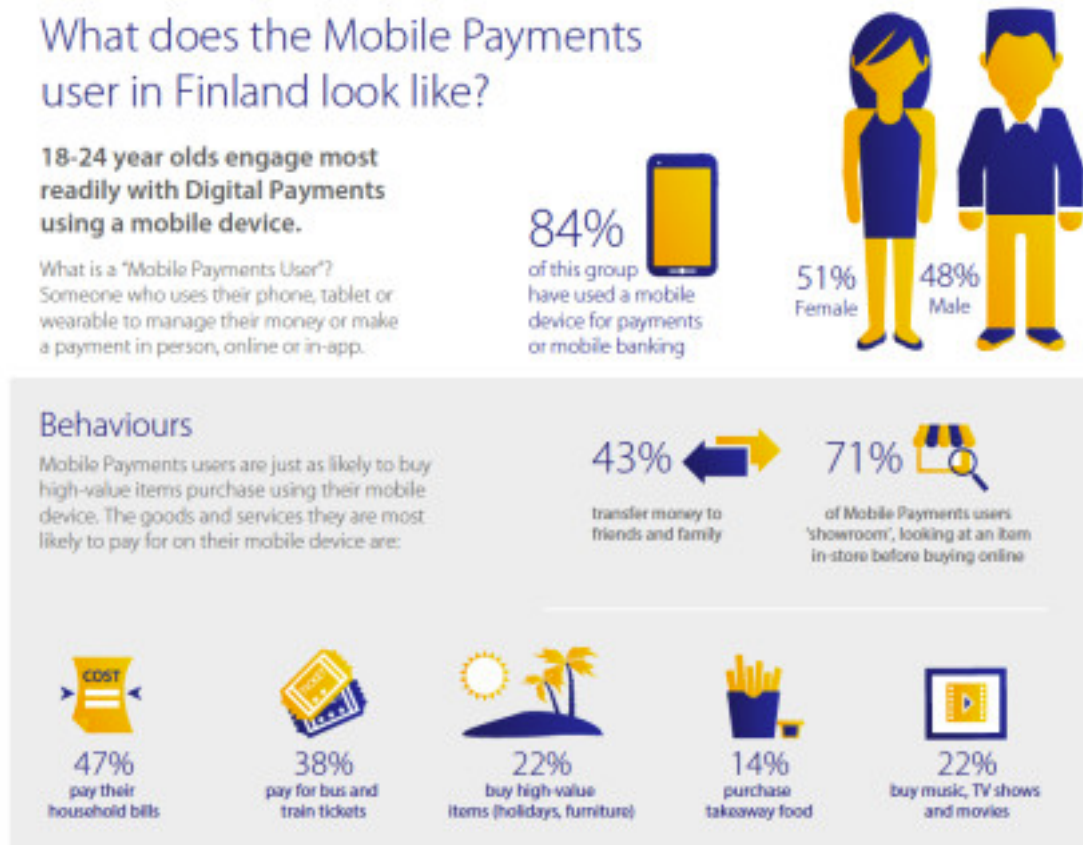
Verkkomaksaminen on Suomessa suuressa suosiossa ja sen erilaisia muotoja ovat esimerkiksi verkkomaksut, maksukortilla maksaminen verkossa, laskulla maksu, postienakko ja virtuaalisilla lompakoilla maksaminen. Kotimaiset maksunvälitykset hoidetaan tänä päivänä pääosin Suomen Verkkomaksujen, Maksuturvan sekä Checkout Finlandin kautta. (Tieke 2017.)

SMS-maksaminen tai soittamalla maksaminen toimii nimensä mukaan niin, että asiakas lähettää viestin palveluntarjoajan numeroon, joka veloittaa asiakkaan puhelinliittymää palvelun hinnan verran. Tällainen tapa on ollut suosittu esim. Erilaisten lippujen ostamiseen. Esimerkiksi Helsingin Seudun Liikenteen kertalippuja on pystynyt ostamaan jo vuosia tekstiviestillä. (Helsingin Sanomat 2015.) Toinen vaihtoehto on erikseen soitettava puhelu, josta veloitetaan palvelun hinta puhelinlaskulla jälkikäteen. (Maksuturva 2017.)

3 Mobiilimaksamisen yleistyminen

Mobiilimaksaminen on yleistynyt maailmalla huimaa vauhtia viime vuosina. (Gotech 2017.)

Mobiililaitetta säännöllisesti mobiilimaksamiseen käyttää 54% eurooppalaisista. Visan tekemään tutkimukseen kuuluvat toki myös mobiilipankkia käyttävät, eli kaikki jotka käyttävät mobiililaitettaan säännöllisesti taloutensa hoitoon. (Visa 2017.)



Kuva 1. Mobiilimaksututkimus (Visa 2017.)

Tutkimuksessa yhdistettiin selvästi lähimaksujen käyttäjät mobiilimaksujen käyttäjiin. Jos henkilö käytti ennestään maksamiseen lähimaksupankkikorttia, hän oli selvästi kiinnostuneempi käyttämään myös puhelinta maksuvälineenä lähimaksuun. (Visa 2017.)

Vuonna 2016 Britanniassa Mastercardin teettämä tutkimus osoitti, että mobiililaitteet ovat kasvattaneet suuresti suosiotaan maksuvälineinä, ja ovat lähes yhtä suosittuja kuin maksukortit. Yli puolet verkkokauppaostoksista tehdään mobiililaitteilla. Tammikuussa 2016 verkkokaupassa tehdyistä maksuista 51% tehtiin mobiililaitteilla, joka kasvoi ensimmäistä kertaa yli puoleen kaikesta verkkokaupasta. Tutkimuksessa ennustettiin älypuhelimesta tulevan tulevaisuudessa tietynlainen ”talouden kauko-ohjain”. (Visa 2017.)

Alla olevan Korttimaksut Suomessa -taulukon mukaan lähimaksaminen korteilla on kasvanut huimaa vauhtia. Vuodesta 2014 vuoteen 2016 on maksujen määrä kappaleissa nousut 3,51 miljoonasta 161,50 miljoonaan. (Suomen Pankki 2016.)

Taulukko 1. Korttimaksut Suomessa (Suomen Pankki 2016.)

| | Määrä (milj. kpl) | | | Arvo (mrd. €) | | |
|---|-------------------|---------|---------|---------------|-------|-------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Korttimaksut | 1330,68 | 1419,43 | 1535,94 | 42,51 | 44,06 | 45,80 |
| Maksut kontaktillisella maksupäätteellä | 1291,50 | 1351,42 | 1320,48 | 40,39 | 41,64 | 41,74 |
| joista Suomessa | 1245,96 | 1297,70 | 1257,64 | 38,05 | 38,93 | 38,76 |
| Lähimaksut | 3,55 | 29,14 | 162,50 | 0,03 | 0,23 | 1,36 |
| joista Suomessa | 3,51 | 28,92 | 161,40 | 0,03 | 0,23 | 1,34 |
| Etämaksut | 35,62 | 38,87 | 52,96 | 2,10 | 2,18 | 2,70 |
| joista Suomessa | 8,60 | 7,28 | 9,73 | 0,80 | 0,68 | 0,79 |

4 Tekniikka

Tässä kappaleessa käydään lyhyesti läpi mobiilimaksamiseen liittyvää tekniikkaa, josta on hyvä olla tietoinen vertaillen erilaisia palveluja. NFC, joka tulee sanoista Near Field Communication. Tekniikka hyödyntää RFID-tekniikkaa, joka tarkoittaa radiotaajuista etätunnistusta. NFC voi toimia sekä lukijana, että luettavana kohteena. (Rfidlab Finland 2017.)

NFC-tekniikalla voidaan siirtää tietoa lyhyillä etäisyyksillä ilman suoraa kosketusta. Eniten tätä tekniikkaa hyödynnetään matkapuhelimien yhdistämiseen eri laitteiden välillä, jonka jälkeen voidaan siirtää suurempia datamääriä bluetoothin avulla. Ensin laitteiden välille siis tehdään ”pariliitos” NFC-tekniikalla. Toinen tämän tekniikan suurin hyödyntäjä on nimittäin maksukortit. (Techradar 2017.)

NFC-tunnistukseen voi olla talletettu internetosoite, jonka laite voi tunnistaa ja avata esimerkiksi omassa selaimessaan. Myös iso osa NFC-sirun sisältävien puhelimien toiminnoista toimii puhelimesta valmiiksi, eli käyttäjän ei tarvitse asentaa erillisiä sovelluksia. Tällaiset NFC-tunnisteet ovat yleensä pieniä tarroja, mutta tunniste voi olla missä vaan, joka antaa mahdollisuuden kaikenlaiseen uuteen luomiseen eri tuotteissa. (Rfidlab Finland 2017.)

Muun muassa pääkaupunkiseudulla käytössä olevat HSL-matkakortit hyödyntävät juuri tätä tekniikkaa. (Helsingin Sanomat 2015.) Suomen Pankin tilastojen mukaan on lähimaksuominaisuudella varustettuja kortteja liikkeellä vuosi vuodelta enemmän. Kasvumäärät vuodesta 2014 vuoteen 2016 ovat todella suuria. Seuraavan sivun taulukossa on eritelty maksukortteja ominaisuuksittain. (Suomen Pankki, 2017.)

Taulukko 2. Korttien ominaisuudet (Suomen Pankki 2016.)

| | Määrä (milj. kpl) | | |
|---|-------------------|------|------|
| | 2014 | 2015 | 2016 |
| Kortteja yhteensä * ** | 9,0 | 9,5 | 9,8 |
| Kortit, joissa EMV-yhteensopivuus | | 9,4 | 9,6 |
| Kortit, joissa pelkästään magneettijuova | | 0,1 | 0,1 |
| Kortit, joissa käteisnostotoiminto | 9,0 | 9,4 | 9,5 |
| Kortit, joissa maksutoiminto | 9,0 | 9,4 | 9,6 |
| Kortit, joissa on käteismaksutoiminto, Online-debit kortit | 2,8 | 2,8 | 2,8 |
| Kortit, joissa on käteismaksutoiminto, Offline-debit kortit | 4,3 | 4,6 | 4,7 |
| Kortit, joissa on maksuaikatoiminto | 0,4 | 0,5 | 0,4 |
| Kortit, joissa on luottotoiminto | 1,7 | 2,0 | 2,1 |
| Kortit, joissa on luotto- ja/tai maksuaikatoiminto | 2,5 | 2,4 | 2,4 |
| Kortit, joissa lähimaksuominaisuus | 1,8 | 3,8 | 5,2 |

Suomen Pankin taulukosta näkee selkeästi, että kortit jossa on lähimaksutoiminto, ovat selvästi kasvattaneet suosiotaan vuodesta 2014. Huomionarvoista on myös, että kortteja yhteensä Suomessa on 9,8 miljoonaa, eli monella suomalaisella on käytössään useampi maksukortti.

21,4% kaikista Suomessa käytössä olevista korteista oli varustettu luottokorttiominaisuudella vuonna 2016. Lähimaksuominaisuus oli 53% kaikista suomalaisista korteista.

Vuonna 2014 sama luku oli vain 20%.

4.1 Mobiilimaksamisen turvallisuus

Maksupalvelun tarjoaja vaatii aina kuluttajaa kirjautumaan palveluihin vahvalla tunnistautumisella, joka mahdollistaa mahdollisimman turvalliset maksut. Esimerkiksi Siirto-palvelu edellyttää rekisteröitymistä omilla verkkopankkitunnuksilla, jotta maksut ohjautuvat varmasti oikeaan osoitteeseen. (Siirto 2017.)

Monesti kuluttajat varmastikin miettivät, että ovatko lähimaksukortit sekä puhelimilla maksu turvallisia tapoja maksaa ostoksia. Ulkomailla julkisessa liikennevälineessä on esimerkiksi otettu kuva, josta voi päätellä henkilön keräävän luvattomasti ohikulkijoilta maksuja maksupäätteellä. Asiasta nousi pienimuotoinen kohu vuonna 2016, jonka jälkeen palveluntarjoajat ulkomailla sekä myös Suomessa ovat joutuneet selvittämään tarkemmin maksujen turvallisuutta. (The Telegraph 2016.)



Kuva 2. Maksulaite julkisessa kulkuneuvossa (Telegraph Media Group Limited 2016.)

Suomalainen kyberturvayhtiö Nixu on kirjoittanut lähimaksamisen turvallisuudesta useita artikkeleita. Vuonna 2016 kirjoitetussa jutussa erilaisista tavoista hyökätä NFC-lähimaksukortteja vastaan he kirjoittavat seuraavasti: ” Uudelleenohjaamalla viestit (ns. relay-hyökkäys) voidaan tehdä lähimaksu vaikka toiselle puolelle maapalloa. Tämä kuitenkin edellyttää, että kortin välittömässä läheisyydessä on NFC-lukija, joka välittää tiedot esimerkiksi internetin yli toiselle NFC-lukijalle, joka puolestaan on maksuautomaatin välittömässä läheisyydessä. Molempien NFC-lukijoiden tulee olla samanaikaisesti maksukortin ja maksuautomaatin välittömässä läheisyydessä lyhyen hetken. NFC-lukijana voi toimia esim. älypuhelin.” (Nixu 2016.)

Todellisuudessa siis uhka joutua tällaisen rikoksen uhriksi on hyvinkin pieni, ja rikollisen kiinnijäämisriski suuri. Rikoksen tekijöiden tulee kuitenkin jossakin vaiheessa ohjata maksu tilille ja kaikista tällaisista tapahtumista jää aina digitaalinen jälki. Siksi tällainen tapa varastaa rahaa tai korttitietoja ei ole suurien rikollisliigojen kiinnostuksen aiheena tällä hetkellä. (Nixu 2016.)

Netissä sekä kivijalkamyymälöissä on nykyisin myynnissä erilaisia suoja lompakkoon ja maksukortteille, joiden avulla kuluttaja voi suojautua kortin tietojen lukemiselta etälaitteella. Tosin älylaitteella maksaessa puhelin pyytää tunnistautumaan sormenjäljellä tai erilaisella pin-koodilla ennen kuin kortin tiedot ovat luettavissa. Nämä suojat onkin tarkoitettu juuri maksukortteille, joissa on lähimaksuominaisuus.

5 Vaihtoehtoiset palveluntarjoajat

Koska maksunvälitys on suuri bisnes, ovat monet kansainväliset suuret yritykset kiinnostuneita ottamaan maksamisen liiketoiminnat pois perinteisiltä kotimaisilta pankeilta, jotka ovat korttibisneksellään vuosia hallinneet maksamiseen liittyviä palveluja. Viime vuosina suuret maksuvälittäjät kuten Nets on yritysostoillaan (esimerkiksi OP-Korttiyhtiön osto 2016) ottaneet hallintaa markkinoista. Maksamisen murros näkyy useiden eri vaihtoehtojen summana. Sovelluksia ja maksutapoja on valittavana useita. (Markkinointi & Mainonta 2016.)

5.1 Seqr

Seqr on sovellus, jonka on kehittänyt ruotsalainen yritys Seamless. Se on perustettu vuonna 2001. Se on myös tällä hetkellä käytetyin mobiilimaksujärjestelmä koko Euroopassa. (Seqr 2017.)

Lataamalla puhelimeen Seqr sovelluksen, puhelimella voi lukea ostopaikassa olevan QR-koodin, tai koskettaa lähimaksulaitetta kuten muillakin mobiilimaksujärjestelmillä maksaessa. (Seqr 2017.) Tässä tapauksessa maksaminen toimii siis erillisellä Qr-koodilla, joka tulisi olla Seqr-sovelluksen kanssa yhteensopiva. Euroopassa on käytössä erilaisia järjestelmiä ja tämä järjestelmien hajanaisuus aiheuttaa kuluttajille varmasti tietämättömyyttä aiheesta.

5.2 Apple Pay:

Apple on kertonut tuovansa Apple Payn Suomen markkinoille vuonna 2017. Tämä ilmoitus tulee muuttamaan todella paljon mobiilimaksamisen palveluita Suomessa, sillä sille ennustetaan suurta suosiota. Applen omia mobiililaitteita on käytössä niin paljon, että menestys on Suomessa hyvin todennäköistä. Uusi tehty selvitys kuluttajien käytöksestä kertoo, että joka toinen mobiililaitteella ostoksia tekevä suomalainen on käyttänyt siihen Applen valmistamaa laitetta. (Suvi Korhonen, Tivi 2017.)

Tarkka lanseerauspäivä on tiedotettu julkisuuteen vuonna 2017. Suomi, Ruotsi ja Tanska pohjoismaista kuuluvat Applen vuoden 2017 suunnitelmiin. Pohjoismaat ovat varsin hyvä kohde Apple Pay -sovellukselle, sillä täällä lähimaksulaitteita on jo valmiiksi eri kaupoissa paljon. Näin laitteisiin ei tarvitse panostaa erikseen. (Tivi 2017.)

Uusi maksupalveludirektiivi otetaan käyttöön tammikuussa 2018, mutta Apple Pay –sovelluksen aikatauluun ei tällä ole vaikutusta. Apple Pay vertautuu lähimaksamiseen Nfc-sirulisella maksukortilla, eikä niinkään perinteiseen mobiilimaksamiseen. Apple Pay mahdollistaa myös suurempien maksuja maksamisen, kun taas normaalisti lähimaksut on rajoitettu 25 euroon. Tämä perustuu puhelimissa olevaan sormenjälkitunnistukseen, jolla käyttäjä voi tunnistautua suurempia maksuja tehdessään. Tämä maksutapa on siis hyvinkin verrattavissa erilliseen kortin tunnuslukuun.

Nordea julkaisi tiedotteen lokakuun lopussa 2017, jossa se julkisti olevansa ensimmäinen kumppani Apple Pay -sovelluksen käyttöön Suomessa. Näin Apple Pay on aloittanut jo palveluidensa tarjoamisen Suomessa ja Nordea on ensimmäinen pankki Suomessa, jonka maksukortit tukevat Apple Wallet -sovellusta. (Nordea 2017a.)

Nordean julkaiseman tiedotteen jälkeen muiltakin Suomessa toimivilta pankkiryhmiltä kysyttiin, ovatko he mukana tulevaisuudessa Apple Pay -sovelluksen tukemisessa. OP ilmoitti, ettei kommentoi onko se mukana tulevaisuudessa Applen mobiilimaksuissa, ja pankki panostaa omaan tulevaan lähimaksusovellukseensa. Sovelluksesta ei annettu mitään lisätietoja, mutta ilmeisesti sen toimintapa poikkeaa nyt käytössä olevista. Danske Bank ilmoitti myös tarkkailevansa tilannetta ja keskittyvänsä omaan Mobile Pay -sovelluksensa kehitystyöhön. (Helsingin Sanomat 2017.)

6 Kotimaiset maksamisen palvelut

Tässä kappaleessa kerrotaan lisää eri sovellusten taustoista ja toiminnollisuuksista sekä niiden eroista. Maksamiseen tarkoitetuista sovelluksista monella pankilla on omansa ja tapa käyttää myös eroa näissä monellakin eri tavalla. Tämäkin todistaa alan murroksen, sovelluksia ja käyttötapoja on tarjolla useita. Näistä todennäköisesti hioutuu ajan kuluessa tehokkaimmat tavat toimia. Työn tutkimuskulma on juurikin kotimaiset palveluntarjoajat, ja siksi työssä keskitytään enemmän näihin, kuin ulkomaisiin vaihtoehtoihin.

6.1 Siirto

Siirto-palvelu lanseerattiin Suomessa, ensin mukana olivat Nordea sekä S-pankki ja myöhemmin myös OP sai oman versionsa valmiiksi. Osuuspankin versio liitettiin OP Pivo -sovellukseen, josta työssä kerrotaan myöhemmin lisää. Sovelluksen avulla voidaan siirtää rahaa eri pankkien välillä ilman pankkipäivien viiveitä, käyttäen tilinumeroiden sijaan pelkkää puhelinnumeroa. Vastaanottajan pitää silloin myös olla rekisteröitynyt Siirto-palvelun käyttäjä. Siirto on Automatian lanseeraama ja avoin palvelu, johon on mahdollista saada lisää eri toimijoita mukaan lähivuosina. Teknologia mahdollistaa viiveettömän rahansiirron, joka luo mahdollisuuksia moniinkin eri liiketoimintoihin. Siirrolla ei ole mahdollista maksaa kaupassa, maksaminen on mahdollista ainoastaan tilisiirtona henkilöltä toiselle puhelinnumeron avulla. (Siirto 2017.)

6.2 Nordea Pay

Nordea Pay on Nordean oma ja Nordean kehittämä erillinen sovellus kortilla maksamiseen mobiilisti. Sovelluksella voi maksaa ostoksia samalla tavalla kuin lähimaksusirulla varustetulla pankkikortilla, käyttäen puhelimen NFC-lukijaa. Sovelluksessa on myös Mastercardin tuki verkossa maksamiseen. Nordea Pay -sovellus on ladattavissa Google Play ja App Store -sovelluskaupoista puhelimiin, jotka tukevat lähimaksamista. (Nordea 2017b.)

Nordea Pay -sovelluksella ei kuitenkaan ole mahdollista maksaa pankkien välisiä Siirtomaksuja vaan Nordealla tämä ominaisuus on käytettävissä omalla Siirto-sovelluksella. Nordea Pay on linkitetty aina asiakkaan käytössä olevaan Nordean maksukorttiin. Tämä sovellus on käytössä ainoastaan Nordea Pankin omilla maksukorteilla. (Nordea 2017b.)

6.3 OP Pivo

Pivo on OP-Ryhmän kehittämä mobiililompakko, jolla on mahdollista seurata omaa taloutaan, tulevia ja menneitä menoja sekä tuloja ja suunnitella tulevaa budjettia. Sovellus on linkitetty OP-Ryhmässä asiakkaan käytössä olevaan maksukorttiin. Sovelluksessa on myös mahdollista käyttää erilaisia etuohjelmia kuten Cityshoppari, josta löytyy alennuskuponkeja moneen eri kauppaan ja erilaisiin palveluihin. Nykyään Pivoon voi rekisteröityä ja maksaa myös muiden pankkien tileiltä kuin pelkästään Osuuspankin tileiltä. (OP Pivo 2017.)

Pivo on lanseerattu vuonna 2013, jolloin sovellusta pystyi käyttämään vain oman talouden seurantaan. Vuosien mittaan palveluun on lisätty uusia ominaisuuksia, ja viimeisimpänä pankkien välinen Siirto-palvelu on liitetty Pivolla maksamiseen. Pivosta on tarkoitus kehittää pitkällä aikavälillä asiakkaan kokonaisen päivittäistalouden hallinnan työkalu. (OP Pivo 2017.)

6.4 Danske Mobile Pay

Danske Bankin Mobile Pay –sovellusta markkinoidaan helppona vaihtoehtona lähettää ja pyytää rahaa. Sovelluksella on mahdollista jakaa laskut tai pyytää rahaa matkapuhelinnumeron avulla kuten myös Siirto-sovelluksessa. Nämä toiminnallisuudet ovat tuttuja myös muista kotimaisten palveluntarjoajien sovelluksista. (Mobile Pay 2017.)

Mobile Pay -sovelluksella voi myös maksaa kaupan kassalla, mikäli kaupassa on otettu käyttöön Mobile Pay -maksut. Sovelluksen on tarkoitus olla kaikille pankeille ja kaikille maksukorteille avoin järjestelmä, jonka käyttö ei ole rajattua. Sovellusta on alettu kehittää jo vuonna 2012 Tanskassa. Vuonna 2016 järjestelmästä tuli avoin kaikissa pohjoismaisissa pankeissa (Danske Bank 2017a.)

Mobile Pay on nykyisin käytössä Suomessa esim. Kaikissa Suomen McDonald's –ravintoloissa. Myös monet muut kauppaketjut sekä ravintolat ovat ottaneet käyttöönsä kyseisen maksutavan. (Danske Bank 2017b.)

6.5 S-Pankki mobiilitankkaus

Suomessa lanseerattiin uusi etänä maksamiseen perustuva palvelu vuonna 2016, kun S-Pankki julkisti uuden mobiilitankkaus-palvelunsa. Palvelun avulla asiakas voi tankata autonsa maksamalla tankkauksen etukäteen älylaitteella, vaikka autonsa sisällä. Palvelu on käytössä valikoiduilla ABC-asemilla ja vain S-Pankin maksukortilla. (S-Pankki 2016.)

ABC-mobiilitankkauksen tarkoituksena on helpottaa maksamista ja poistaa yksi välivaihe tankkauksesta pois. Sovellus tunnistaa maksajan sijainnin, ja sen mukaan tankkaajan tarvitsee valita vain polttoainemittari, jota käyttää tankkaamiseen. Tämä maksutapa on taas täysin erilainen verrattuna muihin kotimaisiin toimijoihin, ja tämän sovelluksen käyttö on rajattu pelkästään tankkaamiseen ABC-aseilla. (S-Pankki Oy 2016.)

7 Tutkimus

Opinnäytetyön tutkimusosa toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena, jonka tavoitteena on saada vastauksia mahdollisimman paljon. Tutkimuskyselyn linkki on jaettu noin 1000 ammattikorkeakoulun opiskelijalla, ja tutkimuksessa on tarkoitus saada selville vastauksia siitä, mitä ammattikorkeakoulun opiskelijat arvostavat käyttäessään pankin tarjoamia eri mobiilipalveluita. Voi olla, että osa vastaajista ei ole käyttänyt vielä mobiilipalveluita ollenkaan, mutta sekin on tärkeää tietoa tutkimukseen.

On hyvä saada myös selville, miksi kyseinen henkilö ei vielä ole aloittanut tai kiinnostunut aloittamaan mobiilimaksamista. Yksi vaihtoehto voi olla myös, että hänen pankkinsa ei vielä tässä vaiheessa tarjoa vaihtoehtoa mobiilimaksamiseen tai muihinkaan pankin mobiiliapplikaatioihin.

Kyselyssä selvitetään myös, kuinka tuttua mobiilimaksaminen ja sen palvelut ovat opiskelijoille kuluttajina ja ovatko he törmänneet viime aikoina mobiilimaksamista koskeviin mainoskampanjoihin, sillä pankit ovat panostaneet asiaan viime aikoina. Kyselyssä kysymys on muotoiltu niin, että onko vastaaja törmännyt mainontaan viimeisen 3kk aikana.

Kyselyyn on tarkoitus saada mahdollisimman paljon vastaajia, jolloin tuloksesta tulee myös mahdollisimman luotettava. Tarkoitus olisi saada noin 100 vastaajaa. Tutkiessani aihetta on käynyt ilmi selvästi, että nuorempi sukupolvi on myös enemmän sinut kaikkien pankkipalvelujen mobiilikäytöstä mutta kaikissa ikäryhmissä on varmasti erilaisia kokemuksia ja tottumuksia mobiilisovellusten ja pankkiasioiden yhdistämisestä. Tutkimusryhmänä ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat kiinnostava kohderyhmä.

Tarkoituksena on jakaa kyselyä niin, että se tavoittaa mahdollisimman monen vastaajan. Kohderyhmänä opiskelijat rajaa myös esimerkiksi alaikäiset vastaajat pois, jotka eivät itse ole hallitsemassa omaa rahankäyttöään. Esimerkiksi OP:lla on olemassa oma Pivo Junior sovellus josta alaikäinen voi seurata omaa rahankäyttöään, mutta tässä tutkimuksessa keskitytään vain maksamiseen ja täysi-ikäisten palveluihin.

Tarkoitus on saada mahdollisimman laaja otanta vastauksia. Kyselyn alussa on kerrottu, mitä mobiilimaksamisella tarkoitetaan, ettei vastaaja sekoita esimerkiksi mobiilipankissa laskun maksua mobiilimaksamiseen. Myös ulkomaalaisten pankkien tarjoamat vaihtoehdot ja niiden tunnettavuus on rajattu pois, ja kyselyä on jaettu vain suomenkielisten opiskelijoiden keskuuteen opinnäytetyön ja tutkimuksen selkeyttämisen vuoksi.

Etukäteen on myös selvää, että kaikki älypuhelimet tai mahdollisesti kaikki eri pankit eivät vielä tue mobiilimaksamista. Heiltä haluan kuitenkin saada vastauksen, onko mobiilimaksaminen tuttua ja onko ainoa rajoite sovellusten käytölle se, että heidän laitteensa ei tue mahdollisuutta maksaa mobiilisti.

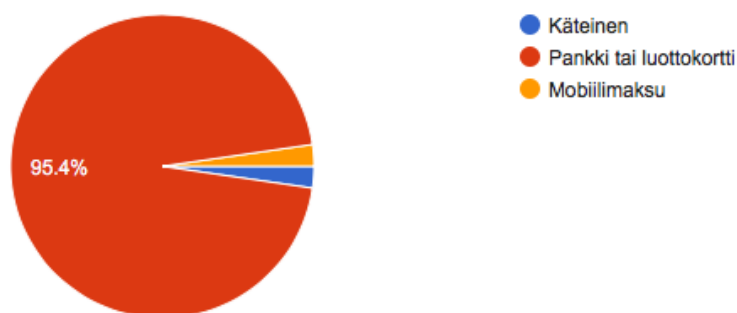
7.1 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuskysely lähetettiin satunnaisotannalla 8.12.2017 1000 Haaga-Helia Ammattikorkeakoulun liiketalouden suomenkieliselle opiskelijoille. Kyselyyn vastasi 87 henkilöä, joten vastausprosentti oli kyselyssä 8,7%. Opinnäytetyössä tavoiteltiin alun perin vastaajia noin 100 kappaletta, joten tavoite tuli melkein täyteen. Tutkimuslomake oli toteutettu selainpohjaisena lomakkeena, joka oli tehty Google Forms -pohjaan valmiiksi. Kysely jaettiin opiskelijoille Haaga-Helian tietohallinnon kautta sähköpostitse. Sähköpostissa oli esitelty tutkimus lyhyesti, sekä linkki vastauksiin. Kyselyn kysymykset sekä saatekirja ovat työn lopussa liitetiedostona.

Tässä kappaleessa analysoidaan kyselyn tuloksia tarkemmin. Ensimmäinen kysymys koski vastaajien sukupuolta. Kyselyyn vastanneista 59,8% oli naisia ja 40,2% miehiä. Useimmin vastaajat kertoivat maksavansa ostokset kaupassa pankkikortilla, näin vastasi peräti 95,4% kaikista vastaajista. Tämä on hyvin linjassa Suomen Pankin taulukoihin, joissa korttimaksut ovat myös suuressa roolissa Suomalaisen maksutapana.

Millä näistä maksat useimmin ostokset kaupassa?

87 responses



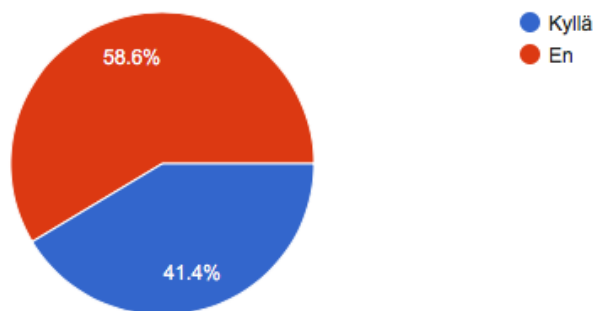
Kuvio 1. Opiskelijoiden maksutottumukset

Mobiilimaksua ensisijaisena maksutapana piti kyselyssä vain 2,3% joka kertoo mielestäni sen, että mobiilimaksu on vasta tulossa valloittamaan maksumarkkinoita Suomessa. Mobiilimaksua pidetään yleisesti hyvänä maksamisen lisänä.

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin mobiilimaksukokemuksia, eli onko vastaaja kokeillut koskaan mobiilimaksamista älylaitteella. Kaikista vastaajista mobiilimaksamista oli kokeillut 41,4% eli vähemmistö kaikista vastaajista. Kaikista naisvastaajista mobiilimaksamista oli kokeillut 42,5% ja miehistä sama luku oli tutkimuksessa 31,3%. Vastaajista siis alle puolet oli kokeillut mobiililla maksamista koskaan.

Oletko kokeillut mobiilimaksamista älylaitteella?

87 responses



Kuvio 2. Mobiilimaksukokemukset

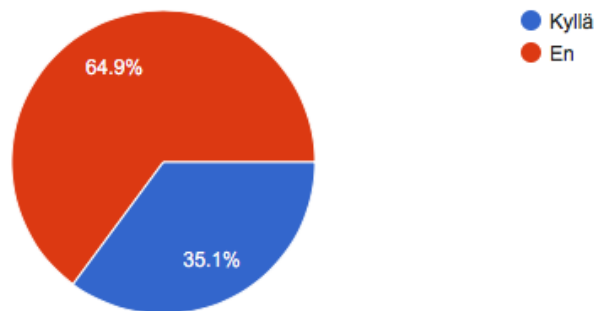
Mikäli kyselyyn vastannut henkilö ei ollut koskaan kokeillut mobiilimaksamista, seuraavaksi kysyttiin syitä mobiilimaksamisen kokeilemattomuudelle. Yli puolet tähän vastanneista oli sitä mieltä, että eivät koe hyödylliseksi tai helpottavaksi mobiilimaksamista. Näin vastasi kyselyyn 54,1%. Tähän vaikuttaa varmasti se, että korttimaksaminen on niin helppoa, ja lähimaksaminen mahdollista useimmilla pankkikorteilla, ettei mobiililaitteella maksaminen ole yhtään helpompaa opiskelijoiden mielestä. Lisäksi avoimissa vastauksissa tuli ilmi turvallisuushuolet/luotettavuus. 18,8% vastaajista kertoi myös, ettei heidän laitteensa tue mobiilimaksamista.

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin, olisiko vastaaja valmis luopumaan pankkikortistaan tulevaisuudessa ja hoitamaan kaikki maksut mobiililaitteella, vaikka ei ole koskaan kokeillut vielä mobiilimaksamista.

Tähän vastattiin niin, että 35,1% vastaajista olisi tulevaisuudessa valmis hoitamaan kaikki maksut mobiilisti, vaikka ei olekaan vielä kokeillut mobiilimaksamista. Tämä kertoo varmasti siitä, että kun edellisen kysymyksen ongelmia saadaan poistettua, esim. Laitteiden yhteensopivuus niin mobiilimaksujen määrä voi kasvaa todella vauhdilla.

Olisitko valmis luopumaan pankkikortista ja hoitamaan maksut tulevaisuudessa mobiililaitteella?

37 responses



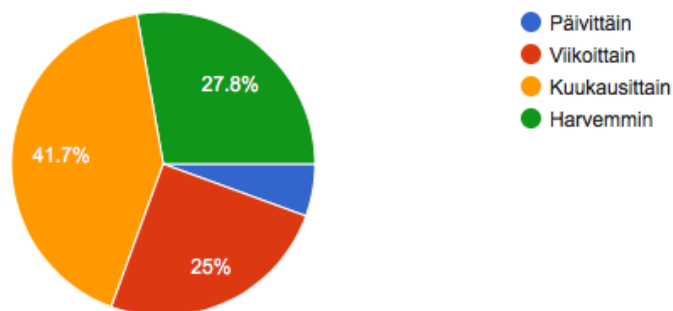
Kuvio 3. Maksaminen tulevaisuudessa

Vastaajilta jotka olivat jo kokeilleet mobiilimaksamista, kysyttiin mitä sovelluksia he olivat siihen käyttäneet. Tuloksista erottui selvästi Dansken Mobile Pay, 72,2% vastaajista oli kokeillut kyseistä sovellusta. OP Pivo, sekä Nordea Pay olivat aika tasoissa. Pivoa oli kokeillut vastaajista 19,4% ja Nordea Pay -sovellusta 22,2%.

Vastaajilta, jotka sanoivat käyttäneensä jo mobiilimaksamista, kysyttiin kuinka usein he maksavat mobiililaitteella. Tässä kysymyksessä jakautuneisuus oli aika suurta.

Kuinka usein maksat mobiililaitteella?

36 responses



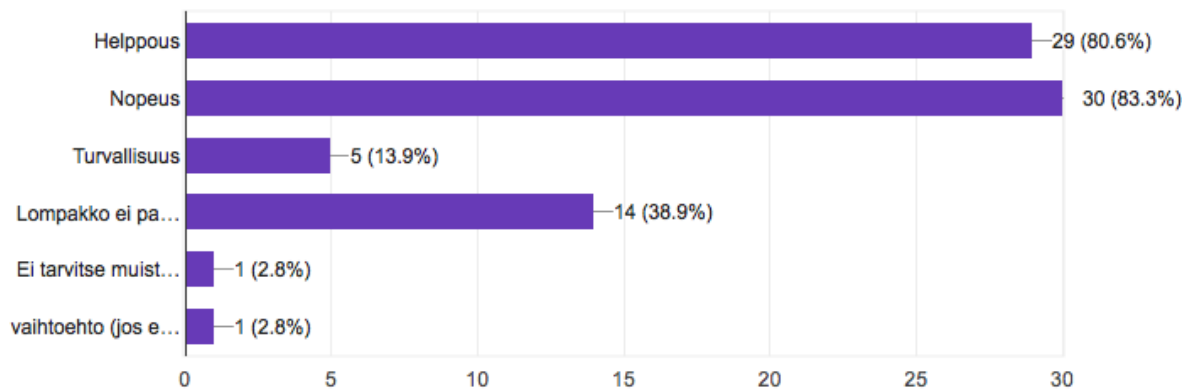
Kuvio 4. Mobiilimaksukerrat

Vastaajista suurin osa käytti mobiilimaksista noin kuukausittain, 41,7%. Vain 5,6% vastaajista käytti mobiilimaksamista päivittäin. Tämä vahvistaa tuloksen, jossa ensisijaisena maksuvälineenä kaikista vastaajista mobiilimaksua piti vain 2,3%.

Mobiilimaksamisen suurimmiksi eduiksi kerrottiin selkeästi maksamisen helppous ja nopeus. Turvallisuuden parhaaksi eduksi katsoi vain 14,3% vastaajista.

Mitkä ovat mielestäsi mobiilimaksamisen suurimmat edut?

36 responses



Kuvio 5. Mobiilimaksamisen edut

Kyselyssä pyydettiin vastaajia jotka ovat kokeilleet mobiilimaksamista, arvioimaan viimeisin mobiilimaksukokemus asteikolla 1-5. 58,3% eli enemmistö vastaajista antoi arvosanaksi 5. Arvosanan 4 antoi 30,6% ja arvosanan 3 11,1% vastaajista. Vastauksia 1 tai 2 ei tullut kyselyssä ollenkaan. Tämä tulos kertoo siitä, miten helppoa ja mutkatonta mobiilimaksaminen on jo nyt.

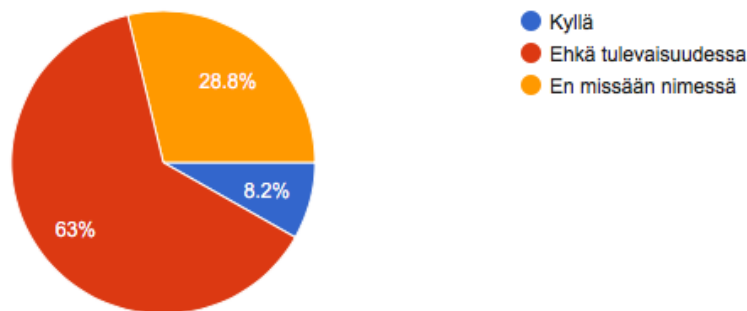
Mobiilimaksamista kokeilleista 58,3% olisi mahdollisesti tulevaisuudessa valmis luopumaan pankkikortista ja hoitamaan kaikki maksut mobiililaitteella. 13,9% voisi toimia näin heti ja 27,8% ei koskaan. Myös tässä vastauksessa korostuu se, että mobiilimaksaminen nähdään vielä vaihtoehtona pankkikorttimaksulle, eikä sen korvaajana.

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin kaikilta vastaajilta avoimia vastauksia miksi he eivät ole valmiita pelkkää mobiilimaksamiseen tulevaisuudessa. Selvästi vastauksista erottui käytännön huolet, puhelimeen riippuvaisuus sekä akun kesto mobiililaitteessa. Vastaajat eivät myöskään kokeneet sen helpottavan tämänhetkistä arkea sekä luottamus. Selvästi vastauksista erottui kuitenkin akun riittävyys ja mobiilimaksamisen toimintavarmuus.

Kyselyyn vastanneista 76,7% oli huomannut viimeisen 3 kuukauden aikana mobiilimaksamiseen liittyvää mainontaa. Ensi vuoden alussa voimaan astuvaa maksupalveludirektiiviä huomioiden oli kyselylomakkeessa myös kysymys: ” Oletko valmis luovuttamaan tili/korttitietosi tulevaisuudessa 3 osapuolelle, jos jokin muu taho kuin pankki alkaisi hoitaa maksujasi?”.

Oletko valmis luovuttamaan tili/korttitietosi tulevaisuudessa 3 osapuolelle, jos jokin muu taho kuin pankki käy hoitamaan maksujasi

73 responses



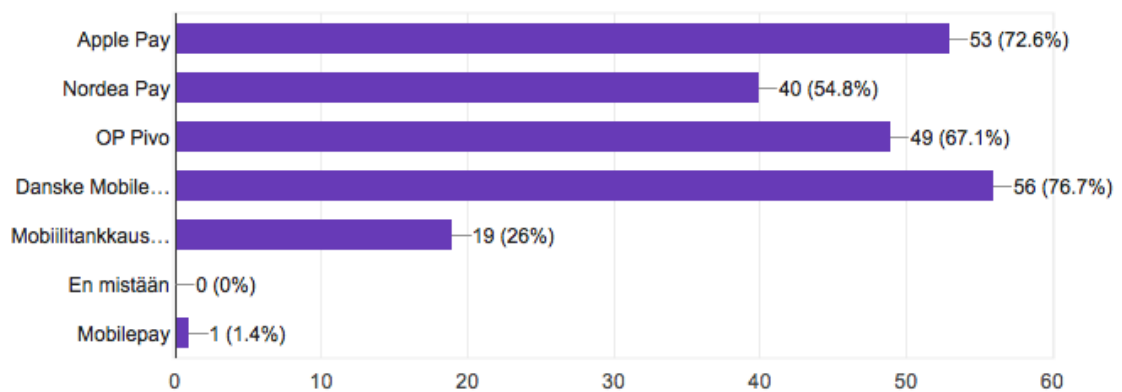
Kuvio 6. Kortti/tilitietojen luovutus

Tähän vastanneista henkilöistä 28,8% oli sitä mieltä, että ei missään nimessä luota kolmanteen osapuoleen vaan pankki on ainoa taho, joka hoitaa asiakkaan tili ja maksutietoja. Kuitenkin selvä enemmistö oli sitä mieltä, että tulevaisuudessa tämä olisi mahdollista ja 8,2% oli tähän valmis heti.

Opinnäytetyön kyselyssä kartoitettiin myös, mistä palveluista vastaajat olivat kuulleet. Tätä kysyttiin siksi, että monia uusiakin palveluita on tullut markkinoilla ja kuluttajat eivät välttämättä ole valmiita omaksumaan heti useita eri palveluntarjoajia.

Mistä seuraavista palveluista olet kuullut?

73 responses



Kuvio 7. Palveluntarjoajien tunnettuus

Danske Bankin Mobile Pay oli tunnetuin, 73 vastaajasta 56 oli kuullut palvelusta. OP Pivo sekä Apple Pay olivat toisena melkein samalla määrällä vastaajia. Kaikista vastaajista jokainen oli kuitenkin kuullut jostakin palvelusta.

Viimeisenä kyselytutkimuksessa pyydettiin avointa palautetta kyselystä. Moni vastaajista piti aihetta mielenkiintoisena ja varsin ajankohtaisena. Aiheen ajankohtaisuus keräsi vastaajilta kiitosta ja opinnäytetyön aloittamisen tarkoitus olikin juuri aiheen ajankohtaisuus.

7.2 Tutkimustulosten pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia mobiilimaksamisen nykytilaa ja tunnettavuutta ammatikorkeakoulunopiskelijoiden näkökulmasta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että mobiilimaksaminen on ihmisille jo varsin tuttu käsite, mutta sitä eivät ole läheskään kaikki kokeilleet. Uuteen tekniikkaan liittyy selvästi ennakkoluuloja ja varauksellisuutta ja varsinkin turvallisuus mietityttää, kun kyse on raha-asioista.

Mobiilimaksamista kaikista vastaajista oli kokeillut alle puolet, 41,4%. Tämä kertoo sen, että pankkikortin käyttö maksuvälineenä on vielä selvästi eniten suosiossa kuluttajilla. Lisäksi kaikista vastaajista jotka sanoivat maksaneensa joskus mobiililla, käytti päivittäin mobiilimaksua vain 5,6%.

Kyselyssä sukupuolien välillä ei syntynyt juuri minkäänlaisia eroja. Sekä miehet, että naiset olivat kaikissa vastauksissa melkein samassa suhteessa kokeilleet palveluja. Maksamisen eduksi kerrottiin helppous ja nopeus.

Kun tutkimuksen kohderyhmänä olivat liiketalouden opiskelijat, luvut ovat kyselyssä yllättävänkin pieniä. Jatkotutkimukseksi ehdottaisin tästä aiheesta tutkimusta laajemmalla otannalla, jotta mobiilimaksamisen kokonaistilasta tulisi tarkempi kuva.

Eri palveluntarjoajat vaikuttavat olevan melko samalla viivalla, ja tunnettavuudessa ei vastauksien perusteella tullut suuria eroja. Danske Bankin Mobile Pay oli sovelluksista tunnetuin ja sen markkinointi on ollut viime aikoina suurta. Lisäksi Mobile Pay on sovelluksista ollut pisimpään käytössä, sekä sovellus on vapaa käyttöön kaikkien pankkien asiakkaille.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimus olisi ollut luotettavampi, mikäli vastauksia kyselyyn olisi tullut enemmän. Vastausprosentti jäi opinnäytetyön kyselyssä melko pieneksi, mikä pienentää todenmukaisuutta. Opinnäytetyöstä saa kuitenkin realistisen kuvan siitä, mitä ammattikorkeakouluopiskelijoiden kohderyhmä ajattelee mobiilimaksamisesta ja sen tulevaisuudesta tällä hetkellä.

Opinnäytetyön kyselytutkimus osoitti, että mobiilimaksaminen on vastaajille tuttua, mutta kokemuksia maksamisesta mobiililaitteilla on hyvin vähän. Tätä aihetta olisi mahdollisuus tutkia laajemmin vuoden päästä, kun uusi maksupalveludirektiivi on tullut voimaan ja maksupalveluiden levitys eri palveluntarjoajien välillä on kasvanut. Mielenkiintoa toisi myös vertailu tämän opinnäytetyön tulosten sekä vuoden 2018 lopun kyselyn tulosten välillä.

Monelle vastaajalle pankkitietojen välitys kolmannelle osapuolelle voisi olla arkipäivää ensi vuoden puolella. Lisäksi tämän opinnäytetyön kyselyyn olisi tullut enemmän sisältöä, jos vastaajia olisi ollut eri kohderyhmistä, eri ikäluokista ja eri elämänvaiheessa olevilta. Näin tutkimukseen olisi saanut enemmän syvyyttä. Tässä työssä keskityttiin nyt vertailemaan vain ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kokemuksia ja mielipiteitä.

8 Johtopäätökset ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö onnistui tavoitteessaan, kertoa mobiilimaksamisen tilasta ja kokemuksista ammattikorkeakouluopiskelijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyöprosessi on aloitettu vuoden 2016 puolella, mutta työelämän haasteiden vuoksi työn tekeminen on pitkittynyt alkuperäisistä tavoiteajoista. Työn aihe on muovautunut koko prosessin ajan, ja alun perin opinnäytetyön oli tarkoitus käsitellä aihetta asiantuntijoiden näkökulmasta. Aikatauluhaasteiden vuoksi työn tekemisessä on käsitelty asiaa vain yhden kohderyhmän, opiskelijoiden näkökulmasta.

Opinnäytetyö antaa kuvan siitä, mitä tämä opiskelijoiden kohderyhmä ajattelee mobiilimaksamisesta ja tätä tietoa on tarkoitus myös tuottaa työn lukijoille. Jos tekisin työn uudelleen, teettäisin kyselyn eri kohderyhmille ja tekisin syvempää vertailua tutkimuksen tuloksista. Ajankäyttöäni muuttaisin myös tehokkaampaan suuntaan ja miettin missä asioissa kannattaa aloittaa heti, ja mitkä työn vaiheet vaativat tietynlaista byrokratiaa kuten tutkimusluvan saaminen.

Prosessin aikana olen oppinut aikataulutuksen tärkeyttä, sekä oman kapasiteettini rajallisuutta työn tekoprosessissa. Työelämässä tiiviisti mukana oleminen on hidastanut ja pitkittänyt prosessia, mutta silti samalla tarjonnut mahdollisuuden ja inspiraation opinnäytetyön aiheeksi. Olen opinnäytetyöprosessin aikana myös hakenut uusiin työelämän haasteisiin ja sekin hakuprosessi on ollut hidastavana tekijänä työn valmistumisessa.

Työprosessi ja tutkittava aihe ovat mielenkiintoisia ja ala todella nopeasti muuttuva. Jatko-tutkimuksen aiheena voisi olla myös muiden kuin maksamisen palveluiden kuten erilasten etuohjelmien liittäminen maksamiseen sekä niiden hyödyntäminen kaupallisesti. Lisäksi kyselyn voisi toteuttaa laajemmalle kohderyhmälle ja erilaisia tietoja hyödyntäen. Asiantuntijan haastattelu olisi myös tuonut lisää syvyyttä työhön.

Esimerkiksi juuri alaikäisten lasten talouden seurantaan tarkoitettut sovellukset olisi myös hyvä tutkimuksen kohde tulevaisuudessa. Sukupolvi joka on tottunut käyttämään mobiililaitteita pienestä pitäen, on hyvä kohderyhmä tällaisille palveluille.

Lähteet

Automatia 2017. Siirto-palvelu. Luettavissa <https://siirto.fi> Luettu 8.8.2017

Danske Bank 2017a. The story of MobilePay. Luettavissa <https://www.mobilepay.dk/da-dk/pages/the-story-in-english.aspx> Luettu 2.12.2017.

Danske Bank 2017b Tiedotteet. Luettavissa <https://danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Tiedotteet/Pages/Kaikissa-Suomen-McDonalds-ravintoloissa-voi-nyt-maksaa-MobilePaylla.aspx> Luettu 1.12.2017

Finanssivalvonta 2017. Uusi maksupalveludirektiivi – Payment Services Directive, PSD2. Luettavissa <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/PSD2/Pages/Default.aspx> Luettu 12.9.2017

Gotech 2017. Mobiilimaksamisen suosio kolminkertaistui vuodessa. Luettavissa <http://gotech.fi/2016/10/12/mobiilimaksamisen-suosio-kolminkertaistui-vuodessa/> Luettu 10.9.2017

Helsingin Sanomat 2015. Heilauta kännykkää, NFC tekee loput. Luettavissa <https://www.hs.fi/teknologia/art-2000002806408.html> Luettu 9.8.2017.

Maksuturva 2017. Mitä on mobiilimaksaminen? 8 ajankohtaisinta tapaa maksaa kännykällä. Luettavissa <https://www.maksuturva.fi/blogi/mita-on-mobiilimaksaminen-8-ajankoh-taisinta-tapaa-maksaa-kannykalla> Luettu 8.9.2017

Markkinointi & Mainonta 2016. Nets ostaa OP:n korttitilityspalvelut. Luettavissa <http://www.marmai.fi/uutiset/nets-ostaa-op-n-korttitilityspalvelut-6639162> Luettu 13.7.2017

Mobile Pay 2017. Mobile Pay Faq. Luettavissa <http://www.mobilepay.fi/fi-fi/Pages/faq.aspx> Luettu 2.12.2017.

Nets 2017. Lähimaksaminen. Luettavissa <https://www.nets.eu/fi-fi/palvelut/korttimak-sut/ohjeet/Pages/Lahimaksaminen.aspx> Luettu 1.10.2017

Nixu 2016. NFC-Korttien turvallisuus 2016. Luettavissa <https://www.nixu.com/fi/blogi/2016-03/kysymyksia-ja-vastauksia-lahimaksukorteista-nfc-korttien-turvallisuus-vuonna-2016> Luettu 24.6.2017

Nordea 2016. Wrapp – Fiksu etu shoppailijalle. Luettavissa <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/kortit/wrapp.html#tab=Nain-Wrapp-toimii> Luettu 12.6.2017

Nordea 2017a. Apple Pay. Luettavissa https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/kortit/apple-pay.html?WT.srch=1&mc_en=google&mc_cam=Generic%20+%20Credit%20Cards%20+%20Apple%20Pay%20-%20Finland%20-%20PPC&mc_ag=Apple%20Pay&mc_kw=apple%20pay&mc_mt=e&mc_cid=228341071164&mc_campaignid=936955180&mc_agid=55209658268& Luettu 22.11.2017

Nordea 2017b. Nordea Pay. Luettavissa <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/nordea-pay.html#tab=Ominaisuudet> Luettu 16.6.2017.

Rfidlab Finland Ry. NFC. Luettavissa <http://www.rfidlab.fi/rfid-teknologia/nfc/> Luettu 6.12.2017.

Seqr 2017. Seqr – Fiksumpi tapa maksaa. Luettavissa <https://www.seqr.com/fi/> Luettu 16.7.2017

Suomen Pankki 2017. Tilastot. Luettavissa <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/maksuliiketilastot/taulukot/> Luettu 23.11.2017.

Tech Radar 2017. What is NFC?. Luettavissa <http://www.techradar.com/news/what-is-nfc> Luettu 1.9.2017.

The Telegraph 2016. Contactless card owners warned against public transport scanner hack. Luettavissa <http://www.telegraph.co.uk/technology/2016/02/17/if-you-have-a-contactless-card-watch-out-for-this-scam/> Luettu 1.7.2017

Tieke 2017. Maksutavat Suomessa. Luettavissa <https://www.tieke.fi/display/julkaisut/Maksutavat+Suomessa> Luettu 2.9.2017

Tivi, Suvi Korhonen 2017. Asiantuntija arvioi Apple Payn valtaavan markkinat Suomessa. Luettavissa http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/suurin-osa-ottaa-sen-kayttoon-asiantuntija-arvioi-apple-payn-valtaavan-markkinat-suomessa-6666214 Luettu 10.9.2017

Visa 2017. Mobiilimaksamisen suosio kasvaa huimaa vauhtia - eurooppalaiset omaksuvat nopeasti uusia maksutapoja. Luettavissa <https://www.visa.fi/se/lehdistohuone/mobiilimaksamisen-suosio-kasvaa-huimaa-vauhtia-eurooppalaiset-omaksuvat-nopeasti-uusia-maksutapoja-1599694?returnUrl=/se/lehdistohuone/listing?tag=innovation> Luettu 10.9.2017

Yle 2016. Mobiilimaksaminen yleistyy vauhdilla – suklaan ostaminen kesti 20 sekuntia. Luettavissa <https://yle.fi/uutiset/3-920842> Luettu: 10.08.2017

Yle 2017. Apple Pay tekee matkapuhelimesta pankkikortin – maksumallistus vasta alkamassa Luettavissa <https://yle.fi/uutiset/3-9897949> Luettu 8.12.2017

Liitteet

Liite 1. Kyselyn saatekirje

Mobiilimaksaminen Suomessa

Mobiilimaksaminen on kasvanut Suomessa hurjaa vauhtia ja teen nyt opinnäytetyötä, jossa tutkitaan aihetta tarkemmin.

Tässä kyselyssä mobiilimaksamisella tarkoitetaan NFC-lähimaksutekniikalla toteutettuja maksuja joita voi tehdä käyttämällä pelkästään mobiililaitetta ilman erillistä maksukorttia.

Tällaisia sovelluksia ovat Suomessa mm. Apple Pay, Nordea Pay ja OP Pivo. Olen kiitollinen vastauksistasi myös mikäli et ole koskaan kokeillut mobiilimaksamista.

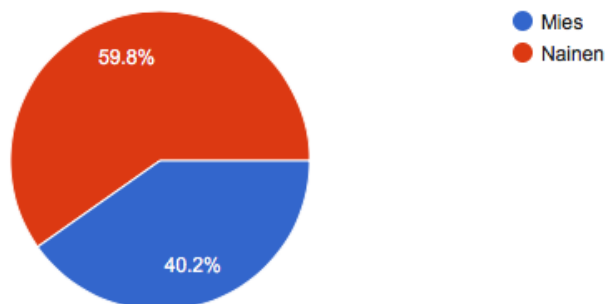
Kysely liittyy opinnäytetyöhöni, jonka toteutan Haaga-Helia Ammattikorkeakoulussa. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa maksimissaan 5 minuuttia. Lue kysymykset huolella ja vastaa niihin omien mielipiteidesi/kokemustesi pohjalta. Lopussa voit jättää myös palautetta kyselyn toteutuksesta.

Kiitos vastauksistasi jo etukäteen!

Liite 2. Kyselyn tulokset

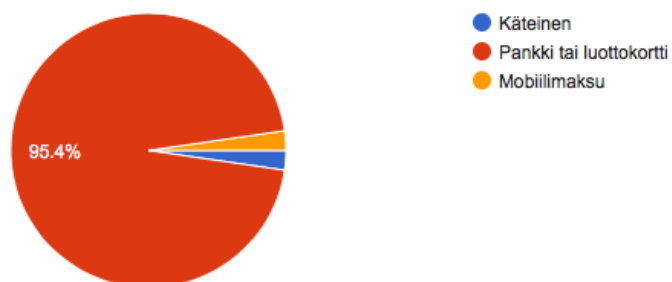
Sukupuoli

87 responses



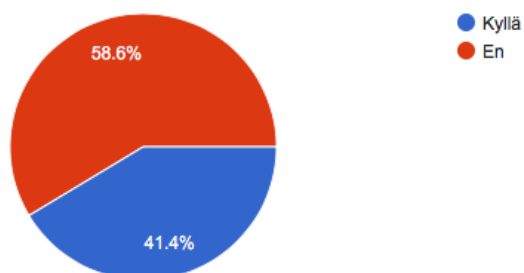
Millä näistä maksat useimmin ostokset kaupassa?

87 responses



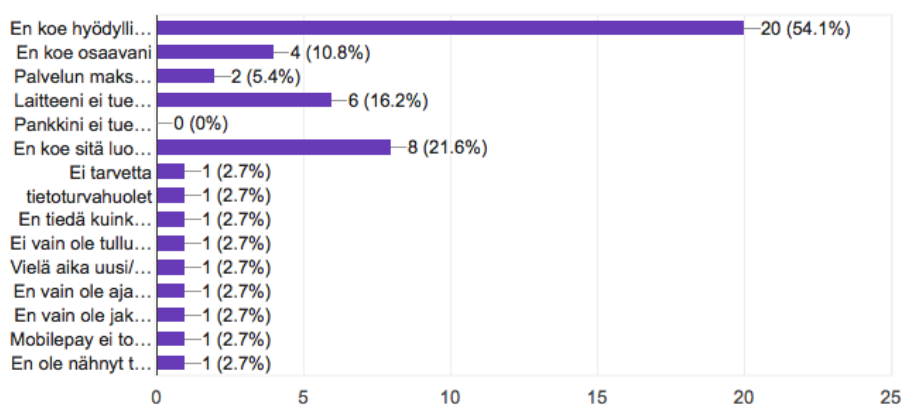
Oletko kokeillut mobiilimaksamista älylaitteella?

87 responses



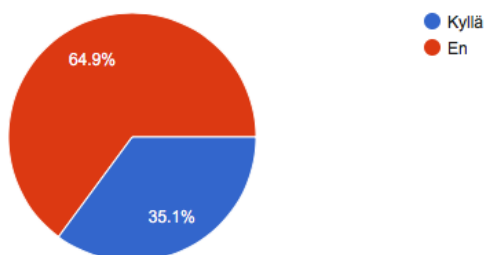
Miksi et ole käyttänyt mobiilimaksamista?

37 responses



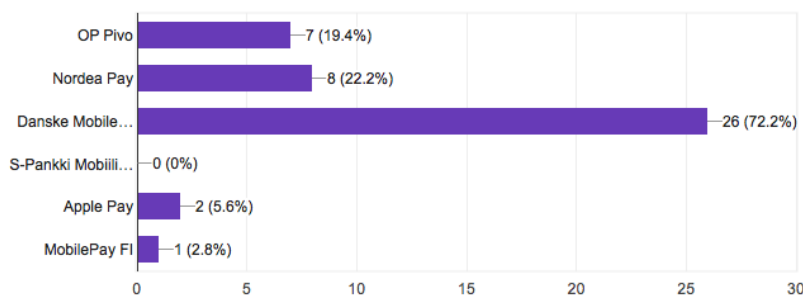
Olisitko valmis luopumaan pankkikortista ja hoitamaan maksut tulevaisuudessa mobiililaitteella?

37 responses



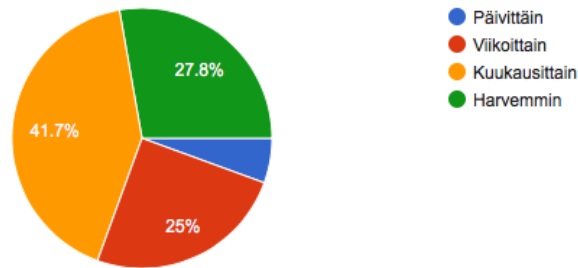
Mitä seuraavista sovelluksista olet käyttänyt maksamiseen?

36 responses



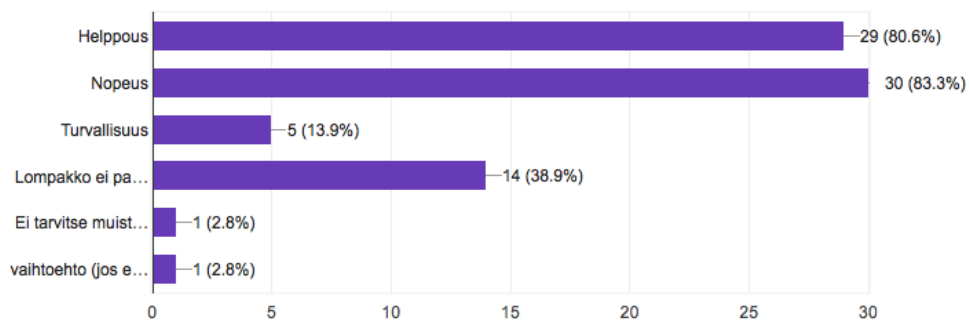
Kuinka usein maksat mobiililaitteella?

36 responses



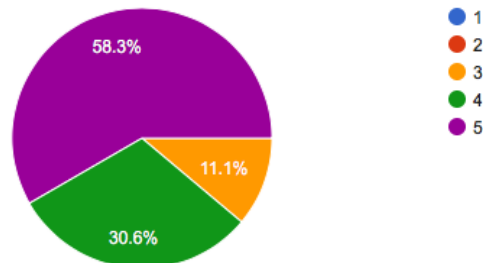
Mitkä ovat mielestäsi mobiilimaksamisen suurimmat edut?

36 responses



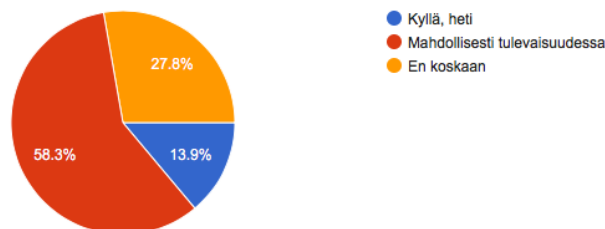
Arvioi viimeisin mobiilimaksukokemuksesi asteikolla 1-5

36 responses



Olisitko valmis luopumaan pankkikortista ja hoitamaan kaikki maksut tulevaisuudessa mobiililaitteella?

36 responses



Miksi et ole valmis pelkkään mobiilimaksamiseen tulevaisuudessa?

42 responses

Ehkä tottumiskysymys. Olen myös tottunut maksamaan lähes kaiken luottokortilla ja sen nykyinen lähimaksu ominaisuus on minusta hyvin kätevä. Luottokortti tulee myös helposti mukaan (ei vie tilaa).

En luota järjestelmien toimivuuteen tarpeeksi.

En luota tarpeeksi vielä.

Ei toimi vielä kaikkialla

En ole siihen valmis niin kauan kun se ei käy kaikkialla ja ole täysin turvallista

Epäluotettavuus

Kun se teknologia saadaan aukottoman turvalliseksi ja maksuttomaksi sekä laajalti hyväksytyksi, aion vaihtaa

Mobiilimaksamiseni on vielä niin vähäistä, etten voi kuvitella luopuvani kortista. Korttimaksamisesta ei mielestäni ole mitään vikaa, miksi siitä pitäisi luopua. On hyvä olla useampia maksutapoja.

Entä jos kännykkä hajoaa tai akku loppuu?

En halua olla riippuvainen kännykästä.

Entä jos akku loppuu

Ei tuo mitään lisäetua

En koe sen helpottavan normaalia elämääni

Akku saattaa loppua.

En halua olla niin riippuvainen älylaitteesta

Epäilyttää mobiililaitteiden toimivuus ja luotettavuus.

Turvallisuuden takia

Minulta on aina akku loppu puhelimesta. En koe mobiilimaksamista sen vuoksi luotettavaksi.

Älypuhelimien ei välttämättä ole aina toiminnassa. Akku loppuu, yhteys katkeaa, ohjelmistoille tyyppillinen jumi, toimivuus kylmässä, sateella jne.

Riski että puhelin katoaa tai hajoaa

Pankkikortti tuntuu luotettavammalta siinä mielessä, että puhelimesta voi esim. akku tyhjentyä. Lisäksi ainakin toistaiseksi koen, että pankkikortilla maksaminen on nopeampaa: Puhelin täytyy ensin avata lukituksesta ja sen jälkeen avata sovellus.

Turvallisuus

Liikaa rahaa tilillä, ei mahdu mobiilipankkiin

En ole kovin kätevä tai tottunut mobiiliin käyttäjä muutenkaan, saati maksamisasioissa. Olen hidas muuttamaan toimintatapani, joten vaatii aikaa (ja uudemman kännykän!) saada maksaminen mobiililla vakiintuneeksi tavaksi.

Laite on riippuvainen akun kestosta

Mobiilimaksaminen on hidasta verrattuna korttimaksuun

Pankkikatkokset, puhelimen häviäminen

Vaatii älypuhelimien ja älypuhelin on melko kallis pankkikortin korvike. Ja niin kiire minulla ei ole, ettenkö ehtisi asioida pankkikortin kanssa. Elämä ei voi kaupan kassalla olla sekunnista kiinni.

Akun ei niin pitkä kesto nykyisissä älypuhelimissa hieman huolettaa tässä asiassa.

Jos puhelin ei toimi niin on kuitenkin kortti. Kortti on myös hyvä olla jos ei halua ottaa kallista puhelinta mukaan matkalle.

Yksinkertaisesti en luota siihen. Epäilen, että se helpottaa väärinkäytöksiä (en nimittäin suostu ottamaan lähimaksuakaan käyttöön, sitten kun se väkisin tulee korttiini).

Pitkällä tähtäimellä kyllä, mutta niin paljon infraa pitää muuttua ennen kuin se on teknisesti järkevintä.

Puhelimestan on aina akku loppunut (etenkn kylmällä kelillä), vie enemmän tilaa kuin pelkkä maksukortti, puhelimen rikkoutuminen

Se että puhelin ja lompakko olisi samassa, olisi riski sillä hävittäessä toisen häviäisi molemmat. Pahimmassa tapauksessa joku pääsisi puhelimen kadotessa käsiksi myös rahoihini.

Uskon, että kortti on luotettavampi. Jos puhelin jostain syystä hajoaa, tulee häiriö, akku loppuu etc.

Pienet ja varmasti kehittyvät syyt: kalliit ostokset ja mahdollisesti lisääntyvä puhelimiin kohdistuva rikollisuus tulevaisuudessa, löydettyä uusia "murtokeinoja" . Osa syy on: toki tottumus lompakon kantamisessa. Mutta kaikkien suurin syy on: maksutodistus alennukset, etukortit, henkilöllisyystodistukset jne. Jos siirrytään täysin mobiiliratkaisuihin tulee kaikki prosessit uudistaa ja digitalisoida. On epäkäytännöllisempää kaivaa ensin lompakosta etukortti ja maksaa sitten puhelimella, kun etämaksukin on niin ketterää, toki monien puhelinten kuorissa on muutamalle kortille sijaa. Etuna mobiilimaksamisessa onkin juuri tuo lompakon/maksukortin unohtamisen korvaaminen tai pienten velkojen ja saamisten toimitus kätevästi. Hidastusta sen luottamiseen maksutapana tuo myös se, että tämä maksumahdollisuus ei ole vielä monissa paikoissa mahdollista.

Kännykkä voi aina hävitä tai joutua väärin käsiin

Tuntuu vielä oudolta ajatukselta, fyysiseen korttiin on tottunut.

Koska kriittisellä hetkellä maksun suoritus voi epäonnistua mm. Akun loppumisen vuoksi mobiililaitteella

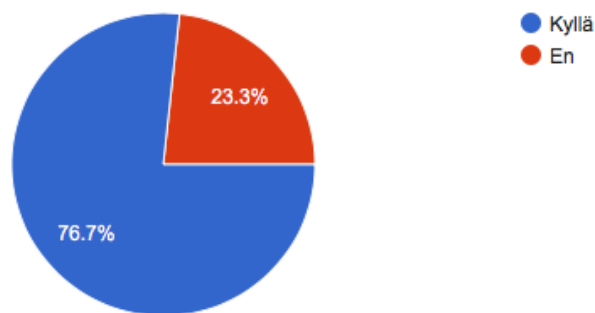
Turvallisuuden puute

En halua olla riippuvainen mobiililaitteestani (mm akku) ja luottokortti toimii lähestulkoon aina ja on helppokäyttöinen.

En koe että siitä saadaan tarpeeksi turvallista

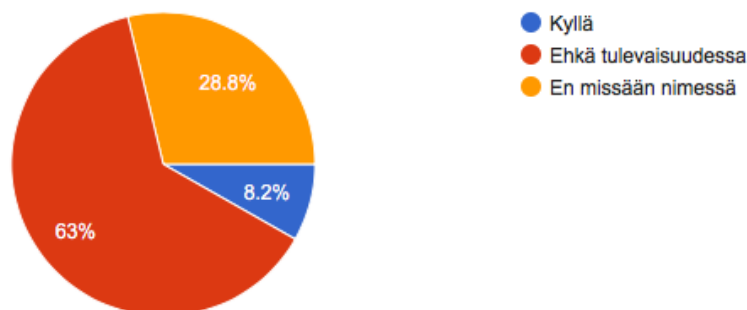
Oletko huomannut viimeisen 3kk aikana mobiilimaksamiseen liittyvää mainontaa?

73 responses



Oletko valmis luovuttamaan tili/korttitietosi tulevaisuudessa 3 osapuolelle, jos jokin muu taho kuin pankki käy hoitamaan maksujasi

73 responses



Mistä seuraavista palveluista olet kuullut?

73 responses

