SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - **AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO**
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

PANKKIEN MOBIILIPALVELUIDEN VERTAILU JA PANKKITOIMINNAN KEHITTÄMINEN

OP-ryhmä, Nordea ja Danske Bank

TEKIJÄ: Henrik Hyvärinen

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Tiivistelmä

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Henrik Hyvärinen	
Työn nimi Pankkien mobiilipalveluiden vertailu ja pankkitoiminnan kehittäminen	
Päiväys 28.5.2019	Sivumäärä/Liitteet 24
Ohjaaja(t) Kai Selander	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) -	

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka OP-ryhmän, Nordean ja Danske Bankin mobiilipalvelut ja perus-pankkipalveluiden hinnoittelu eroavat toisistaan. Mobiilipalveluiden osalta opinnäytetyössä vertailtiin valittujen pankkien mobiilipankkeja, sekä muita pankkien tarjoamia mobiilisovelluksia. Vertailussa otettiin huomioon myös uudet tunnistautumis sovellukset. Työn lopussa pohditaan myös sitä, kuinka pankkitoimintaa voitaisiin tulevaisuudessa kehittää entisestään.

Pankkien perustehtäviä ovat rahoituksen välitys, maksuliike ja riskienhallinta palvelut, jotka muodostavat perustan pankkitoiminnalle. Pankit harjoittavat yleensä, niin kotitalouksille suunnattua vähittäispankkitoimintaa kuin myös tukkupankkitoimintaa, johon kuuluu kaupankäynti arvopaperi markkinoilla kansallisesti ja kansainvälisesti.

Digitalisaation kehittyminen muokkaa yhteiskuntaa jatkuvasti. Digitalisaation kehittymisen myötä yritykset ovat alkaneet muokkaamaan toimintatapojaan, sekä kehittämään uusia sähköisiä palveluita. Digitalisaatio on vaikuttanut voimakkaasti myös pankkialaan. Pankit ovat jo 2000-luvun alkupuolelta asti kehittäneet asiakkailleen uusia tapoja asioida pankkien kanssa puhelimen välityksellä. Mobiilipankeista on kehittynyt näppäriä jopa verkkopankin korvaavia sovelluksia, joilla esimerkiksi laskun maksaminen onnistuu kätevästi. Uudet säädökset ovat myös pakottaneet pankit kehittämään entistä turvallisempia tunnistautumistapoja. Sähköiset älypuhelimen kautta toimivat tunnistautumis sovellukset tulevat lähitulevaisuudessa korvaamaan perinteiset tunnuslukulistat.

Tutkimuksen perusteella käy ilmi, että mobiilipankkien ja tunnistautumissovellusten välillä ei ole suuria eroja. Vertaillut mobiilipankit ovat toiminnoiltaan melko samanlaisia ja niiden välillä on joitain pieniä eroavaisuuksia. Pankkien tarjoamissa muissa mobiilisovelluksissa Pivossa, Nordea Walletissa ja Mobile Payssa on kuitenkin havaittavissa eroavaisuuksia. Mobiilisovellusten perusideat eroavat hieman toisistaan, myös niiden käyttötarkoituksessa ja ominaisuuksissa on havaittavissa eroavaisuuksia.

Avainsanat
pankkitoiminta, digitalisaatio, mobiilipankki

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
Abstract

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Henrik Hyvärinen			
Title of Thesis Comparison of mobile banking services and development of banking			
Date	28.5.2019	Pages/Appendices	24
Supervisor(s) Kai Selander			
Client Organisation /Partners -			

Abstract

The aim of this thesis was research differences of OP Financial Group, Nordea and Danske Bank. The thesis contains a comparison of mobile services and pricing of basic services. The comparison also includes new authentication methods. The thesis also contains some development ideas to improve banking operations further.

The development of digitalization modifies society all the time. Companies have begun to change their ways to operate and to develop new electronic services. Digitalization has strongly influenced the banking sector. Banks have developed mobile services since the early 21st century. Mobile banking applications have developed into smart tools, which replace online banking as making mobile payments is quick and easy. The new directives have forced banks to develop safer ways of identification.

The research showed that the mobile banking and code apps of OP Financial Group, Nordea and Danske Bank are quite similar. There are only minor differences between mobile banks. There are more differences in other mobile applications. Banks offer mobile applications Pivo, Nordea Wallet and Mobile Pay. The basic ideas, use and features of the mobile applications differ somewhat from one another.

Keywords
banking, digitalization, mobile bank

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 5
1.1 Opinnäytetyön rakenne 6
2 PANKKITOIMINTA 8
2.1 Pankkitoiminnan historia ja pankkitoiminta Suomessa 9
2.1.1 OP-ryhmä 10
2.1.2 Nordea 11
2.1.3 Danske Bank 12
3 DIGITALISAATIO 13
3.1 Digitalisaatio pankeissa 14
3.1.1 Data ja automatisaatio pankkitoiminnassa 15
4 PANKKIEN VERTAILU 16
4.1 OP-ryhmä 16
4.1.1 OP-mobiili ja mobiiliavain 16
4.1.2 Pivo 17
4.2 Nordea 18
4.2.1 Nordea Mobile ja tunnuslukusovellus 18
4.2.2 Nordea Wallet 20
4.3 Danske Bank 20
4.3.1 Uusi mobiilipankki ja Danske ID 20
4.3.2 Mobile Pay 22
4.4 Pankkien mobiilisovellusten vertailu ja yhteenveto 23
4.4.1 Mobiilipankit ja tunnistautumissovellukset 23
4.4.2 Muut sovellukset (Pivo, Nordea Wallet, Mobile Pay) 24
4.5 Pankkien hintatason vertailu 24
5 PANKKITOIMINNAN KEHITTÄMINEN 26
5.1 Tulevaisuuden pankit 27
6 POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET 28
LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT 29

1 JOHDANTO

Nykymaailmassa pankit ovat ihmisille osa arkipäivää. Pankit pyrkivät tarjoamaan asiakkailleen keinoja normaalia arkea helpottamaan. Pankit tarjoavat asiakkailleen tyypillisimmin verkkopankkitunnukset ja maksukortin. Verkkopankkitunnukset soveltuvat pankkiasiointiin tyypillisimmin niin verkkopankissa, kuin myös esimerkiksi älypuhelimeen ladattavan erillisen mobiilipankin kautta. Mobiilipankkien lisäksi osa pankeista tarjoaa asiakkailleen esimerkiksi mobiilimaksamiseen soveltuvia sovelluksia.

Pankkien, kuten monien muidenkin yritysten toiminta on viime vuosina joutunut digitalisaation myllerryksen keskelle. Pankit voivat digitalisaation avulla luoda asiakkailleen uusia mahdollisuuksia asiakaskokemuksen parantamiseen. Digitalisaatio avaa uudenlaisia mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen, sen seuraaminen on myös välttämättömyys mikäli aikoo pysyä kilpailussa mukana.

Digitalisaatiolla on ollut pankkien toimintaan selkeä vaikutus. Pankit ovat siirtäneet toimintaansa konttoreista yhä enemmän sähköisen asioinnin puolelle. Pankit ovat kehittäneet digitaalisia palveluitaan, niin että pankin kanssa asiointi olisi niiden avulla mahdollisimman yksinkertaista ja nopeaa. Pankkialalla on viime aikoina tapahtunut käänne siihen että suurin osa pankkiasioinnista voitaisiin hoitaa digitaalisten palveluiden avulla, ilman että tarvittaisiin asiakkaan asiointia itse pankin konttorissa. Digitaaliset palvelut voivatkin nopeuttaa ja helpottaa asiakkaan pankissa asiointia, mikäli ne pystyy hoitamaan digitaalisesti, esimerkiksi neuvottelu voidaan hoitaa internetin välityksellä. Tämä voi helpottaa erityisesti kaukana oman pankkinsa konttorista asuvia, jolloin matkaan kuluva aika saadaan säästettyä.

Tässä opinnäytetyössä vertaillaan Suomessa toimivia pankkeja, jotka tarjoavat palveluitaan henkilöasiakkaille. Pankkeja vertaillaan erityisesti niiden tarjoamien digitaalisten palveluiden osalta. Aihe on ajankohtainen, sillä digitalisaatio vaikuttaa nykyään voimakkaasti pankkien toimintaan. Digitalisaatio voi olla myös pankkien välisessä kilpailussa erottava tekijä ja kilpailuvaltti. Opinnäytetyöllä ei ole toimeksiantajaa, vaan se on muodostunut oman kiinnostuksen mukaan pankkialaa kohtaan.

1.1 Opinnäytetyön rakenne

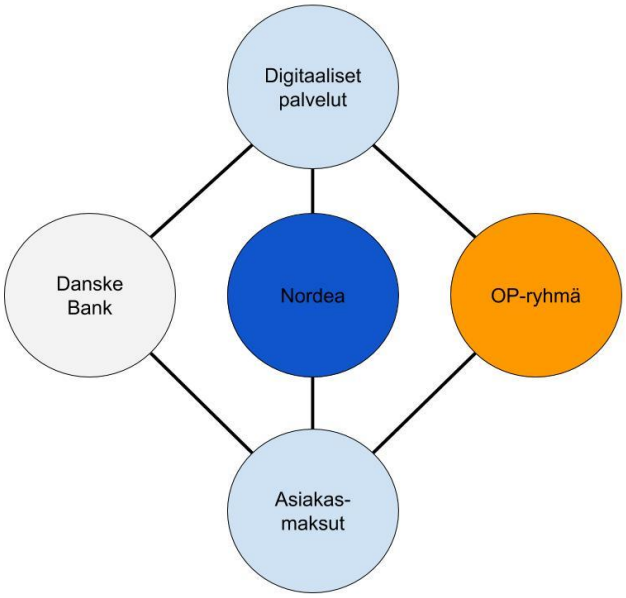
Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää millä tavalla OP-ryhmä, Nordea ja Danske Bank eroavat toisistaan. Vertailussa kiinnitetään huomiota erityisesti kyseisten pankkien tarjoamiin digitaalisiin palveluihin, kuten mobiilipankkiin. Tähän liittyen selvitetään esimerkiksi sitä minkälaisia ominaisuuksia kyseisten pankkien mobiilipankeista löytyy ja onko niillä mahdollisesti tarjota muunlaisia digitaalisuuteen liittyviä palveluita. Keskiössä ovat mobiililaitteille ladattavat sovellukset. Opinnäytetyön päätutkimusongelma, jota vertailulla pyritään selvittämään on:

Kuinka OP-ryhmä, Nordea ja Danske Bank eroavat toisistaan?

Varsinaisen päätutkimusongelman lisäksi on alaongelmia, jotka ovat seuraavat:

Minkälaisia digitaalisia palveluita OP-ryhmä, Nordea ja Danske Bank tarjoavat asiakkailleen?
Onko hinnoittelussa eroja OP-ryhmän, Nordean ja Danske Bankin välillä?

Tutkimukseen valitut pankit OP-ryhmä, Nordea ja Danske Bank ovat kolme suurinta Suomessa toimivaa pankkia. Tästä eteenpäin tässä opinnäytetyössä pankeista käytetään nimiä OP, Nordea ja Danske. Tutkimus on jaettu kahteen osa-alueeseen, jotka ovat pankkien tarjoamat digitaaliset palvelut, joissa keskitytään erityisesti sovelluksiin jotka on mahdollista ladata mobiililaitteelle. Toisessa osassa vertaillaan pankkien hinnoittelua, eli käytännössä asiakasmaksuja. Tutkimuksessa ei oteta huomioon käyttäjien henkilökohtaisia kokemuksia pankeista tai niiden tarjoamista palveluista. Tutkimuksen aineisto on kerätty OP:n, Nordean ja Dansken nettisivuilta, tutkimus on toteutettu siis pääsääntöisesti kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa käytetään kuitenkin myös kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta, sillä tutkimuksessa vertaillaan pankkien asiakasmaksuja.



Kuva 1. Vertailu. (Hyvärinen 2019)

Opinnäytetyö koostuu johdanto-osuudesta, teoriaosuudesta, empiirisestä- eli tutkimus osasta, sekä pankkitoiminnan kehittämiseen liittyvästä osuudesta. Teoriaosuudessa perehdytään tarkemmin pankkitoimintaan ja sen historiaan, sekä lyhyesti digitaalisuuteen, jonka pohjalta pankkien vertailu tehdään. Empiirisessä-, eli tutkimus osuudesta pankkeja vertaillaan niiden tarjoamien digitaalisten palveluiden ja asiakasmaksujen kautta. Tutkimus osuudessa eri pankit on esitelty ensin omissa luvuissaan, joita seuraa yhteenveto osuus, jossa pankkien välisiä eroja käydään läpi.

2 PANKKITOIMINTA

Normaaleja kotitalouksien käyttämiä pankkeja kutsutaan talletuspankeiksi. Talletuspankit eroavat muista rahoitusmarkkinoille kuuluvista yhtiöistä siinä, että ainoastaan niillä on oikeus ottaa talletuksia vastaan yleisöltä. Talletuspankit jaetaan yleensä liike-, osuus- ja säästöpankkeihin, joskin joissain yhteyksissä käytetään luokittelua liike- ja paikallispankkeihin. Paikallispankkien ja liikepankkien ero on siinä, että liikepankit toimivat yleensä koko maassa, kun taas paikallispankit toimivat vaan tietyllä alueella. Paikallispankeista esimerkkinä voidaan käyttää OP-ryhmää, joka koostuu useasta eri paikallisesti toimivasta osuuspankista. (Kontkanen 2011, 16)

Pankit harjoittavat toimintaa pääsääntöisesti kahdella eri osa-alueella, eli vähittäispankkitoimintaa, joka tarjoaa palvelujaan esimerkiksi kotitalouksille. Tämän lisäksi on tavallista että pankit harjoittavat myös niin kutsuttua tukkupankkitoimintaa, johon kuuluu esimerkiksi kaupankäynti raha- ja arvopaperimarkkinoilla, niin kotimaassa kuin myös kansainvälisesti. (Kontkanen 2011, 11)

Pankkitoiminnassa erotetaan yleensä pankkien kolme keskeisintä päätehtävää. Pankkien päätehtäviin voidaan lukea rahoituksen välitys, siihen liittyvine palveluinen, maksuliike ja riskienhallintaan liittyvät palvelut. Tästä huolimatta pankkitoiminta kokonaisuudessaan on suhteellisen laaja käsite. Pankit toimivat nykyään laajasti erilaisilla pankkitoimintaan liittyvillä aloilla. Tämä johtuu siitä, että nykyään Suomessa ja Euroopan Unionin alueella on alettu tunnustamaan yleis- eli universaalipankin periaate. Tähän kuuluu pankkien oikeus toimia kaikilla perinteisen pankkitoiminnan aloilla, sisältäen esimerkiksi arvopaperitoiminnan. Pankkien toiminnassa on ollut havaittavissa myös pankkien siirtymistä yhä enemmän kokonaisvaltaisiksi finanssialan yrityksiksi. Finanssialalla tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, että pankit pystyvät tarjoamaan asiakkailleen perinteisten pankkipalvelujen lisäksi esimerkiksi vakuutuksia. (Kontkanen 2011, 12-13)

Pankkien tärkeimmäksi tehtäväksi mielletään rahoituksen välitys. Tämän tarve johtuu siitä että usein halutut menot ovat suurempia kuin tulot jotka saadaan. Tämän johdosta esimerkiksi kotitaloudet saattavat joutua ottamaan lainaa vaikkapa asunnon ostoa varten. Tätä kutsutaan myös luoton ottamiseksi. Kyseiset halutut menot ovat myös syy säästää rahaa erilaisia investointeja varten. Yrityksillä tämä näkyy taas siinä, että suurin osa varallisuudesta on sidottuna erilaisiin fyysisiin rakenteisiin, sekä varastoihin. Tämä edellyttää melkein aina vieraan pääoman, eli lainan käyttöä uusia hankintoja tehdessä. Onkin tavan omaista että yksityisillä ja yrityksillä on jatkuvasti rahoitusvarojen yli- tai alijäämäisyyttä, niin lyhyt kuin pitkäaikaisena. Pankkiin on mahdollisuus sijoittaa varojaan joko talletuksena tai esimerkiksi velkasitoumuksena. Rahoitusjärjestelmä mahdollistaa näiden lisäksi sijoittamisen myös yritysten osakkeisiin. (Kontkanen 2011, 12-13)

Pankkien toinen perustehtävä on maksuliikenteen, eli maksujen välityksen ylläpito. Toimiva maksujen välitys on nykyaikaisen markkinatalouden toiminnalle perusedellytys. Maksujen välityksen on onnistuttava mahdollisimman nopeasti ja edullisesti joka puolella maailmaa, niin paikallisesti, kuin myös kansainvälisesti. Maksujen välitykseen luetaan esimerkiksi perinteiset pankkien väliset tilisiirrot ja pankkikorteilla tehdyt maksut. Perinteisten maksutapojen rinnalle on viime vuosina noussut yhä enenemissä määrin myös uusia lähinnä mobiilimaksamiseen perustuvia palveluita. Tällaisista maksutavoista esimerkkinä voidaan pitää MobilePayta tai Siirtoa. Pankkien toimintaan kuuluu myös riskienhallintapalvelujen tuottaminen, tätä voidaankin kutsua pankkien kolmanneksi perustehtäväksi. Tähän kuuluvat esimerkiksi erilaiset tuotteet jotka suojaavat korko- ja valuuttakurssiriskeiltä, sekä suunnittelupalvelut, jotka liittyvät riskien hajauttamiseen. (Herrala 2018; Kontkanen 2011, 12-13)

Nykyaikainen pankkitoiminta mahdollistaa erilaisten sijoitus- ja rahoitustarpeiden tyydyttämisen. Lisäksi tekninen kehitys, varallisuuden lisääntyminen ja kansainvälistyminen ovat lisänneet erilaisten rahoituspalvelujen tarjontaa nykymaailmassa. Tämän johdosta myös ennen perinteisinä pankkeina toimineiden rajat muihin luottolaitoksiin, vakuutuslaitoksiin ja sijoituspalvelu yrityksiin ovat hälventyneet. (Kontkanen 2011, 12-13)

2.1 Pankkitoiminnan historia ja pankkitoiminta Suomessa

Nykyaikainen pankkitoiminta on alkanut verrattain myöhään, vasta 1800-luvun puolella. Vanhemmassa muodossaan sillä on kuitenkin juuret vielä pidemmällä, alkujaan on toiminut rahanvaihtajia ja kultaseppiä, jotka ovat säilyttäneet rahaa. Tätä voidaankin kutsua talletustoiminnaksi, johon yksityishenkilöiden pankin tarve yleensä vahvasti kytkeytyy. Tämän lisäksi kehittyi myöhemmin myös luotonanto, niin kotitalouksille, kuin vaikkapa yrityksille. Pankkitoiminta kehittyi alkujaan paljon vain kansalliselta pohjalta, jonka johdosta eri maiden välillä on voinut olla melko suuriakin eroja. (Kontkanen 2011, 10-11)

Nykyaikainen pankkitoiminta rantautui myös Suomeen 1800-luvun alkupuoliskolla. Suomessa perustettiin ensimmäiset säästöpankit 1820-luvulla, ja ensimmäinen liikepankki Suomen Yhdyspankki vuonna 1862. Myöhemmin 1887 Postisäästöpankki ja 1889 Kansallis-Osake-Pankki. Postisäästöpankki oli verrattain omalaatuinen, sillä se oli valtion omistuksessa ja otti talletuksia vastaan postikonttoreissa. Osuuspankkien toiminta juontaa juurensa taas Osuuskassatoiminnan perustamiseen 1902, joista tuli myöhemmin vuonna 1970 Osuuspankkeja. (Kontkanen 2011, 14)

Pankkitoiminta oli pitkään pääosin kansallista, aina 1980-luvulle saakka, jolloin rahoitusmarkkinat alkoivat vapautua ja markkinoille tuli myös ulkomaisessa omistuksessa olevia pankkeja, sekä myös uusia Suomalaisia pankkeja. Tätä aikaa seurasi kuitenkin melko nopeasti lama, joka oli voimakkaimmillaan 1990-luvun alkupuolella. Vuonna 1995 yhdistyivät Suomen kaksi suurinta liikepankkia, jotka

olivat Suomen Yhdyspankki ja Kansallis-Osake-Pankki. Kyseisten pankkien yhdistyminen johti osaltaan lopulta pohjoismaisen pankkikonsernin syntyyn. Nykyään pankkitoimintaan on osaltaan vaikuttanut myös pankki- ja vakuutustoiminnan lähentyminen, jonka johdosta näitä molempia on alettu harjoittamaan saman konsernin alaisuudessa. Tämän lisäksi pankkitoimintaan on vaikuttanut myös esimerkiksi tietotekninen kehitys, kilpailun lisääntyminen, kansainvälistyminen ja asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutos. Näiden johdosta markkinoille on syntynyt uusia finanssikonserneja, joihin kuuluvat yleensä pankki, rahoitusyhtiö, rahastoyhtiö, vahinkovakuutusyhtiö ja henkivakuutusyhtiö. (Kontkanen 2011, 14-15)

Pankkitoimintaan on erityisen voimakkaasti vaikuttanut tietotekniikan kehitys, jonka johdosta erilaiset internet- ja puhelinpankkipalvelut korvaavat ja täydentävät perinteisiä pankkikonttoreita. Tietotekniikan nopea kehittyminen on vaikuttanut myös siihen, että verkkopankit ovat kehittyneet huomattavasti ja niiden käytön kasvu on samalla lisääntynyt. Näiden lisäksi käteisen rinnalle ovat tulleet kortti ja internetmaksut, nykyään nämä ovatkin syrjäyttäneet käteisen ja käteistä rahaa käytetään entistä vähemmän. (Kontkanen 2011, 14-15)

2.1.1 OP-ryhmä

OP-ryhmän historia ulottuu aina vuoteen 1902 asti, jolloin perustettiin Osuuskassojen Keskuslainarahasto. Myöhemmin vuonna 2005 OP-ryhmään hankittu Pohjola on perustettu jo vuonna 1891. Osuuskassojen Keskuslainarahasto OKO aloitti lainaus toimintansa virallisesti vuonna 1903. Vuodesta 1920 lähtien OKO sai ottaa talletuksia vastaan myös yleisöltä jäsenien lisäksi, josta lähtien toiminta alkoi muistuttaa enemmän pankkitoimintaa. 1930-luvulla osuuskassat olivat nousseet maaseudun suurimmaksi luotonantajaksi, ja sen markkinaosuus yleisölle annettavista luotoista oli noussut 10%:n. (OP historia)

1940-luvun puolella osuuskassojen toiminta ja markkinaosuus kasvoivat huomattavasti. Ne nousivat samalla tasolle vanhojen perinteisten pankkien kanssa, nousu oli myös nopein koko Suomen pankkihistoriassa tapahtunut muutos markkinaosuuksissa. Vuonna 1970 tapahtunut muutos pankkilaissa takasi paikallispankeille lähes tasaveroiset mahdollisuudet harjoittaa toimintaa liikepankkeihin verrattuna, tämän johdosta vanhat osuuskassat muuttuivat osuuspankeiksi. Osuuspankkien markkinaosuus talletuksista oli 1980-luvun puolivälissä noin 25% tuntumassa. (OP historia)

OP-rahahtoyhtiö perustettiin vuonna 1987, jolloin tuotiin markkinoille myös sijoitusrahastot OP-tuotto ja OP-kasvu. OP selvisi 1990-luvun lamasta ja pankkikriisistä omin avuin. Vuonna 1991 OP olikin noussut Suomen suurimmaksi pankiksi, myöhemmin Säästöpankkien myynnin yhteydessä OP:n markkinaosuus nousi jopa 34%:n. OP otti vuonna 1996 käyttöönsä verkkopalvelun, joka oli ensimmäinen verkkopankki Euroopassa ja toinen koko maailmassa. OP:sta tuli vuonna 2005 Pohjola Yhtymä Oyj:n suurin omistaja, joka laajensi OP:n toiminnan myös vahinkovakuutkseen. Kyseisen

kaupan myötä OP-ryhmästä tuli myös Suomen johtava finanssiryhmä. Kaupan johdosta finanssiryhmän nimeksi muuttui vuonna 2007 OP-Pohjola-ryhmä. Vuonna 2014 OP osti koko Pohjolan osakekannan ja luopui Pohjola nimen käytöstä esimerkiksi vakuutuksissa. (OP historia)

2.1.2 Nordea

Suomessa Nordean historia juontaa juurensa aina vuoteen 1862, jolloin Suomen Yhdyspankki perustettiin. Suomen Yhdyspankki oli samalla Suomen ensimmäinen liikepankki. Suomen Yhdyspankin ensimmäinen pääkonttori sijaitsi Helsingin Ritarihuoneella, tämän lisäksi avattiin seitsemän sivukonttoria ja kolme asiointitoimistoa ympäri Suomea. 1870-luvulla Yhdyspankki alkoi saamaan kilpailijoita, joista suurin oli Pohjoismaiden Osakepankki, myöhemmin vuonna 1919 Yhdyspankki ja Pohjoismaiden Osakepankki fuusioituivat. (Nordea historia B)

Suomen Yhdyspankin lisäksi Nordean historiaan on vaikuttanut myös Kansallis-Osake-Pankki ja Helsingin Osakepankki. Kansallis-Osake-Pankin toiminta alkoi vuonna 1890, jonka tavoitteena oli tuottaa pankkipalveluita Suomen kielellä. Haasteena tälle muodostui esimerkiksi pankkisanaston ”suomentaminen”, sillä aiemmin kaikki pankit olivat toimineet lähinnä ruotsin kielellä. Kansallis-Osake-Pankin toiminta käynnistyi aluksi ainoastaan Aleksanterinkatu 17:sta toimineen pääkonttorin voimin, myöhemmin sivukonttoreita alettiin avata myös ympäri Suomea. Kansallis-Osake-Pankki oli kasvanut Suomen toiseksi suurimmaksi liikepankiksi Yhdyspankin rinnalle vuonna 1913. (Nordea historia A; Nordea historia C)

Helsingin Osakepankki aloitti toimintansa vuonna 1912. Helsingin Osakepankki toimi historiansa aikana lähinnä ruotsinkielisillä rannikkoseuduilla ja sillä olikin vahva asema ruotsinkielisen väestön keskuudessa. Lopulta vuonna 1986 Helsingin Osakepankki fuusioitui Suomen Yhdyspankin kanssa. Tämän jälkeen Suomen Yhdyspankki ja Kansallis-Osake-Pankki fuusioituivat vuonna 1995, muodostaen uuden Merita pankin. Merita pankin toiminta ei kestänyt kuitenkaan kauaa, sillä jo vuonna 1998 se fuusioitui ruotsalaisen Nordbankenin kanssa, muodostaen MeritaNordbanken:n. Vuonna 2001 otettiin käyttöön Nordea nimi, jolloin pankkiin olivat yhdistyneet myös tanskalainen Unibank ja norjalainen Christiania Bank og Kreditkasse. (Nordea historia A; Nordea historia D)

2.1.3 Danske Bank

Danske Bankin historia ulottuu aina vuoteen 1887, jolloin perustettiin Postisäästöpankki. Postisäästöpankki oli Suomen valtion omistama pankki, joka tarjosi palvelua postikonttoreissa, eri puolilla Suomea. Postisäästöpankki otti vuonna 1939 käyttöön postisiirron ja vuonna 1958 siitä tuli ensimmäinen tietokoneaikaan siirtynyt yritys Suomessa. Postisäästöpankin nimi muuttui vuonna 1970 Postipankiksi ja myöhemmin 1988 siitä tuli Suomen valtion omistama osakeyhtiö, joka saattoi toimia liikepankkien tapaan. Postipankin nimi muuttui 1997 Leonia Pankiksi, joka sekin oli edelleen Suomen valtion omistama julkinen osakeyhtiö. (Danske Bank historia)

Leonia Pankki oli ensimmäinen pankki maailmassa, joka tarjosi pankkipalveluiden hoitoa mobiilisti jo vuonna 1999. Leonia Pankki yhdistyi Samman kanssa vuonna 2000 ja vuotta myöhemmin uudeksi nimeksi otettiin käyttöön Sampo Pankki. Sampo Pankki laajensi tuolloin toimintaansa myös Viroon ja Liettuaan, ja myöhemmin vuonna 2004 myös Latviaan. Vuonna 2001 Sampo konserniin liittyi myös Mandatum Pankki. Vuonna 2007 tanskalainen Danske Bank osti Sampo Pankin ja sen tytärpankit Baltiassa ja Venäjällä, myöhemmin vuonna 2012 Sampo Pankin nimi muuttui Danske Bankiksi. Danske Bank oli vuonna 2010 ensimmäinen pankki, joka tarjosi älypuhelimiin ladattavaa erillistä mobiilipankki sovellusta Suomessa ja Tanskassa, vuosien 2011 ja 2012 aikana Danske Bank rupesi tarjoamaan tablet-pankkia myös iPad-laitteille. Uusien lanseerausten aika jatkui jo vuonna 2013, kun Danske Bank toi markkinoille aivan uuden mobiilimaksamiseen perustuvan MobilePayn. (Danske Bank historia)

3 DIGITALISAATIO

Kielitoimiston sanakirja määrittelee digitalisaation seuraavasti: ”digitaali- ja tietotekniikan laajamittainen käyttöönotto ja hyödyntäminen”. Tästä huolimatta digitalisaation määritteleminen tarkasti on melko vaikeaa. On tavanomaista, että digitalisaatiota yritetään määritellä erilaisten esimerkkien kautta puhumatta itse digitalisaatiosta. Digitalisaatiota enemmän puhutaan digitalisoitumisesta. Digitalisoitumista tapahtuu kun esimerkiksi kirja muutetaan digitaaliseen muotoon, jolloin siitä syntyy e-kirja. Tätä voidaan joissain tapauksissa kutsua virheellisesti digitalisaatioksi, vaikka todellisuudessa digitalisoituminen ei ole automaattisesti digitalisaatiota. Digitalisaatio syntyy silloin kun digitalisoituminen on muuttanut ihmisten käyttäytymistä, yritysten ydintoimintaa ja markkinoiden dynamiikkaa. (Kielitoimiston sanakirja: Digitalisaatio; Ilmarinen ja Koskela 2015)

Digitalisaation katsotaan alkaneen 1990-luvun puolivälissä, kun verkkoselaimet alkoivat yleistyä ja kehittyä huomattavasti. Markkinat muuttuivat ja kehittyivät 2000-luvun puolella selkeästi, kun Apple alkoi tuomaan markkinoille älypuhelimia. Digitalisaatio on aikojen saatossa aiheuttanut myös sen, että esimerkiksi musiikkiala on muuttunut huomattavasti. Aikaisemmin markkinoilla oli pitkälti perinteisiä levyjä eri artisteilta, kun taas nykyään musiikkia voi kuunnella Spotifyn kaltaisten musiikintoisto palveluiden kautta. Musiikkialan lisäksi muutos on ollut nopeaa myös erilaisissa mediatoimialaan liittyvillä aloilla. Perinteiset videovuokraamot ovat saaneet väistyä uusien suoraan netissä toimivien videovuokraus palveluiden edestä, tällaisesta hyvänä esimerkkinä voi käyttää vaikka Netflixin ja ViaPlayn kaltaisia palveluita.

Digitalisaatioon on oikeastaan koko digitalisaation olemassaolon ajan ollut erittäin suuri vaikutus vain muutamilla yhtiöillä, jotka ovat vieneet ja kehittäneet digitalisaatiota entisestään eteenpäin. Tämä onkin osaltaan johtanut siihen, että teknologialla saatava hyöty on liiketoiminnassa erittäin suurta. Suuren hyötynsä takia takamatkalta kilpailuun lähteminen onkin erittäin vaikeaa. Tämän johdosta markkinaosuudet ovat keskittyneet erittäin voimakkaasti muutamille IT-alan suuryrityksille.

Digitalisaatio ei suinkaan ole loppumassa, vaan muutaman seuraavan vuoden aikana tulee selviämään kuinka esimerkiksi tekoäly ja robotiikka voivat viedä digitalisaatiota entisestään eteenpäin. Moni suuryritys on näiden kehityksessä jo erittäin pitkällä, joten siihen kilpailuun mukaan tuleminen olisi uusille tulokkaille erittäin vaikeaa ja haastavaa. Vaikka digitalisaation ja teknologian kehitys onkin ollut viime aikoina paikoin jopa erittäin nopeaa, ei tällä aikaa asiakaskokemuksen kehittämiseen liittyvät asiat ole kuitenkaan muuttuneet. Asiakaskokemuksen kehittämiseen liittyy osana teknologian hyödyntämistä, mutta siitä huolimatta kokonaisuuteen, yrityksen kulttuuriin, prosesseihin, brändiin, mittaamiseen ja kyvykkyyksiin on syytä perehtyä huolella. (Gerdt ja Eskelinen 2018, 8-9)

3.1 Digitalisaatio pankeissa

Digitalisaatio on vaikuttanut myös pankkien toimintaan huomattavasti. Monilla pankeilla on ollut erilaisia tietojärjestelmiä jo 60-luvulta lähtien. Kyseiset tietojärjestelmät suurtietokoneista aina nykyajan mobiilisovelluksiin ovat olleet kullekin aikakaudelle tarpeellisia ja vastanneet sen asettamiin tarpeisiin. Digitalisaatiolla on suuri mahdollisuus mullistaa koko pankkijärjestelmä erilaisten pilviteknologioiden, koneoppimisen ja tekoälyn avulla. Pankeissa onkin jo nyt käytössä, niin automatisoitua asiakaspalvelua, datan käyttö luottoriskien analysointiin, kryptovaluuttoja sekä hajautettu tilikirja. Tästä huolimatta pankit ovat olleet verrattain hitaita uusien digitaalisten mahdollisuuksien käyttöönotossa omassa toiminnassaan. (Gerdt ja Eskelinen 2018, 83-84)

Pankkitoimintaan uutta vauhtia on tuonut esimerkiksi vuonna 2018 voimaan tullut maksupalveludirektiivi (PSD2). Kyseisen direktiivin johdosta pankkien täytyy avata omat maksu- ja asiakasrajapinnat kolmansille osapuolille. Tämän ansiosta palveluntarjoajille avautuu mahdollisuus innovatiivisten ja uusien vaihtoehtojen tarjoamiseksi asiakkaille. Monet suuryritykset ovat jo laajentaneet toimintaansa pankkialan suuntaan, tällaisesta esimerkkinä voidaan pitää Googlea. Google tarjoaa esimerkiksi älypuhelimille tarkoitettua Google Pay:ta, jonka avulla sovelluksen käyttäjä voi maksaa ostoksiaan normaaliin tapaan vaikka kaupassa. (Google Pay; Gerdt ja Eskelinen 2018, 83-84)

Teknologian nopea kehittyminen yhdistettynä asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin vaikuttaa pankkialaan ja muuttaa sitä voimakkaasti. Pankkialalle alkaa tulla kilpailijoita entistä enemmän myös muualta. Pankit eivät siis enää kilpaile vain keskenään perinteisten pankkien kanssa, sillä samaan aikaan pitää ottaa huomioon kilpailuun mukaan tulevat muut rahoitusalaan liittyviä palveluja tarjoavat yritykset. Accenture Strategyn tekemän ennustuksen mukaan on vaara että pohjoismaissa toimivat pankit voivat menettää jopa kolmanneksen tuloistaan seuraavien kolmen vuoden aikana, mikäli he eivät innovoi uusia digitaalisia palveluita mahdollisimman nopeasti.

Pankkien toiminta on siirtynyt nykyään entistä enemmän pois konttoreista. Konttoreiden tilalle ovat tulleet erilaiset digitaaliset palvelut, joiden ansiosta konttorissa käynnit ovat vähentyneet ja entistä suurempi osa pankkiasioinnista hoidetaan niiden kautta. Mobiilipankin käytön yleistyminen onkin ollut pankeille suuri hetki, joka on muuttanut palveluita asiakkaille huomattavasti helpommiksi ja paremmiksi. Tämän lisäksi lähimaksamisen yleistyminen on ollut pankkialalle erittäin merkityksellistä. (Gerdt ja Eskelinen 2018, 85-86)

3.1.1 Data ja automatisaatio pankkitoiminnassa

Datalla on suuri vaikutus pankkialalla. Pankeilla on asiakkaistaan paljon erilaista tietoa, eli dataa. Tällaisia tietoja voivat olla esimerkiksi asiakkaan tulot, menot, kulutustavat, riskinsietokyky ja luottokelpoisuus. Näiden kaikkien tietojen hallinnointi ja ylläpito ovat keskeisessä roolissa pankkitoiminnassa. Ongelmana tällaisen datan hyödyntämisessä on, että se on suurimmilta osin jakautunut useisiin erilaisiin tietokantoihin. Näistä tietokannoista datan yhdistäminen ja sen hyödyntäminen on hankalaa, jotta siitä voitaisiin saada etua toiminnassa.

Datan jakautumisesta huolimatta useat teknologiset toiminnot perustunut datan käyttöön ja sen hyödyntämiseen. Tällaisista esimerkkejä ovat tekoäly ja palveluiden personointi. Datan hyödyntäminen ja käsitteleminen, niin että siitä on asiakkaalle mahdollisimman paljon hyötyä on tärkeää, sillä ihmiset haluavat asioida sellaisen yrityksen kanssa josta he saavat mahdollisimman paljon vastinetta ja hyötyä. Pankkien onkin pyrittävä hyödyntämään dataa, niin jotta voisivat tarjota asiakkailleen mahdollisimman hyvin räätälöityjä yksilöllisiä palveluita.

Ihmiset ovat nykyään entistä halukkaampia ja tottuneempia ottamaan vastaan järjestelmän tuottamaa automatisoitua tukea. Automatisoinnin etuja ovat kustannustehokkuus, luotettavuus ja tasalaatuisuus, joka myös lisää asiakkaiden halua käyttää automatisoituja palveluita. Tulevaisuudessa tällaisten automatisoitujen palveluiden määrä tulee lisääntymään entisestään. Tällainen voi mahdollistaa tulevaisuudessa esimerkiksi asuntolainan hakemisen ja päätöksen saamisen suoraan, ilman tarvetta ihmisen käsittelylle. (Gerdt ja Eskelinen 2018, 86-89)

4 PANKKIEN VERTAILU

Tässä luvussa vertaillaan valittuja pankkeja OP-ryhmää, Nordeaa ja Danskea Bankia heidän tarjoamiensa digitaalisten palveluiden ja pankkipalveluiden hinnoittelun osalta. Digitaalisissa palveluissa keskitytään palveluihin, joita voidaan käyttää mobiilisti, eli kännykän välityksellä. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi mobiilipankki, sekä muut pankkien tarjoamat mobiilisovellukset. Pankkipalveluiden hintojen vertailussa keskitytään yksityisasiakkaille tarjottavien peruspankkipalveluiden vertailuun. Luvuissa 4.1-4.3 on kunkin pankin tarjoamat mobiilisovellukset esitetty omissa luvuissaan, luvussa 4.4 on taas yhteenveto ja varsinainen vertailu pankkien mobiilisovellusten eroavaisuuksista. Luvussa 4.5 on vertailtu pankkien eroavaisuuksia pankkipalveluiden hinnoittelussa.

Pankit ovat viime aikoina panostaneet entistä enemmän erilaisten mobiilissa toimivien palveluiden tuottamiseen. Lähes kaikki pankit tarjoavat asiakkailleen mahdollisuuden ladata mobiilipankin älypuhelimeen. Mobiilipankit saattavat olla yleensä hieman riisutumpia versioita itse pankkien omista verkkopankeista. Tästä huolimatta mobiilipankkien suosio on melko vankkaa, ja niillä tehdään pääsääntöisesti huomattavasti enemmän kirjautumisia kuin varsinaisessa verkkopankissa. Mobiilipankin kautta asiointi on helppoa, ja se mahdollistaa esimerkiksi laskujen maksamisen näppärästi. (Rämö 2018)

4.1 OP-ryhmä

OP-ryhmä tarjoaa asiakkailleen mobiilipankin, mobiiliavaimen ja Pivon. OP:n asiakas voi käyttää mobiiliavainta mobiilipankissa asiointiin, jolloin avainlukulistaa ei tarvitse. Pivo on puolestaan kaikkien pankkien asiakkaille avoin sovellus, jolla onnistuvat esimerkiksi rahansiirrot nopeasti tililtä toiselle.

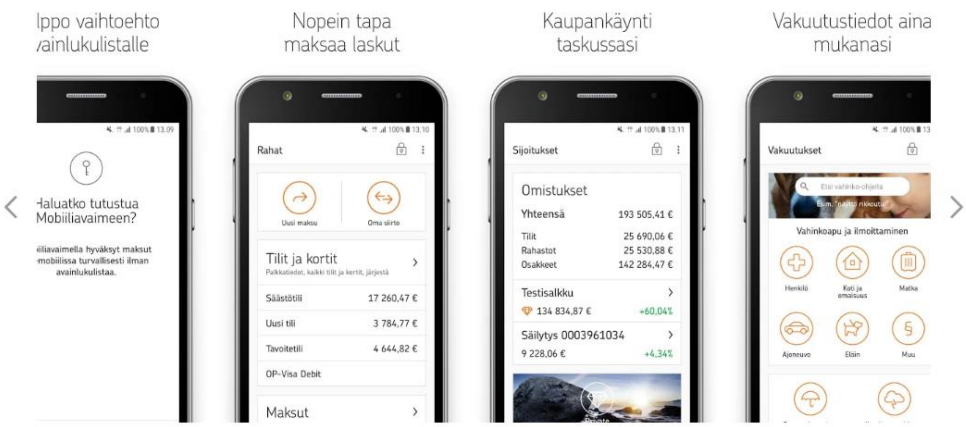
4.1.1 OP-mobiili ja mobiiliavain

OP-mobiili on OP:n asiakkaille tarkoitettu mobiilipankki. OP-mobiilin käyttämiseen tarvitsee OP:n verkkopankkitunnukset, sekä internet yhteydellä varustetun älylaitteen. OP-mobiilin voi ladata iOS tai Android-käyttöjärjestelmällä varustettuihin puhelimiin tai tabletteihin App Store:sta ja Google Play -sovelluskaupasta. Otettuaan OP-mobiilin käyttöön asiakas voi luoda itselleen mobiiliavaimen, jota voi käyttää jatkossa asioidessa mobiilipankissa. Sovelluksessa voi ottaa myös käyttöön sormenjälkitunnistuksen, jolla voi jatkossa kirjautua OP-mobiiliin. Sormenjälkitunnistuksen käyttöönottamista varten puhelimessa on oltava tuki sormenjäljen lukemiselle.

OP-mobiili tarjoaa asiakkaille monia ominaisuuksia. OP-mobiililla voi tarkastella tiliensä saldoa, lainoja, maksaa ja hyväksyä laskuja. Sen avulla on myös mahdollista siirtää rahaa reaaliajassa ainoas-

taan puhelinnumeron avulla Siirto-ominaisuutta käyttäen. OP-mobiili antaa asiakkaalle myös mahdollisuuden omien korttiostoksien seurantaan, sen kautta voi myös esimerkiksi muuttaa kortin turvarajoja. OP:n vakuutus asiakkaana myös vakuutuksien tiedot löytyvät kätevästi OP-mobiilista ja sen kautta on mahdollista vahingon sattuessa tehdä korvaushakemus. OP-mobiilin kautta on mahdollista seurata omia sijoituksiaan, sekä käydä osakekauppaa. Sen kautta on myös mahdollisuus lukea maksutta osaketutkimuksia. (OP-mobiili)

OP-mobiilin käyttäjien on mahdollista ottaa käyttöönsä myös mobiiliavain. Mobiiliavaimen avulla asiointi OP-mobiilin kautta helpottuu huomattavasti, sillä käyttö onnistuu ilman tunnuslukulistaa. Mobiiliavaimen käyttöönotto onnistuu OP-mobiilin kautta, ja siihen tarvitaan ainoastaan avainlukulista sekä puhelinnumero, joka on liitettynä tunnukseen. Mobiiliavaimen käyttö on toistaiseksi mahdollista ainoastaan OP-mobiilissa, mutta sen on tarkoitus laajentua toimimaan myös esimerkiksi verkkokaupoissa lähitulevaisuudessa. (Aaltonen 2019)



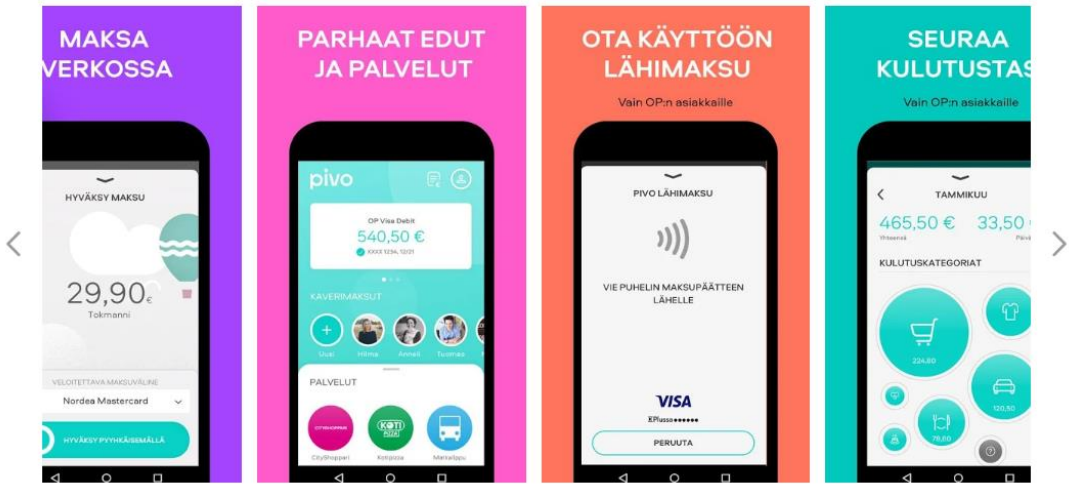
Kuva 2. OP-mobiili. (Google Play OP)

4.1.2 Pivo

Pivo on maksuton maksusovellus, jonka voivat ottaa käyttöönsä kaikkien suomalaisten pankkien asiakkaat. Pivon käyttäjä voi lähettää rahaa toiselle Pivon käyttäjälle ainoastaan hänen puhelinnumeronsa avulla. Pivon avulla onnistuvat myös Siirto -maksut eri pankkien välillä, tämän käyttö edellyttää että vastaanottajan pankki tukee Siirto -maksuja ja hänellä on se käytössään. Pivo maksujen tapaan Siirto -maksut onnistuvat pelkän puhelinnumeron avulla. (Pivo A; Siirto)

Pivon avulla asiakas voi myös maksaa ostoksia useissa eri verkkokaupoissa ja saada näiden maksamiselle myös maksuaikaa. Pivoon on mahdollista liittää maksukortti, jolla ostoksia voi maksaa lähimaksulla Pivoa käyttäen. Lähimaksun käyttäminen edellyttää kuitenkin, että asiakkaalla on OP:n maksukortti (toistaiseksi vain OP-Visa Debit, myöhemmin myös muut OP:n kortit.). Muiden pankkien

korteilla Pivon käyttäminen lähimaksamiseen ei ole mahdollista. Pivoon on mahdollista liittää myös CityShoppari-etukortti, jolla saa alennuksia eri liikkeistä ympäri Suomea. Tämän lisäksi Pivossa on myös muita käteviä ominaisuuksia, jotka voi hoitaa suoraan sovelluksen kautta. Pivon käyttäjä voi tilata sovelluksen kautta ruokaa Kotipizzasta, varata pöydä ravintolaan TableOnlinen kautta tai ostaa matkalipun paikallisliikenteen bussiin tietyissä kaupungeissa. Jotkin opiskelijat voivat lisätä myös opiskelijakorttinsa Pivoon. Pivon kautta voi seurata lisäksi oman tilinsä saldoa ja kulutustaan. (Pivo A; Pivo B; Pivo C)



Kuva 3. Pivo. (Google Play Pivo)

4.2 Nordea

Nordean asiakkaana asiakas voi käyttää älypuhelimellaan Nordea mobile -mobiilipankkia, tunnuslukusovellusta ja Nordea Wallet-sovellusta. Tunnuslukusovelluksella asiakas voi esimerkiksi maksaa ostoksia helposti verkkokaupoissa ilman tarvetta perinteiselle tunnuslukulistalle. Nordea Wallet -sovellus on taas tarkoitettu oman talouden seurantaan, jonka kautta on myös mahdollista ottaa käyttöön maksukortteja puhelimeen.

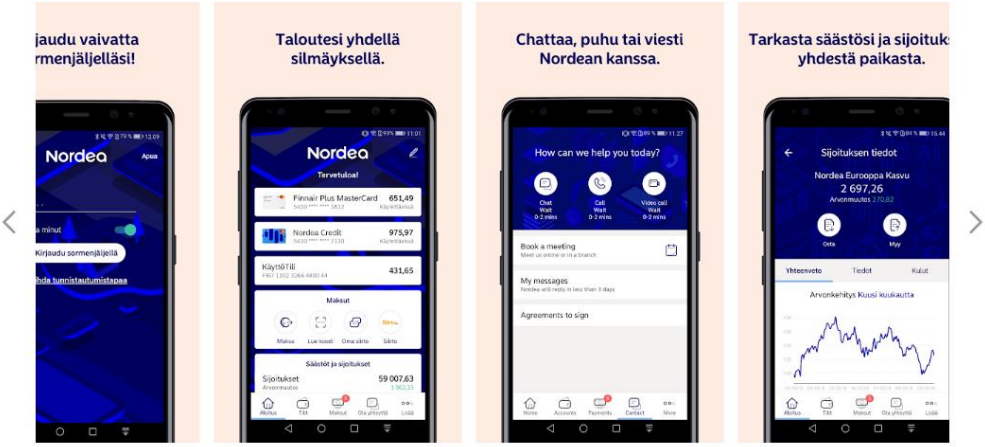
4.2.1 Nordea Mobile ja tunnuslukusovellus

Nordea Mobile on Nordean asiakkaille tarkoitettu älypuhelimeen ladattava mobiilipankki. Nordea Mobilen voi ladata itselleen Google Play tai App Store -sovelluskaupoista. Sovelluksen käyttöönotto edellyttää käyttäjältä Nordean verkkopankkitunnuksia, jotka voi tilata myös netistä sillä edellytyksellä, että asiakkaalta löytyy jonkin suomalaisen pankin verkkopankkitunnukset. Nordea Mobileen voi ottaa käyttöön sormenjälki- tai kasvojentunnistuksen, sillä edellytyksellä että puhelin tukee näiden käyttöä. Nordea Mobilen aloitussivu on tehty niin, että sitä voi itse muokata omien tarpeiden mu-

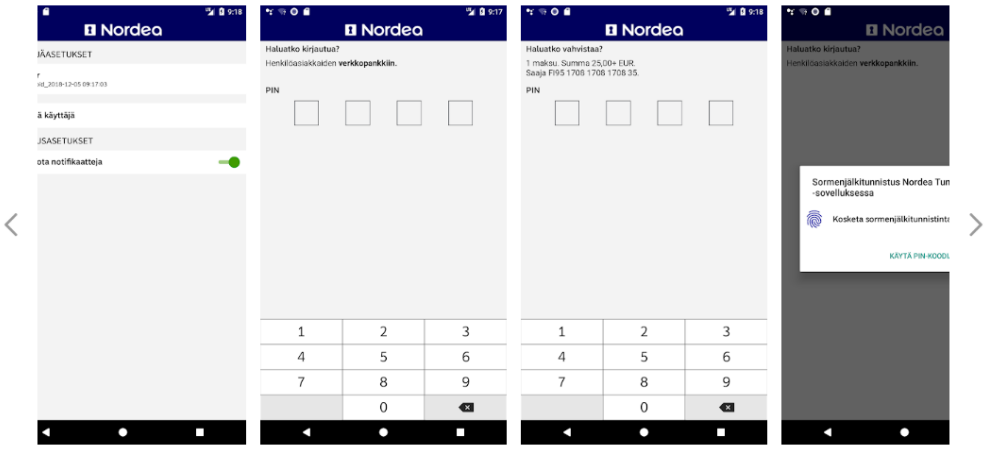
kaan. Nordea Mobilen kautta onnistuu yksinkertaisesti myös korttien turvarajojen muutokset ja esimerkiksi kortin sulkeminen, mikäli kortti häviää. Sovelluksen avulla voi myös maksaa laskuja, tarkastella omia säästöjä ja sijoituksia. Nordean asiakas voi ottaa käyttöönsä myös Siirto-sovelluksen. Tätä varten tarvitsee ladata puhelimeen erillinen sovellus, jonka avulla voi jatkossa lähettää rahaa reaaliaikaisesti muille joilla on käytössään Siirto-sovellus. (Nordea Mobile; Nordea Siirto)

Nordea Mobile tarjoaa käyttäjälleen mahdollisuuden tapaamisen varaamiseen, sen avulla voi liittyä myös aiemmin varattuun tapaamiseen tai käynnistää tapaamisen heti. Nordea Mobilen kautta käyttäjän on mahdollista saada myös digitaalista sijoitusneuvontaa, joka osaa erilaisten kysymysten avulla suositella käyttäjälleen sopivia sijoitusratkaisuja. (Nordea Mobile)

Nordea tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden ottaa käyttöön tunnuslukusovelluksen. Sen käyttöönottamiseksi tarvitsee ladata puhelimeen erillinen tunnuslukusovellus, jonka voi ottaa käyttöön Nordea Mobilen kautta, käyttöönottoon tarvitaan lisäksi asiakkaan puhelinnumero. Käyttäjä voi valita tunnuslukusovellukseen itse pin-koodin. Tunnuslukusovellusta voi käyttää Nordea Mobilen lisäksi kaikissa muissakin palveluissa, esimerkiksi maksaessa verkkokaupasta ostettuja ostoksia. (Tunnuslukusovellus A; Tunnuslukusovellus B)



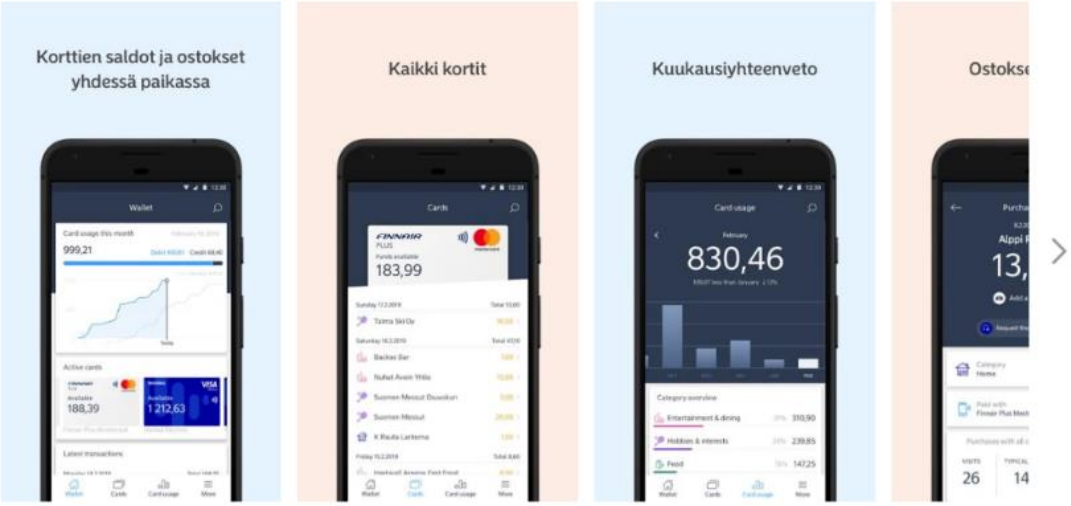
Kuva 4. Nordea Mobile. (Google Play Nordea A)



Kuva 5. Nordea Tunnusluvut -sovellus. (Google Play Nordea B)

4.2.2 Nordea Wallet

Nordea Wallet on Nordean asiakkaille tarkoitettu lompakko sovellus. Nordea Walletin avulla käyttäjä voi seurata omaa rahankäyttöään. Nordea Wallet näyttää reaaliaikaisesti tehdyt ostokset ja se ilmoittaa kun kortilla tehdään ostoksia. Sovellus antaa yhteenvedon tehdyistä ostoista, sen avulla on myös helppoa seurata ostoksien jakautumista eri kategorioiden mukaan. Nordea Walletin kautta voi ottaa käyttöönsä myös Google tai Apple Payn helposti, jonka jälkeen maksaminen onnistuu puhelimella samoin kuin lähimaksukortilla. Nordea Walletin avulla voi maksaa ostoksia esimerkiksi tietyissä verkkokaupoissa Masterpassin avulla. (Nordea Wallet)



Kuva 6. Nordea Wallet. (Google Play Nordea C)

4.3 Danske Bank

Danske Bank tarjoaa asiakkailleen mobiilipankin, Danske ID -tunnistussovelluksen, sekä Mobile Payn. Danske Bankilla on toistaiseksi kaksi rinnakkaista mobiilipankki -sovellusta, joita voi käyttää päällekkäin. Tässä vertailussa keskitytään Dansken uuteen mobiilipankkiin, joka tulee korvaamaan vanhan mobiilipankin. Danske ID -sovellus on tunnistautumiseen tarkoitettu sovellus Dansken asiakkaille. Mobile Pay on puolestaan kaikkien pankkien asiakkaille avoin sovellus.

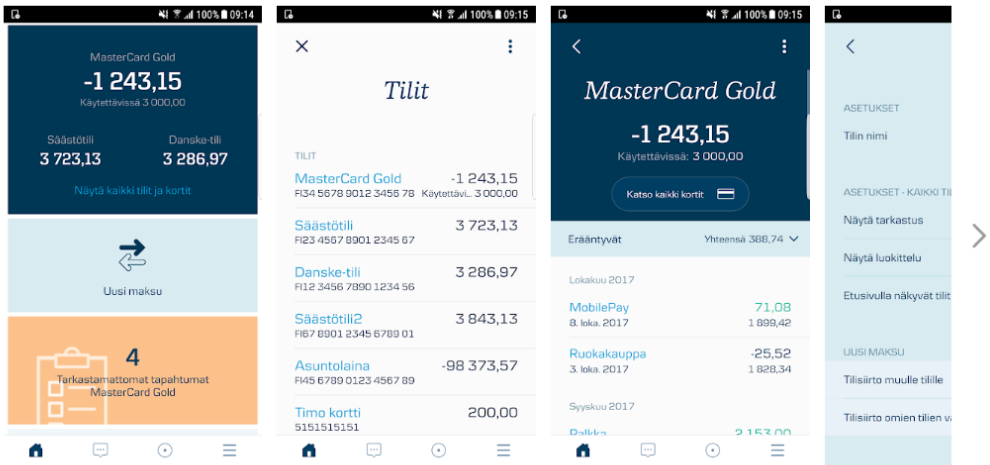
4.3.1 Uusi mobiilipankki ja Danske ID

Dansken uusi mobiilipankki on Danske Bankin asiakkaille tarkoitettu sovellus, jolla omien pankkiasioiden hoitaminen on helppoa ja yksinkertaista. Mobiilipankin käyttöön tarvitsee olla tili Danske Bankissa, sekä sopimus pankkiavaimista. Mobiilipankin voi ladata puhelimeensa Google Play tai App Store -sovelluskaupoista ilmaiseksi, myös itse sovelluksen käyttäminen on maksutonta. Mobiilipankin

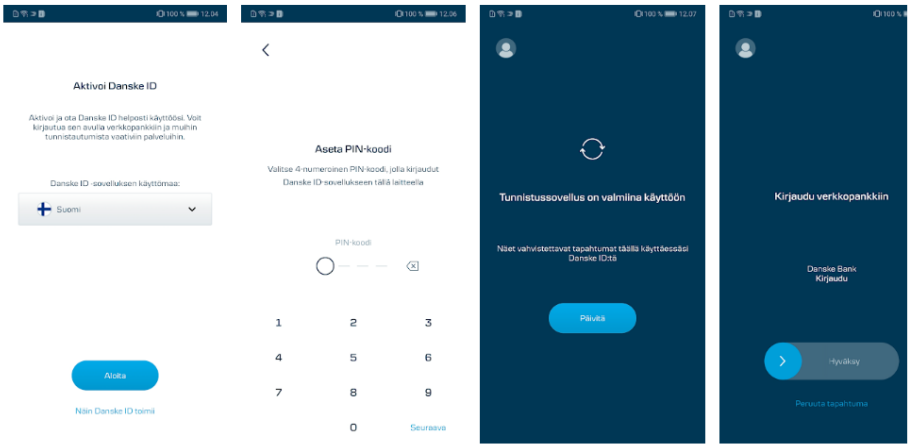
avulla voi seurata omaa talouttaan, lisäksi se näyttää etusivulla tulot ja menot viimeisen kuukauden ajalta. Etusivua voi muokata myös itse mielensä mukaan. Mobiilipankkiin kirjautuminen onnistuu helposti sormenjälkitunnistuksen avulla.

Mobiilipankin avulla käyttäjä voi maksaa laskujaan helposti ilman turvakortin käyttämistä. Sen kautta voi myös tarpeen vaatiessa sulkea oman maksukortin. Uusi mobiilipankki antaa asiakkaalle myös mahdollisuuden erilaisten sopimuksien allekirjoittamiseen suoraan mobiilipankissa, sitä kautta voi selata myös aiemmin tehtyjä ja allekirjoitettuja sopimuksia. Dansken uuden mobiilipankin kautta on mahdollista seurata myös muiden käytössä olevien pankkien tilitietoja. Sovellukseen on myös tarkoitus saada käyttöön lisää ominaisuuksia lähitulevaisuudessa. (Danske uusi mobiilipankki)

Danske Bankin asiakkaat voivat ottaa käyttöönsä myös erillisen Danske ID -tunnistussovelluksen, jonka avulla voi tunnistautua esimerkiksi verkko- ja mobiilipankkiin ilman tunnuslukulistaa. Danske ID -sovelluksen voi ladata itselleen Google Play tai App Store -sovelluskaupoista. Danske ID:n avulla voi asioida ja esimerkiksi maksaa laskuja verkko- ja mobiilipankissa, verkkokaupoissa tai kirjautua kolmannen osapuolen tarjoamiin palveluihin. (Danske ID)



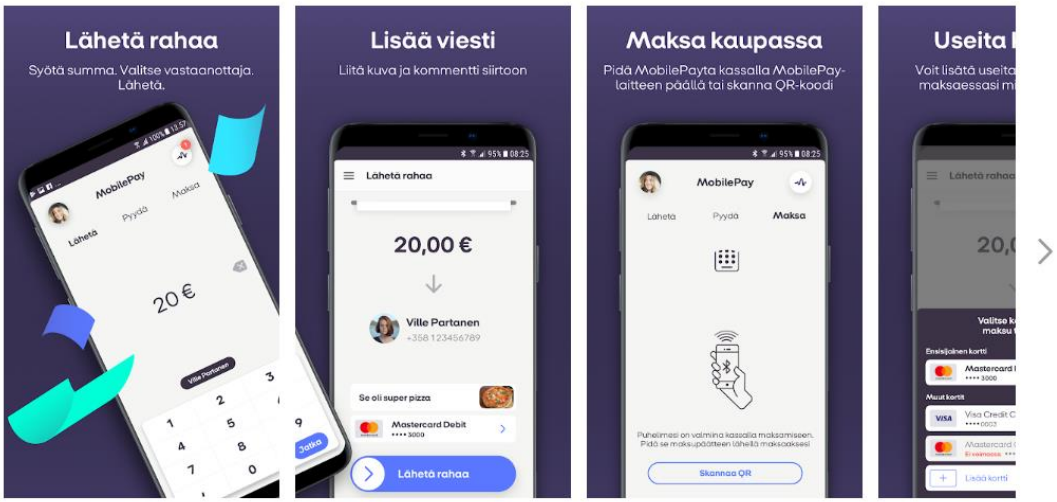
Kuva 7. Danske Bank uusi mobiilipankki. (Google Play Danske A)



Kuva 8. Danske ID. (Google Play Danske B)

4.3.2 Mobile Pay

Mobile Pay on kaikkien pankkien asiakkaille ilmainen mobiilimaksusovellus. Mobile Payn voi ladata älypuhelimeensa Google Play tai App Store -sovelluskaupoista. Mobile Payn kautta käyttäjät voivat siirtää rahaa reaaliajassa ainoastaan puhelinnumeron avulla. Mobile Payn avulla on mahdollista maksaa ostoksia, niin myymälöissä, verkkokaupoissa kuin myös sovelluksissa. Mobile Payn käyttäminen edellyttää että kyseinen kauppa tai yritys hyväksyy sen maksutavaksi. Tämän lisäksi Mobile Payn avulla on mahdollista maksaa laskuja. Laskujen maksu ominaisuuden käyttö edellyttää myös sen että yritys mahdollistaa sen käytön laskujen maksamiseen. Toistaiseksi tämä on mahdollista vain sähköyhtiö Helenin asiakkaille. (Mobile Pay A; Mobile Pay B)



Kuva 9. Mobile Pay. (Google Play Mobile Pay)

4.4 Pankkien mobiilisovellusten vertailu ja yhteenveto

4.4.1 Mobiilipankit ja tunnistautumissovellukset

Kaikkien vertailtujen pankkien OP-ryhmän, Nordean ja Danske Bankin mobiilisovellukset ovat verrattain melko samanoloisia. Niin OP-mobiilin, Nordea Mobilen kuin myös Dansken uuden mobiilipankin voi ladata puhelimeen Google Play tai App Store -sovelluskaupoista ja ne toimivat näin ollen sekä Android että iOS -käyttöjärjestelmää käyttävillä älylaitteilla. Kunkin mobiilipankin avulla on mahdollista maksaa esimerkiksi laskuja. Laskujen maksamisen yhteydessä jokaisessa voi käyttää myös pankin tarjoamaa tunnistautumissovellusta, tunnuslukulistan sijaan. Jokaisen mobiilipankin avulla onnistuu myös omien tilitietojen tarkastelu, muista pankeista poiketen Danske Bankin uudessa mobiilipankissa on kuitenkin mahdollista tarkastella myös muiden käytössään olevien pankkien tilitietoja. Tällaista mahdollisuutta ei OP-mobiilissa ja Nordea Mobilessa ole.

Jokaisen mobiilipankin käyttöönottamiseksi vaaditaan kyseisen pankin tili, sekä verkkopankkitunnukset. Nordea tarjoaa muista pankeista poiketen mahdollisuutta asiakkaaksi liittymiseen myös verkossa, kunhan asiakkaalla on jonkin muun suomalaisen pankin verkkopankkitunnukset. Kaikkiin mobiilipankkeihin on käyttöönoton jälkeen mahdollista kirjautua sormenjäljellä, jonka lisäksi Nordea Mobileen kirjautuminen on mahdollista myös kasvojentunnistuksen avulla.

Nordean ja Dansken mobiilipankkeja voi asiakas muokata itselleen mielensä mukaiseksi, tällaista mahdollisuutta ei OP:n mobiilipankissa kuitenkaan ole. Nordean mobiilipankin kautta on mahdollista varata aika tapaamiseen tai esimerkiksi aloittaa tapaaminen, vastaavaa ominaisuutta ei ole OP:n ja Dansken mobiilipankeissa. Dansken mobiilipankilla on taasen mahdollista allekirjoittaa erilaisia sopimuksia ja selata niitä. OP:n vakuutusasiakkaiden on mahdollista nähdä vakuutustietonsa OP-mobiilin kautta, tätä kautta on myös mahdollista tehdä korvaushakemus vahingon sattuessa. Nordealla ja Danskella ei tällaista mahdollisuutta ole, toisaalta nämä pankit eivät myöskään varsinaisesti toimi vakuutusalalla.

Pankkien tarjoamista tunnistautumissovelluksista löytyy myös hieman eroja. OP:lla mobiiliavainta voi käyttää OP-mobiilin kautta, sitä varten ei tarvitse siis asentaa erillistä sovellusta. Nordealla erillinen tunnistautumissovellus kulkee nimellä Tunnuslukusovellus ja Danskella Danske ID. Nordean ja Dansken tunnistautumissovelluksia voi käyttää kaikessa missä tunnuslukulistaakin, eli verkko- ja mobiilipankissa, ostoksien maksamisessa verkkopankissa, sekä tunnistautumisessa kolmansien osapuolien, kuten verottajan sivuilla. OP:n mobiiliavain toimii tällä hetkellä ainoastaan OP-mobiili sovelluksessa esimerkiksi laskujen maksuun, mutta sen on tarkoitus laajentua lähitulevaisuudessa toimimaan samalla tavalla kuin Nordean ja Dansken tunnistautumissovellukset.

4.4.2 Muut sovellukset (Pivo, Nordea Wallet, Mobile Pay)

OP:n, Nordean ja Dansken tarjoamista sovelluksista löytyy enemmän eroavaisuuksia kuin mobiilipankkien välillä. Nordean asiakkailleen tarjoama Nordea Wallet on saatavilla ainoastaan Nordean asiakkaille, kun taas Pivo ja Mobile Pay ovat saatavilla kaikkien pankkien asiakkaille. Nordea Walletin ja Pivon kautta käyttäjä voi seurata omia tilitapahtumiaan ja esimerkiksi korttiostojaan. Nordea Walletiin ja Pivoon on myös mahdollista liittää maksukortti, jolla ostoksia voi tehdä normaalisti lähimaksun tavoin kaikissa kaupoissa. Mobile Payssa vastaavaa ominaisuutta ei ole, vaan sillä maksuja tehdäkseen on kaupan tai yrityksen hyväksyttävä Mobile Pay maksut, jotta sillä maksaminen onnistuisi.

Pivon ja Mobile Payn kautta on mahdollista siirtää rahaa käyttäjältä toiselle ainoastaan puhelinnumeron avulla. Pivo tukee myös Siirto -maksuja, jolla rahan siirto onnistuu myös sitä käyttäville henkilöille. Rahan siirto onnistuu molemmissa käytännössä lähes samalla tavoin ja rahat ovat käytettävissä pääsääntöisesti heti tai viimeistään seuraavana pankkipäivänä. Nordea Walletissa ei vastaavaa ominaisuutta ole, Nordean asiakkaat voivat kuitenkin ladata tätä varten erillisen Nordea Siirto -sovelluksen, jonka avulla rahan siirtäminen onnistuu reaaliajassa muille Siirtoa käyttäville henkilöille. Kaikissa edellä mainituissa siirtäminen onnistuu ainoastaan vastaanottajan puhelinnumeron avulla, niissä on myös maksamisen lisäksi mahdollista pyytää rahaa toiselta henkilöltä.

Mobile Payn kautta mahdollista maksaa myös laskuja, toistaiseksi tämä on mahdollista sähköyhtiö Helenin asiakkaille. Pivossa ja Nordea Walletissa vastaavaa ominaisuutta ei ole. Kaikkia on myös mahdollista käyttää maksuvälineenä tietyissä verkkokaupoissa, Pivon voi valita maksutavaksi toistaiseksi Kotipizzan verkkokaupassa, kun taas Mobile Payn ja Nordea Walletin MasterPassin hyväksyy maksutavaksi useampi liike. Pivossa on muista poiketen myös mahdollisuus varata esimerkiksi pöytä ravintolaan Table Online -palvelun kautta, ostaa paikallisliikenteen bussilippuja tietyissä kaupungeissa, liittää opiskelijakortti sekä käyttää CityShoppari -etukorttia. Kaikkien näiden käyttö tai ostaminen onnistuu suoraan Pivo sovelluksen kautta, ilman tarvetta rinnakkaisille sovelluksille.

4.5 Pankkien hintatason vertailu

Tässä luvussa vertaillaan OP:n, Nordean ja Danske Bankin hinnoittelua peruspankkipalveluiden osalta. Peruspankkipalveluihin lasketaan tässä esimerkiksi verkkopankkitunnukset, maksukortti sekä muut vastaavat palvelut. OP:n omistaja-asiakkailleen tarjoaman bonuksen tuomia etuja ei oteta laskelmissa huomioon, joka voi vaikuttaa hieman vertailun lopputulokseen. OP:n osalta hinnoittelu lasketaan Pohjois-Savon Osuuspankin hinnaston mukaan. Jokainen pankki tarjoaa asiakkailleen pakettia johon sisältyvät vähintään tili, verkkopankkitunnukset ja maksukortti. Joillain pankeilla paketteja on useampia ja niitä voidaan täydentää halutessaan erilaisilla muilla palveluilla.

OP tarjoaa asiakkailleen perusmaksutilipakettia joka sisältää maksutilin, maksukortin ja verkkopankkitunnukset. Kyseisen paketin normaalihinta on 4,95€ kuukaudessa. Maksukortiksi voi valita joko Visan, Visa Electronin tai Visa Debitin. Mikäli tiliin haluaa liittää useampia kortteja tai haluaa avata useampia tilejä, tulee näistä erillinen maksu. Nordea tarjoaa asiakkailleen samankaltaista pakettia, joka sisältää käyttötilit (käyttötilejä voi olla useampi), verkkopankkitunnukset ja 1-2 maksukorttia valinnan mukaan. Kyseisen paketin normaalihinta on 7,50€ kuukaudessa. Tästä on kuitenkin mahdollista saada alennuksia, kyseisen paketin hinta on 4€, mikäli ottaa käyttöönsä mobiilipankin. Lisäksi Nordean asuntolaina-asiakkaat saavat sen ilman erillistä maksua. Danske Bank tarjoaa asiakkailleen kolmenlaisia erilaisia asiointipaketteja, joiden sisällöt poikkeavat jonkin verran toisistaan. Paketeista edullisin on Danske Silver, joka sisältää tilin, verkkopankkitunnukset ja MasterCard -debit maksukortin. Palvelun hinnoittelu vaihtelee ja se määrittyy asioinnin laajuuden mukaan. Asioinnin laajuudessa otetaan huomioon lainat, säästöt, sijoitukset ja vakuutussäästöt yhteenlaskettuna. Kyseisen paketin hinta on kalleimmillaan 6,80€ kuukaudessa, kun asioinnin laajuus on alle 10 000 euroa. Edullisimmillaan paketin kuukausimaksu on kuitenkin 1,50€ kun asioinnin laajuus on yli 150 000 euroa, mutta kuitenkin jo 50 000€ asioinnin määrällä hinta on 1,60€. Jokaisessa pankissa peruspankkipalvelut ovat maksuttomia nuorille. OP:lla palvelut ovat maksuttomia 26-vuotiaaksi asti, Nordealla 29-vuotiaaksi, sekä Danske Bankilla 28-vuotiaaksi ja opiskelijoille 33-vuotiaaksi asti. (OP hinnasto; Nordea hinnasto; Danske hinnasto)

Palveluiden hinnoissa on pankkien välillä jonkin verran eroja, myös niiden sisällöt vaihtelevat hieman. Hinnoittelun eroavaisuuksista johtuen edullisinta pankkia on hankala määrittää. Laajimman paketin asiakkailleen tarjoaa Nordea, jossa hintaan sisältyy halutessaan useampi käyttötili, sekä 1-2 maksukorttia. Kun OP:lla ja Danskella vain yksi kutakin. Hinnoittelun puolesta Nordea on edullisin vaihtoehto niin Nordean asuntolaina asiakkaille, kuin myös niille jotka ottavat käyttöön mobiilipankin. Nordea on taasen kallein vaihtoehto heille, jotka eivät ota käyttöön mobiilipankkia. Mobiilipankkia käyttämättömälle OP tai Danske Bank on edullisin riippuen asioinnin määrästä. Huomioon otettavaa on myös OP:n omistaja-asiakkailleen tarjoamat edut, jotka voivat asioinnin laajuudeesta riippuen kääntää OP:n edullisimmaksi pankiksi käytännössä kaikissa muissa paitsi Nordean asuntolaina-asiakkaan tapauksessa. Nuorien maksuttomat pankkipalvelut ovat voimassa OP:lla lyhimpään, toki ero Nordeaan ja Danske Bankiin ei ole kuin pari vuotta. Opiskelijan on kuitenkin mahdollista saada perus pankkipalvelunsa maksuttomasti Danske Bankilta peräti 7 vuotta pidempään kuin OP:lta, Nordeaan verrattuna ero on 4 vuotta.

	Mobiilipankki, asiointi alle 50 000€	**Mobiilipankki, asuntolaina (asiointi yli 50 000€)**	**Ei mobiilipankkia, asuntolaina (asiointi yli 50 000€)**	**Ei mobiilipankkia, asiointi alle 50 000€**
*OP-ryhmä**	4,95€	4,95€	4,95€	4,95€
Nordea	4,00€	0€	4,00€	7,50€
*Danske Bank***	4,80€ (6,80€, jos alle 10 000€)	1,60€ (1,50€, jos yli 150 000€)	1,60€ (1,50€, jos yli 150 000€)	4,80€ (6,80€, jos alle 10 000€)

Taulukko 1. Pankkien hintavertailu***. *= OP-bonusten etuja ei huomioitu. **= Hintaan ei merkitystä sillä, käyttääkö mobiilipankkia tai onko asuntolainaa. ***= alennuksia (esim. nuoret) ei huomioitu. (Hyvärinen 2019)

5 PANKKITOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Pankkitoiminta on muuttunut viime aikoina voimakkaasti. Digitalisaatio on pakottanut pankkeja kehittämään asiakkailleen uusia sähköisiä palveluita pankki asioinnin hoitamiseksi. Nykyään lähes kaikilla pankeilla on saatavilla älypuhelimeen ladattava mobiilipankki. Mobiilipankeista on kehitetty mahdollisimman monipuolisia apuvälineitä erilaisten pankkiasioiden hoitamiseen. Mobiilipankit alkavat pikkuhiljaa olla ominaisuuksiltaan verkkopankkien tasolla. Älypuhelimella mobiilipankin kautta pankkiasioinnin hoitaminen on helppoa ja vaivatonta, pankkiasioinnin voi hoitaa käytännössä missä tahansa ja milloin tahansa omien mieltymystensä mukaan.

Viime vuosina mobiilipankkien rinnalle on tullut myös uusia sovelluksia, joilla esimerkiksi rahan siirtäminen onnistuu reaaliajassa vastaanottajan pankista riippumatta. Älypuhelimeen ladattuja mobiilimaksu sovelluksia voi käyttää lähimaksukorttien tapaan ostosten maksamiseen kaupassa. Onko perinteisillä pankeilla muuttuvassa entistä digitaalisemmassa maailmassa edes toimintaedellytyksiä, kun nykyään myös suuryritykset ovat laajentaneet toimintaansa enemmän tai vähemmän finanssialalle päin. On selvää, että pankkien on pystyttävä vastaamaan kilpailuun jota tulee nykyään myös muualta, kuin toisilta pankeilta. Pankkien onkin pyrittävä huomaamaan, että pankkitoiminnalla on nykyään kilpailijoita myös muualla kuin perinteisten pankkien keskuudessa.

On selvää, että pankkiala tulee jatkossa digitalisoitumaan entisestään. Pankit voisivat tulevaisuudessa kehittää digitaalisuutta entisestään. Digitalisaatiota täytyy kehittää toimimaan, niin että se palvelisi asiakkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin. Asiakaspalvelijoiden rooli tullee keskittymään entistä enemmän asiakkaiden tyytyväisyyden ylläpitämiseen. Tyytyväisen asiakkaan kanssa on tulevaisuudessa helpompi kehittää entistä pysyvämpiä ja pitkäaikaisempia asiakassuhteita. Tyytyväisiä asiakkaita tavoitellessa on syytä muistaa myös digitaalisten palveluiden toimivuus ja luotettavuus. (Friman)

Digitaalisuuden kehittäminen tulee lisäämään nopeaa sähköistä asiakaspalvelua. Automaation ansiosta asiakaspalvelua voidaan osittain sähköistää hoidettavaksi robotiikalla. Robotiikkaa on toki ollut asiakaspalvelussa käytössä jo osassa yrityksiä jonkin aikaa. Tällaisen suurimpana ongelmana on kuitenkin, että ainakin toistaiseksi ne ymmärtävät vain todella yksinkertaisia kysymyksiä ja näissäkin vastaukset voivat olla vain suuntaa antavia. Robottista asiakaspalvelua tarvitseekin kehittää ennen kuin sillä voidaan todellisuudessa korvata oikean ihmisen tuottama asiakaspalvelu. Kun automatisaatio saadaan kehitettyä entistä toimivammaksi mahdollistanee se kaikkien pankkiasiointien hoitamisen kokonaan sähköisesti.

5.1 Tulevaisuuden pankki

Tulevaisuudessa tulee arvioiden mukaan olemaan erilaisia pankkeja. Tällaisista pankeista on tehty neljä erilaista hahmotelmaa, siitä millaisia erilaisia pankkeja voisi tulevaisuudessa olla olemassa. Arvion mukaan tulevaisuudessa on mittatilauspankkeja, älypankkeja, anonyymejä pankkeja sekä opettavia pankkeja. Kyseiset pankit eroavat jonkin verran toisistaan. (Finanssialalle)

Mittatilauspankki olisi nimensä mukaisesti melko vapaasti asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöitävissä. Mittatilauspankissa asiointi tapahtuisi pääsääntöisesti erilaisten digitaalisten mahdollisuuksien avulla, kuten älypuhelimen välityksellä. Tällaisessa pankissa asiakasta palveltaisiin juuri hänen tarpeidensa ja halujensa mukaan ja niiden pohjalta. Mittatilauspankissa olisi myös esimerkiksi tapaamisia virtuaalisesti asiakkaan tarpeiden pohjalta arvioituna. (Finanssialalle)

Toinen hahmotelma tulevaisuuden pankista on älypankki. Älypankki kuulostaa jo nimeltään hyvinkin mahdolliselta tulevaisuuden pankilta. Onkin mahdollista että juuri älypankin kaltaisia pankkeja alkaisi näkyä jo lähitulevaisuudessa. Älypankin tarkoituksena olisi seurata asiakkaan elämää käytännössä reaaliajassa. Tämän seurannan avulla kerättyjen tietojen avulla se osaisi antaa asiakkaalle erilaisia vinkkejä talouden ylläpitoon. Älypankissa vuorovaikutus olisi käytännössä molemmin puolista, asiakas voisi kertoa pankille esimerkiksi omista tulevaisuuden suunnitelmistaan ja tämän lisäksi pankki keräisi asiakkaasta tietoa automaattisesti. Tämän pohjalta pankki osaisi antaa myös vinkkejä esimerkiksi säästämiseen, mikäli asiakas haaveilee esimerkiksi jonkin asian hankinnasta. (Finanssialalle)

Anonyymi pankki olisi nimensä mukaisesti käytännössä täysin anonyymi. Tällaisessa pankissa asiointi olisi suojattua, eikä asiakkaan henkilöllisyys tulisi missään vaiheessa pankin tietoon, ellei sitä tietoa erikseen tarvittaisia. Tällaisessakin tunnistautumis tilanteessa asiakkaan tunnistamiseen käytettäisiin esimerkiksi jonkin kolmannen osapuolen tarjoamaa sovellusta. Anonyymissä pankissa asiointi hoituisi ainoastaan asiakastunnusta käyttämällä, kontaktointi pankin tapahtuisi virtuaalisesti. (Finanssialalle)

Neljännessä vaihtoehdossa tulevaisuuden pankiksi ehdotetaan opettavaa pankkia. Opettavan pankin tarkoituksena olisi tarjota asiakkailleen opetusta raha-asioiden hoitamiseen. Opettaminen voisi tapahtua niin henkilökohtaisesti, kuin myös erilaisilla pankin asiakkaille tarkoitetuille luennoilla, joille halukkaat voisivat osallistua. Opettavan pankin tarkoituksena olisi auttaa asiakasta ymmärtämään raha-asioitaan paremmin, sekä auttaa niiden hoitamisessa. Opettavan pankin yhtenä tavoitteena olisi luoda pankin ja asiakkaan välille hyvä, sekä luottamuksellinen suhde. (Finanssialalle)

Kyseiset kuvaukset tulevaisuuden pankeista voivat olla hyvinkin mahdollisia jollain aikavälillä. Alun perin on ennustettu että kyseisiä pankkeja voisi olla jo 2030-luvulla. Pankit voisivat hyvinkin olla erikoistuneita vain yhteen kyseisistä kuvauksista tai ne voisivat tarjota useampia näistä mahdollisuuksista. Mahdollisesti voitaisiin nähdä myös sekoituksia tällaisista erityyppisistä pankeista.

6 POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää sitä, kuinka vertailuun valitut pankit OP-ryhmä, Nordea ja Danske Bank eroavat toisistaan. Opinnäytetyössä perehdyttiin lisäksi pankkitoimintaan, digitalisaatioon, sekä lopussa siihen kuinka pankkitoimintaa voitaisiin kehittää ja millainen tulevaisuuden pankki voisi olla. Pankkien vertailussa perehdyttiin tähän päivään osuvasti pankkien mobiilipalveluihin, joihin kuuluvat esimerkiksi mobiilipankit ja erilaiset muut pankkien tarjoamat mobiilisovellukset. Pankkeja vertailtiin myös peruspankkipalveluiden hinnoittelun osalta. Pankkien vertailussa kävi ilmi että pankkien välillä ei vertailluilla osa-alueilla ole suurempia eroavaisuuksia. Kaikkien pankkien mobiilipankit olivat suhteellisen samankaltaiset, myöskään hinnoittelussa ei ollut suuria eroavaisuuksia. Suurimmat erot pankkien välillä olivat pankkien tarjoamissa muissa mobiilipalveluissa, joiden käyttötarkoituksissa ja käyttökohteissa oli selkeästi havaittavia eroavaisuuksia.

Opinnäytetyö opetti ja perehdytti hyvin pankkialaan, sen historiaan, sekä vertailuun valittujen pankkien historiaan. Opinnäytetyö perehdytti myös siihen millaisia eri pankkien tarjoamat mobiilipalvelut oikein ovat. Tämän lisäksi opinnäytyö perehdytti osaltaan myös digitaalisuuteen. Digitaalisuuteen perehdyttiin pitkälti pankkialan kannalta, joskin siihen perehdyttiin hieman myös omana ilmiönään. Digitaalisuuden tarkempi määritelmä on ollut itselle aiemmin varsin tuntematon, opinnäytetyön tekeminen selvitti hyvin sen että digitaalisuudesta puhuttaessa puhutaan hyvin usein virheellisemmin enemmänkin digitalisoitumisesta, vaikka nämä eivät olekaan samaa tarkoittava asia.

Jatkossa kyseisen kaltainen tutkimus voitaisiin toteuttaa uudestaan. Tutkimuksen voisi toteuttaa tästä poiketen esimerkiksi koskemaan esimerkiksi ainoastaan pankkien mobiilipankkeja tai mobiilipalveluita. Mobiilipankkien vertailussa ongelmana voi olla toki se, että ne muistuttavat hyvin pitkälti toisiaan eikä niistä tämän vuoksi löydy suurempia eroavaisuuksia. Mobiilipalveluiden vertailussa voitaisiin ottaa vertailuun myös muita kuin varsinaisten pankkien tarjoamia sovelluksia. Vertailussa voisi olla esimerkiksi niin pankkien tarjoamia mobiilisovelluksia, kuin myös muidenkin yritysten, jotka eivät välttämättä olisi varsinaisia pankkeja.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

Suomen Pankki 2018. Suomessa toimivien luottolaitosten markkinaosuudet. [Viitattu 2019-03-27] Saatavissa: https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/taulukot/rati-taulukot-fi/markkinaosuudet_luottolaitokset_fi/

Herrala, O. 2018. "Olemme ylivoimaisesti suurin – Mepäs olemme" – MobilePay ja OP-ryhmä eri mieltä markkinajohtajasta. [Viitattu 2019-04-11]. Saatavissa: https://www.kauppalehti.fi/uutiset/olemme-ylivoimaisesti-suurin-mepas-olemme-mobilepay-ja-op-ryhma-eri-mielta-markkinajohtajasta/c8d85f53-37db-44c0-bc9b-c5ad69974c38

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Jyväskylä: Bookwell Oy.

OP historia. OP-ryhmän historia. [Viitattu 2019-04-25]. Saatavissa: https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti-historia

Nordea historia A. Nordean synty. [Viitattu 2019-04-25]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/pankkimuseo.html#tab=Nordean-synty

Nordea historia B. Suomen Yhdyspankki. [Viitattu 2019-04-25]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/pankkimuseo.html#tab=Suomen-Yhdyspankki

Nordea historia C. Kansallis-Osake-Pankki. [Viitattu 2019-04-25]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/pankkimuseo.html#tab=Kansallis-Osake-Pankki

Nordea historia D. Helsingin Osakepankki. [Viitattu 2019-04-25]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/pankkimuseo.html#tab=Helsingin-Osakepankki

Danske Bank historia. Danske Bankin historia Suomessa. [Viitattu 2019-04-25]. Saatavissa: https://danskebank.com/fi/tietoa-pankista

Gerdt, B. Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus - Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kielitoimiston sanakirja: Digitalisaatio. Kotimaisten kielten keskus ja kielikone Oy. [Viitattu 2019-04-29]. Saatavissa: https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80

Ilmarinen, V. Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. E-kirja: Alma Talent Oy.

Google Pay. [Viitattu 2019-05-02]. Saatavissa: https://pay.google.com/intl/en_fi/about/

Rämö, M. 2018. Aktiivikäyttäjät poikkeavat mobiilipankissa lähes päivittäin. [Viitattu 2019-05-02]. Saatavissa: https://www.tamperelainen.fi/artikkeli/697892-aktiivikayttajat-poikkeavat-mobiilipankissa-lahes-paivittain

OP-mobiili. [Viitattu 2019-05-03]. Saatavissa: https://www.op.fi/verkkopalveluiden-kaytto/op-mobiili

Aaltonen, L. 2019. Pelkkä avainlukulista ei pian enää riitä. [Viitattu 2019-05-03]. Saatavissa: https://op.media/talous/raha-ja-arki/pelkka-avainlukulista-ei-pian-enaa-riita-mobiiliavain-kannattaa-aktivoida-viimeistaan-nyt-ce182027022e41e090fe531c2caaafb7

Siirto. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://siirto.fi/

Pivo A. Mikä Pivo on?. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://tuki.pivo.fi/useimmiten-kysytyt-kysymykset/mika-pivo-on-miten-hyodyn-pivosta

Pivo B. Pivon lähimaksu uudistuu. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://pivo.fi/pivon-lahimaksu-uudistuu/

Pivo C. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://pivo.fi/

Nordea Mobile. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/nordea-mobile.html#tab=Sovelluksen-kayton-edellytykset

Tunnuslukusovellus A. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/tunnuslukusovellus.html#tab=Nain-otat-kayttoon

Tunnuslukusovellus B. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/tunnuslukusovellus.html#tab=Nain-kaytat-Tunnuslukusovellusta

Nordea Wallet. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/nordea-wallet.html

Nordea Siirto. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/siirto.html

Danske uusi mobiilipankki. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://danskebank.fi/sinulle/tyokalut/uusi-mobiilipankki

Danske ID. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://danskebank.fi/sinulle/tyokalut/danske-id

Mobile Pay A. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.mobilepay.fi/kayttajille

Mobile Pay B. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.mobilepay.fi/kayttajille/helen

OP hinnasto. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.op.fi/hinnasto?p_p_id=PriceListportlet_WAR_PriceList&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-4&p_p_col_count=1&pid=560005

Nordea hinnasto. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/mobiili-plus-peruspaketti.html

Danske hinnasto. [Viitattu 2019-05-04]. Saatavissa: https://www.danskebank.fi/PDF/fi/Henkiloasiakkaat/Tilit,%20kortit,%20maksaminen/Hinnastot/PALVELUHINNASTO-OTEHENKILOASIAKKAILLEFISP.pdf

Google Play OP. [Viitattu 2019-05-05]. Saatavissa: https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.op.android.opmobiili

Google Play Pivo. [Viitattu 2019-05-05]. Saatavissa: https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.op.android.lompsa

Google Play Nordea A. [Viitattu 2019-05-05]. Saatavissa: https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.nordea.mobilebank

Google Play Nordea B. [Viitattu 2019-05-05]. Saatavissa: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.nordea.mobiletoken

Google Play Nordea C. [Viitattu 2019-05-05]. Saatavissa: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.nordea.mep.npay

Google Play Danske A. [Viitattu 2019-05-05]. Saatavissa: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.danskebank.mobilebank3.fi

Google Play Danske B. [Viitattu 2019-05-05]. Saatavissa: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.danskebank.danskeid

Google Play Mobile Pay. [Viitattu 2019-05-05]. Saatavissa: https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.danskebank.mobilepay

Friman, J. Sitoutumisen psykologia – Mistä kestävä asiakassuhde muodostuu?. Saatavissa: https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/sitoutumisen-psykologia-mista-kestava-asiakassuhde-muodostuu/

Hyvärinen, H. 2019. Kuva 1 ja taulukko 1. Tekijän sähköiset tiedostot.

Finanssialalle. Tulevaisuuden pankki. [Viitattu 2019-05-21]. Saatavissa:
http://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki.html