



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Nuorten kokemuksia Apple Pay -palvelusta

Riku Santanen

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

2019



Tekijä Riku Santanen	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Nuorten kokemuksia Apple Pay -palvelusta	Sivu- ja liitesivumäärä 32+1
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää nuorten Nordean asiakkaiden kokemuksia Apple Pay -palvelusta. Tarkoitus on selvittää, millaisia kokemuksia nuorilla on Apple Pay -palvelun käytöstä, millaisia ennakko-odotuksia heillä oli ja miten se on mahdollisesti muuttanut heidän maksamistaan. Maksutavat ovat monipuolistuneet viime vuosina digitalisaation kasvun myötä ja uusia maksamisen tapoja ja palveluntarjoajia on tullut markkinoille uuden maksupalveludirektiivin myötä.</p> <p>Opinnäytetyön pääongelma on selvittää nuorten Nordean asiakkaiden kokemuksia Apple Pay -palvelun käytöstä. Millaisissa tilanteissa palvelua käytetään ja onko se mahdollisesti korvannut jonkin maksamisen tavan?</p> <p>Tutkimuksen taustalla on digitalisaation tuoma muutos, minkä johdosta käteinen ja sen käyttö on vähentynyt huomattavasti ja palveluntarjoajat ovat tuoneet markkinoille uusia vaihtoehtoja maksamiseen. Aihe on erittäin ajankohtainen ja tarkoituksena on selvittää, että ovatko nuoret omaksuneet uudet palvelut ja miten he kokevat niiden käytön. Tutkimalla ihmisten maksukäyttäytymistä ja eri maksutapojen yleisyyttä voidaan tehdä havaintoja niiden yleisestä toimivuudesta ja helppoudesta, sekä kehittämään jatkossa entistä parempia maksutapoja helpottamaan kuluttajan jokapäiväistä maksamista.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa haastateltiin 5 Nordean asiakasta, jotka ovat Apple Pay -palvelun ottaneet käyttöönsä. Haastatteluiden perusteella pyrin hahmottamaan syitä palvelun käytölle ja saamaan mahdollisimman tarkan kokonaiskuvan nuorten tavoista maksaa, sekä löytämään syitä, mikäli maksaminen on muuttunut.</p>	
Asiasanat Maksaminen, digitalisaatio, lähimaksaminen, Apple Pay	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	2
1.2	Opinnäytetyön rakenne.....	3
1.3	Apple Pay-palvelun esittely ja käyttö.....	3
2	Digitalisaation vaikutukset liiketoimintaan.....	6
2.1	Digitalisaation hyödyt ja haitat	6
2.2	Palvelualojen digitalisoituminen.....	7
2.3	Digitalisaatio ja maksaminen	9
2.4	Maksupalveludirektiivi (PSD2) ja Open Banking.....	12
3	Mobiilisovellukset maksamisen välineenä	15
3.1	Nordea Mobiilipankki	15
3.2	Nordea Wallet ja Apple Wallet.....	16
4	Empiirinen tutkimus	19
4.1	Tutkimusote	19
4.2	Tutkimusmenetelmä	19
5	Tutkimustulosten esittely	21
5.1	Vastaajien esittely	21
5.2	Syyt miksi palvelu on otettu käyttöön	22
5.3	Tilanteet, joissa Apple Pay –palvelua käytetään.....	22
5.4	Käyttökokemukset ja kehitysehdotukset	23
6	Pohdinta	25
6.1	Jatkotutkimusehdotukset	26
6.2	Tutkimuksen luotettavuus ja oman oppimisen arviointi	27
	Lähteet	29
	Liitteet.....	33
	Liite 1. Haastattelurunko	33

1 Johdanto

Käteisen rahan käytön väheneminen viime vuosina on tuonut markkinoille valtavan määrän erilaisia sähköisen maksamisen mahdollisuuksia. Perinteisen korttimaksamisen tueksi on tullut mahdollisuus esimerkiksi lähimaksamiseen.



Kuva 1. Lähimaksaminen. (Nordea.com)

Lähimaksuominaisuus tarkoittaa, että asiakas voi tehdä ostoksia 50 euroon saakka viemällä maksukortin lähelle maksupäätettä, jolloin laite tunnistaa kortin ja veloittaa suorituksen tililtä. Asiakkaan ei tarvitse näppäillä korttinsa tunnuslukua, joten maksaminen nopeutuu ja PIN-koodien urkinta vähenee. Lähimaksaminen on mahdollista maksupäätteissä, joissa on lähimaksuominaisuus, josta kertoo laitteessa oleva lähimaksamisen symboli. Nykyään useimmissa kivijalkamyymälöissä maksaminen onnistuu lähimaksulla, sillä yrityksetkin ovat huomanneet sen nopeuttavan ja helpottavan maksamista. Etenkin ruokakaupoissa, joissa asiakkailta on paljon pieniä, alle 50 euron ostoksia lähimaksaminen nopeuttaa palvelua ja vähentää jonoja.

Nykyään lähes kaikilla kuluttajilla on käytössään älypuhelin, jota on myös mahdollista käyttää maksamisen välineenä. Esimerkiksi Apple Pay on palvelu, jossa sähköiseen "Wallet" kukkaraan asiakas voi ladata maksukortin tiedot, jolloin maksaminen tapahtuu näyttämällä puhelinta maksupäätteelle. Palvelu on ladattavissa vain Applen iPhone-puhelimiin, mutta Google on myös hiljattain lanseerannut samanlaisen Google Pay -nimisen palvelun Android käyttöjärjestelmällä varustettuihin puhelimiin. Google Pay laajeni vuoden 2018 loppupuolella Suomeen Nordean sekä Danske Bankin asiakkaille. Älypuhelinien lähimaksuissa ei ole maksukohtaista ylärajaa.

Kaikkien edellä mainittujen palvelujen on ollut tarkoitus tehdä maksamisesta nopeaa ja helppoa maksettaessa erityisesti kivijalkaliikkeessä. Tästä kertoo esimerkiksi lähimaksamisen maksukohtaisen ylärajan nouseminen 25 eurosta 50 euroon keväällä 2019.

Kivijalkamyymälöiden lisäksi asiakkaat tekevät ostoksia myös verkossa ja maksupalveluiden tarjonta on laajentunut myös internetmaksamisen osalta.

Checkout on monen suomalaisen verkkokaupan käyttämä välityspalvelu, josta löytyvät painikkeet eri pankkien verkkopankkeihin. Paypal on sähköinen kukkaro, jonka maksunvälitysjärjestelmään ladataan esimerkiksi maksukortin tiedot tai suoraan valuuttaa. Tätä palvelua käytetään erityisesti ulkomaisista verkkokaupoista ostettaessa.

Yksi tunnetuimmista on maksupalvelu Klarna, joka tarjoaa tavallisen verkkopankki- tai korttimaksamisen rinnalle vaihtoehdon maksaa laskulla tai osamaksulla. Tällöin asiakas valitsee maksutavakseen laskun, jolloin hänellä on 14 päivää aikaa maksaa lasku. Mikäli asiakas valitsee osamaksun, on hänellä 6-24 kuukautta aikaa laskun maksamiseen.

Myös eri pankkien hallinnoimat siirtopalvelut ovat nousseet yhä enemmän esille. Nordean Siirtosovellus mahdollistaa rahan lähettämisen esimerkiksi ystävälle pelkän puhelinnumeron perusteella, jolloin kuluttajan ei tarvitse lähettää tilinumeroa saadakseen maksun eteenpäin. Käyttäjälle riittää, että hänellä on vastapuolen puhelinnumero ja molemmilla osapuolilla sovellus asennettuna.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää nuorten kokemuksia Apple Pay -palvelun käytöstä. Pankki- ja luottokorttien lähimaksaminen on ollut käytössä jo useita vuosia ja näiden toimintoja ja mahdollisuuksia on jalostettu jatkuvasti yhä kuluttajaystävällisemmäksi. Viimeisimpänä muutoksena on lähimaksun alarajan nostaminen 25 eurosta 50 euroon. (Kauppalehti 2018).

Tutkimalla nuorten maksukäyttäytymistä ja eri maksutapojen yleistymistä heidän joukossaan saadaan tietoa ja mielipiteitä maksutapojen toimivuudesta, helppokäyttöisyydestä sekä myös mahdollisesti käyttöturvallisuudesta. Havaintojen perusteella pystytään jatkossa kehittämään entistä parempia maksu- ja rahansiirtotapoja, joita voidaan hyödyntää myös muiden asiakkaiden päivittäisessä toiminnassa.

Tutkimuksen pääongelma on selvittää, minkälaisia kokemuksia nuorilla on Apple Pay -palvelusta. Pääongelmaa tutkitaan seuraavien alaongelmien avulla:

- Miksi Apple Pay -palvelua käytetään?

- Millaisissa tilanteissa palvelua käytetään?
- Mitä mahdollisia haasteita tai ongelmia palvelun käyttöön liittyy?
- Mitkä olivat ennako-odotukset palvelun käyttöönottovaiheessa?

Digitaalisen maksamisen palveluita on valtavasti, mutta tutkimus on rajattu koskemaan vain Apple Pay -palvelua ja sen käyttöä. Apple Pay -palvelu on tällä hetkellä mahdollista ottaa käyttöön Suomessa vain Nordean asiakkailta.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, tietoperustasta, empiirisestä sekä pohdintaosuudesta. Teoriaosuudessa kuvataan digitalisaatiota ja sen vaikutusta palvelualojen toimintamalleihin ja etenkin pankki- ja maksamisen palveluihin sekä toimintaympäristöä, jossa palveluntarjoajat nykyään toimivat. Tämän jälkeen käydään läpi tarkemmin vaikutusta nimenomaan maksamisen palveluihin ja käydään läpi taustoja siihen vaikuttaneista tekijöistä.

Empiirisessä osassa toteutetaan itse tutkimus, esitetään tutkimuksen tulokset ja analysoidaan ne. Tutkimuksessa teen haastattelut 5 nuorelle heidän kokemuksistaan ja käytännöistään liittyen näihin palveluihin. Kysyn kehitysehdotuksia palvelujen käyttöön ja tulevaisuuden kehittämiseen liittyen.

Tulokset kerätään siis hyödyntämällä kvalitatiivista- eli laadullista tutkimusta 5 teemahaastattelun perusteella. Haastattelun tuloksia verrataan myöhemmin omiin havaintoihin ja niistä tehdään johtopäätökset pohdintaosuudessa. Kerään aineistot nuorilta alle 30 vuotiailta Nordean työntekijöiltä, jotka ovat käyttäneet palvelua ja joilla on kokemusta sen käytöstä.

Lopuksi siis tarkastellaan tuloksia ja niistä tehdään johtopäätökset. Arvioin myös tutkimuksen luotettavuutta. Lisäksi esitetään kehitysehdotuksia ja ehdotuksia jatkotutkimuksille.

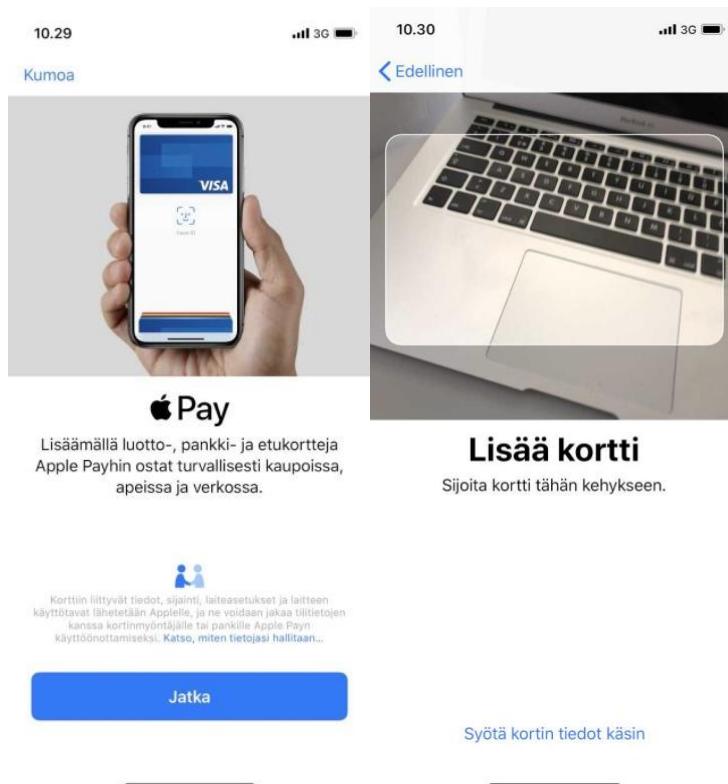
1.3 Apple Pay -palvelun esittely ja käyttö

Apple Pay on Applen lähimaksamisen palvelu, joka mahdollistaa nopean maksamisen ilman maksajan kortin tunnusluvun näppäilyä. Apple Pay on mahdollista ottaa käyttöön Applen iPhone -puhelimeen, Apple Watch -kelloon tai MAC -tietokoneeseen. Suomessa Apple Pay:n käyttö on mahdollista tällä hetkellä vain Nordean asiakkaille ja sen avulla pystyy maksamaan lähimaksulla, sovelluksissa, sekä verkkosivuilla.

Applella on myös olemassa Apple Pay-Cash palvelu yksityishenkilöiden välisiin maksuihin. Se mahdollistaa henkilöiden väliset maksut esimerkiksi kavereiden välillä iMessage-viestien kautta tai Applen puheohjauksen avulla. Rahat kirjautuvat virtuaaliselle Apple Pay Cash –maksukortille, josta niitä voi käyttää Apple Pay maksuihin tai siirtää omalle pankkitilille. Palvelu on tällä hetkellä käytössä vain Yhdysvalloissa. Palvelua saatetaan kuitenkin tarjota pian käyttöön myös Euroopassa. (Lehtiniitty 2018.)

Nordean asiakkaat voivat liittää Apple Pay palveluun Visa-korteista Nordea Electron, ja Nordea Debit kortit, sekä seuraavat Mastercard-kortit: Nordea Credit, Gold, Premium, Platinum, Black, Finnair MasterCard, Stockmann Mastercard ja Tuohi MasterCard. Apple Pay on mahdollista aktivoida kolmella eri tavalla: Apple Walletin, Nordea Walletin tai Nordean Mobiilipankin kautta. Jokaisen sovelluksen kautta tehtäessä toimintaperiaate on sama.

Apple Wallet sovelluksen avattuaan aukeaa käyttäjällä näkymä, jossa käyttäjä näkee jo käytössä olevat maksu- ja muut palveluun mahdollisesti jo lisätyt kortit. Oikeassa yläalaidassa sijaitsevan + merkin kautta pystytään lisäämään uusi maksukortti.



Kuvat 2 ja 3 Apple Wallet. Kortin lisääminen sähköiseen kukkaraan.

Käyttäjää pääsee näkymään, jossa maksukortin tiedot pystytään suoraan lukemaan käyttämällä puhelimen kameraa. Sovellus tunnistaa käyttäjän maksukortin numerot ja

tiedot, jonka jälkeen kortti nimetään. Palveluntarjoaja tarkistaa kortin tiedot kortinmyöntäjältä, jonka jälkeen käyttäjä hyväksyy palvelun käyttöehdot. Käyttöönotto viimeistellään vielä vahvalla sähköisellä tunnistautumisella, eli käyttäjän verkkopankkitunnuksilla. Tämän jälkeen Apple Pay on käyttövalmis sen kortin osalta, joka palveluun on lisätty.

Kaupassa maksaminen tapahtuu käytännössä samalla tavalla kuin perinteinen lähimaksaminenkin. Asiakas pitää puhelintaan maksupäätteen lähellä ja tuplaklikkaa puhelimen tai kellon sivunäppäintä. Maksukortin tiedot aukeavat näytölle ja asiakas tunnistautuu sormenjälkitunnistuksen tai Face ID:n (kasvojentunnistus) avulla.

Sovelluksissa ja verkkokaupassa asiakas valitsee maksutavaksi Apple Payn ja vahvistaa oston sormenjäljen tai kasvojentunnistuksen avulla. Veroitus tapahtuu sähköiseen kukkaraan ladatulta maksukortilta.

2 Digitalisaation vaikutukset liiketoimintaan

Digitalisaation tuomat muutokset asiakaskäyttäytymisessä ovat muovanneet yritysten palvelumallia paljon ja se pakottaa palveluyritykset olemaan jatkuvasti varpaillaan tulevista muutoksista. Tässä luvussa käydään läpi digitalisaation tuomia muutoksia palvelualoilla, jonka jälkeen syvennytään erityisesti pankkisektoriin vaikuttaviin muutoksiin. Uusi maksupalveludirektiivi (PSD2) ja Open Banking ovat muuttaneet palvelukenttää ja kappaleessa kuvataan maksupalveludirektiivin ja Open Bankingin tuomia muutoksia ja vaikutuksia.

2.1 Digitalisaation hyödyt ja haitat

Digitalisaatiolle ei ole virallista määritelmää ja se esitetäänkin usein esimerkkien kautta, kertomatta mitä se itsessään on. Kun mediassa puhutaan digitalisaatiosta, niin usein sillä viitataan verkkokaupan vaikutuksiin kivijalkakauppaan, uusien teknologioiden tuomiin mullistuksiin tai yhteiskunnan ja teollisuuden rakenteiden muutoksiin. Se on noussut jopa politiikassa esille Suomen talouden pelastajana. (Koskela 2015).

Perimmäinen ajuri digitalisaation taustalla on digitalisoituminen, joka tarkoittaa jonkin asian, esineen tai prosessin digitalisoitumista. CD-levyn muuttuminen suoratoistomusiikiksi, valokuvien muutos digikuvien kautta valokuvien pilvipalveluksi tai sanomalehtien digitalisoituminen internetin uutispalveluksi ovat kaikki esimerkkejä digitalisoitumisesta. Digitalisoituminen ei kuitenkaan yksin riitä digitalisaation syntymiseen, vaan digitalisaatiosta puhutaan, kun digitalisoituminen muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden tilannetta ja yritysten toimintamalleja. (Koskela 2015).

Digitalisaatio voidaan myös jakaa mikro- ja makrotasoihin, joka auttaa ymmärtämään digitalisaation dynamiikkaa; Makrotasolla se tarkoittaa yhteiskunnan, talouden rakenteiden, markkinoiden dynamiikan ja ihmisten käyttäytymismallien muutosta ja sen selittämistä digitalisoitumisen avulla. Mikrotasolla digitalisaatiota voidaan tarkastella esimerkiksi yksittäisen yrityksen osalta, jolloin pohditaan digitaalisuuden muutoksia strategioihin, ansaintatapaan ja toimintamalleihin. (Koskela 2015.)

Yritysten näkökulmasta digitalisaatio auttaa kasvamaan ja parantamaan kannattavuutta. Se tarjoaa keinoja, joiden avulla pystytään tehostamaan toimintaa ja parantamaan laatua. Parhaimmillaan se tuo myös paremman asiakaskokemuksen alhaisemmilla kustannuksilla. Digitalisaation ottaminen osaksi yritysten päätavoitteita – liikevaihdon

kasvattamista, kustannusten alentamista, pääoman käytön tehostamista tai liiketoiminnan uudistamista luo perustan onnistumiselle. (Koskela 2015.)

Varsinaisia haittapuolia digitalisaatiosta on vaikea sinällään nähdä, mutta esimerkiksi uuden, jatkuvasti kehittyvän teknologian opetteleminen ja hyödyntäminen vaatii ihmisiltä ja yrityksiltä paljon. Yritysten täytyy jatkuvasti kehittää omaa toimintaansa ja digitaalisia toimintamalleja, jotta se voi pysyä mukana laajenevassa kilpailuympäristössä.

2.2 Palvelualojen digitalisoituminen

Digitalisaatio on luonut yrityksille ennen kaikkea paljon mahdollisuuksia tehostaa ja kehittää omaa liiketoimintaansa asiakkaiden uudistuneiden tarpeiden mukaisesti. Tiedonhallinnan sähköistämällä ja datan keräämisellä yritykset pystyvät entistä paremmin analysoimaan omien asiakkaidensa tarpeita ja kohdentamaan esimerkiksi markkinointia paljon yksilöllisemmin. Digitaaliset palvelut ovat myös tehostaneet monen palveluyrityksen liiketoimintaa niiden ydintoiminnoissa, kuten esimerkiksi asiakaspalvelussa. (Palta.)

Muutokset näkyvät eri palvelualoilla luonnollisesti hyvinkin eri tavalla, vaikka digitalisaatiolla on useita palvelualoille yhtenäisiä vaikutuksia, kuten liiketoiminnan reaaliaikaistuminen. Tieto liikkuu nopeammin, jonka johdosta ylimääräinen odottaminen jää vähemmälle. Asiakkaat odottavat entistä nopeampaa ja vaivattomampaa asioimista. Muutokset haastavat yritykset myös kumppanien ja verkostoitumisen näkökulmasta, kun paikka- ja aikasidonnaisuus vähenee. (Palta.)

Palta ja Innolink selvittivät vuonna 2018 kyselytutkimuksella suomalaisten palveluyritysten asennoitumista ja asemoitumista digitalisaatioon. Kyselytutkimuksen perusteella palveluyritykset voidaan jakaa suunnannäyttäjiin, digitalisaation hyödyntäjiin, sopeutujiin ja digikieltäjiin. (Palta 2018).

Suunnannäyttäjiin kuului 20 prosenttia suomalaisyrityksistä. Nämä yritykset olivat ottaneet digitalisaation liiketoimintansa strategiseen ytimeen. Suurin ryhmä olivat hyödyntäjät, joita oli 34 prosenttia. Tämän ryhmän katsottiin digitalisoivan liiketoimintansa ja hallintonsa. Sopeutajat, joita oli 21 prosenttia yrityksistä, tyytyivät digitalisoimaan sen, mitä on pakko. Noin neljännes yrityksistä kuului niin sanottuihin digikieltäjiin. Tähän ryhmään kuuluvat yritykset eivät kokeneet digitalisaation koskevan niiden liiketoimintaa tai toimialaa. (Palta 2018)

Tuloksista voitiin huomata, että viimeisten vuosien aikana edelläkävijöiden ja hyödyntäjien osuus on kasvanut, kun taas digikieltäjien osuus on pudonnut reilusta kolmanneksesta noin neljännekseen. Suomalaiset palveluyritykset ovat siis ottaneet suunnan vahvempaan digitalisoitumiseen. Tuloksista voitiin myös havaita, että suomalaisyritykset tavoittelivat digitalisoitumisella erityisesti asiakaskokemuksen kehittämistä, kun vielä vuonna 2017 tärkein syy digitalisoitumiseen oli toiminnan tehostaminen. (Paavonen M. 2018)

Tutkimuksen tuloksista pystyttiin näkemään myös selkeä yhteys yritysten kasvun ja digitalisoinnin välillä. 72 prosenttia voimakkaasti kasvuhakuisista palveluyrityksistä oli määrittänyt toiminnan digitalisoimisen strategiseksi tavoitteekseen. Taantuvista yrityksistä 55 prosenttia uskoi edelleen, ettei digitalisaatio ole yrityksen kannalta merkittävä asia. (Palta 2018)

Digitalisaatio on etenkin vähittäiskaupassa näkynyt kivijalkamyymälöiden määrään vähentymisenä jo pitkään. Erityisesti pankkialaa se on muokannut todella paljon ja tekee sitä edelleen, kun perinteiset pankkipalvelut siirtyvät verkkoon. Pankit on pakotettu muovaamaan palvelumalliaan, jolloin myös perinteiset konttoripalvelut ovat vähentyneet jatkuvasti ja niiden rooli pankkien palveluvalikoimassa on yhä pienempi.

Perinteisten palvelumallien tilalle pankit ovat kehittäneet erilaisia digitaalisia palveluita, joiden avulla kuluttajat pystyvät hoitamaan päivittäisiä raha-asioitaan. Mobiiliratkaisuiden avulla asiakkaat ottavat yhteyden pankin virkailijaan ajasta ja paikasta riippumatta ympäri vuoden. Tästä johtuen monen työntekijän työtehtävät ovat loppuneet ja osa työtehtävistä on kadonnut. Osalla tehtävät ovat muuttuneet, mutta kaikille ei ole löydetty uusia työtehtäviä pankin sisältä, jolloin on jouduttu yt-neuvotteluiden kautta vähentämään henkilöstöä. (Nordea 2018). ”Taustalla ovat muuttuneet asiakastarpeet ja pankkitoimialan vauhdilla etenevä digitalisaatio” Nordean maajohtaja Ari Kaperi kommentoi vuonna 2019, kun yt-neuvottelut oli saatu päätökseensä.

Suomalaisen pankkitoiminnan digitalisoituminen ja kehitys on ollut luonnollinen jatkumo sen globaalille edelläkävijyydelle. Teknologian valtavan kehityksen ja finanssikriisin jälkeen on pankkitoiminta ollut kovassa digitaalisessa muutoksessa (Kuvio seuraavalla sivulla).

Suomalaisen pankkitoiminnan digitalisaation vaiheet



(Kuva 4. Digitalisaation vaiheet pankkitoiminnassa. Digitaalinen Suomi 2017.)

Pankit ovat olleet tässä murrosvaiheessa vaikeassa tilanteessa, kun etenkin vanhempiin ikäluokkiin kuuluvat asiakkaat ovat tottuneet saamaan henkilökohtaista palvelua perinteisissä konttoreissa. Kilpailu pankkien välillä on kovaa ja ne ovat pyrkineet etsimään ratkaisuja, joka palvelisi edelleen asiakkaita mahdollisimman laajasti, mutta samalla tehostaisi toimintaa. Esimerkiksi Nordea on lopettanut yritysten konttoripalvelut lähes suurimmalta osalta asiakkaistaan ja kaikki palvelu hoidetaan digitaalisesti, joko puhelinta tai verkkotapaamisina. Nykyisen taloustilanteen lisäksi pankkien on täytynyt sopeutua myös megatrendeihin kuten teknologian ja järjestelmien kehitykseen ja väestössä tapahtuviin demografisiin muutoksiin.

Osaltaan pankkipalveluiden muuttumiseen on vaikuttanut vuonna 2018 voimaan astunut maksupalveludirektiivi, joka lisää pankkien avoimuutta. Direktiivi pakottaa pankit mahdollistamaan kolmansien osapuolien pääsyn asiakkaan tilitietoihin, kun asiakas antaa siihen luvan. (Finanssivalvonta 2018). Tämän johdosta markkinoille on tullut uusia palveluntarjoajia, jotka osaltaan vaikuttavat pankkien asemaan maksu- ja pankkipalveluiden tarjoajana.

2.3 Digitalisaatio ja maksaminen

Sääntelyuudistukset maksupalveluissa sekä digitalisaation nopea kehitys ovat tuoneet markkinoille entistä enemmän maksamisen vaihtoehtoja ja palveluita. Palveluntarjoajia on tulevaisuudessa odotettavissa entistä enemmän, kun maksamisen markkinat ovat avoimet uusille toimijoille. Tämä tietysti edistää innovaatioita ja lisää kilpailua markkinoille.

Digitalisaatio on toki jo pitkään muuttanut maksamista ja käteinen raha on poistunut jo erittäin suurelta osin kuluttajien käytöstä. Pankit ovat myös rajoittaneet asiakkaidensa

ilmaisia käteisnostoja, joka omalta osaltaan on vähentänyt käteisen rahan käyttöä. Esimerkiksi Nordean asiakkaat voivat tehdä neljä käteisnostoa automaattilla veloitusetta kuukaudessa. Useammista nostoista pankki perii 40 senttiä/nosto. (Nordea 2019.)

Digitaalisten maksupalveluiden myötä myös rahan siirtäminen esimerkiksi ravintolan loppulaskua jaettaessa on tullut entistä helpommaksi. Kuluttajan ei tarvitse enää pyytää ystävältään tilinumeroa, vaan rahan siirtäminen onnistuu pelkän puhelinnumeron perusteella, mikäli molemmat ovat ottaneet sen mahdollistavan sovelluksen käyttöönsä. Laskujen maksaminen pankissa on suurimmalta osalta asiakkaista loppunut jo tovi sitten, mutta seuraava muutos on ollut jo käynnissä, kun kuluttajat siirtyvät verkkopankista käyttämään pankkien mobiilisovelluksia. Näin laskujen maksaminen ei ole rajattu ainoastaan tietokoneen ääreen, vaan niitä voidaan hoitaa paikasta ja ajasta riippumatta puhelimen välityksellä. (Etlehti 2018)

Maksamisen markkinat pirstaloituvat uuden maksupalveludirektiivin myötä ja kilpailu mobiilimaksusovellusten kesken on kasvamassa. Apple ja Google ovat jo kehittäneet omat ratkaisunsa perinteisten kortti- ja käteismaksujen rinnalle. (Rusila, M.) Vielä vuonna 2017 mobiilimaksaminen oli Suomessa erittäin vähäistä – johtuen tietysti myös palveluiden vähyydestä. Tällöin suomalaisista vain kuusi prosenttia kertoi käyttäneensä kännykkää maksamiseen viimeisen kuukauden aikana. (Deloitte 2018).

Maksaminen myös realiaikaistuu. Asiakkaat haluavat tehdä maksuja ja rahansiirtoja ajasta ja paikasta riippumatta. Lisäksi rahan odotetaan siirtyvän välittömästi eri pankkien välillä. Esimerkiksi Otto käteisautomaattiverkkoa ylläpitävä Automatia on kehittänyt Siirto sovelluksen. Siirto on matkapuhelimeen ladattava sovellus, jonka avulla käyttäjä voi maksaa ja vastaanottaa maksuja tililleen realiaikaisesti muiden Siirto käyttäjien välillä pankkikonsernista riippumatta. Käyttäjän tarvitsee vain tietää toisen osapuolen puhelinnumero, jonka perusteella rahan siirto tehdään. Molemmilla osapuolilla tulee olla sovellus käytössään puhelimessaan. Tällä hetkellä Siirto toimii Nordean ja Osuuspankin asiakkailla. Sovelluksella pystyy tekemään maksuja korkeintaan 1700 eurolla päivässä. (Siirto)

Samalla, kun maksaminen realiaikaistuu ja helpottuu, se myös samalla automatisoituu. Yksi esimerkki maksamisen automatisoinnista on pysäköintipalveluita tarjoava EasyPark. Yrityksen pysäköintisovelluksella asiakas pystyy kartalta merkitsemään pysäköintipaikkansa, jonka jälkeen sovellukseen syötetään aika, johon asti pysäköijä uskoo pysäköintiä tarvitsevänsä. Mikäli asiakas haluaakin lisää aikaa, tarvitsee hänen ainoastaan avata sovellus ja lisätä aikaa sitä kautta. Mikäli asiakas ei tarvitsekaan aikaa,

jonka hän on sovelluksesta valinnut voi hän lopettaa pysäköinnin myös kesken. Näin autoilijan ei tarvitse käydä autolla uudestaan lisäämässä pysäköintiäikää ja veloitus tapahtuu todellisen pysäköintiajan mukaisesti.

Kun maksamisen mahdollisuudet monipuolistuvat, haasteena on, kuinka taata turvallinen maksaminen kuluttajille. Luotettavat ja ennen kaikkea turvalliset maksamisen palvelut ovat kuitenkin pääasia, jota kuluttajat varmasti arvostavat. Lisäksi digitaalisten sovellusten myötä maksaminen on muuttunut todella helpoksi ja huomaamattomaksi, jolloin myös asiakkaan taloudenpitotaidot nousevat keskustelun aiheeksi. Maksamisesta tehdään lähes huomaamatonta, jolloin käsitys rahojen käytöstä voi hävitä varsinkin nuorilla, joilla vähemmän on osaamista taloudenhallinnan kanssa. ”Luottokorttimaksamisen helppous ja kasvanut huolimattomuus raha-asioissa voivat myös olla osasy syy luottohäiriömerkintöjen lisääntymiseen” arvioi Kauppalehti vuonna 2018.

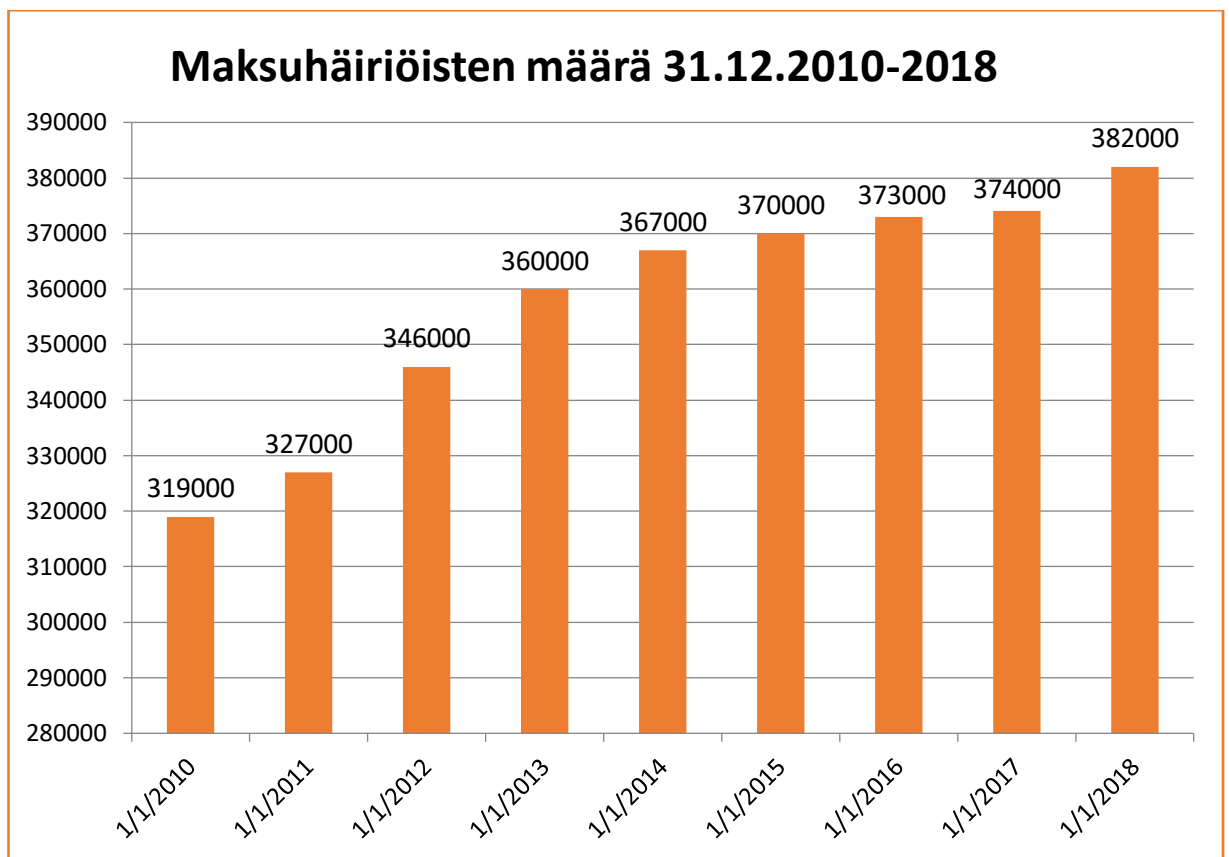
Pankeilla ja muilla rahoittajilla nähdäänkin olevan suuri vastuu nuorten ohjaamisessa järkevään rahankäyttöön, jossa jo nuoresta pitäen koulutetaan asiakkaita rahankäytön ja taloudenhallinnan järjestämiseen. Nordean henkilöasiakasliiketoiminnan johtaja Sara Mella on huolissaan meneillään olevasta ilmiöstä, jossa pikavippiyritykset saavat toimia vapaasti ilman valvontaa. ”Pikavippimaailman pitäisi olla valvonnan alla. On väärin, että yhteiskunnassamme on toimijoita, jotka voivat toimia tuolla tavalla. Moni nuori pilaa elämänsä sillä, että luottotiedot menevät”. Sara ottaa asiaan kantaa myös Nordean näkökulmasta. ”Me käytämme valtavasti aikaa siihen, että annamme talousneuvontaa nuorille. Se on meille vastuullisuusasia, että laitetaan meidän omaa ammattitaitoamme käyttöön”. (Kaleva 2018).

Suomen Asiakastieto Oy:n mukaan vuonna 2018 kuluttajille rekisteröitiin yhteensä noin 1,6 miljoonaa uutta maksuhäiriömerkintää. Kokonaismäärä on laskenut vuoden takaiseen verrattuna viidellä prosentilla, mutta kokonaistilanne huomioiden suomalaisten velkaantumisongelmat ovat edelleen korkealla tasolla. Asiakastieto Groupin henkilöluottotietorekisterissä on nyt ennätyselliset 382 000 maksuhäiriöistä henkilöä eli 7700 enemmän, kuin vuosi sitten. Keskimäärin rekisterissä olevalla oli 15 luottohäiriömerkintää. (Suomen Asiakastieto 2019).

”Maksuhäiriöisten henkilöiden määrä kasvaa, vaikka yleinen taloudellinen kehitys on myönteinen ja työllisyyskin paranee. Tarvitaan nopeita ja konkreettisia toimia, jotta ylivelkaongelman laajeneminen saadaan pysähtymään. Esimerkiksi Ruotsissa kehitys on aivan päinvastainen. Kattava positiivisen tiedon hyödyntäminen on siellä auttanut”, kommentoi Asiakastieto Groupin liiketoimintajohtaja Jouni Muhonen. Muhosen mukaan

uutta luottoa hakevilla kuluttajilla on entistä enemmän velkaa, joka vahvistaa yleisen havainnon siitä, että vanhaa velkaa maksetaan pois uudella velanotolla. (Suomen Asiakastieto 2019).

Tarkasteltaessa tilastoa ikäluokittain, voidaan havaita kaksi erisuuntaista trendiä; nuorimmissa ikäluokissa tilanne on parantumaan päin, kun taas vanhemmat ikäluokat liikkuvat päinvastaiseen suuntaan. Alle 20-vuotiaita maksuhäiriöisiä on yhdeksän prosenttia vähemmän, kuin vuosi sitten ja 20-24 vuotiaissa joukko on myös pienentynyt. Senioreiden osalta maksuhäiriöisten määrä kasvaa nopeasti. Yli 65-vuotiaista lähes 35 000 henkilöllä on maksuhäiriömerkintä. Tämä joukko on kasvanut vuodessa yhdeksällä prosentilla. (Suomen Asiakastieto 2019).



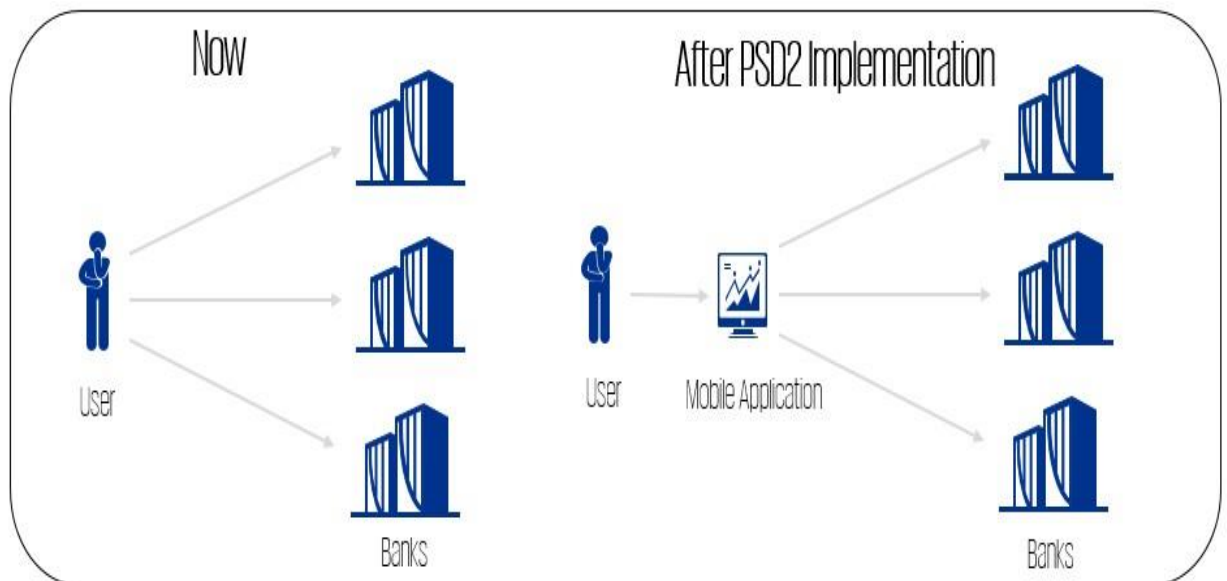
Kuvio 1. Maksuhäiriömerkintöjen kehitys vuodesta 2010. (Suomen Asiakastieto Oy 2019)

2.4 Maksupalveludirektiivi (PSD2) ja Open Banking

Maksupalveludirektiivi eli PSD2 (Payment Services Directive) on EU:n direktiivi maksupalveluista Euroopan Unionin sisämarkkinoilla. Direktiivin tavoitteena on ollut saattaa erilaiset maksupalvelut laajemman sääntelyn piiriin ja samalla saattaa maksupalvelujen sääntely vastaamaan markkinoilla tapahtunutta kehitystä.

(Finanssivalvonta 2018.). PSD2 astui voimaan 13.1.2018 ja muutokset otetaan käyttöön vaiheittain.

Maksupalveludirektiivi pakottaa pankit mahdollistamaan kolmansille osapuolille, (palveluntarjoajille, kuten Apple) pääsy asiakkaan tilitietoihin asiakkaan suostumuksella. Tällöin asiakas pystyy käyttämään pankkipalveluitaan esimerkiksi palveluntarjoajan sovelluksessa (Kuva 1), joka perustuu asiakkaan vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen. Vahva sähköinen tunnistautuminen tarkoittaa asiakkaan tunnistautumista omilla pankkitunnuksillaan. Tarkoituksena on ollut tarjota asiakkaille entistä parempia pankkipalveluita kuluttajien lisääntyneen mobiilikäytön myötä. (Finanssiala 2018).



(Kuva 5. PSD2 havainnointi. KPMG)

Maksamisesta ja yleisesti pankkiasioinnista on pyritty tekemään mahdollisimman nopeaa ja helppoa. Kasvaneiden mobiilisovellusten myötä sähköinen lompakko ja maksamisen väline on kuluttajalla aina mukana. Tästä esimerkkinä Apple Pay -palvelu.

Uutta on myös vaatimus asiakkaan vahvasta tunnistautumisesta sähköisissä palveluissa, joka astuu voimaan 14.9.2019, jolloin myös PSD2 tulee lopullisesti käyttöön sovellettavaksi. Tämä koskee esimerkiksi nettimaksamisen palveluita ja maksutilin nettikäyttöä. (Finanssivalvonta 2018.). Vaatimus asiakkaan vahvasta sähköisestä tunnistautumisesta takaa turvallisen maksamisen, kun asiakas luovuttaa tietoja kolmannelle osapuolelle. Vahvaa sähköistä tunnistautumista vaaditaan aina käytettäessä tilitieto- ja maksupalveluita.

PSD2 tuo siis ennen kaikkea mahdollisuuksia ja lisäpalveluita kuluttajille ja yrityksille. Uusia palveluita on direktiivin myötä tullut markkinoille. Asiakkailta on kuitenkin aina itse valta ja päätösvalta, että mitä pankin ulkopuolisia palveluita asiakas haluaa käyttää, eikä uusien palveluiden käyttöönotto ole pakollista asiakkaille.

3 Mobiilisovellukset maksamisen välineenä

Mobiilisovellukset, eli aplikaatiot ovat älypuhelimiin ja tabletteihin ladattavia sovelluksia, jotka mahdollistavat nopean ja helpon käytön missä ja milloin tahansa. Pankkimaailmassa mobiilisovelluksia käytetään entistä enemmän, kun kuluttajakäyttäytyminen on siirtynyt yhä enemmän mobiiliin. Mobiilisovelluksilla kuluttajat ovat pystyneet hoitamaan käytännössä samoja perinteisiä pankkiasioita kuin verkkopankissakin, kuten tilitapahtumien selaamisen, tilisiirrot ja maksamisen. (Kauppalehti 2018)

Mobiilisovellusten kehityksen, sekä uuden maksupalveludirektiivin myötä, ovat pankitkin kehittäneet mobiilipalveluitaan. Mobiilipankkien mahdollisuudet ja ominaisuudet kehittyvät jatkuvasti ja mobiilipankilla asiakkaat pystyvätkin tekemään jo lähes kaiken saman, kuin mitä verkkopankit mahdollistavat.

Kaupan liiton edunvalvontajohtaja Tuula Loikkanen on samaa mieltä mobiilimaksamisen kasvun suunnasta, vaikka hänen mukaansa Suomi ei ole ollut kasvun kärkimaita. Yhdeksi ongelmaksi Loikkanen nimeää bonuskorttien vaikean yhdistämisen mobiilimaksamiseen bonususkollisessa Suomessa. Toisena kasvua hidastavana tekijänä Loikkanen pitää maksutapojen moninaisuutta. Pankeilla ja muilla palveluntarjoajilla on jo niin paljon omia maksusovelluksia, että se aiheuttaa yrittäjille haasteita. Yrittäjien tulisi tukea maksutapoja mahdollisimman laajasti, mutta sekään ei ole ilmaista. Uusien laitteiden ja palvelujen keskellä täytyy yrittäjän miettiä omaa kohderyhmäänsä ja sen tarpeita. (Yrittäjät 2018).

Yhteisen standardin löytäminen maksamisen markkinoille saattaisi olla ratkaisu tähän. Tätä mieltä on Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun tietojärjestelmätieteen professori Virpi Tuunainen. ”Sellainen yhteinen standardi, joka kuluttajan olisi helppo ottaa käyttöön. Nyt Apple iPhone puhelimeni huomauttaa, että miksi en ota käyttöön Apple Pay –maksutapaa. Siksi, kun minulla ei ole Nordean maksukorttia”. (Yrittäjät 2018).

3.1 Nordea Mobiilipankki

Nordea Mobile on Nordean asiakkaille kehitetty Mobiilipankki, jonka avulla asiakas pystyy hoitamaan päivittäiset pankkiasiat helposti puhelimella tai tabletilla. Nordea Mobile mahdollistaa esimerkiksi laskujen maksamisen, rahan siirtämisen, tilitapahtumien katselun ja jopa verkkotapaamiseen osallistumisen. Käytetyimmät toiminnot ovat siis suurilta osin jo siirtyneet mobiilipankkiin, vaikka esimerkiksi säästämisen ja sijoittamisen osalta palvelut ovat vielä vajavaiset verrattuna verkkopankin tarjontaan.

Nordea Mobilen ominaisuuksia ovat:

- turvallinen kirjautuminen kasvojentunnistuksella tai sormenjäljellä
- mahdollisuus muokata aloitussivu itselle sopivaksi
- kortin asetusten muuttaminen
- nopeat maksut ja rahansiirrot
- säästöt ja sijoitukset
- tapaamiset

Perinteisessä aloitusnäkyvässä näkyvät käyttäjän tilit, sekä säästöt ja sijoitukset. Lisäksi käyttäjä pystyy maksamaan laskuja syöttämällä laskun tiedot joko manuaalisesti, tai lukemalle paperisen laskun viivakoodin. Mikäli lasku on tullut sähköisenä, mahdollistaa sovellus myös virtuaaliivakoodin luvun sovellukseen, jonka jälkeen sovellus tunnistaa automaattisesti laskun tiedot. Alalaidassa näkyvät lisäksi tilit ja maksut.



Kuva 1. Nordea Mobiilipankki (Nordea.fi)

3.2 Nordea Wallet ja Apple Wallet

Nordea Wallet on Nordean mobiilisovellus, joka kertoo käyttäjälleen kaikki Nordean maksukorteilla tehdyt ostokset. Sovelluksen avulla käyttäjä pystyy helposti seuraamaan ostohistoriaan esimerkiksi kuukausikohtaisesti. Nordea Walletin avulla käyttäjä pystyy myös aktivoimaan maksukorttinsa mobiilimaksamisen palveluihin kuten Apple Pay ja Google Pay. Nordea Wallet on ladattavissa Applen laitteilla Appstoresta ja Googlen Android laitteille Play kaupasta.

Nordea Walletin ominaisuuksia ovat

- korttitapahtumat, saldot ja ilmoitukset korttiostoksista henkilö ja yritysasiakaskorteille
- mobiilimaksamisen aktivointimahdollisuus sovelluksen kautta
- ostosten luokittelu esimerkiksi ruoka, harrastukset, viihde & ravintolat
- kuukausiyhteenvedot korttien käytöstä, sekä haku kaupan nimellä
- masterpass-tuki verkko-ostoja varten
- rahoitustarjoukset yllättävien menojen varalta
- ladattavissa kaikkien pankkien asiakkaille

(Nordea.fi)



Nordea Wallet perusnäky, josta käyttäjä voi nähdä kuukausikohtaisen näkymän, joka luokittelee ostokset kyseisen kuukauden ajalta

Kuva 2. Nordea Wallet

Nordea Wallet kertoo siis hyvin yksityiskohtaisesti asiakkaan rahankäytöstä. Se mahdollistaa asiakkaille entistä nopeamman ja helpomman tavan seurata kulutustaan tai vaikkapa etsiä tietyn ostotapahtuman tietoja. Kaupan tai liikkeen nimellä hakemalla pystyy kuluttaja näkemään, että kuinka monta käyntiä hänellä kyseisessä liikkeessä on ja mikä on tyypillisen ostoksen keskihinta. Parhaimmillaan sovellusta voidaankin hyödyntää ehkäisemään nuorten maksuhäiriömerkintöjä niiden keskuudessa, jotka eivät hallitse

talouttaan. Sovellus auttaa hallitsemaan arkisia kuluja ja ymmärtämään mihin rahaa todella kuluu.

Apple Wallet mahdollistaa erilaisten korttien sähköisen säilyttämisen sovelluksessa. Sovellus eroaa Nordea Wallet-palvelusta siten, että Apple Wallet sovellukseen pystytään lisäämään perinteisten pankki- ja luottokorttien lisäksi myös etukortteja, lentolippuja, elokuvalippuja, erilaisia kuponkeja, kanta-asiakaskortteja tai vaikkapa opiskelijakortin.



Kuva 3. Apple Wallet (Apple.com)

Apple Walletista käyttäjä ei siis näe maksukorttien maksutapahtumia, vaan sovellus on tarkoitettu erilaisten korttien tai kuponkien sähköiseen säilyttämiseen. Sovelluksen kautta käyttäjä pystyy kuitenkin lisäämään maksukorttinsa Apple Pay palveluun

4 Empiirinen tutkimus

Tutkimuksen pääongelma oli selvittää, minkälaisia kokemuksia nuorilla on Apple Pay palvelusta. Pääongelmaa tutkitaan seuraavien alaongelmien avulla:

- Miksi Apple Pay -palvelua käytetään?
- Millaisissa tilanteissa palvelua käytetään?
- Mitä mahdollisia haasteita tai ongelmia palvelun käyttöön liittyy?
- Mitkä olivat ennako-odotukset palvelun käyttöönottoaiheessa?

4.1 Tutkimusote

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusta. Sen tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään laajemmin tutkittavaa asiaa tai ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista koottu tieto. Näitä menetelmiä käytetään vaihtoehtoisesti rinnakkain tai yhdisteltynä riippuen tutkittavasta ongelmasta ja tutkimusresursseista. (Tuomi J. Sarajärvi A. 2018). Määrällinen tutkimus perustuu kohteen tai ilmiön tulkintaan tilastojen ja numeroiden avulla, mutta molempia suuntauksia voidaan käyttää myös samassa tutkimuksessa. Molemmilla suuntauksilla voidaan myös selittää samoja tutkimuskohteita eri tavoin. Laadullisen ja määrällisten menetelmien yhdistämisen mielekkyys samassa tutkimuksessa riippuu tutkijan tieteenfilosofisista sitoumuksista. (Jyväskylän yliopisto 2015).

Valitsin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen tutkimuksen, koska tavoitteenani oli saada syvempi ymmärrys siitä, miksi kuluttajat ovat ottaneet käyttöön Apple Pay-palvelun. Teemahaastattelujen avulla vastaajat pystyvät avoimesti kertomaan palvelun käyttöön liittyvistä kokemuksista ja havainnoista. Apple Pay -palvelun käyttäjiä on Suomessa melko vähän, johtuen sen käyttöönoton mahdollisuuksien rajallisuudesta, joten määrällisen tutkimuksen toteuttaminen olisi myös ollut haastavaa.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivinen tutkimus tehtiin viiden teemahaastattelun pohjalta. Haastattelun tarkoituksena oli saada vastaajalta omiin kokemuksiin perustuvaa tietoa ja ajatuksia Apple Pay -palvelun käytöstä. Haastattelua varten laadittiin kysymysrunko, jonka avulla saisin mahdollisimman laajan kuvan palvelun käyttöön liittyvistä mieltymyksistä sekä käyttäjien ajatuksista sen käyttöön liittyen.

Haastattelun etuna voidaan pitää joustavuutta. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys ja selventää kysymystä, mikäli haastattelija tai vastaaja kokee sen tarpeelliseksi. Joustavaksi haastattelun tekee myös se, että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä, kuin tutkija katsoo tarpeelliseksi. Laadullisen tutkimuksen haastattelua voidaan pitää joustavana myös sen vuoksi, että haastattelua ei ymmärretä tietokilpailuksi. Haastatteluissa on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta tutkittavasta kohteesta. Haastattelun etuihin kuuluu myös se, että haastattelija pystyy myös havainnoimaan sen, kuinka vastaaja kysymykseen vastaa. Tällöin haastattelijan on mahdollista huomata esimerkiksi painotukset eri vastausten välillä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 3.1).

Haastatteluissa pyrin saamaan mahdollisimman laajat vastaukset siihen, milloin palvelu on otettu käyttöön ja miksi, missä tilanteissa haastateltava sitä käyttää sekä saamaan myös käyttökokemuksia ja kehitysehdotuksia.

5 Tutkimustulosten esittely

Haastattelut tehtiin kevään 2019 aikana viidelle Nordean työntekijälle, jotka ovat käyttäneet Apple Pay -palvelua jo pidemmän aikaa, jotta käyttäjäkokemusta sen käytöstä olisi mahdollisimman paljon. Haastateltavat olivat 22-29-vuotiaita ja he työskentelivät Nordean Vallilan toimipisteessä, jossa myös haastattelut tehtiin.

5.1 Vastaajien esittely

Antti (26 vuotta) on työskennellyt Nordeassa jo viiden vuoden ajan erilaisissa tehtävissä. Aiemmin hän on toiminut esimerkiksi konttorilla asiakasneuvojan tehtävissä ja tällä hetkellä hän toimii maksuliikevalmentajana Nordean Vallilan pääkonttorilla, Nordea Business Centressä. Hänen tehtäviinsä kuuluu yritysasiakaspalvelun palveluneuvojen maksuliikenne asioiden kouluttaminen ja opastus sekä uusien työntekijöiden perehdyttäminen. Antti otti Apple Pay:n käyttöön heti, kun se oli mahdollista ja käyttää sitä päivittäin Applen iWatch -kellon sekä puhelimen avulla. Apple Pay on hänellä aina ensisijainen vaihtoehto maksamiseen.

Maria 24, aloitti työt Nordealla Marraskuussa 2018. Hänellä on taustaa Nordealla aiemmin Helsingissä konttorista kesätöistä, mutta tehnyt tämän jälkeen töitä markkinoinnin parissa, jota hän myös opiskeli ammattikorkeakoulussa Helsingissä. Maria työskentelee myös Nordean Business Centressä Helsingin Vallilassa. Työtehtäviin kuuluu yritysasiakkaiden palvelu ja neuvonta puhelimitse, verkkopankin viestien välityksellä ja toimeksiantojen toteuttaminen laaja-alaisesti; maksuliikeasiat, digitaaliset palvelut, kuten tunnuslukusovellus –ja laite sekä Apple Pay.

Kalle 29, otti Apple Pay:n käyttöön keväällä 2018 iPhone puhelimeen ja iWatch kelloon, joissa hän palvelua käyttää aktiivisesti. Kalle on aloittanut työt Nordealla Tammikuussa 2019 ja aikaisemmin hän on opiskellut liiketaloutta Laurea Ammattikorkeakoulussa. Nordealla Kalle työskentelee samoissa tehtävissä kun Maria.

Peppiina on 22-vuotias kauppatieteiden opiskelija, joka toimii osa-aikaisena palveluneuvojana niin ikään Nordea Business Centressä Vallilassa. Peppiina aloitti työt Nordealla Heinäkuussa 2018. Hän tekee töitä läheisesti Kallen ja Marian kanssa samalla osastolla eri tiimissä, jonka tarkoitus on yritysasiakkaiden uusien palveluiden avaaminen ja asiakkaan tuntemistietojen päivittäminen.

Henri 29, on liiketalouden tradenomi, joka työskentelee Nordeassa viidettä vuottaan. Henri on myös toiminut Nordeassa erilaisissa tehtävissä näiden vuosien aikana. Tällä hetkellä

hän työskentelee Vallilassa Nordean Local Implementation and Support tiimissä, jonka tehtäviin kuuluu esimerkiksi Nordean Business Banking puolen strategian jalkauttaminen ja tukeminen. Ennen tätä Henri toimi valmentajana Business Centrellä, jossa hänen tehtäviin kuului yritysasiakaspalvelussa työskentelevien neuvojen valmentaminen ja perehdytys.

5.2 Syyt miksi palvelu on otettu käyttöön

Haastatteluissa nousi esiin useita syitä palvelun käyttöönotolle. Moni oli ottanut sen käyttöön vain kokeillakseen uutta maksamisen palvelua tuomalla samalla uuden vaihtoehdoisen maksutavan nykyisen rinnalle. Mikäli lompakkoa ei ole matkassa mukana tai toinen maksutapa ei jostain syystä toimi on Apple Pay puhelimen tai kellon kautta saatavissa. ”Helpottaa maksamista, eikä tarvitse kuljettaa lompakkoa mukana. On myös hyvä että vaihtoehtoinen maksutapa löytyy puhelimesta, jos kortti unohtuu kotiin”.

Myös maksamisen helppous mainittiin syyksi palvelun käyttöönotolle ja vastauksista löytyi myös selkeä tarve tämän kaltaiselle palvelulle. ”Otin palvelun käyttöön, koska halusin maksamisen olevan helpompaa ja vapaampaa, eli pystyn maksamaan esimerkiksi vesipullon lenkin jälkeen kaupassa ilman, että minun tarvitsee kuljettaa lompakkoa mukana”. Tässä eräs vastaajista kertoi konkreettisen tilanteen, jossa palvelu tuo lisäarvoa ja johon palvelun käyttöönotolla pystytään vaikuttamaan.

Yhdeksi syyksi mainittiin lähimaksamisen maksukohtainen yläraja. Perinteisen lähimaksamisen, jossa maksukorttia näytetään maksupäätteelle, maksukohtainen yläraja oli vielä hetki sitten 25 euroa. Rajaa nostettiin Huhtikuussa 2019 25 eurosta 50 euroon. Apple Pay –palvelussa ei maksukohtaista ylärajaa ole, vaan käyttäjä pystyy tekemään ostoksia tältä osin aivan kuten muutenkin maksupäätteellä. Tämä johtuu siitä, että palvelua käytettäessä puhelimella käyttäjä tunnistautuu kasvojentunnistuksen tai sormenjälkitunnistuksen avulla, jolloin väärinkäytöksiltä pystytään paremmin välttymään.

Kaksi vastaajaa kertoi, että he eivät palvelun käyttöönottovaiheessa nähneet varsinaista tarvetta sille, vaan he halusivat vain kokeilla uutta maksamisen palvelua ja puhelin oli sitä heille tarjonnut. Toinen heistä kertoi olevansa kiinnostunut kaikesta uudesta tekniikasta, jonka vuoksi palvelun kokeileminen oli luonnollista.

5.3 Tilanteet, joissa Apple Pay –palvelua käytetään

Haastateltavat kertoivat, että he käyttävät Apple Pay –palvelua eniten kivijalkamyymälöissä, joissa lähimaksaminen on mahdollista. Nykyään lähes kaikissa

kaupoissa se haastateltavien mukaan onnistuu jo. Kaikkein eniten vastaajat käyttävät palvelua asioidessaan kahviloissa ja tehdessään ruokaostoksia, jolloin ostokset ovat kohtuullisen pieniä. Verkossa palvelua kertoi käyttäneensä vain yksi vastaajista. Verkossa maksamisen vähyyteen vaikutti vastaajien mukaan eniten se, että Apple Pay maksumahdollisuus on vielä melko harvassa verkkokaupassa käytössä.

Haastatteluista tuli myös esille, että palvelu ei ole kuitenkaan monella korvannut kokonaan esimerkiksi kortin lähimaksamista, vaan pikemminkin se on uusi vaihtoehto muiden maksamisen vaihtoehtojen rinnalle. Lompakko saattaa usein olla myös kaupassa mukana, mutta puhelin on tätä helpommin saatavilla. Jotkut vastaajat myös kertoivat jättävänsä lompakon kokonaan pois, kun mahdollisuus Apple Pay:n kautta maksamiseen on mahdollinen.

Kaksi haastateltavista kertoi, että erityisesti Apple Pay:n käyttö on kätevää silloin, kun on esimerkiksi lenkillä tai kaupungilla ulkoilemassa, eikä lompakkoa haluta kantaa mukana. Puhelimesta kuunnellaan musiikkia tai käytetään urheilusuoritusta mittaavaa sovellusta, joten se on kuitenkin mukana matkassa. Tällöin matkassa on usein mukana juuri puhelin tai iWatch kello, jolla maksaminen onnistuu kätevästi.

”Käytän palvelua lähikaupassa ja lenkkeillessä, kun mukana ei ole kuin kello ja avaimet. Poikkeuksetta ensisijainen maksutapa on Apple Pay”.

”Kivijalkaliikkeissä käytän Apple Paytä kellolla lähtökohtaisesti aina, ellei kyseessä ole kauppa, johon tarvitsen etukortin, esimerkiksi K-kauppa”.

”Maksan sillä aina, kun se on mahdollista. Puhelin on aina muutenkin kädessä, eikä tarvitse kuljettaa erikseen lompakkoa tai korttia mukana”.

5.4 Käyttökokemukset ja kehitysehdotukset

Haastateltavat kokivat palvelun käytön pääosin nopeana ja helppona ja olivat tyytyväisiä, että he olivat ottaneet sen käyttöönsä. Vastaajat eivät ole havainneet selkeitä ongelmia sen käytössä tai maksamisen turvallisuudessa. Maksaminen Apple Pay:n kautta koettiin jopa turvallisemmaksi, kuin perinteinen lähimaksaminen, jossa riittää, kun maksukortti viedään lukijan lähelle.

”Minulla on pelkästään positiivisia käyttökokemuksia, kellolla maksaminen on helppoa ja älyttömän nopeaa verrattuna korttiin. Turvallisempaa myös, sillä kortissa on lähimaksu koko ajan päällä ja kellossa vain silloin, kun itse haluan”.

Haastateltavien mukaan Apple Pay on loistava lisä maksamisen vaihtoehdoksi, joskaan sen ei koettu mullistavan maksamisen markkinoita tai korvaavan suoraan jotain tiettyä maksutapaa, vaikka moni mainitsikin, että Apple Pay on ollut lähtökohtaisesti ensisijainen maksutapa. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä mihin suuntaan maksaminen on isossa kuvassa menossa; käteinen tulee katoamaan lähes kokonaan ja Apple Pay:n kaltaiset palvelut tulevat olemaan yhä enemmän arkipäivää varsinkin perinteisissä kivijalkamyymälöissä. Lähimaksamisen yleisestä toimivuudesta vastaajat mainitsivatkin esimerkkinä lähimaksun maksukohtaisen ylärajan noston. Tätä voidaan vastaajien mukaan pitää vahvana viestinä siitä, että tämän kaltaisille palveluille on todella kysyntää.

Tutkimuksen perusteella palvelusta löytyi joitain kehittämisen kohteita, joihin osa vastaajista oli kiinnittänyt huomiota. Kehittämiskohteet liittyivät sovelluksen yleiseen toimivuusnopeuteen kellon osalta, verkkomaksamiseen ja etukorttien liittämiseen palveluun. ”Sovellus voisi olla vähän nopeampi kellossa, vaikka nopea se on nyt jo. Tämä varmaankin korjaantuu kellojen tehokkuuden kehittyessä”. Verkkomaksamisen osalta haasteena nähtiin sen vielä rajallinen käyttömahdollisuus ja toisaalta myös käytettävyys niissä verkkokaupoissa, jossa se jo on mahdollista. ”Kehittäisin Apple Pay:n maksumahdollisuutta verkko-ostoksia tehtäessä. Olisi hyvä, jos pystyisin kellolla tai tietokoneella vahvistamaan maksut nopeammin ja helpommin”. Kolmas kehittämisen kohde palvelulle, joka haastatteluissa tuli ilmi, oli etukorttien liittäminen palveluun. K ja S ryhmien etukortteja ei tällä hetkellä pysty palveluun liittämään, joka vastaajien mukaan vähentää tältä osin palvelun käyttöä.

6 Pohdinta

Tutkimusongelmana oli selvittää, millaisia kokemuksia nuorilla on Apple Pay -palvelusta. Tutkimuksessa haastateltiin viittä nuorta 22-29 vuotiasta palvelun käyttäjää, jotka kaikki myös työskentelivät Nordealla. Palvelun pystyy ottamaan käyttöön Suomessa ainoastaan Nordean asiakkaat, jonka takia palvelun käyttäjät oli helppo saada haastateltavaksi nimenomaan yrityksen sisältä. Tavoitteena oli saada tietoa palvelun käytettävyydestä ja kokemuksista, jotta tulevaisuudessa pystyttäisiin kehittämään entistä parempia maksamisen palveluita, jotka helpottavat kuluttajien päivittäistä maksamista ja toisaalta tuovat yrityksille kasvun mahdollisuuksia. Alaongelmina oli selvittää miksi palvelu on otettu käyttöön, millaisissa tilanteissa palvelua käytetään, mitä mahdollisia haasteita sen käyttöön liittyy ja millaisia ennako-odotuksia sen käytölle oli?

Maksamisen muutos on lähtöisin digitalisaation tuomasta yleisestä niin pankki, kuin muidenkin palveluiden digitalisoitumisesta, jonka seurauksena Apple Pay:n kaltaisille palveluntarjoajille on auennut tilaa maksamisen markkinoilla. Tähän on vaikuttanut myös uusi maksupalveludirektiivi, jonka myötä Applen kaltaisten kolmannen osapuolen palveluntarjoajien on ollut mahdollista tuottaa tämän kaltaisia palveluita. Pankit pyrkivät tarjoamaan mahdollisuutta tämän tyyppisille palveluille, kun koko pankkialalla palvelut digitalisoituvat ja kilpailu kasvaa. Etenkin mobiilisovellusten avulla pankit pystyvät tarjoamaan tuotteita ja palveluita, jotka helpottavat kuluttajien päivittäisten raha-asioiden hoitamista. Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään nuorten Apple Pay:n käyttäjien kokemuksia palvelun käytöstä. Apple Pay on maksamisen palveluna monelle vielä melko tuntematon, eikä moni varmasti vielä edes tiedä siitä juuri mitään.

Haastatteluiden perusteella saatiin selkeä kuva siitä, mitä varten palvelua käytetään. Vastajat löysivät useita samankaltaisia konkreettisia tilanteita, joissa he palvelua käyttävät. Myös parannusehdotusten osalta havainnot olivat samansuuntaisia. Kaikki haastateltavat olivat käyttäneet palvelua jo pidemmän aikaa, jolloin kaikilla vastaajilla oli varmasti kokemuksia eri tyyppisistä tilanteista, joissa sitä voidaan käyttää.

Tutkimuksen perusteella Apple Pay:n kaltaisten palveluiden olemassaolo voidaan nähdä tulevaisuudessa ennemminkin sääntönä, kuin poikkeuksena. Maksaminen digitalisoituu ja helpottuu aivan kuten muutkin kuluttajien palvelut etenkin pankkitoiminnan osalta. Myös haasteita ja kehittämiskohteita havaittiin palvelun käytössä ja niihin palveluntarjoajat varmasti myös puuttuvat tulevaisuudessa, kun käyttäjäkokemuksia vastaavista palveluista ja niiden käytöstä saadaan enemmän. Apple Pay oli palveluna ensimmäinen, jonka avulla

käyttäjä pystyi liittämään maksukortin sähköiseen lompakkoon puhelimeen. Tämän jälkeen myös Google on lanseerannut oman Google Pay -palvelunsa Android pohjaisille käyttöjärjestelmille. Tämä alleviivaa sitä tosiasiaa, että tämän tyyppisille ratkaisuille on kysyntää jatkossakin.

Digitalisaation ja kehityksen myötä myös palveluiden turvallisuuteen on kiinnitettävä yhä enemmän huomiota ja Apple Pay:n nähtiin myös parantavan etenkin lähimaksamisen turvallisuutta, kun käyttäjän tulee avata puhelimen tai kellonsa lukitus ennen maksutapahtumaa. Samalla käyttäjä voi myös varmistua siitä, että maksukortin pin-koodi ei pääse väärin käsiin. Palveluntarjoajien on jatkossakin mietittävä hyvin tarkkaan palveluiden käyttöturvallisuutta samalla, kun ne kehittelevät uusia helpompia ja vaivattomampia tapoja maksaa.

Apple Pay:n pystyy Suomessa ottamaan käyttöön ainoastaan Nordean asiakkaat ja tämä näkyy myös haastateltavien mielestä. Moni ei tiedä yhtään missä palvelussa on kyse ja miten se toimii. Tutkimuksen tuloksiin perustuen Nordea voisi pyrkiä markkinoimaan Apple Pay palvelua voimakkaammin. Tämän avulla saataisiin ihmiset kiinnostumaan siitä, jonka kautta pankki pystyisi mahdollisesti saamaan myös omaa asiakaskuntaansa kasvatettua. Nordealle tilanne on tällä hetkellä loistava, kun pankki pääsee markkinoimaan tuotetta ”omanaan”.

6.1 Jatkotutkimusehdotukset

Jatkotutkimusaiheita voisi maksamiseen ja maksamisen murrokseen liittyen olla useita aiheen ollessa kuitenkin suhteellisen uusi ja ajankohtainen. Jatkotutkimukset voisivat aiheiltaan olla sellaisia, joiden avulla pystyttäisiin jatkossa kehittämään entistä parempia ja turvallisempia maksamisen palveluita kuluttajille. Tutkimusten avulla voitaisiin mahdollisesti löytää uudenlainen standardi maksamiseen ja selkeä tavoite uusien palveluiden kehittäjille asiakaskokemusten pohjalta. Haastatteluista saatujen havaintojen perusteella maksamisen markkinat ovat hyvin hajautuneet ja eri palveluntarjoajia on tällä hetkellä niin paljon, että se tuottaa myös yrityksille hankaluuksia, kun maksamisen mahdollisuuksia pitäisi olla tarjolla todella paljon. Tämän takia jonkin tasoinen standardisointi olisi varmasti mieluinen ainakin yrityksille. Kuluttajan näkökulmasta tilanne näyttää kuitenkin olevan päinvastainen. Maksamisen mahdollisuuksien lisääntyessä kuluttaja kiittää.

Jatkotutkimuksena voisikin tutkia yritysten suhtautumista maksamisen markkinoiden pirstaloitumiseen. Miten yrityksen näkevät isossa kuvassa palveluiden digitalisoitumisen ja

tämän kautta maksamisen palveluiden moninaisuuden? Minkälaisia ratkaisuja yritykset näkevät tulevaisuuden palveluiksi? Tässä tutkimuksessa haastateltiin kuluttaja-asiakkaita ja saatiin heidän kokemuksia ja mielteitä uudesta maksamisen palvelusta ja myös laajemmin maksamisen muutoksesta. Olisi mielenkiintoista kuulla miten yritykset suhtautuvat näihin muutoksiin.

Suomalaisten ja etenkin nuorten suomalaisten lisääntyneet maksuhäiriöt ovat olleet esillä viime vuosina. Vuosi vuodelta suomalaisilla on yhä enemmän maksuhäiriömerkintöjä ja samalla, kun maksamisesta tehdään entistä helpompaa ja vaivattomampaa tulisi miettiä kuinka voisimme puuttua tähän ongelmaan. Jatkotutkimuksena voisi tutkia ja perehtyä tarkemmin nuorten lisääntyneiden maksuhäiriöiden syihin. Kuinka paljon maksamisen nykyinen helppous ja vaivattomuus on mahdollisesti tähän vaikuttanut? Käytännössä jokaisella nuorella on nykyään älypuhelin käytössään ja palveluiden digitalisoituminen ja siirtyminen mobiiliin on tuonut nuoret ainakin lähemmäksi tämän tyyppisiä palveluntarjoajia.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja oman oppimisen arviointi

Tutkimus suoritettiin viiden teemahaastattelun perusteella, jossa haastateltavat valikoitiin Nordean työntekijöistä. Apple Pay -palvelu on rajattu Suomessa, vain Nordean asiakkaille, jonka takia haastateltavat oli helpompi löytää yrityksen työntekijöiden joukosta. Palvelu on melko uusi, eikä sitä ole kovin laajasti vielä Suomessa kuluttajien käytössä edellä mainitusta syystä. Teemahaastattelu sopi tutkimuksen toteuttamiseen hyvin, koska tarkoitus oli saada aitoja käyttäjäkokemuksia ja tilanteita, joissa palvelua on käytetty. Näiden kokemusta pohjalta pystyttiin saamaan selkeä kuva käyttäjien kokemista palvelun eduista ja toisaalta myös kehityskohteista. Tutkimuksessa haastateltiin vain viittä käyttäjää, joten otanta oli melko pieni, joka osaltaan vaikuttaa sen luotettavuuteen. Palvelun aktiivisia käyttäjiä ei kuitenkaan ole vielä kovin paljon ja tarkoitus oli saada kokemuksia nimenomaan niiltä käyttäjiltä, joilla on mahdollisimman paljon ja laajasti kokemusta sen käytöstä.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen tekijän kokemus palvelusta. Haastatteliija on työskennellyt Nordealla ja käyttänyt palvelua lähes siitä asti, kun se tuli mahdolliseksi Suomessa. Tätä kautta tutkimuksen tekijällä on omakohtaista kokemusta palvelun käytöstä ja omat havainnot palvelusta ja sen tunteminen on auttanut niin haastatteluissa, kuin tutkimuksen tekemisessäkin. Havainnot palvelusta ovat olleet hyvin samankaltaisia haastateltavien kanssa. Aiheen ajankohtaisuuden vuoksi työssä on käytetty paljon palveluntarjoajien verkkosivujen lisäksi internetissä julkaistuja artikkeleita, julkaisuja ja

tuoreita tutkimustuloksia. Näistä lähteistä on saatu ajankohtaisin ja tutkimuksen kannalta relevantein tieto tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi. Vanhempien kirjallisten lähteiden avulla pystyttiin tuomaan laajuutta tietoperustaan.

Opinnäytetyöprosessi sujui pääosin suunnitellusti päätoimisen työn ohella ja työ valmistui ajallaan. Opinnäytetyön aihe valikoitu työelämässä käsitellyistä aiheista, joka helpotti opinnäytetyöprosessin etenemistä ja työstämistä. Aihe oli ajankohtainen ja sitä oli helppo lähteä viemään eteenpäin. Haastateltavat oli helppo löytää yrityksen sisältä ja he osallistuivat mielellään niihin.

Apple Pay -palvelun esittelyn jälkeen tietoperustaan tuotiin taustaa digitalisaation vaikutuksista liiketoimintaan. Aluksi käytiin läpi sen vaikutuksia yleisesti palveluliiketoimintaan, jonka jälkeen syvennyttiin pankin tuottamiin palveluihin ja ennen kaikkea maksamisen palveluihin ja niiden mahdollisiin vaikutuksiin. Tämän jälkeen tuotiin esiin vielä uusi maksupalveludirektiivi ja sen vaikutukset. Näiden avulla pyrittiin tuomaan taustaa Apple Pay:n kaltaisten palveluiden juurisille ja olemassaololle. Teoriassa käsiteltiin vielä mobiilisovellusten asemaa tämän päivän pankkipalveluissa ja esiteltiin Apple Pay -palvelun kannalta olennaisimmat sovellukset, joita palvelun käyttäjä tarvitsee tai todennäköisesti käyttää.

Teoriaosuuden tarkoituksena oli perehdyttää lukija digitalisaation myötä tulleisiin pankki- ja maksupalveluiden muutoksiin ja se tuki työn tavoitetta hyvin. Perehdyttäminen auttaa lukijaa ymmärtämään tutkimusta ja sen tuloksia.

Opinnäytetyön tekijä sai prosessin aikana paljon uutta tietoa ja taustaa Apple Pay:n kaltaisten palveluiden toiminnasta ja kuluttajien käytöstä. Tätä tietoa tutkimuksen tekijä pystyy varmasti hyödyntämään omassa työssään ja asiakkaiden neuvomisessa. Kokonaisuudessaan työn kautta tuli myös paljon tietoa pankkitoiminnan muutoksesta ja sitä kautta ymmärrystä siitä murroksesta, jossa pankkitoiminta on ollut ja jossa se vieläkin on.

Lähteet

Almatalent 2019. Maksamisen tulevaisuus. Mobiili, robotiikka ja Open banking muuttavat maksamista. Luettavissa: <https://koulutus.almatalent.fi/maksamisen-tulevaisuus/>. Luettu: 7.2.2019.

Baana 2017. Duunissa. Näin yleisimmät maksutavat toimivat – listasimme 12 suosituinta. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nuorten-maksuhairiot-ovat-vakava-aikapommi/781772a7-bd1d-31f5-9523-6e8888406561>. Luettu: 1.2.2019

Deloitte 2018. Mobiilimaksaminen valtaa markkinoita pohjoismaissa. Luettavissa: <https://www2.deloitte.com/fi/fi/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/mobiilimaksaminen-valtaa-markkinoita.html>. Luettu 9.3.2019

Etlehti 2018. Rahan siirtäminen. Luettavissa: <https://www.etlehti.fi/artikkeli/raha/onko-raham-siirtaminen-alypuhelimella-turvallista-8-kysymysta-ja-vastausta>. Luettu 9.3.2019

Finanssiala 2018. Uutismajakka. Lähimaksamisen raja tuplaantuu. Luettavissa: <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Lahimaksamisen-rajatu-plaantuu.aspx>. Luettu: 1.2.2019.

Finanssivalvonta 2018. Sääntelykokonaisuudet. PSD2. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>. Luettu: 7.2.2019

Ilmarinen, V., Koskela, K. (2017). Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja. 2-3. E-kirja osoitteessa: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/IACBGXCTEB#kohta:SIS\(\(c4\)LLYSLUETTELO\(\(20](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/IACBGXCTEB#kohta:SIS((c4)LLYSLUETTELO((20)

Jyväskylän yliopisto. Määrällinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. Luettu 22.4.2019.

Jyväskylän yliopisto. Laadullinen tutkimus. Luettavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Luettu 22.4.2019.

Kaleva 2019. Moni nuori pilaa elämänsä, kun luottotiedot menevät. Luettavissa:

https://www.kaleva.fi/uutiset/talous/moni-nuori-pilaa-elamansa-kun-luottotiedot-menevat-nordean-henkiloasiakasliiketoiminnan-johtaja-sara-mella-pikavippimaailma-saatava-valvonnan-alle/820437/?fbclid=IwAR1p1osNvg-2FaYyIUfpVYd-T1O5FI4CxJpNmH_Kul7bCvGvEFtPdPSJ5oA. Luettu 22.5.2019

Kauppalehti 2018. Pääkirjoitus. Nuorten maksuhäiriöt ovat vakava aikapommi.

Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nuorten-maksuhairiot-ovat-vakava-aikapommi/781772a7-bd1d-31f5-9523-6e8888406561>. Luettu: 7.2.2019

Kauppalehti 2018. Nordean yt-neuvottelut Suomessa päättyivät. Luettavissa:

<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nordean-yt-neuvottelut-suomessa-paattyivat/f391ba94-5ff7-378c-8cfc-5a8b42440cf7>. Luettu 9.3.2019

Kauppalehti 2018. Laskut siirtyvät kännykkään – mobiililasku haastaa e-laskun.

Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/laskut-siirtyvat-kannykkaan-mobiililasku-haastaa-e-laskun/3e9da4ef-0db0-3e73-86c3-d8a29eeda3cb>. Luettu 9.3.2019

KPMG. How PSD2 will change the banking landscape? Luettavissa:

<http://smartalwayswins.kpmg.be/landing-page/regulatory/how-psd2-will-change-the-banking-landscape-part-1>. Luettu 9.3.2019

Klarna. Tietoja meistä. Luettavissa <https://www.klarna.com/fi/tietoja-meista/>. Luettu:

1.2.2019.

Lehti, M., Rossi, M. (2017). Digitaalinen Suomi 2017. 174-177. E-kirja osoitteessa:

<http://view.creator.24mags.com/suomidigi/digibook2017#/page=174>

Maksuturva 2018. Miten maksamme tulevaisuudessa? Luettavissa:

<https://www.maksuturva.fi/blogi/miten-maksamme-tulevaisuudessa>. Luettu 22.2.2019.

Mobiili 2018. Apple Pay Cash. Luettavissa: <https://mobiili.fi/2018/10/02/apple-paylla-voiehka-pian-maksaa-kaverille-suomessakin-viitteita-kansainvalisesta-laajentumisesta/>.
Luettu 28.2.2019

Nordea 2019. Automaatit. Otto-automaatti. Luettavissa:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/automaatit/otto-automaatti.html>.
Luettu: 7.2.2019.

Nordea. Verkko ja Mobiilipalvelut. Nordea Wallet. Luettavissa:
<https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/nordea-wallet.html#tab=Masterpass>. Luettu 21.2.2019.

Palta 2018. Asiakaskokemuksen merkitys on ymmärretty. Luettavissa:
<https://www.palta.fi/digitalisaatiosta-kasvua-2018-tutkimus-asiakaskokemuksen-merkityson-ymmarretty/>. Luettu 16.3.2019

Palta. Digitalisaatio palvelualoilla – Pysyykö Suomi mukana digikehityksessä?
Luettavissa: https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palvelualoilla-Pysyyk%C3%B6-Suomi-mukana-digikehityksess%C3%A4_FINAL.pdf. Luettu 16.3.2019

Siirto. Miten Siirto toimii? Luettavissa: <https://siirto.fi/>. Luettu 16.3.2019

Suomen Asiakastieto Oy. Kuluttajien maksuhäiriömerkinnät. Luettavissa:
<https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/kuluttajien-maksuhairioissa-vaikavausi-tuomiomerkinnaat-lisaantyyivat-ja-summat-kasvoivat.html>. Luettu 14.4.2019

Taloustaito 2017. Miten vanhuksen pankkiasiat kannattaa hoitaa? Luettavissa:
<https://www.taloustaito.fi/tyo-elake/miten-vanhuksen-pankkiasiat-kannattaa-hoittaa/>. Luettu 9.3.2019

Tuomi, J., Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja
osoitteessa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118>.

Yle 2018. Kännykkämaksaminen Suomessa vielä lapsenkengissä. Luettavissa:
<https://yle.fi/uutiset/3-10094786>. Luettu 10.3.2019

Yrittäjät. Mobiilimaksaminen yleistyy – katoaako käteinen? Luettavissa:

[https://www.yrittajat.fi/uutiset/575885-mobiilimaksaminen-yleistyy-katoaako-kateinen.](https://www.yrittajat.fi/uutiset/575885-mobiilimaksaminen-yleistyy-katoaako-kateinen)

Luettu 14.4.2019

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Haastateltavan taustatiedot:

- Ikä?
- Työ/Koulutustausta?
- Kuinka kauan olet ollut Nordealla?
- Nykyinen tehtäväsi?
- Muut maksamisen sovellukset, joita käytät?

- Milloin olet ottanut Apple Pay palvelun käyttöösi ja miksi?
- Mistä sait tietoa palvelun käyttömahdollisuudesta?
- Missä tilanteissa käytät palvelua? Miksi?
- Millaisia käyttökokemuksia sinulla palvelusta on?
- Miten kehittäisit palvelua?
- Miten suhtaudut yleisesti mobiilimaksamiseen?