

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2020

Juho Romppanen

# DIGITALISOITUVAT PANKKIPALVELUT SENIORIASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA

**TURKU AMK**   
TURKU UNIVERSITY OF  
APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

2020 | 35 sivua, 7 liitesivua

Juho Romppanen

# DIGITALISOITUVAT PANKKIPALVELUT SENIORIASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemat haasteet ja mahdollisuudet digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön liittyen sekä kehittää pankille uusia tapoja kohdata asiakkaita, joilla ei vielä ole digitaalisia pankkipalveluita käytössä.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimus, koska sen avulla saadaan vastauksia monesta erilaisesta näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin lomakekyselynä. Lomakekyselyitä jaettiin pankissa asioiville yli 65-vuotiaille asiainnin yhteydessä. Kyselyitä jaettiin ainoastaan asiakkaille, jotka olivat valmiita siihen vastaamaan. Vastauksia saatiin yhteensä 87 kappaletta. Kyselyitä jaettiin konttoreissa yhteensä kahden viikon ajan.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että senioriasiakkaat kokevat digitaalisen asiainnin yhtä aikaa sekä helpottavana että haastavana tekijänä. Tutkimuksen mukaan suurimmat esteet ja ongelmat digitaalisten palvelujen käytössä liittyvät osaamisen puutteeseen sekä omaan terveydentilaan. Asiakkaiden kokemat hyödyt liittyvät puolestaan ajansäästöön sekä siihen, että pankkipalveluita pystyy käyttämään milloin haluaa riippumatta kellonajasta tai paikasta. Digitaalisten pankkipalveluiden käyttäjät nostivat myös esille rahallisen säästön palvelumaksuissa.

Kyselyiden vastauksien perusteella Auranmaan Osuuspankille pystyttiin kehittämään muutama kehitysehdotus, joita pankki pystyy halutessaan hyödyntämään omassa toiminnassaan.

ASIASANAT:

Digitalisaatio, pankkipalvelut, verkkopankki, senioriasiakas, rahoituspalvelut.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business

2020 | 35 pages, 7 pages in appendices

Juho Romppanen

# DIGITALIZING BANKING SERVICES FROM THE PERSPECTIVE OF SENIOR CUSTOMERS

The purpose of this thesis was to look into challenges and opportunities faced by elderly customers in using digital banking services and to develop new ways for the bank to meet customers who do not yet have access to digital banking services.

Quantitative research was chosen as the research method for this thesis as it provides answers from many different perspectives. The survey was conducted as a questionnaire. Questionnaires were distributed to people over 65 years of age when dealing with banking errands.. A total of 87 questionnaires were distributed over two weeks. All of the questionnaires that were distributed, got back to the bank with answers. All distributed queries returned to bank questions answered.

According to the study, senior customers see digital transactions as both, facilitating - therefore as opportunity – and challenging. The major obstacles and problems in using digital services are related to lack of knowledge and personal health. Customers' benefits, in turn, are associated with time savings and the ability to access banking services whenever and wherever they want. Users of digital banking services also highlighted financial savings in service charges.

On the basis of the responses to the questionnaires. There are a few suggestions for improvement for Auranmaan Osuuspankki. The bank may use these suggestions to improve its service if it so wishes

## KEYWORDS:

Digitalization, Banking, Online Banking, Senior Customer, Financial Services.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 DIGITALISAATIO PANKISSA</b>	<b>8</b>
2.1 Digitaalisten pankkipalveluiden haasteet	11
2.2 Digitaalisten pankkipalveluiden mahdollisuudet	12
<b>3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>15</b>
3.1 Tiedonkeruumenetelmä	15
3.2 Tutkimuksen tulokset	16
<b>4 KEHITYSIDEAT PANKILLE</b>	<b>28</b>
<b>5 YHTEENVETO</b>	<b>30</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>32</b>

## TAULUKOT

Taulukko 1. Kyselyn 1 vastaajien ikä. ....	16
Taulukko 2. Mistä syistä verkkopalvelua ei ole käytössä. ....	17
Taulukko 3. Onko asiakkaalle tarjottu digitaalisia pankkipalveluita. ....	18
Taulukko 4. Onko digitaalisten palveluiden käyttöön saatavilla tarpeeksi tukea. ....	18
Taulukko 5. Onko digitaalisten palveluiden käytön turvallisuus huolenaihe. ....	19
Taulukko 6. Onko verkkopalvelun käytöstä minulle hyötyä. ....	20
Taulukko 7. Olen harkinnut verkkopalvelun käyttöönottoa. ....	20
Taulukko 8. Kyselyn 2 vastaajien ikä. ....	22
Taulukko 9. Syyt verkkopalvelun käyttöön. ....	23
Taulukko 10. Millä laitteilla pankkiasioita hoidetaan. ....	23
Taulukko 11. Asiakkaiden käyttämät digitaaliset palvelut. ....	24
Taulukko 12. Onko digitaalisten palveluiden käyttöön saatavilla tarpeeksi tukea. ....	25
Taulukko 13. Digitaalisten palveluiden käyttö tuntuu turvalliselta. ....	25
Taulukko 14. Pankkiasioden hoito tietokoneella/älylaitteella on helppoa. ....	26
Taulukko 15. Verkkopalvelun käytöstä on ollut hyötyä. ....	26

## **LIITTEET**

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kysely, ei digitaalisia palveluita.

Liite 3. Kysely, digitaaliset pankkipalvelut käytössä

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheeksi valikoitui senioriasiakkaiden digitaalisten pankkipalveluiden haasteiden ja mahdollisuuksien selvittäminen. Pankkien konttoreita vähennetään rajusti, käteisen nosto konttorista on joko kokonaan otettu pois tarjottavista palveluista tai nostomahdollisuutta on rajoitettu ja pankit kehittävät tilalle uusia digitaalisia palveluita. Pankkien konttoreilla asioivat asiakkaat ovat pääasiassa ikäihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta ole kaikkia mahdollisia palveluita ottanut käyttöönsä. Pankille on elintärkeää pystyä pitämään kiinni nykyisistä asiakkaistaan, joten palveluita on muokattava osittain asiakkaiden mukaiseksi. Mikäli asiakkaat eivät tarjottaviin palveluihin ole tyytyväisiä, on riskinä, että asiakkaat vaihtavat asiakkuutensa toiseen pankkiin.

Digitalisaation vaikutukset ovat laajat. Koko yhteiskunnan tasolla sen rakenteet muuttuvat, kun esimerkiksi vaikuttamisen keinot ja työ muuttuvat. Heikkisen vuonna 2019 julkaisemassa artikkelissa kerrotaan, että organisaatioissa tarjotaan nykyisiä palveluita uusilla ja erilaisilla keinoilla sekä hylätään myös vanhoja käytäntöjä. Digitalisaatio tarkoittaa digitaalitekniikan käyttöönottoa yhteiskunnan jokaisella osa-alueella. Ilmiön voidaan katsoa alkaneen 1980-luvulla kotitietokoneiden käyttöönotosta. Samassa artikkelissa kerrotaan myös siitä, että ihmisillä on liian suppea näkemys digitalisaatiosta. Yleisellä tasolla ajatellaan, että digitalisaatio tarkoittaa vain informaatioteknologioiden, kuten tietokoneiden, käytön lisäämistä. Ihmisten pitäisi Heikkisen mukaan kuitenkin ajatella asiaa niin, että digitalisaatio määrittellään kokonaisvaltaisena tekijänä liike-elämän ja yhteiskunnan muutoksessa ja kehityksessä.

Kaikki eivät kuitenkaan ole tasavertaisia ja kykeneviä pärjäämään nykypäivän digitaalisessa maailmassa. 2019 julkaistussa artikkelissa kerrotaan, että Suomessa on useita ihmisryhmiä, joita uhkaa tippuminen yhteiskunnan toimintojen ulkokehälle. Heitä ovat esim. ikäihmiset, sairaat, köyhät ja vammaiset (Mäkelä & Kinnunen)

Ikäihmisen ts. seniorin määritelmä on haastava, osa vanhemmasta ikäryhmästä ei halua ajatella että on vanha. Tässä opinnäytetyössä senioriasiakkaaksi on luokiteltu kaikki yli 65-vuotiaat. Tässä vaiheessa ihminen normaalisti eläköityy työelämästä. Ikäihmisen määritelmästä voidaan lukea ja tulkita erilaisia kyselyitä. Tilastokeskuksen mukaan Suomessa oli vuoden 2018 lopussa noin 1,2 miljoonaa yli 65-vuotiasta. (Tilastokeskus, 2018)

Stenbergin (2018) artikkelissa tuodaan esiin, että yhä useampi yli 65-vuotias hoitaa pankkiasiansa tietokoneella, tabletilla tai älypuhelimella. Suuri osa iäkkäistä ihmisistä kokee pärjäävänsä digipalveluiden kanssa ja on valmis oppimaan uutta, kunhan opettaminen tehdään sopivilla tavoilla. Samaan aikaan kun suurin osa iäkkäistä ihmisistä kokee pärjäävänsä, on Suomessa kuitenkin puoli miljoonaa ikäihmistä, jotka eivät omista tai käytä lainkaan tietokonetta, nettiliittymää tai älypuhelinia ja on vaarassa jäädä täysin sähköisten palveluiden ulkopuolelle.

Tämän opinnäytetyön aiheessa keskitytään erityisesti siihen, miksi kaikki Auranmaan Osuuspankin senioriasiakkaat eivät ole ottaneet digitaalisia pankkipalveluita käyttöönsä. Tarkoituksena on selvittää;

- mitä haasteita senioriasiakkaat kokevat verkkopalvelun käytössä.
- miten heidät saadaan kokeilemaan ja käyttämään digitaalisia pankkipalveluita.
- mitkä ovat senioriasiakkaiden, joilla on jo käytössä digitaaliset pankkipalvelut, kokemat hyödyt ja haasteet.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerätään kvantitatiivisella menetelmällä. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sopii suuria ihmisryhmiä kartoittaviin tutkimuksiin. Käytettävä menetelmä on tässä tapauksessa kirjekysely. (Heikkilä, 2014)

Työssä käydään läpi digitalisaatiota erityisesti pankissa sekä siihen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia. Digitalisaatio tulee vaikuttamaan moneen palvelualan muuttumiseen, myös tekijän omaan työhön pankissa ja tästä syytä opinnäytetyön aiheeksi valikoitui juuri suurin asiakasryhmä eli senioriasiakkaat. Digitaaliset palvelut mahdollistavat kansalaisille ja yrityksille julkisten palvelujen saatavuuden ja viranomaisasioiden sujuvan hoitamisen ajasta ja paikasta riippumatta. Osuuspankin oman linjauksen mukaan on oltava liikkeellä, siellä missä asiakaskin. Bussissa, etätöissä, työmatkalla – yhtä lailla konttorissa kuin koneellakin (OP Ryhmä). Haluan selvittää miksi kaikki Auranmaan Osuuspankin senioriasiakkaat eivät ole ottaneet digitaalisia pankkipalveluita käyttöönsä.

## 2 DIGITALISAATIO PANKISSA

Digitalisaatiolla ei ole yksiselitteistä ja vakiintunutta määritelmää. Digitalisaatiolla tarkoitetaan yleisesti tiedon siirtämistä, tallentamista ja käsittelyä tietokoneiden ymmärtämässä muodossa, mutta käsitteellä voidaan viitata myös taloudelliseen ja yhteiskunnalliseen muutosprosessiin, joka johtuu tieto- ja viestintätekniikan kehityksestä (Itkonen 2015, Tilastokeskus 2017.)

Digitalisaatio ymmärretään edelleen ikään kuin ATK:n saapumisena. Se koetaan uutena teknologian muotona, joka tekee asioista hienompia. Digitalisaation sanotaan muuttavan milloin mitään, kuten koulutuksen, teollisuuden, hallinnon, kaupan ja liikenteen. Harvempi ihmisistä pysähtyy kuitenkaan miettimään, millainen on näiden kaikkien muutosten yhteisvaikutus (Lindgren, Mokka, Neuvonen, Toponen, 2019.)

Nikkilä on tiivistänyt valtiovarainministeriön sivuille digitaalisten palveluiden hyödyt. Jokaisella meistä on erilaiset tarpeet eri elämäntilanteissa. Esimerkiksi esikoisen syntymä luo uudenlaisen tarpeen lapsiperheen palveluille, työtön haluaa päästä työmarkkinoille, ja eläkeläinen haluaa pitää itsestään huolta. Digitalisaatiossa luodaan entistä paremmat ja luotettavammat palveluketjut hyvään elämään sekä erilaisia elämäntilanteita varten. Se auttaa huolehtimaan meidän kaikkien hyvinvoinnista ja menestymisestä, ja toimii viime kädessä eräänlaisena muutosturvana joissakin tilanteissa (Valtiovarainministeriö, 2018.)

Suurin osa suomalaisista kykenee asioimaan sähköisesti, mutta henkilökohtaiselle palvelulle on edelleen tarvetta. Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) vuonna 2016 julkaisemasta artikkelista käy selville, että enemmistö kuluttajista käyttää välttämättömyyspalveluiden, kuten peruspankkipalveluiden, sähköisiä asiakaspalvelukanavia sujuvasti. 10-15 prosenttia kuluttajista ei siihen kuitenkaan kykene. Syitä tähän on monia, mutta KKV nostaa esille ne yleisimmät syyt, esimerkiksi puutteelliset taidot ja terveydentila. Kaikilla ei myöskään ole varaa hankkia internetyhteyttä tai tarvittavia laitteita. KKV:n selvityksen mukaan kuluttaja, joka ei käytä sähköisiä palveluja, joutuu yleensä muihin asiakkaisiin nähden eriarvoiseen asemaan. Hän joutuu maksamaan palveluistaan usein enemmän kuin sähköisten palvelujen käyttäjä (Tuorila, 2016.)

Alle olevasta taulukosta 1, selviää Tilastokeskuksen vuonna 2018 tekemän selvityksen perusteella eri ikäryhmien internetin käytön aktiivisuus. Taulokosta käy ilmi, että alle 65-



vuotiaat käyttävät internetiä aktiivisesti, mutta sitä vanhemmat käyttävät internetiä vähemmissä määrin. Huomioitavaa on kuitenkin se, että ikäihmisten internetin käyttö on yleistynyt jonkin verran verrattaessa alle olevaa taulukkoa vuoden 2016 vastaavaan taulukkoon (Tilastokeskus 2018.)

Taulukko 1, Internetin käytön yleisyys ja useus 2018, Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö.

Ikä	Käyttää internetiä	Käyttää internetiä päivittäin tai lähes päivittäin	Käyttää internetiä useita kertoja päivässä
	%osuus väestöstä		
16-24	100	99	98
25-34	99	98	97
35-44	100	99	96
45-54	98	91	87
55-64	93	82	72
65-74	78	60	47
75-89	40	27	19
<b>Miehet</b>	90	84	78
<b>Naiset</b>	88	80	74
<b>Kaikki</b>	89	82	76

Suomalaisten verkkopankkiasiointi alkoi todella aikaisin muihin maihin verrattuna, sillä Suomi oli ensimmäisten maiden joukossa, jotka tarjosivat verkkopankkipalveluita. Pankkien tarjoamasta verkkopalvelusta on tullut lähes kaikille asiakkaille ja yrityksille arkipäivää (Ilmarinen & Koskela 2015, 35.)

Watson (2016) esittää finanssialan digitalisaation keskittyvässä tutkimuksessaan, että kun aikaisemmin palveluntarjoaja oli edistämässä digitaalisia trendejä parantaakseen toimintansa tehokkuutta, tämänhetkinen ICT:n kehityksestä voimansa saava digitalisaation muoto on pääosin lähtöisin asiakkaiden muuttuneista vaatimuksista. Asiakkaat odottavat pankkien tarjoavan asiakkailleen yhtä helppokäyttöisiä digitaalisia palveluja kuin muiden toimialojen toimijat tarjoavat. Pankkialaa ja laajempaa finanssisektoria kohtaava digitalisaatio tuo mukanaan uusia digitaalisia kilpailijoita esimerkiksi ulkomailta ja saa pankit muodostamaan ydinpankkipalveluihin ulottuvia digitaalisia strategioita.

Euroopan parlamentin hyväksymän PSD2-direktiivin (Payment Services Directive 2), joka astui voimaan alkuvuodesta 2018, voi odottaa lisäävän uusien, digitaalisten ratkaisujen tarjoavien yritysten, tuloa finanssimarkkinoille. Sen tarkoitus on parantaa kuluttajien oikeuksia sekä edistää kilpailua pankkitoimialalla ja näin lisätä asiakkaiden palveluvalikoimaa. PSD2 astui kokonaisuudessaan voimaan 14.9.2019. Tämä tarkoittaa sitä, että osa pankkien perinteisesti tarjoamista palveluista ei ole syyskuun 2019 jälkeen enää pankkisivonaisia, vaan asiakas voi halutessaan tarkistaa saldon ja tilitapahtumat oman pankkinsa tarjoamien palveluiden lisäksi myös muiden toimijoiden palveluissa. Odotettavissa on, että PSD2:n myötä syntyy uusia pankista riippumattomia maksutapoja nykyisen luottokortin ja verkkomaksunapin rinnalle. Pankkien lisäksi palveluita voivat tulevaisuudessa tarjota esimerkiksi suuret yritykset muilta toimialoilta tai pienemmät FinTech-toimijat (OP Ryhmä, 2019.)

Tradenomiliiton vuonna 2016 julkaisemassa artikkelissa kerrotaan, että nuoret asiakkaat käyttävät koko ajan enemmän ja monipuolisemmin digitaalisia palveluita ja he ottavat käyttöönsä uusia sovelluksia nopeasti ja ennakkoluulottomasti. Konttorin palveluiden kysyntä on laskenut ja monia konttoreita suljetaan. Myös maksamisen muodot ovat muuttuneet ja kehittyneet. Nuorempi sukupolvi on oppinut korttien ja mobiilipalveluiden käytön, näin ollen he eivät käytä käteistä rahaa samoin kuin aikaisemmat sukupolvet. EU - alueella korttimaksujen, tilisiirtojen ja suoraveloitusten määrä on kolminkertaistunut viimeisen 15 vuoden aikana. Uusia maksamisen välineitä onkin viime vuosien aikana kehitetty paljon, mutta vain aika näyttää mitkä maksamisen tavoista ovat tulleet jäädäkseen.

## 2.1 Digitaalisten pankkipalveluiden haasteet

Finanssialaa ravistelevat muutokset, kun tekninen kehitys kulkee vauhdilla eteenpäin. Uudet palvelumallit muokkaavat liiketoiminnan logiikkaa ja asiakkaiden vaatimukset muuttuvat jatkuvasti. Pilvipalvelut sekä mobilisointi ovat hyviä esimerkkejä muutosvoimista, joiden myötä finanssialan kaikille toimijoille tulee nopealla vauhdilla uusia vaatimuksia asiakaspalvelun ja teknologisen kehityksen muutokseen. Samalla kun asiakaskäyttäytymisen muutos ja teknologiset mahdollisuudet mahdollistavat pankeille uudenlaisia palvelumalleja, niin markkinoille tulee koko ajan uusia toimijoita (Tuominen, 2019.)

Pankkialalla vallitsevat muutokset heijastuvat erityisesti iäkkäämmän väestön palveluiden saatavuuteen. FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta teki syyskuussa 2018 pankeille selvityksen ikäihmisille suunnatuista pankkipalveluista ja niiden tarjoamista neuvontapalveluista. Kyselyssä ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan yli 65-vuotiaita ja siihen osallistui yhdeksän pankkia ja pankkiryhmää Suomesta. Tuloksista selviää, ettei pankeilla ole ikäihmisille suunnattua omaa palvelustrategiaa, vaan palvelut järjestetään asiakkaiden tarpeiden ja elämänvaiheiden mukaan. Kaikkien pankkien kerrotaan kehittävän palveluita edelleen huomioiden kaikki ikäluokat hankkimalla palautetta eri ikäluokkien edustajilta. Ikääntyneen väestön kerrotaan kokeneen pankkipalveluiden saatavuuden heikentymistä ja muuttuvien palveluiden neuvonnan puutetta. Pankkien järjestämät, ikäihmisille suunnatut palvelut vaihtelevat eri pankkien välillä suuresti (Ikäihmisten pankkipalvelut 2018.)

Pankkien konttoriverkosto on supistunut kymmenessä vuodessa 45 prosenttiin aiemmasta. Käteispalvelua tarjoavien konttorien määrä on pudonnut vieläkin enemmän. Konttoreista moni tarjoaa pelkkää neuvontapalvelua ja toimii ainoastaan ajanvarauksella. Kassapalveluiden tarve liittyy käteisen saantiin. Peruslähtökohtana on, että ihmisillä on oikeus omiin rahoihinsa sekä muihin peruspankkipalveluihin kohtuullisin kustannuksin. Automaatit, maksupalvelukuoret, ja käteispalvelut kauppojen kassoilta paikkaavat konttorikatoa, mutta ne eivät riitä ratkaisemaan ongelmaa. Vaikka suurin osa pankkien asiakkaista käyttää mieluummin digitaalisia kanavia pankkiasioiden hoitoon kuin asioi konttorissa, iäkkäämpi väestö, haluaa henkilökohtaista palvelua. Työssä kävijätkin toivovat, että pankkien aukioloaikoja pidennettäisiin enemmän iltoihin ja viikonlopulle (tiedonanto Elina Ranta, 2.4.2019.)

Maksutavat muuttuvat eivätkä kaikki maksutavat käy enää kaikkialla. Käteistä käytetään maksuvälineenä yhä vähemmissä määrin. Finanssiala ry:n (FA) teettämän kyselyn mukaan 20 prosenttia suomalaisista arvioi käteisen käytön loppuvan kymmenessä vuodessa, ja reilu 60 prosenttia jollain aikavälillä. Toisaalta lähes 30 prosenttia on sitä mieltä, ettei käteisen käyttö tule loppumaan koskaan (Finassiala, Lapatto, 2019.)

Uuden teknologian käyttö ja digitalisaatio laajenee ja ne avaavat uusia mahdollisuuksia, mutta lisäävät myös haasteita. Uusi teknologia mahdollistaa rahoitus- ja pankkipalvelujen kustannustehokkaamman tarjonnan. Samalla mobiililaitteiden lisääntyminen ja sosiaalisen median muutokset muokkaavat rahoituspalveluiden toimintatapoja. Asiakkaat odottavat koko ajan nopeampaa ja helpompaa pääsyä pankkipalveluihin. Teknisten ratkaisujen on oltava tehokkaita, mutta samaan aikaan myös luotettavia. Koska asiakkaiden luottamuksen säilyttäminen on tärkeää, kyberturvallisuuden merkitys kasvaa koko ajan. Sosiaalisessa mediassa annettava palaute kasvattaa myös pankkien imagoa sekä lisää toimintatapojen merkitystä (Euro ja talous, Fungáčová, Tolvanen & Tölö, 2015.)

Yhdeksi suurimmasta pankkien haasteista on noussut verkkopalvelun turvallisuus. Pankkien konttoreissa ja pankkiautomaateilla pankkitapahtuman toteutumista valvovat kamerat ja niiden tallentamaa materiaalia voidaan jälkikäteen hyödyntää tutkinnallisiin tarpeisiin. Täysin vastaavaa valvontaa verkossa ei kuitenkaan voida toteuttaa (Mitha & Venter, 2015.) Tämä johtuu siitä, että verkossa tapahtuvan rikoksen tekijää on lähes mahdotonta jäljittää. Esimerkiksi verkossa tapahtuvat väärinkäytökset, salasanojen kalastelut ja maksukorttien kopioinnit ovatkin nousseet uusiksi ja erittäin vaikeasti ratkottavaksi haasteiksi.

## 2.2 Digitaalisten pankkipalveluiden mahdollisuudet

Pankkipalvelujen muutoksen taustalla on pääasiassa teknologian kehittyminen, mutta toisaalta asiakastarpeiden muutos. Asiakastarpeita muokkaavat aikaisemmat digitaaliset palvelukokemukset kuten matkatoimistot sekä musiikkiteollisuus. Näin asiakkaat voivat odottaa pankkiasioinnin olevan asiakaskeskeisempää, reaaliaikaista ja helposti kaikkialla saatavilla (Mustonen, 2017.)

Digitaalisilla palveluilla ei ole yläikärajaa. On ikäihmisten aliarviointia ajatella, että digitaalisuuden tuoma käyttökokemuksen paraneminen ei kuuluisi iäkkäille ihmisille. Hehän juuri hyötyisivät eniten arkea helpottavista maksamisen palveluista. Koko yhteiskunnan

digitalisoituessa, finanssialan toimijat yrittävät tukea asiakkaitaan muutoksessa (Kanninen, 14.6.2019.)

Vaikka pankkitoimialan digitalisaatio on kokenut muutoksia viime vuosina paljon, digitalisaation monet eri ulottuvuudet kuten tekoäly, mobiliteetti, sosiaalinen media, pilvipalvelut ja data-analyysin hyödyntäminen tulevat vielä uudistamaan pankkipalveluita sekä pankkien toimintatapoja. Esimerkiksi lähivuosina kännykkämaksamisen odotetaan kasvavan suhteessa käteisen käyttöön myös Suomessa ja automatisaation ennustetaan laskevan varallisuudenhoidon kustannuksia. Datan analysointi sekä tekoälyn yhdistäminen asiakaspalveluun voi mahdollistaa jatkossa yksilöidymmän asiakaspalvelun, mutta myös esimerkiksi lainahakemusten nopeamman käsittelyn. Tekoälyä voidaan hyödyntää myös jossain määrin asiakaspalvelun automatisoinnissa. Tällöin ihmisten kanssa keskustelemiseen verkossa voidaan hyödyntää erilaisia tietokoneohjelmia kuten chatbotteja ja neuvoa antavia mobiilisovelluksia. Lisäksi tekoälyä voidaan hyödyntää esimerkiksi sähköisessä tunnistamisessa sekä monissa pankkien sisäisissä toiminnoissa kuten luottoriskien arvioinnissa sekä väärinkäytösten etsimisessä maksuliikenteestä (Mustonen, 2017.)

Osuuspankki haluaa palvella kaikkia asiakkaitaan paremmin ja siitä syystä vuonna 2018 lanseerattiin uusi verkossa toimiva pankkipalvelu, jonka tarkoitus on auttaa toimintarajoitteisia ihmisiä käyttämään verkkopankkia. Palvelun on tarkoitus olla pelkistetty ja siksi helppokäyttöinen. Saavutettava-niminen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on mahdollisesti näkö- sekä kuulorajoitteita, motorisia haasteita tai muita toimintaa rajoittavia tekijöitä. Palvelussa voi hoitaa päivittäisiä raha-asioita, tilien hallintaa sekä käyttää maksamisen palveluja (Helsingin Uutiset, 9.7.2018.)

Kesäkuusta alkaen esimerkiksi asuntokaupat on voinut tehdä kokonaan sähköisesti. OP on yhdessä muiden finanssialan toimijoiden, kuten pankkien, kiinteistönvälittäjien sekä teknologiayrityksen kanssa luonut digitaalisen palvelun nimeltä DIAS, jota pankit ja kiinteistönvälittäjät pääsevät nyt käyttämään osoitteessa dias.fi. Palvelun tarkoitus on olla asuntokaupan digitaalinen alusta, jota voivat käyttää asunnon myyjä ja ostaja, kiinteistönvälittäjät sekä pankit. Palvelu tekee asuntokaupasta ja itse kaupanteosta sujuvampaa, läpinäkyvämpää ja nopeampaa (Leijala, 19.6.2019.)

Digitaalisten pankkipalveluiden kehittämisen lisäksi pankkien täytyy ajatella toimintaansa entistä monipuolisemmin. Tulevaisuuden finanssialan menestyjät voivat hyödyntää esimerkiksi open banking- ja beyond banking –konsepteja. Tämä tarkoittaa laajentamista

perinteisten pankkipalveluiden yli ja vaatii uudenlaista yhteistyötä kolmansien osapuolien kanssa (Deloitte, 2018.)

Ennen kaikkea digitalisaatio tuo tulevaisuudessa yrityksille monia mahdollisuuksia. Mahdollisuuden olla tehokkaampi, asiakaslähtöisempi ja persoonallisempi. Pankeilta odotetaanakin asiakkaiden tuntemista ja mieleenpainuvan asiakaskokemuksen tarjoamista. Asiakkaasta ja asiakkaalle tarjottavista palveluista tulee yritysten toiminnan kannalta yksi tärkeimmistä asioista (Lehmusvirta 2016.)

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä luku käsittää tutkimuksen suunnittelun, aineiston keruun ja analysoinnin sekä tutkimuksen raportoinnin.

Tämä työn tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimus, koska sen avulla saadaan vastauksia monesta erilaisesta näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin lomakekyselynä. Senioriasiakkaille jaettiin kahta erilaista kyselyä, riippuen siitä, käyttävätkö he digitaalisia palveluita vai ei. Tutkimuksen vastauksien perusteella sekä oman näkemyksen perusteella kehitettiin toimeksiantajalle muutama kehitysehdotus, joiden avulla senioriasiakkaita pystytään palvelemaan entistä paremmin. Tutkimuksen tuloksia ei voi yleistää jokaiseen senioriasiakkaaseen.

Lomakekyselyitä jaettiin pankissa asioiville yli 65-vuotiaille asiointin yhteydessä. Kyselyitä jaettiin 7.-21.10 välisen ajan ja vastauksia saatiin yhteensä 87 kappaletta.

### 3.1 Tiedonkeruumenetelmä

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on saada tietoa, joka on yleisesti yleistä tai yleistettävissä. Määrällisessä tutkimuksessa yleistettävää, yksittäiset poikkeamat pois häivyttävää käsitettä kuvaa esimerkiksi keskiarvo. Se osoittaa, millä tavoin kaikki aineiston kohteet asettuvat keskimäärin ja millä tavoin yksittäistä havaintoa voidaan verrata suhteessa koko joukkoon nähden (Anttila, 2006.)

Kvantitatiivista tutkimusta nimetään myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kysymykset edustavat lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Arvojen saaminen edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa hyödynnetään valmiita standardeitua tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Tutkimuksen avulla voidaan kartoittaa vallitseva tilanne, mutta ei pystytä selvittämään asioiden perimmäisiä syitä. (Heikkilä 2014, 15.)

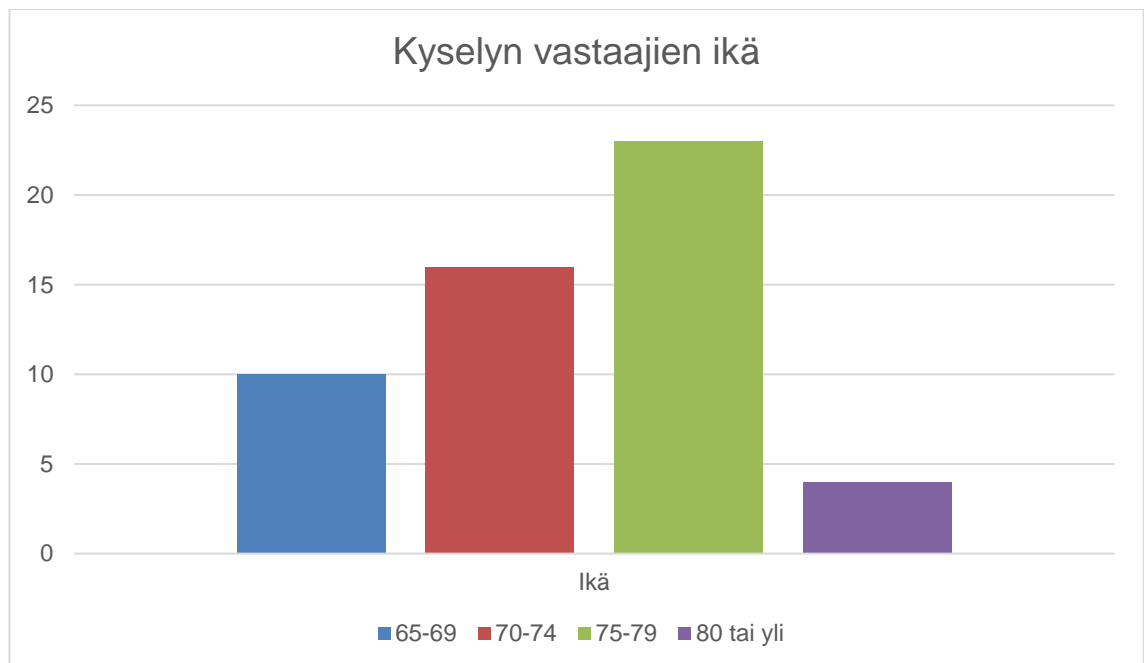
Kun valitaan aineistonkeruumenetelmää, on tärkeää panna merkille millainen tutkimuskohde on ja mikä tavoite tutkimuksella on. Tutkimusongelmaan perustuen tutkimusmenetelmäksi valikoitui lomakekysely. Tarkoituksena on selvittää mahdollisimman isolta osalta Auranmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden mielipiteitä ja tuntemuksia digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön sekä käyttämättömyyteen liittyen. Tutkimuksen avulla

halutaan selvittää miten toimeksiantaja pystyy palvelemaan senioriasiakkaita digitalisoidussa ympäristössä paremmin. Kyselyssä käytetään likert-asteikkoa sekä avoimia kysymyksiä. Asteikossa on joukko erilaisia väittämiä, jotka ilmaisevat sekä kielteistä että myönteistä asennetta kysyttävään asiaan. Avoimien kysymysten avulla on tarkoitus saada erilaisia näkökulmia mahdollisimman laajasti esille, lomakkeet on liitteenä.

### 3.2 Tutkimuksen tulokset

Tutkimukseen luotiin kaksi erilaista kyselyä. Kysely 1 luotiin asiakkaille, joilla ei ole digitaalisia pankkipalveluita käytössä. Kyseisestä kyselystä oli tarkoitus saada mahdollisimman paljon asiakkaiden kokemia haasteita selville. Kyselyn 2 tarkoituksena oli selvittää digitaalisia pankkipalveluita käyttävien asiakkaiden kokemat hyödyt. Molemmat kyselylomakkeet ovat liitteenä. Tutkimuksen tuloksia ei voi yleistää koskemaan jokaista senioriasiakkasta.

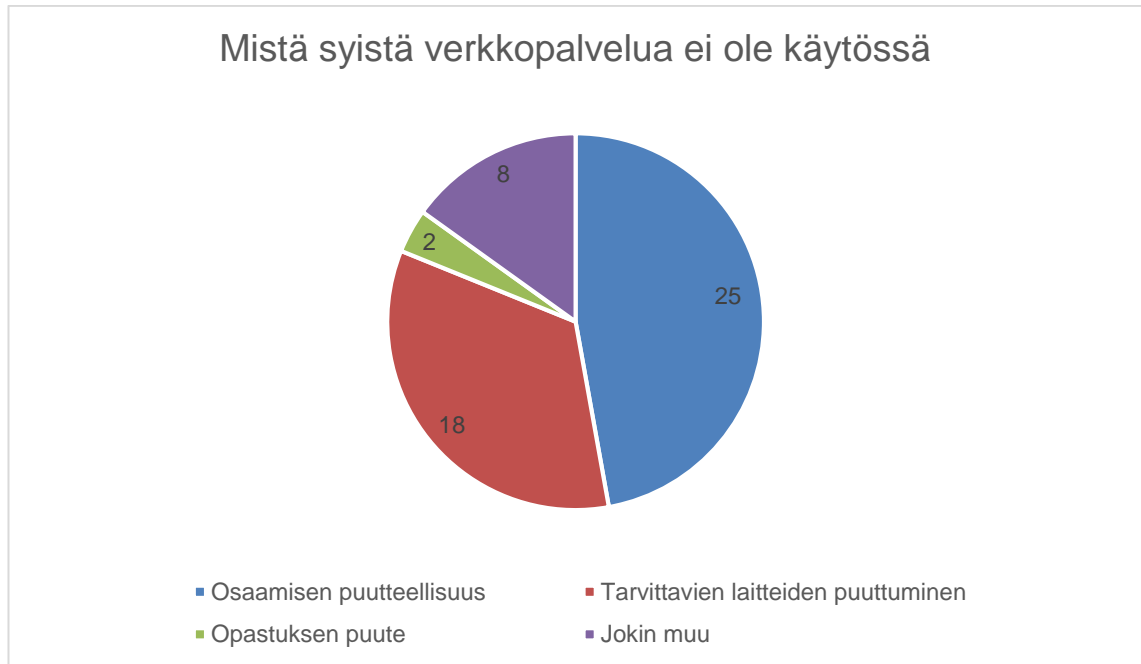
Aluksi käydään läpi kyselyn 1 saatuja vastauksia. Vastauksia kyseiseen kyselyyn tuli yhteensä 53 kappaletta.



Taulukko 1. Kyselyn 1 vastaajien ikä.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

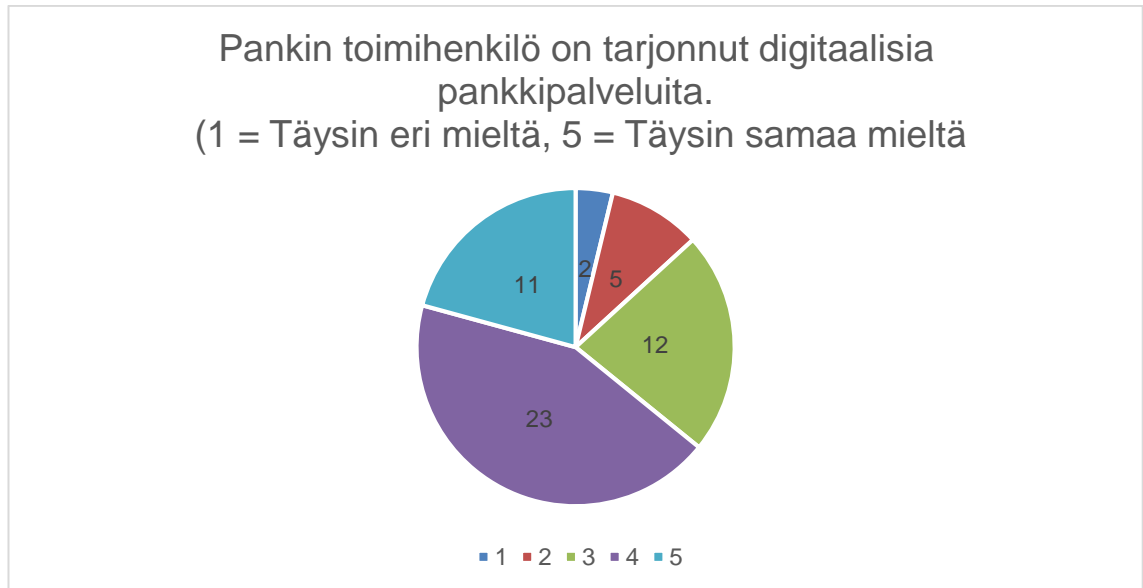




Taulukko 2. Mistä syistä verkkopalvelua ei ole käytössä.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

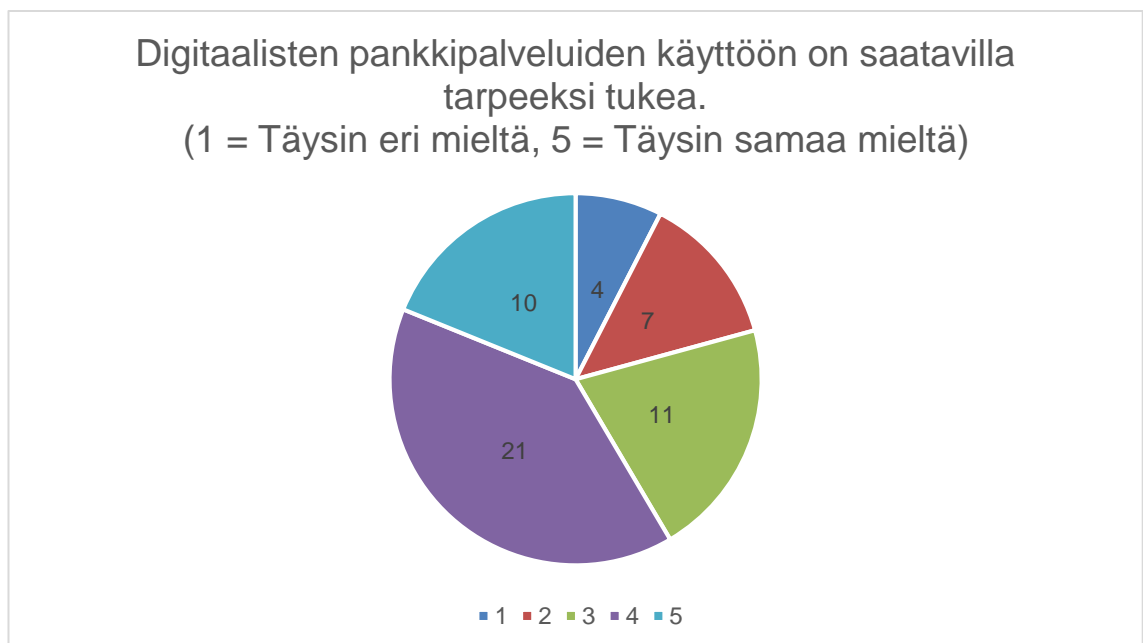
Suurin osa vastaajista ei ole ottanut digitaalisia pankkipalveluitaan käyttöön, koska kokee että oma osaaminen ei ole riittävällä tasolla. Monelta puuttuu myös tarvittavat laitteet, jotta verkkopalvelun käyttö olisi edes mahdollista. Muutama vastaajista kokee olevansa vähän myös digitalisaatiota vastaan ja he haluavat pankista mielummin henkilökohtaista palvelua, jossa voidaan käydä virkailijan kanssa keskustelua monesta asiasta yhdellä käynnillä.



Taulukko 3. Onko asiakkaalle tarjottu digitaalisia pankkipalveluita.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

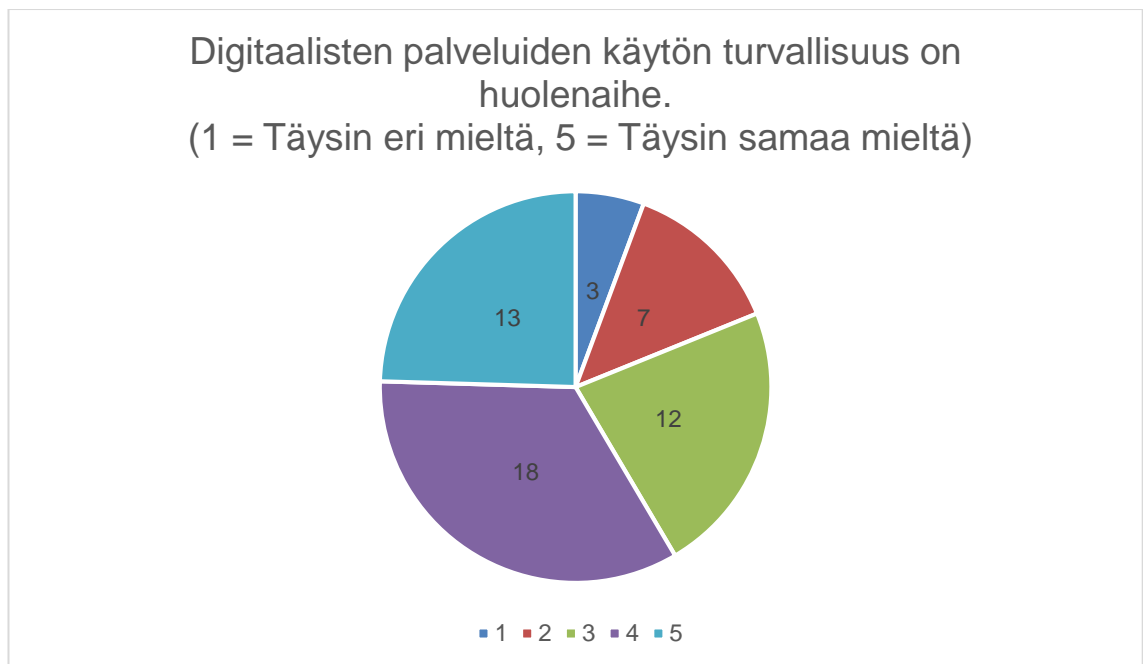
Taulukosta 3 voidaan todeta, että vastaajista 20% kokee, että pankin toimihenkilö on tarjonnut digitaalisia pankkipalveluita asiakkaan käyttöön.



Taulukko 4. Onko digitaalisten palveluiden käyttöön saatavilla tarpeeksi tukea.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

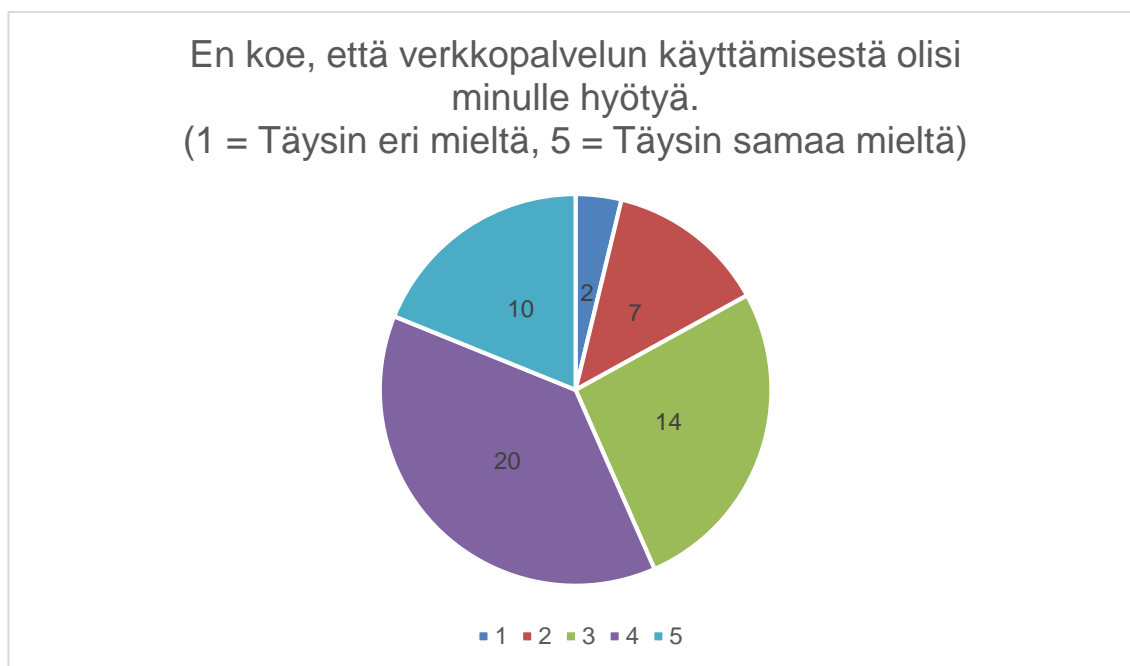
Taulukon 4 mukaan, 58% vastaajista kokee, että digitaalisten palveluiden käyttöön on saatavilla tarpeeksi tukea. Avoimista kysymyksistä kävi myös ilmi, että tukea kaivataan niin pankin toimihenkilöiden kuin omien lapsien kautta.



Taulukko 5. Onko digitaalisten palveluiden käytön turvallisuus huolenaihe.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

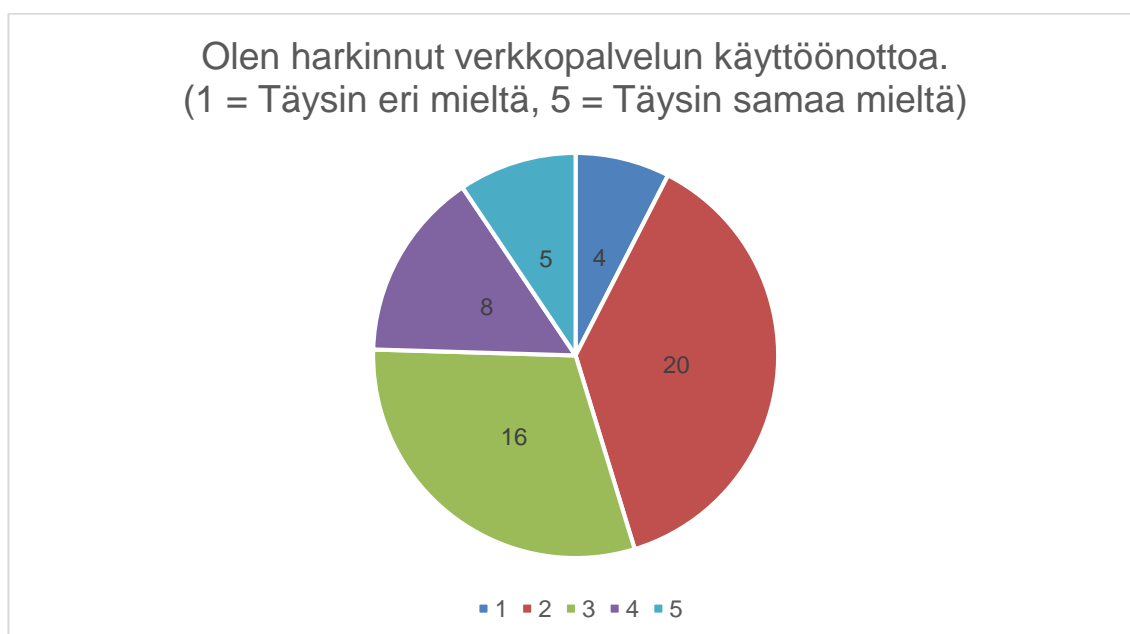
Vastaajista 58% (taulukko 5) kokee digitaalisten pankkipalveluiden suurimmaksi huolenaiheeksi turvallisuuden. Vastaajien joukossa on paljon ikäihmisiä, jotka eivät usko digitaalisten pankkipalveluiden auttavan heitä millään tavalla (taulukko 6) ja siitä syystä he eivät ole harkinneet ollenkaan digitaalisten palveluiden käyttöönottoa.



Taulukko 6. Onko verkkopalvelun käytöstä minulle hyötyä.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

Taulukkoa 7 tutkittaessa, voidaan todeta, että verkkopalvelun käyttöönottoa on enemmän jätetty miettimättä kuin mietitty.



Taulukko 7. Olen harkinnut verkkopalvelun käyttöönottoa.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

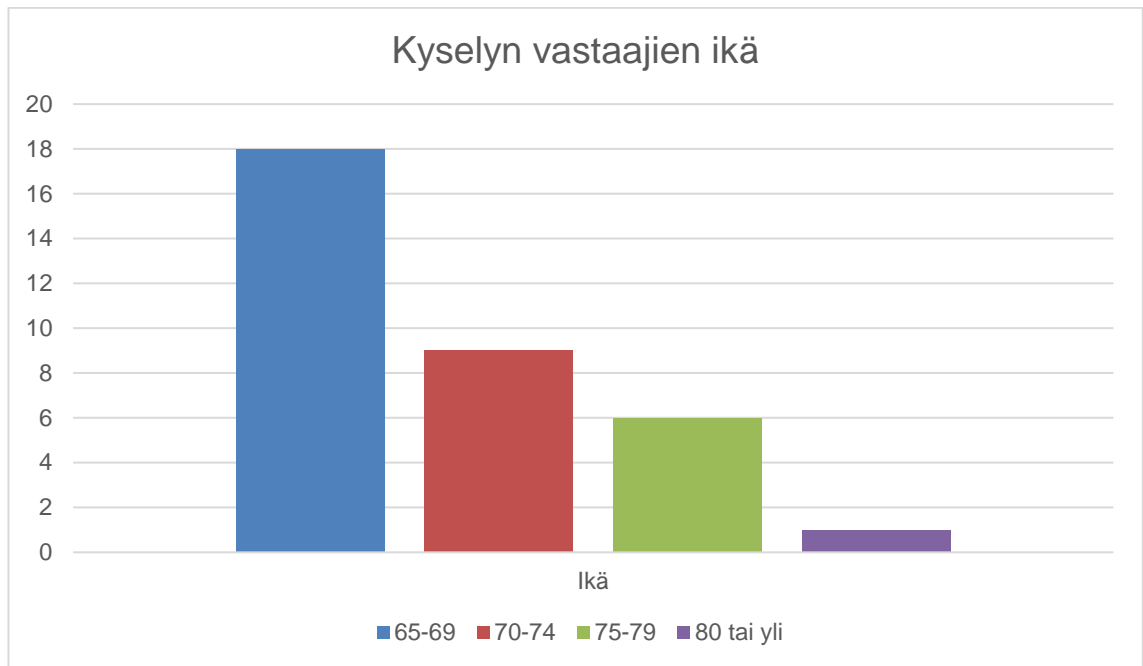
Asiakkaat, jotka ovat miettineet digitaalisten pankkipalveluiden käyttöönottoa, haluaisivat todella paljon neuvontaa ennen kuin he ottaisivat verkkopalvelun käyttöön. Yksi vastaajista koki myös olevansa liian vanha opettelemaan digitaalisten palveluiden käyttöä. Suurimmiksi haasteiksi digitaalisten palveluiden käytössä moni nosti esille erilaiset hakerit sekä oman osaamisen puutteellisuuden. Kyselyssä kysyttiin myös haluaisivatko vastaajat osallistua pankin järjestämiin varmuutta verkkoon -tapahtumiin. Äännet jakautuivat tasaisesti kyllä ja ei vaihtoehtoihin. He ketkä vastasit kyllä, sanoivat ,että tämän tapahtuman jälkeen he voisivat jopa ottaa verkkopalvelun käyttöönsä.

Kyselyn lopussa kysyttiin vielä avoimella vastauksella omaa näkemystä digitaalisiin pankkiasioihin liittyen. Muutama kyselyyn vastannut kertoi ottavansa verkkopalvelun käyttöönsä vasta, kun muita vaihtoehtoja ei ole tarjolla. Monen vastaajan vastauksien perusteella oli havaittavissa, että vanhemmat ihmiset kokevat asiakaspalvelun roolin merkittävänä.

*”Olen kokenut kaiken asioinnin pankissa turvallisimmaksi ja helpoimmaksi asiantuntevan virkailijan kanssa.”*

Kyselyn vastauksien perusteella on havaittavissa, että kaikki asiakkaat eivät edes halua harkita digitaalisten pankkipalveluiden käyttöönottoa. Syitä tähän on varmasti monia, mutta oma osaamattomuus tai tarvittavien laitteiden puuttuminen ovat isoimpia syitä. Pankilla on mahdollisuuksia jakaa tietoa digitaalisista pankkipalveluista sekä niiden hyödyistä kuitenkin esimerkiksi varmuutta verkkoon -tapahtuman avulla.

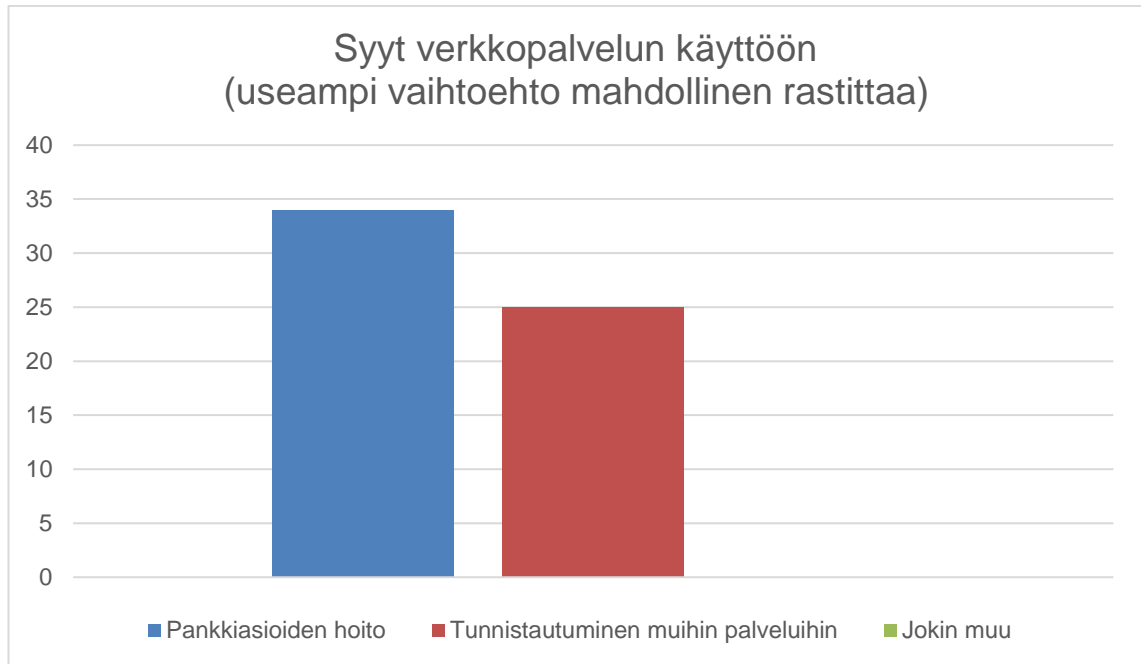
Seuraavaksi käydään läpi kyselyn 2 vastauksia. Vastauksia kyseiseen kyselyyn tuli yhteensä 34 kappaletta.



Taulukko 8. Kyselyn 2 vastaajien ikä.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

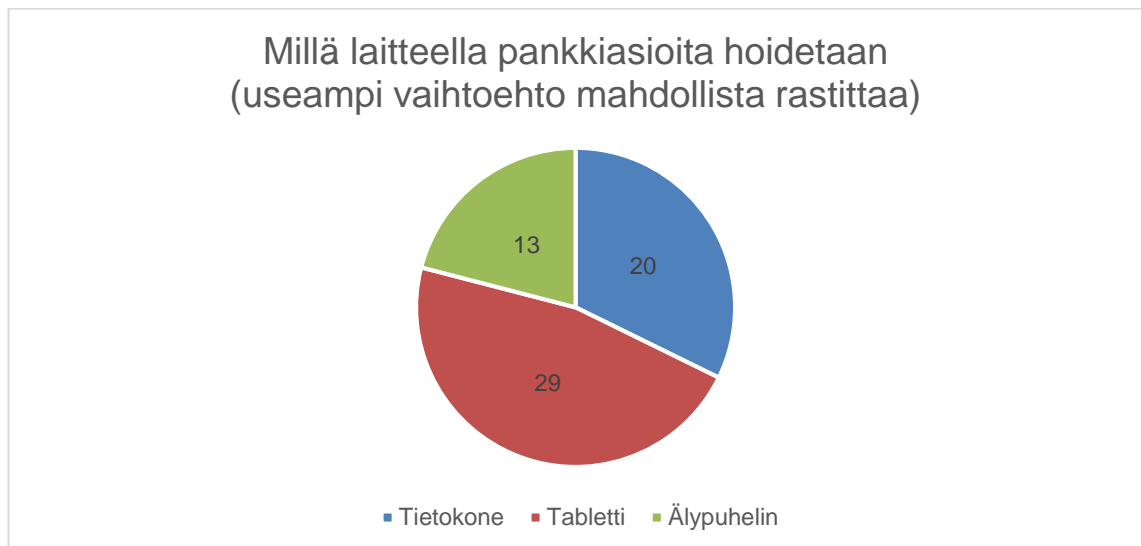
Aluksi kysyttiin (taulukko 9) syitä, miksi asiakkaat ovat ottaneet digitaaliset pankkipalvelut käyttöönsä. Kaikki vastanneet ovat ottaneet verkkopalvelun käyttöönsä pankkiasioiden hoitoa varten. Näistä suurin osa otti palvelun käyttöönsä hyödyntäekseen myös tunnistautumista muihin palveluihin.



Taulukko 9. Syyt verkkopalvelun käyttöön.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

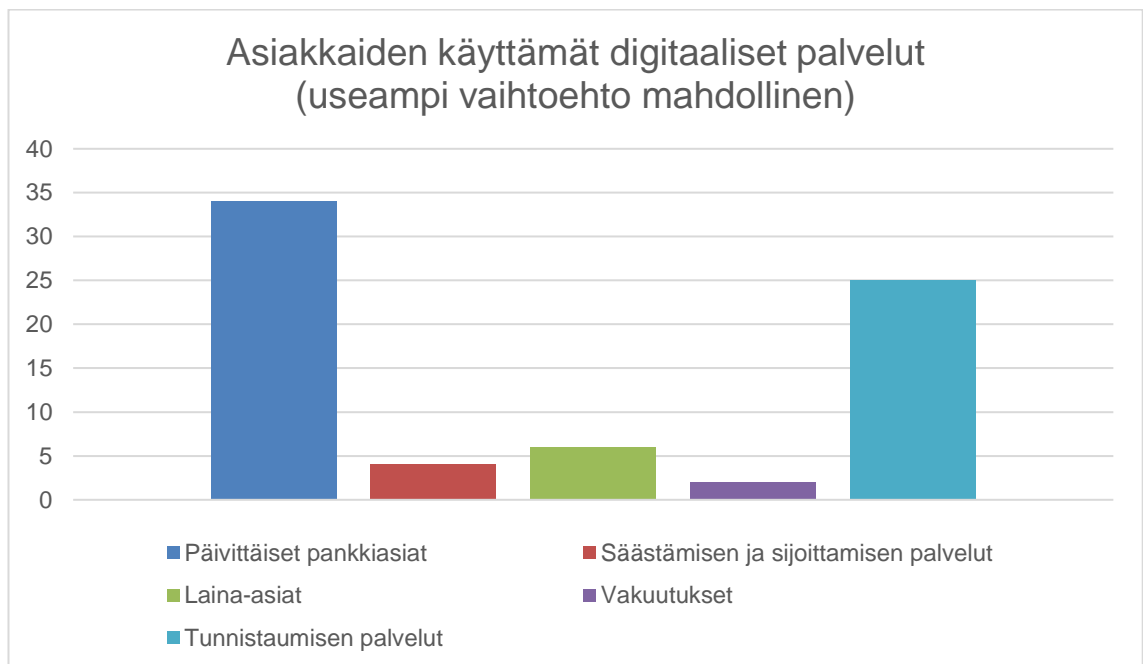
Digitaalisia pankkipalveluita senioriasiakkaat hoitavat pääasiassa tabletilla, mutta myös puhelimen sekä tietokoneen käyttö on koko ajan yleisempää.



Taulukko 10. Millä laitteilla pankkiasioita hoidetaan.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

Pääasiassa senioriasiakkaat hoitavat verkossa päivittäisiä pankkiasioita sekä tunnistautumisen palveluita (taulukko 11). Muutama hoitaa digitaalisesti myös säästämisen ja sijoittamisen palveluita sekä vakuutusasiat. Vain harva digitaalisia palveluita käyttävä hoitaa laina-asioitaan digitaalisesti. Moni senioriasiakas hoitaa laina-asiansa mieluiten asiakaspalvelijan kanssa kasvokkain. Kaikilla senioriasiakkailla ei ole välttämättä laina-asioita eikä sijoittamiseen liittyviä asioita ollenkaan hoidettavana.

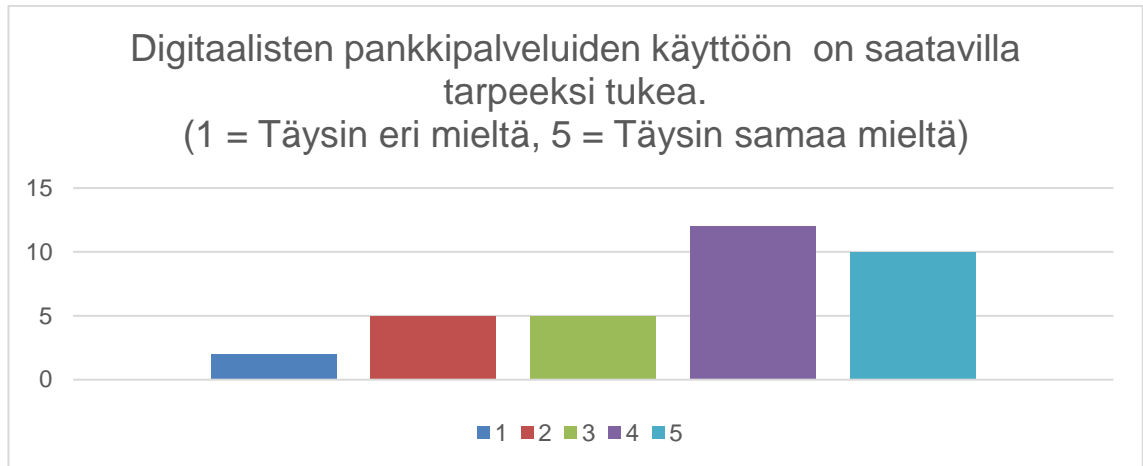


Taulukko 11. Asiakkaiden käyttämät digitaaliset palvelut.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

Moni kyselyyn vastanneista kokee, että digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön on saatavilla tarpeeksi tukea. Tukea tarjotaan palveluiden käyttöön pankissa aina kun on tarve, mutta myös kotona saa tuttavilta ja lapsiltaan usein neuvoa (taulukko 12).

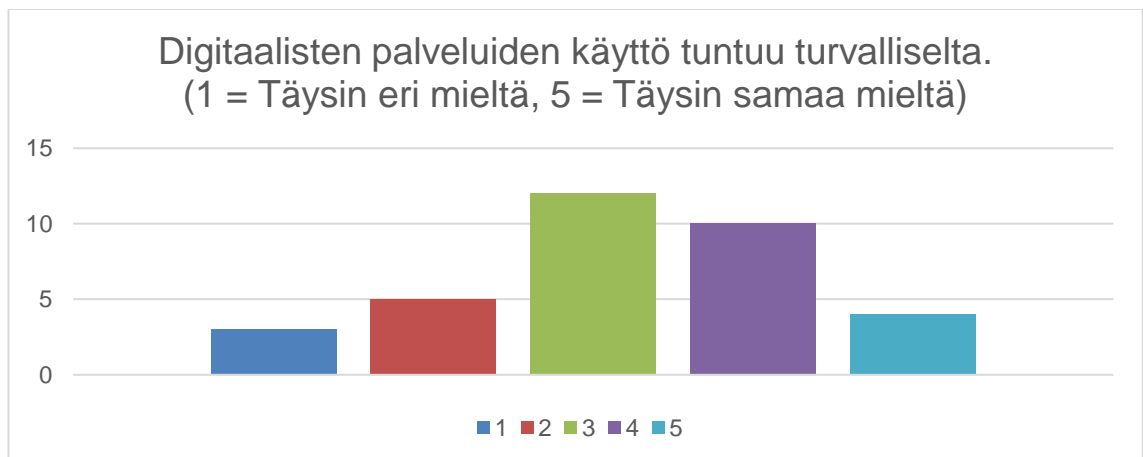




Taulukko 12. Onko digitaalisten palveluiden käyttöön saatavilla tarpeeksi tukea.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

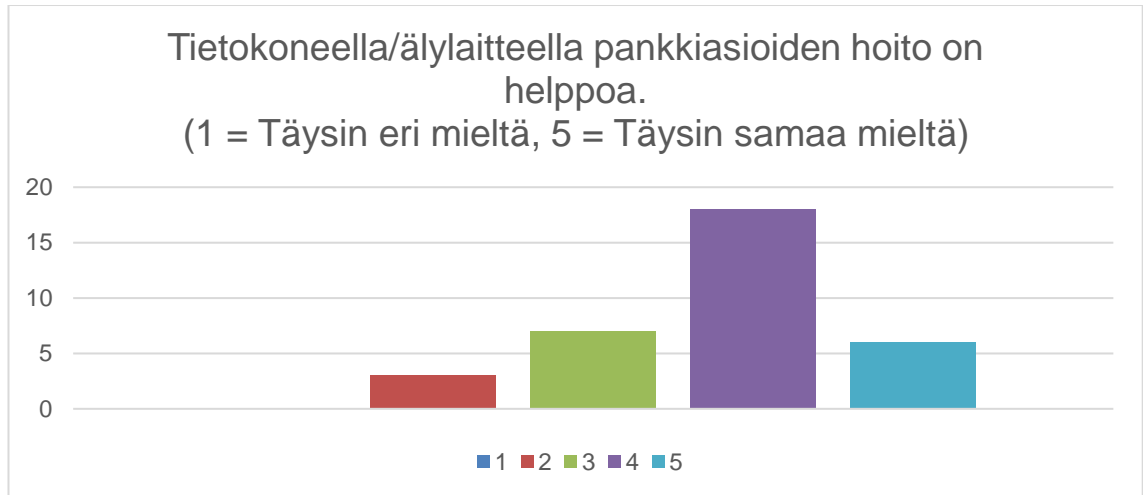
Taulukkoa 13 tutkittaessa voidaan todeta, että moni digitaalisten pankkipalveluiden käyttäjä kokee käytön turvalliseksi. Tässä kohtaa on mielestäni hyvä nostaa esille kyselyn 1, samankaltaisen kysymyksen vastaukset (taulukko 5). Tutkittaessa taulukkoja 13 ja 5, voidaan todeta että ihmiset pitävät turvallisuutta suurena huolena ennen kuin ottavat itse palvelun käyttöön, mutta kun palvelu on käytössä, turvallisuus ei ole enää niin iso huolenaihe.



Taulukko 13. Digitaalisten palveluiden käyttö tuntuu turvalliselta.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

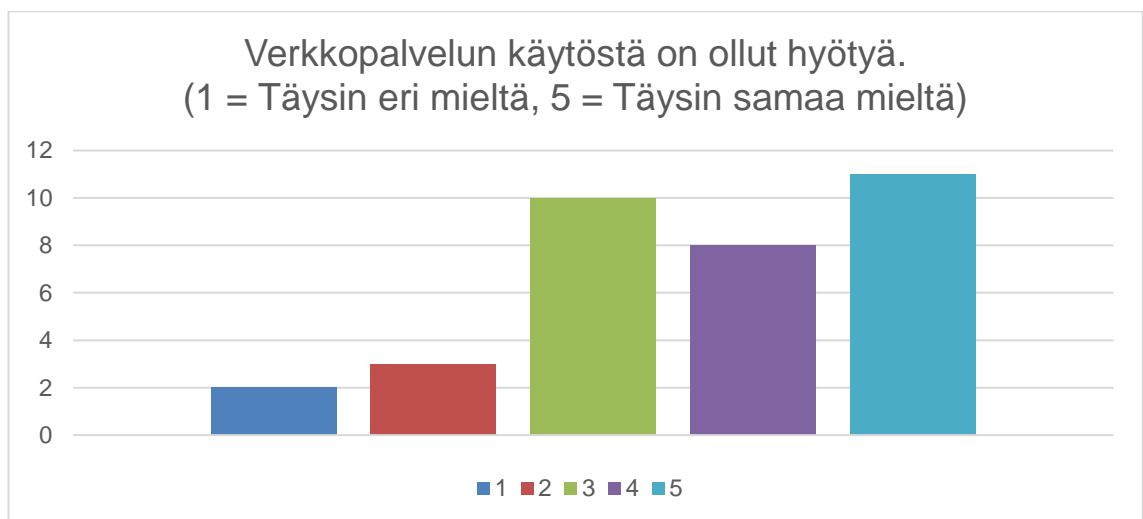
Taulukkoa 14 tutkittaessa voidaan havaita tiettyjä asioita. Taulukon mukaan, jopa 70% vastaajista kokee pankkiasioiden hoidon tietokoneella tai älylaitteella helpoksi. Yksikään vastaajista ei vastauksien perusteella kokenut pankkiasioidien hoitoa verkossa vaikeana, mutta 3:lla vastaajalla on pieniä vaikeuksia.



Taulukko 14. Pankkiasioiden hoito tietokoneella/älylaitteella on helppoa.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

Kyselyyn 2 vastanneiden vastauksista voidaan todeta, että 85% vastaajista on saanut verkkopalvelun käytöstä jonkinlaisen hyötykokemuksen (taulukko 15). Tässä tutkimuksessa ei selvitetty, miksi kaikki asiakkaat eivät ole kokeneet hyötykokemusta.



Taulukko 15. Verkkopalvelun käytöstä on ollut hyötyä.

(numerot = vastanneiden määrä/kpl)

Seuraavat kaksi heittomerkeissä olevaa tekstiä liittyvät asiakkaiden kokemuksiin hyötyihin verkkopalvelun käyttöön liittyen.

*”Maksut eivät pääse unohtumaan, koska ne mitkä eivät ole suoraveloitukseksi laitetaan heti koneelle odottamaan eräpäivää.”*

*”Pankkiasiat eivät ole enää riippuvaisia pankin aukioloajoista, vaan voi hoitaa asiansa oman aikataulun mukaisesti.”*

Minkälaista tukea vastaajat ovat sitten saaneet digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön? Monet senioriasiakkaat ovat osallistuneet pankin järjestämiin varmuutta verkkoon -tapahtumiin, jossa heille on opastettu pankkipalveluiden käyttöä digitaalisesti. Muutama vastaajista nosti esille myös sen, että kun on mennyt pankkiin älylaitteen kanssa, on saanut sieltä aina neuvoa.

*”Olen mennyt pankkiin tabletti kädessäni, aina on ollut avulias virkailija valmiina auttamaan. Toivon, että tämä mahdollisuus säilyy jatkossakin.”*

Vastaajilta kysyttiin sitä, mikä heitä mietityttää verkkopalvelun käytössä ja moni asiakas nosti esille käytön turvallisuuden ja erilaiset mahdolliset huijarit. Myös erilaisten sivustojen termistö on herättänyt huolta, aina ei tiedä mitä ne edes tarkoittavat. Yksi vastaajista ei ole kokenut mitään haasteita ja luottamus verkkopalvelun käytön turvallisuuteen on hyvä.

Tutkimuksen mukaan senioriasiakkaista monet digitaalisten palveluiden käyttäjät ovat saaneet hyötykokemuksen palveluiden käytön yhteydessä. Vastaajista suurin osa nosti esille ajansäästön ja sen, että pankkipalveluita pystyy hoitamaan oman tarpeen mukaan, kellonaikaan tai paikkaan katsomatta. Muutama vastaajista nosti myös esille rahallisen säästön palvelumaksuista. Ennen he ovat maksaneet laskunsa konttorilla, jolloin palvelumaksut ovat olleet isommat kuin nyt, kun hoitaa asiansa digitaalisesti ja itsenäisesti.

Vastauksista voidaan päätellä, että vaikka monet seniorit hoitavat pankkiasiansa digitaalisesti, tukea tarvitaan edelleen ja pankin tulee olla koko ajan valmiina auttamaan asiakasta, jos hän sitä tarvitsee. Pankki voi jatkossa myös omassa toiminnassaan nostaa esille asiakkaille digitaalisten palveluiden rahallisen säästön asiakkaan näkökulmasta.

## 4 KEHITYSIDEAT PANKILLE

Tässä luvussa esitetään kehitysehtotuksia, joiden avulla Auranmaan Osuuspankki pystyy palvelemaan senioriasiakkaitaan entistä paremmin digitalisoituvassa ympäristössä. Kehitysehdotuksissa on hyödynnetty tekijän omaa näkemystä digitaalisista pankkipalveluista sekä kyselyn kautta selville tulleista mielipiteistä.

Tutkimuksen avoimien kysymyksien vastauksien perusteella senioriasiakkaat arvostavat toimivan asiakaspalvelun erittäin korkealle. Auranmaan Osuuspankin olisi tärkeää huolehtia siitä, että kaikki asiakaspalvelukanavat toimivat moitteettomasti, jotta asiakkaalle saadaan heidän tarvitsemansa apu mahdollisimman nopeasti ja ammattitaidolla jatkossakin. Tutkimuksen vastauksien sekä tekijän oman näkemyksen mukaan vanhempia asiakkaita pitäisi jatkossakin palvella konttorissa, jossa suurin osa haluaa asioida, ja siksi konttoreita ei pitäisi jatkuvasti sulkea lisää. Moni kaipaa konttorin palveluhenkisyttä, joka on henkilökohtaisempaa ja näin ollen luo luotettavuutta.

Pankkien konttoreihin voisi lisätä markkinointia digitaalisiin pankkipalveluihin liittyen sekä siihen liittyvää opastuksen helppoutta ja määrää voitaisiin lisätä. Konttoreissa voisi esimerkiksi silloin tällöin olla erikseen ”digipiste”, jossa asiakas voisi käydä keskustellessa digitaalisista pankkipalveluista. Tutkimuksen vastauksien perusteella pankkien konttoreihin toivottiin lisää digipalveluiden opastusta ja kyseisten palveluiden mainostusta tulisi lisätä, jotta asiakkaat osaavat hakeutua sinne tarpeen tullen.

Kyselyssä kysyttiin asiakkaiden mielipidettä pankin järjestämästä Varmuutta verkkoon - tapahtumasta, jossa heille annetaan neuvoja sekä kerrotaan digitaalisten pankkipalveluiden käyttöönotosta. Kyselyn mukaan ne joilla oli jo verkkopalvelukäytössä, moni koki saaneensa hyvän hyötykokemuksen tapahtumasta. He, joille ei ollut kyselyn aikana vielä verkkopalvelua käytössä, 48% vastaajista oli kiinnostunut kyseisestä tapahtumasta. Näiden perusteella voidaan todeta, että tarvetta ja kiinnostusta vastaaviin tapahtumiin on paljon.

Auranmaan Osuuspankki voisi tekijän näkemyksen mukaan myös kehittää itselleen puhelinpalvelun, josta asiakkaat saisivat neuvontaa digitaalisiin pankkipalveluiden liittyen. Yksi vaihtoehto olisi iäkkäille ihmisille erillinen digipalveluiden käyttöönoton asiakaspalvelunumero, jossa neuvojat olisivat erikoistuneita digipalveluiden ongelmiin ja osaisivat auttaa ainoastaan niissä.

Yhtenä kehitysideana olisi kotona vieraileva asiakaspalvelija. Käytännössä tarkoittaa sitä, että senioriasiakas voisi tilata pankkivirkailijan kotiinsa neuvomaan digitaalisten pankkipalveluiden käytössä. Asiakasneuvojan voisi tilata kotiinsa soittamalla pankin asiakaspalveluun.

## 5 YHTEENVETO

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Auranmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden kokemia haasteita ja mahdollisuuksia digitaalisiin pankkipalveluihin liittyen. Lisäksi selvitettiin heidän valmiuksiaan digitaalisten palvelujen käyttöön, sekä nykyisiä asiointi- ja käyttötottumuksia. Näiden lisäksi selvitettiin, miten Auranmaan Osuuspankki pystyisi paremmin tukemaan ikääntyviä asiakkaitaan digitaalisten pankkipalveluiden käyttöönotossa.

Tutkimus toteutettiin kahtena lomakekyselynä. Lomakkeita jaettiin asiakkaille asiointin yhteydessä yhteensä viidessä konttorissa kahden viikon ajan. Vastauksia tuli yhteensä 87 kappaletta.

Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että Auranmaan Osuuspankin senioriasiakkaat kokevat digitaaliset palvelut ja digitaalisen asiointin yhtä aikaa helpottavana ja haastavana tekijänä. Tutkimuksen mukaan senioreiden suurimmat esteet ja ongelmat digitaalisten palvelujen käytössä liittyvät osaamisen puutteeseen sekä terveydentilaan. Omat tietotekniset taidot koetaan kohtalaisen heikoiksi ja oman osaamisen kehittäminen nähdään haasteellisena. Kyselyyn vastanneet seniorit kokevat pankissa asiointin luotettavana ja turvallisena. Pankin toimihenkilöitä ja heidän ammattitaitoaan arvostetaan senioreiden keskuudessa suuresti. Useassa kyselyvastauksessa korostuu toive siitä, että pankki säilyttää digitaalisten palvelujen rinnalla mahdollisuuden asioida henkilökohtaisesti konttorilla.

Kyselytutkimuksen vastauksien perusteella voidaan todeta, että seniorit kaipaavat jatkuvasti tukea ja tietoa digitaalisten palveluiden osalta. Ajantasainen ja riittävä tieto tuo varmuutta asiointiin ja helpottaa uusien palvelujen käyttöönottoa. Konttoreilla asioivia asiakkaita kannattaa aktiivisesti muistuttaa pankin tarjoamista digitaalisista palveluista, tuoda niiden tarjoamia hyötyjä esille sekä rohkaista asiakasta kokeilemaan palveluja. Senioriasiakkaat kokevat myös yhteiset tapahtumat selkeästi mielenkiintoisina vaihtoehtoina, niissä on usein paljon samassa tilanteessa olevia ikätovereita. Auranmaan Osuuspankin olisi siis hyvä jatkossakin mahdollistaa heidän oma, varmuutta verkkoon -tapahtuman jatkuminen. Henkilökohtainen opastus sai myös kannatusta vastaajien keskuudessa. Senioriasiakkaiden toiveita oman tietoteknisen osaamisen ja digitaalisen asiointin kehittämiseen kannattaisi selvittää vielä laajemmin, mitä tässä tutkimuksessa pystyttiin selvittämään.

Asiain ja palvelujen digitalisoituminen edellyttää jatkuvaa tutkimustyötä ja laadun kehittämistä. Asiakasnäkökulman huomioiminen ja mukaan ottaminen kehitystyöhön vahvistaa mahdollisuutta päästä toimivampaan ja erilaiset asiakastarpeet huomioivaan lopputulokseen.

Opinnäytetyön kyselyiden tulosten perusteella Auranmaan Osuuspankki aikoo jatkaa Varmuutta Verkko -tapahtumien järjestämistä. Pankissa tullaan myös ottamaan käyttöön OP-mobiiliopastus—hetket jolloin voi tulla ”nonstopina” käymään konttorilla. Pankissa on jo käytössä OP-mobiiliopastus-ajanvaraukset. Tällöin asiakkaalle varataan henkilökohtainen opastusaika. Erityisesti päivittäispalveluiden tiimi neuvoo asiakkaita myös puhelimitse verkkopalveluun ja mobiili-asiointiin liittyvissä asioissa.

Mitä itse opin pankkipalveluista sekä opinnäytetyön tekemisestä tämän työn aikana? Yleisesti pankkipalveluiden käyttö ja käyttämättömyys sekä siihen liittyvät syyt ovat minulle selkeitä työni kautta. Sain kuitenkin muutamia uusia näkökulmia siihen, miksi kaikki eivät halua ottaa verkkopalvelua käyttöönsä. Koen myös, että onnistuin luomaan Auranmaan Osuuspankille hyvät kehitysehdotukset joiden avulla he voivat jatkossakin palvella senioriasiakkaitaan.

Opinnäytetyöprosessi alkoi omalta osaltani hyvin, opinnäytetyön aiheen valitseminen oli selkeä heti alussa. Pidin yhteyttä ohjaajani kanssa aina kun sain työtä eteenpäin. Sitä mukaa kun sain aineistoa kirjoitettua, annoin sitä luettavaksi ja sain aina nopeasti palautetta ja korjausehdotuksia työhön. Ohjaajani antama palaute oli tärkeässä roolissa koko opinnäytetyön kirjoituksen aikana, sain uusia näkökulmia ja kirjoittevaakin tuli koko ajan mieleeni lisää. Opin tämän työn aikana myös sen, että kuinka paljon erilaisia asioita ja muuttujia pitää ottaa huomioon tutkimusta tehdessä, jotta siitä saadaan mahdollisimman paljon asioita selville.

Suurimmat ongelmat opinnäytetyön tekemisen osalta tulivat pienissä osissa tämän työn eri prosesseissa. Suurin ongelma oli se, etten ollut tehnyt riittävän laajaa suunnitelmaa työn osalta heti alussa. Ilman todella hyvää suunnitelmaa, muuttujia opinnäytetyön eri prosesseissa tuli vastaan todella paljon ja työn rakenne muuttui muutamaan otteeseen.

## LÄHTEET

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja teos, ilmaisu, tekeminen. Hamina: Akatiimi.

Deloitte, 2018. viitattu 9.10.2019.

<https://www2.deloitte.com/fi/fi/pages/financial-services/articles/pankkien-digikehitys-kiihtyy.html#>

Elina Ranta, 2.4.2019, IS/taloussanomat. viitattu 2.10.2019.

<https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000006056248.html>

Finanssiala.fi/finanssialasta/pankit-ja-rahoitus

<https://www.finanssiala.fi/finanssialasta/pankit-ja-rahoitus/Sivut/default.aspx>

Fungáčová, Tolvanen & Tölö, 2015, Euro ja talous. viitattu 7.10.2019.

<https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/>

Hanna Leijala, 19.6.2019, OP Media. viitattu 9.10.2019.

<https://op.media/asuminen/oma-koti/asunto-osakkeen-kaupat-digitaalisesti-omalta-sohvalta-ny-se-on-mahdollista-suomessa-846d1bfdfea46c3b18ff864b1ead485>

Harri Heikkinen, Talentree.fi, digitalisaation pikakurssi. viitattu 12.9.2019.

<https://talentree.fi/blogi/digitalisaation-pikakurssi/>

Helena Tuorila, 2016, Sähköisiä palveluja käyttämättömät asiakkaat muistettava asiakaspalvelua kehitettäessä. viitattu 24.9.2019. Saantitapa: <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/Tiedotteet/2016/10.11.2016-sahkoisia-palveluja-kayttamattomat-asiakkaat-muistettava-asiakaspalvelua-kehitettaessa/>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy, verkkomateriaali. Viitattu 17.10.2019. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Helsingin uutiset, 9.7.2018, verkkoartikkeli. viitattu 8.10.2019. <https://www.helsingin uutiset.fi/artikkeli/685555-yhdenvertaiset-mahdollisuudet-asioiden-hoitamiseen-pankin-uusi-verkkopankki-palvelu>



Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ikäihmisten pankkipalvelut 2018. FINE vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Verkkodokumentti. viitattu 4.10.2019. Saatavana osoitteessa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2018/ikaihmistenpankkipalvelut.pdf>

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

Itkonen Juha (2015), Kiihdyttääkö digitalisaatio talouskasvua? Euro ja talous 2-2015.

Jaakko Lindgren, Roope Mokka, Alekski Neuvonen, Antti Toponen, 2019, Digitalisaatio - Murroksen koko kuva.

Lea Stenberg, 2018, valli.fi. viitattu 14.9.2019. <https://www.valli.fi/ajankohtaista/uutiset/ikaeteknologiakeskuksen-kysely-iso-osa-ikaaentyvistae-jaeae-saehkoeisten-pankkipalveluiden-ulkopuolelle/>

Lehmusvirta Antti, Tivi, 30.6.2016. viivattu 10.10.2019.

<https://www.tivi.fi/uutiset/nordea-uudistaa-koko-it-jarjestelmansa-tallinen-on-tulevaisuuden-pankki/f6def5a7-47d4-345c-9e6f-9f42e3104f61>

Liisa Kanniainen, 14.6.2019, Finanssiala. viitattu 8.10.2019

<http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Onko-digi-ikaihmisten-kauhu-vai-arjen-helppuus.aspx>

Maria Nikkilä, 2018, Valtiovarainministeriö. viitattu 23.9.2019. <https://vm.fi/digitalisaatio>

Marjo Lapatto, 2019, Finanssiala. viitattu 4.10.2019.

<http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/kateisen-kaytto.aspx>

Mitha, Y. & Venter, H. (2015). Digital forensic readiness for branchless banking. IST-Africa Conference, 2015, (1-8). IEEE. viitattu 7.10.2019.

Mäkelä, I. & Kinnunen, R. 2019. Digitalisaatiosta harmaita hiuksia ikäihmisille. LAMK Pro. viitattu 26.9.2019. Saatavissa: <http://www.lamkpub.fi/2019/01/16/digitalisaatiosta-harmaita-hiuksia-ikaihmisille/>

OP Ryhmä, 2019. viitattu 30.9.2019. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/psd2>

OP Ryhmä. viitattu 14.1.2020. <https://www.op.fi/op-ryhma/ura-oplla/tulevaisuuden-suunnannayttaja>

Raijas & Saastamoinen, 2015, Pankkipalvelut. viitattu 26.9.2019. [https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/mn05\\_pankkipalvelut2015\\_esitys.pdf](https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/mn05_pankkipalvelut2015_esitys.pdf) / luettu 1.10.2019

Saara Mustonen, 2017, Finanssivalvonta, verkkoartikkeli. viitattu 8.10.2019.

[https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/14660/Digitalisaatio\\_lisaa\\_kilpailua\\_pankkitoimialla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/14660/Digitalisaatio_lisaa_kilpailua_pankkitoimialla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu].

ISSN=2341-8699. 2018, 1. Suomalaisten internetin käyttö 2018 – viestintää, asiointia, tiedonhaku ja medioiden seuraamista . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 24.9.2019].

Saantitapa: [http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi\\_2018\\_2018-12-04\\_kat\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_kat_001_fi.html)

Tarja Heikkilä, 2014, Edita Publishing Oy. viitattu 11.10.2019

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Timo Tuominen, 2019, Finanssiala. viitattu 2.10.2019.

<http://www.finanssiala.fi/linjaukset/digitalisaatio/>

Tilastokeskus, väestörakenne 2018

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkajulkaisu].

ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 19.9.2019].

Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/index.html>

Tradenomiliitto 2016. Artikkelit. Digitalisaatio vyöryy voimalla pankkisektorille. viitattu 30.9.2019. Luettavissa: <http://www.tral.fi/uutiset/digitalisaatio-vyoryy-voimalla-pankkisektorille/>

Tutkijan ABC. 2015. Tee tutkimus. Verkkojulkaisu. Viitattu 17.10.2019. <https://rajatontiedekasvatusta.wordpress.com/tutkijan-abc/>

Watson, A. 2016. Disruption or distraction? How digitisation is changing New Zealand banks and core banking systems. The Reserve Bank of New Zealand Bulletin, 79. viitattu 28.9.2019.

## Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Ei digitaalisia pankkipalveluita käytössä -kysely

Liite 3. Digitaaliset pankkipalvelut käytössä -kysely

Liite 1. Saatekirje

**Arvoisa vastaaja,**

Olen Juho Romppanen ja opiskelen liiketaloutta Turun ammattikorkeakoulussa. Osana opintojani on opinnäytetyö. Opinnäytetyöni aiheeksi on valikoitunut senioriasiakkaiden digitaaliset pankkipalvelut sekä siihen liittyvien haasteiden ja mahdollisuuksien selvitys.

Digitalisaatio ja teknologian kehitys muuttaa maailmaa ja tapaa, jolla sen koemme. Myös finanssiala ja asiakaskokemus ovat murroksessa. Vaikka ihmisten arjen perustarpeet eivät ole muuttuneet, tavat toimia ovat. On oltava liikkeellä, siellä missä asiakaskin. Bussissa, etätöissä, työmatkalla – yhtä lailla konttorissa kuin koneellakin.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Auranmaan Osuuspankin senioriasiakkaiden tuntemuksia ja mielipiteitä digitaalisista pankkipalveluista. Tutkimuksen tuloksien perusteella luodaan Auranmaan Osuuspankille kehitysideoita, joiden avulla pankki pystyy palvelemaan varttuneita asiakkaitaan entistä paremmin. Käythän kaikki kysymykset siis huolella läpi.

Ystävällisin terveisin



Juho Romppanen

## Liite 2. Ei digitaalisia pankkipalveluita käytössä -kysely

## IKÄ

- 65-69
- 70-74
- 75-79
- 80 tai yli

## Mistä syistä et ole ottanut verkkopalvelua käyttöösi?

- Osaamisen puutteellisuus
- Tarvittavien laitteiden puuttuminen
- Opastuksen puute
- Jokin muu, mikä?

---

---

---

Ole hyvä ja ota kantaa seuraaviin digitaalisia pankkipalveluita koskeviin väittämiin.

Ympyröi omaa mielipidettäsi lähinnä kuvaava vaihtoehto.

(1= Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)

1. Pankin toimihenkilö on tarjonnut minulle digitaalisia pankkipalveluita käyttööni.

1                      2                      3                      4                      5

2. Digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön on saatavilla tarpeeksi tukea.

1                      2                      3                      4                      5

3. Digitaalisten palveluiden käytön turvallisuus on huolenaihe.

1                      2                      3                      4                      5

4. En koe, että verkkopalvelun käyttämisestä olisi hyötyä minulle.

1                      2                      3                      4                      5

5. Olen harkinnut verkkopalvelun käyttöönottoa.

1                      2                      3                      4                      5

Millaista tukea haluaisit digitaalisten palveluiden käyttöönottoon?

---

---

---

Mikä sinua huolestuttaa digitaalisten palveluiden käytössä?

---

---

---

Jos Auranmaan Osuuspankki järjestää lisää Varmuutta verkkoon -tapahtumia, olisitko kiinnostunut osallistumaan ja kuulemaan lisää turvallisesta verkkopalvelun käytöstä?

- Kyllä
- En

Omat ajatukset digitaalisiin palveluihin liittyen.

---

---

---

Kiitos kyselyyn vastaamisesta.

### Liite 3. Digitaaliset pankkipalvelut käytössä -kysely

#### IKÄ

- 65-69
- 70-74
- 75-79
- 80 tai yli

#### Mistä syistä olet ottanut verkkopalvelun käyttöösi?

- Pankkiasioiden hoito
- Tunnistautuminen muihin palveluihin (esim. Kela, Omakanta, Poliisi)
- Jokin muu, mikä?

---

---

#### Millä laitteella/laitteilla hoidat pankkiasioita?

- Tietokone
- Tabletti
- Älypuhelin

#### Mitä seuraavista pankkipalveluista hoidat digitaalisesti?

- Päivittäiset pankkiasiat (esim. e-lasku, tilisiirto, kortit, tilitapahtumien seuranta)
- Säästämisen ja sijoittamisen palvelut
- Laina-asiat
- Vakuutukset
- Tunnistautumisen palvelut



Ole hyvä ja ota kantaa seuraaviin digitaalisia pankkipalveluita koskeviin väittämiin.

Ympyröi omaa mielipidettäsi lähinnä kuvaava vaihtoehto.

(1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)

1. Digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön on saatavilla tarpeeksi tukea.

1                      2                      3                      4                      5

2. Digitaalisten palveluiden käyttö tuntuu turvalliselta.

1                      2                      3                      4                      5

3. Tietokoneella/älylaitteella pankkiasioiden hoito on helppoa.

1                      2                      3                      4                      5

4. Koen, että verkkopalvelun käytöstä on ollut hyötyä

1                      2                      3                      4                      5

Millaista tukea olet saanut digitaalisten pankkipalveluiden käyttöön? Haluaisitko mahdollisesti lisää tukea?

---

---

---

Mietityttääkö sinua jokin verkkopankin turvallisuuteen liittyvä asia? Jos mietityttää, niin mikä?

---

---

---

Onko sinulla ollut haasteita verkkopalvelun käytössä, mitä?

---

---

---

Mikä on paras hyöty, jonka olet verkkopalvelun käytössä huomannut?

---

---

---

Kiitos kyselyyn vastaamisesta.