

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2020

Pekka Huttunen ja Christian Niittymäki

# DIGITALISAATION VAIKUTUS PANKKIEN PÄIVITTÄISPALVELUISSA



Pekka Huttunen ja Christian Niittymäki

## DIGITALISAATION VAIKUTUS PANKKIEN PÄIVITTÄISPALVELUISSA

Tämän opinnäytetyön aiheena on selvittää digitalisaation vaikutusta suomalaisten pankkien päivittäispalveluihin. Tutkimuksessa toteutettiin kysely, jossa tarkastellaan asiakkaiden suhdetta pankkipalveluihin. Johtopäätöksissä verrataan tutkimukseen tulleita vastauksia pankkialan digitalisaatioon. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa informaatiota asiakaskäyttäytymisestä digitalisaation murroksessa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kuvataan pankkien päivittäispalveluiden kehittymistä ja esitellään mistä päivittäispalvelut nykyään koostuvat. Digitalisaation vaikutusta käydään läpi yleisesti, ja pohditaan kuinka se on vaikuttanut pankkien työtehtäviin. Teoriaosuuden lopussa käsitellään COVID-19 viruksen vaikutusta ja suuria ikäluokkia.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena webropol kyselyalustan avulla. Kyselyyn tuli 239 vastausta. Vastauksien perusteella keskityttiin selvittämään mitä kanavia asiakkaat käyttävät pankkien päivittäispalveluissa. 77% vastaajista ei usko tarvitsevänsä konttoriasiointia päivittäispalveluihin tulevaisuudessa. Vastaajista 15-29 vuotiaat suosivat verkkopankissa asiointia konttoriasiointiin sijaan. Yhteenvetona suositellaan suomalaisia pankkeja panostamaan entistä enemmän digitaalisiin palvelukanaviin konttoriasiointiin sijaan.

### ASIASANAT:

digitalisaatio, päivittäispalvelut, pankki,

BACHELOR'S / THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Administration

2020 | 35 pages, 2 pages in appendices

Pekka Huttunen and Christian Niittymäki

## IMPACT OF DIGITALISATION IN DAY-TO-DAY SERVICES OF BANKS

The goal of this thesis is to find out the effect of digitalisation on the daily services of Finnish banks. The study looks into the customers' relationships to the daily banking services. The responses from the study are compared with the digitalization on the banking sector. The purpose of the thesis is to provide the banks with data on customer behavior in the digital transformation.

In the theoretical part the development of daily banking services is explained and the current services are described. Moreover, the impact of digitalization in general, as well as how it has affected the work in banks are discussed. The effect of the COVID-19 virus and the large age groups are also dealt with.

The research was carried out as a quantitative research by using the Webropol questionnaire. The survey received 239 responses. Based on the responses, the focus was to find out which channels customers use in the daily services. 77% of respondents do not think they need a branch office in daily banking in the future. Among the respondents, people aged 15-29 prefer to use online banking instead of going in a bank. The study recommends Finnish banks to invest even more in digital services instead of branch transactions.

KEYWORDS:

Digitalisation, Daily banking services, Bank

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 PANKIN PÄIVITTÄISPALVELUT</b>	<b>7</b>
2.1 Pankkien päivittäispalveluiden historia	7
2.2 Tilit	8
2.3 Pankki ja luottokortit	8
2.4 Maksujen välitys	10
2.5 Verkkopankki	12
2.6 Mobiilipankki	12
<b>3 DIGITALISAATION VAIKUTUS</b>	<b>13</b>
3.1 Digitalisaatio yleisesti	13
3.2 Pankkiala murroksessa	13
3.2.1 Maksupalveludirektiivi PSD2	14
3.3 Covid-19 virus ja sen vaikutus finanssialaan	15
3.4 Ikäluokkien väliset erot pankkiasioinnissa	16
3.5 Työtehtävien muutokset	18
<b>4 TUTKIMUSKYSELY</b>	<b>19</b>
4.1 Tutkimuksen tulosten analysointi	19
4.2 Johtopäätelmät	29
<b>5 LOPUKSI</b>	<b>31</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>32</b>

## LIITTEET

Liite 1. Tutkimuskyselyn kysymykset.

## KUVAT

Kuva 1. Hyvitysperusteinen maksuinstrumentti.	10
Kuva 2. Veroitusperusteinen maksuinstrumentti.	11
Kuva 3. Vastanneiden sukupuolet.	21
Kuva 4. Vastaajien ikäjakauma.	22
Kuva 5. Vastaajien pankkiryhmät.	23
Kuva 6. Asiointi pankin konttorissa.	24
Kuva 7. Konttorissa asiointi.	25
Kuva 8. Verkkopankkitunnukset.	27
Kuva 9. Pankin mobiilisovellus.	28
Kuva 10. Käteisen nosto.	29
Kuva 11. Konttoriasioinnin tarve tulevaisuudessa.	30

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on digitalisaation vaikutus Suomen pankkien päivittäispalveluihin. Päädyimme valitsemaan kyseisen aiheen, sillä suoritimme molemmat ammattiharjoittelun pankissa X. Työskentelimme molemmat päivittäispalveluissa, ja huomasimme kolmen kuukauden aikana, kuinka digitalisoituminen on vaikuttanut palveluihin vuosien varrella ja miten konttoriasiointi on vähentynyt. Huomasimme suurimman osan asiakkaista olevan suureen ikäryhmään kuuluvia henkilöitä. Pankin päivittäispalveluihin kuuluu tiivistettynä tilit ja niiden avaaminen, pankki- ja luottokortit, maksujen välitys, mobiilimaksaminen ja maksamisen turvallisuus. (Finanssialalle 2020) Nämä luokitellaan vielä erikseen konttori- tai verkkopalveluasointiin.

Opinnäytetyö käsittelee sitä, miten digitalisoituminen on vaikuttanut suomalaisten pankkien päivittäispalveluiden asiakaskäyttäytymiseen ja konttoreiden asiakasmääriin. Tarkoituksena on saada vastaus siihen, voiko päivittäisasiainnoinnissa asiainnoinnissa tulevaisuudessa hoitaa digitaalisesti. Aihe on ajankohtainen suurten ikäryhmien vanhentumisen vuoksi sekä Covid-19 viruksen vaikutuksen takia.

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimus toteutetaan webropol kyselyalustalla. Kohderyhmäksi valitsimme 15-70+ vuotiaat henkilöasiakkaat, joilla on palveluita suomalaisissa pankeissa. Emme valinneet mitään yksittäistä pankkiryhmää, sillä suomalaisissa pankeissa päivittäispalveluiden tarjonta ei eroa juuri toisistaan. Kohderyhmän jakauma jätettiin laajaksi, jotta saisimme mahdollisimman laajan käsityksen/asiakasnäkemys.

Opinnäytetyön rakenne koostuu pankkipalveluiden historiasta Suomessa, nykyisestä palvelutarjonnasta, digitalisoinnin kehityksestä, henkilöasiakkaiden käyttäytymisestä, sekä tutkimuskyselystä ja sen raportoinnista.

## 2 PANKIN PÄIVITTÄISPALVELUT

### 2.1 Pankkien päivittäispalveluiden historia

Suomessa pankkitoimintaa on ollut jo useita vuosikymmeniä. Ensimmäinen pankki perustettiin Turkuun vuonna 1811 ja se on maailman neljänneksi vanhin keskuspankki. Ensimmäinen liikepankki perustettiin vuonna 1862, jota kutsuttiin Suomen yhdyspankiksi. (Kontkanen 2015, 13) Ensimmäisiä Osuuskassoja perustettiin 1900-luvun alkupuolella ja niistä muodostui osuuspankkeja vuonna 1970. Suomessa pankkien rakenne on pysynyt samanlaisena useita vuosia. Vuonna 1993 tapahtui kuitenkin suuri muutos pankkirakenteessa, jolloin säästöpankit yhdistyivät ja syntyi Suomen Säästöpankki. Toisena merkittävänä tekijänä pidetään kahden Suomen suurimman liikepankin fuusiota, joka tapahtui vuonna 1995. Kolmantena muutoksena pidetään vakuutus- ja pankkitoiminnan lähentymistä toisiinsa. Tämä näkyi siten, että pankki- ja vakuutustoimintaa alettiin harjoittaa samassa konsernissa. (Kontkanen 2015, 13)

2000-luvulla teknologian kehityksen ja internetin käytön lisääntymisen myötä verkkopankin käyttö on kasvanut huomattavasti. Verkkopankissa asiakas voi tarkastella tilin maksutapahtumia sähköiseltä tiliotteeltaan, maksaa laskuja ja yleisesti huolehtia päivittäisistään raha-asioista. Suomalaisista keskimäärin 90 prosenttia maksaa laskunsa e-laskulla tai verkkopankissa. (Kontkanen 2015, 71) Verkkopankin kasvun ja suosion myötä muiden palvelukanavien käyttö on vähentynyt huomattavasti.

Vuosina 1980-2013 Suomessa oli käytössä kansallinen pankkikortti. (Kontkanen 2015, 206) Vuosien saatossa pankkikorttien rinnalle kansainväliset maksukortit (debit- ja credit kortit sekä yhdistelmäkortit) alkoivat yleistyä. Nykyään melkein 80 prosenttia päivittäisasioinneista maksetaan korteilla. Syy kansainvälisten maksukorttien lisääntymiselle on SEPA (Single Euro Payments Area) eli yhtenäinen euromaksualue. Yhteiseen euromaksualueeseen kuuluu kaikki EU-maat ja tavoitteena on, että kaikki osapuolet voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin. Tämä tarkoittaa sitä, että ei ole väliä onko maksu maan sisäinen tai kahden SEPA maan välinen. (Kontkanen 2015, 200)

## 2.2 Tilit

Pankkien maksuliikenne perustuu tileihin. Henkilöasiakkaiden käyttötilit on tarkoitettu päivittäisten maksujen hoitoon. Käyttötiliin voi liittää eri palveluita, kuten verkkopankkitunnukset ja pankki- tai luottokortin. (Finanssialalle 2020) Käyttötilille maksetaan palkat, lapsilisät ja muut toistuvat suoritukset. Varat ovat vapaasti asiakkaan käytettävissä. (Nordea 2020)

Tilin avaamiseen tarvitaan aina henkilöllisyystodistus. Pankki tunnistaa asiakkaansa siitä ja heillä on oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Tiliä avatessa pankki kartoittaa asiakkaalta, mitä varten tili perustetaan sekä tiedustelee, onko muille palveluille tarvetta. Usein tilit ovat henkilökohtaisia, mutta niihin voidaan tarvittaessa liittää käyttöoikeudet toiselle henkilölle. Käyttöoikeudet omaava henkilö voi nostaa tililtä rahaa sekä maksaa laskuja. (Finanssialalle 2020)

## 2.3 Pankki ja luottokortit

Kortteihin mitkä myönnetään Suomessa, vaaditaan EMV-siru sekä että niillä voidaan maksaa myös Suomen rajojen ulkopuolella. Tähän rajaan vaaditaan vähintään SEPA-alue, missä kortti on käytettävissä. (Finanssialalle 2020) SEPA:lla (Single Euro Payments Area) tarkoitetaan yhtenäistä euromaksualuetta. Se on Euroopan komission, Euroopan keskuspankin sekä eurooppalaisten pankkien kehittämä hanke, jonka tuloksena tullut Euroopan talousalueen laajuinen maksuliikenteen kotimarkkina. (Op 2020) Sirun avulla ehkäistään korttien väärinkäyttöjä. Sirulla maksaessa maksu hyväksytään näppäilemällä kortin tunnusluku maksupäätteeseen. Kortin tunnusluku on pidettävä hyvässä piilossa ja mielellään säilytettävä eri paikassa, kun kortti. (Finanssialalle 2020)

Maksukortit ovat Suomessa yleinen maksuväline. Maksukortti on nimitys käteisen nostoa ja maksamista varten tarkoitetuille korteille. Suomessa maksukorttivalikoima on laaja. Käteismaksamiseen sopivia kortteja on esimerkiksi Visa Electron, mikä on online kortti. (Suomen pankki 2020) Kyseinen kortti vaatii toimiakseen yhteyden verkkopankkiin katteen tarkastamista varten. Tämän takia kortti ei aina välttämättä toimi esim. junassa, laivassa tai lentokoneessa. (Op 2020)

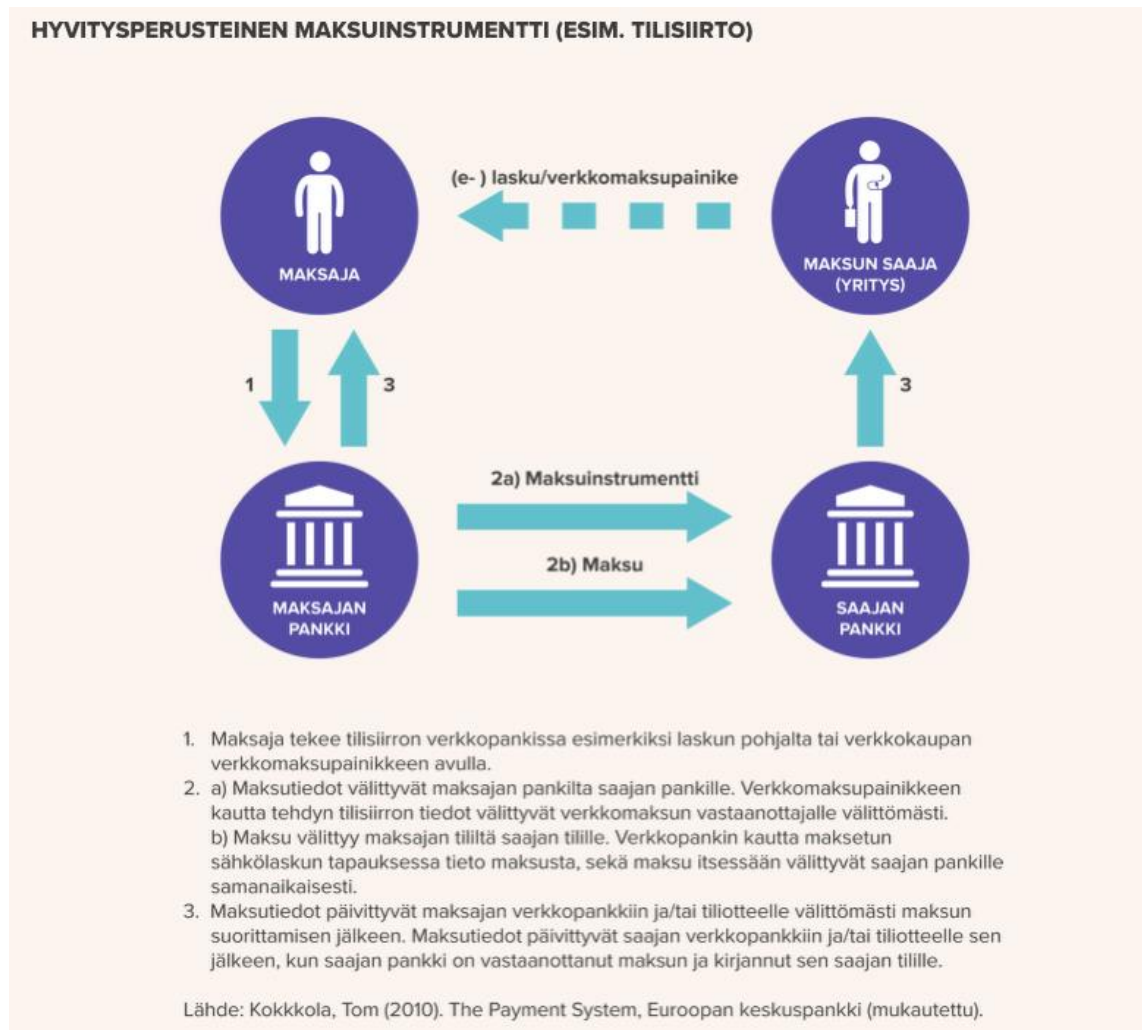
Lähimaksuominaisuus on useissa pankkikorteissa tänä päivänä. Lähimaksussa korttia ei laiteta normaalin tapaan maksupäätteen sisään, eikä tunnuslukua silloin tarvitse näppäillä. Lähimaksamisessa kortti viedään hetkeksi maksupäätteen viereen, jolloin maksu menee läpi. Jos ostosten summa on alle 50 euroa, niin tunnuslukua tai allekirjoitusta ei tarvita. Tunnuslukua kysytään satunnaisesti turvallisuussyistä. Tällä varmistetaan se, että kortti ei ole päätynt toisen ihmisen käsiin. Lähimaksu perustuu langattomaan yhteyteen, eli Near Field Communication-teknologiaan. Tämän avulla maksaminen suoriutuu turvallisesti kortin ja maksupäätteen välillä. (Op 2020)

Pankkikortin lisäksi on myös mahdollista maksaa luottokortilla. Luoton edellytykseksi täytyy olla 18-vuotias. Luoton ja luottokortin myöntää siihen erikseen erikoistunut yritys. Yleensä luottoon liittyy enemmän riskejä kun pankkikortilla maksamiseen, koska luotto on velkarahaa. Lainaraha pitää aina maksaa takaisin ja siihen tulee lisäkuuluja. Luotonantaja yleensä haluaa varmistaa, että asiakas pystyy hoitamaan velvollisuutensa eli maksamaan luoton takaisin korkoineen. (Suomen pankki 2020)

Luoton hinta koostuu lainattavasta summasta, sen korosta sekä luottoon liittyvistä kustannuksista. Luotto ei ole koskaan ilmaista ja sitä käyttäessä jää aina velkaa luotonantajalle. Ennen kuin luottoa otetaan, on hyvä varmistaa, että on kykeneväinen maksamaan sen tulevaisuudessa takaisin. Yleensä luottoa lyhennetään kuukausittain ja sitä varten luotonottajalla on tärkeää olla säännölliset tulot. (Suomen pankki 2020)

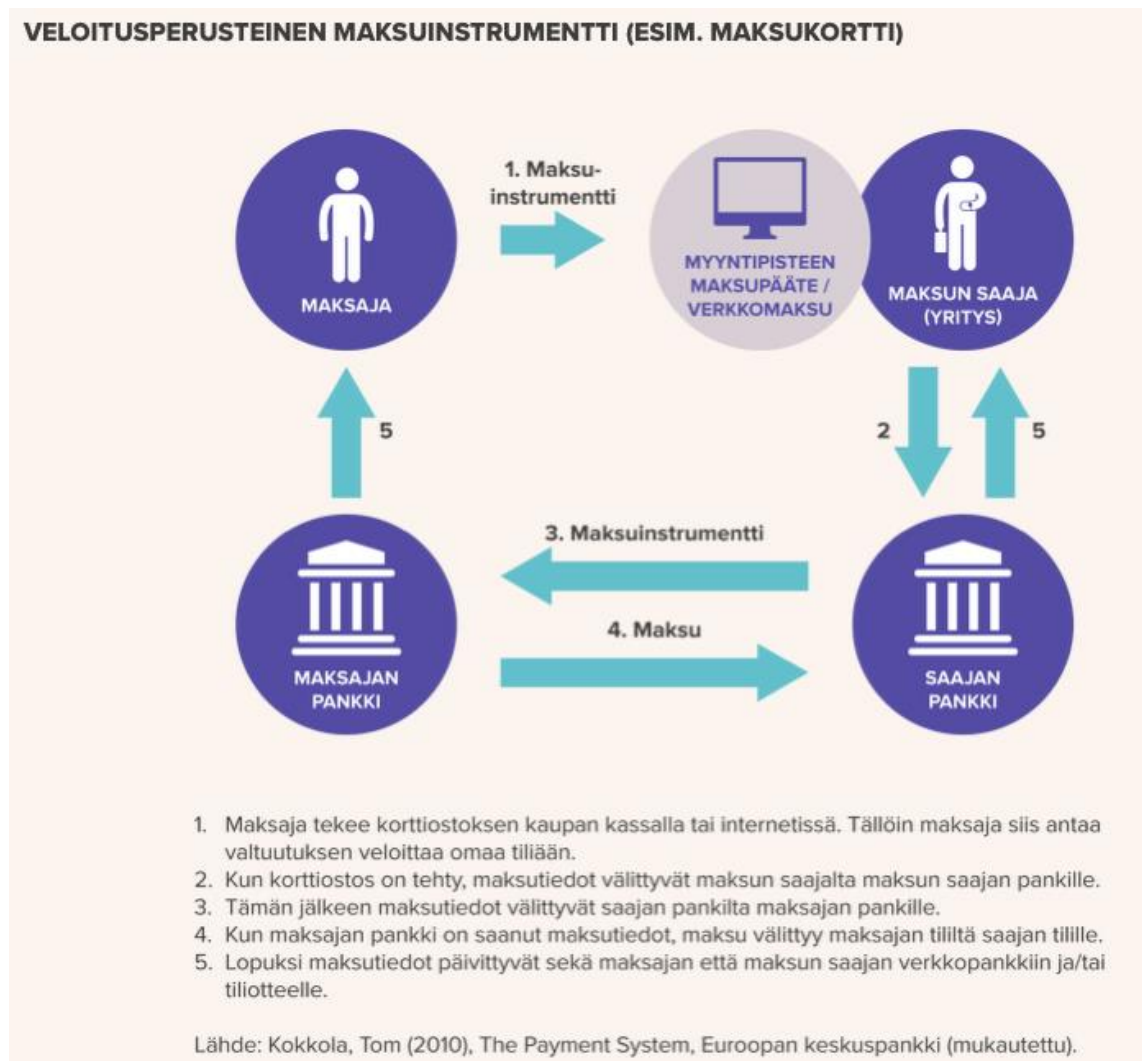
## 2.4 Maksujen välitys

Yksinkertaisuudessaan maksaminen on rahan siirtämistä osapuolelta toiselle. Maksuinstrumentteja on kaksi erilaista. Ne eroavat toisistaan toimintaperiaatteiltaan. Hyvityspäristein maksuinstrumentti perustuu siihen, että maksaja tekee maksutapahtuman itse esimerkiksi verkkopankkinsa kautta sähkölaskun maksua varten.



Kuva 1 Hyvityspäristein maksuinstrumentti

Veloitusperusteinen maksuinstrumentti puolestaan perustuu siihen, että maksutapahtuman tekee maksun saaja. Esimerkiksi verkkokauppaan syötetyt kortin tiedot antaa valtuudet maksun saajan pankille välittämään veloituspyynnön maksajan pankille. (Suomen pankki 2020)



Kuva 2 Veloitusperusteinen maksuinstrumentti

## 2.5 Verkkopankki

Verkkopankki on pankin tarjoama internet-palvelu, johon henkilö tarvitsee henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset. Jotta henkilöasiakas voi avata verkkopankkitunnukset hänen täytyy olla tai liittyä kyseisen pankin asiakkaaksi. Velvoitteena verkkopankkisopimuksen avaamiselle on, että asiakas on täysi-ikäinen, mutta alaikäisen on myös mahdollista avata sopimus molempien edunvalvojen suostumuksella. (Nordea 2020) Verkkopankissa asiakas voi hoitaa päivittäisiä pankki- ja vakuutusasioitaan, maksaa laskuja ja tarkastella tilin saldon, tapahtumat ja tiliotteet. (Aktia 2020)

## 2.6 Mobiilipankki

Mobiilipankki eroaa verkkopankista siten, että mobiilipankki on erikseen ladattava sovellus älylaitteelle. Mobiilipankin palvelutarjonta ei ole yhtä laaja kuin verkkopankilla. Verkkopankissa voi pankista riippuen hoitaa mm. tilin avaamisen ja vakuutuskorvaukset, kun taas samaisen pankin tarjoamasta mobiilipankista nämä voivat puuttua. Jokainen pankki tarjoaa oman sovelluksensa asiakkaille ladattavaksi. Jotta henkilöasiakas voi käyttää mobiilipankkia hän tarvitsee verkkopankkitunnukset kirjautuakseen ensimmäistä kertaa sisään palveluun. Tämän jälkeen asiakas voi valita erilaisia kirjautumistapoja. Esimerkiksi Osuuspankin mobiilisovelluksessa asiakkaan on mahdollista kirjautua sormenjälkitunnistuksella tai luoda mobiiliavain, jotta mobiilipankin käyttö nopeutuisi ja helpotuisi. (Finanssialalle 2020) Nopea kirjautuminen madaltaa kynnystä käyttää pankin palveluita pitkin päivää. Ylen tutkimus vuodelta 2018 osoittaa, että 96% suomalaisista käyttää verkko- tai mobiilipankkia laskujen maksamiseen. (Finanssialalle 2020) Loput neljä prosenttia käyvät joko pankissa paikan päällä maksamassa laskunsa tai käyttävät maksuautomaattia. Tämä luku tulee luultavasti kasvamaan vielä tulevaisuudessa teknologian kehityksen ja yleistymisen vuoksi.

Mobilepay on älylaitteille ladattava maksusovellus, jossa voi lähettää ja vastaanottaa rahaa sekä maksaa ostoksia. Mobilepayhin luodaan omat tunnukset tunnistautumalla pankin verkkopankkitunnuksia käyttäen. Sovellukseen syötetään tilinumero, maksukortin tiedot sekä oma puhelinnumero. Rahasiirrot toimivatkin matkapuhelinnumeron avulla. (Mobilepay 2020)

## 3 DIGITALISAATION VAIKUTUS

### 3.1 Digitalisaatio yleisesti

Digitalisaatio tarkoittaa digitaalisten teknologioiden liittämistä liiketoiminnallisiin ja sosiaalisiin prosesseihin. (Scrive 2020) Digitalisaatio alkoi, kun verkkoselaimet kehittyivät 1990-luvun puolivälissä ja tieto oli kaikkien saatavilla. Tänä päivänä se on jo näyttänyt voimansa monilla toimialoilla. Yhdellekään yritykselle ei tule enää yllätyksenä se, että merkittävät uudet kilpailijat voivat tulla oman toimialan ulkopuolelta. Pitkään voimassa olleet yritykset eivät ole kyenneet haastamaan omia toimintatapojaan ja hävittämään asiakaskokemuksen epäkohtia. (Gerdt & Eskelinen 2018, 13 - 46)

Digitalisaatio on vaikuttanut myös toimialojen kilpailuun. Siitä on tullut monipuolisempaa, sillä kilpailijat voivat olla samaan aikaan toistensa asiakkaita tai samassa ekosysteemissä edistämässä koko toimialan, tuotteen tai ratkaisun kysyntää. Uutena kilpailuvoimana digitalisaation takia on asiakkaiden neuvotteluväliltä ja heidän vaatimusten kasvu. Ennen digitalisaatiota yrityksille riitti, että he keskittyivät hintaan tai erinomaiseen palveluun erottuakseen kilpailijoistaan. Asiakkaiden vaatimuskasvun vuoksi se ei enää riitä, sillä he haluavat nykyään kilpailukykyisiä hintoja, uusimpia tuotteita sekä erinomaista palvelua. Asiakkaiden valta on kasvanut huomattavasti saatavilla olevien vaihtoehtojen lisääntyessä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 51 - 54)

### 3.2 Pankkiala murroksessa

Pankeilla on käytössään tietojärjestelmiä ja sovelluksia joka vuosikymmeneltä 60-luvulta lähtien. Nämä teknologiat on kehitetty kukin omalle vuosikymmenelleen, alkaen suurtietokoneista nykypäivän mobiilisovelluksiin. Pankkien järjestelmät on kehitetty lisäämällä järjestelmä toisen perään. (Gerdt & Eskelinen 2018, 165)

Pankkisektorin digitalisaatioon on vaikuttanut tekoälyn, pilviteknologioiden sekä koneoppimisen kehitys. Nykyään asiakaspalvelua on automatisoitu, datan käyttöä tehostettu luottoriskien analysointiin, tilikirjat hajautettu sekä kryptovaluutta on otettu käyttöön. Kryptovaluutalla tarkoitetaan digitaalista virtuaalirahaa, mistä tunnetuin on Bitcoin.

Bitcoinia ja muita virtuaalivaluuttoja voidaan pitää tietynlaisena varallisuuden muotona, mutta se vaatii, että niillä on toimivat markkinat. (Finanssivalvonta 2020)

Pankit ovat olleet hitaita ottamaan uusia teknologioita käyttöönsä, mikä huolestuttaa pankkisektoreiden johtajia. Pankkisektorin muutosta nopeutti maksupalveludirektiivi (PSD2), mikä tuli voimaan vuonna 2018. (Gerdt & Eskelinen 2018, 166)

Digitalisaatio on kehittynyt pankkialalla viime vuosina, ja se kiihtyy edelleen. Muutosta ei voi väistää, ja se perustuu asiakkaiden toiveisiin ja vaatimuksiin. Pankkialan murros on ennen kaikkea mahdollisuus, eikä uhka. Palveluita kehittäessä täytyy osata ajatella digitalisaatiota asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat ei saisi kokea oloansa niin, että pankki yrittää etäännyä heistä. He ovat yksilöitä, ja jokainen kokee digitalisaation eri tavalla. Asiakkaat haluavat tehdä usean asian nykyään itse, ja konttoreilla käydään entistä harvemmin. Pankin tehtävänä on mahdollistaa helppo ja turvallinen asiointi palvelukanavasta riippumatta. Tulevaisuuden kannalta on tärkeää, että pankin yhteys asiakkaaseen pysyy ennallaan, vaikka toimintaympäristö muuttuu. Pitkä asiakassuhde tarvitsee luottamusta. Se saadaan sillä, että asiakas kokee myönteisiä asiakaskokemuksia jatkuvasti suhteen aikana. (Arkilahti 2019)

(Finanssiala on jatkuvasti muutoksessa teknisen kehityksen vuoksi. Asiakkaiden vaatimukset nousevat jatkuvasti uusien palvelumallien myötä. Finanssialan yritykset pyrkivät jatkuvasti automatisoimaan prosessejaan ja tehostamaan toimintojaan. (Tuominen 2019) )

### 3.2.1 Maksupalveludirektiivi PSD2

PSD2 Lyhenne tulee sanoista Payment Services Directive 2 ja se on Euroopan parlamentin hyväksymä maksupalveludirektiivi. Sen tarkoituksena on parantaa kuluttajien oikeuksia ja edistää pankkialan kilpailua. Tämän lakimuutoksen seurauksena kuluttajien on mahdollista käyttää muita sovelluksia tilien hallinnoimiseen sekä maksujen suorittamiseen. Pankkien tarjoamat palvelut eivät siis enää ole pankkisivonnaisia. Esimerkiksi kuluttajat voivat tarkistaa saldonsa tai tarkistella tilitapahtumiaan muidenkin toimijoiden palveluista, kuin pelkästään oman pankkinsa tarjoamista palveluista. (Op 2020)

PSD2 toi kuluttajille käyttöön seuraavia parannuksia. Kuluttajat voivat käyttää useita eri sovelluksia, joilla voi hallita omia tilejään ja suorittaa maksuja. Kuluttajien rahat

ovat myös paremmassa turvassa, sillä suuriin verkko-ostoksiin vaaditaan kolmivaiheinen tunnistautuminen. Vastuu huolimattomasta kortin väärinkäytöksestä laskee 150 eurosta 50 euroon. Kauppiat eivät myöskään enää voi veloittaa Visa- tai Mastercard kortteilla tehdyistä maksuista. Pankeilla on myös velvollisuus käsitellä asiakasvalitukset 15 päivässä. (Op2020)

### 3.3 Covid-19 virus ja sen vaikutus finanssialaan

Covid-19 virus eli koronavirus sai alkunsa, kun joulukuussa 2019 Kiinassa todettiin keuhkokuumeetapauksia. Virus on todennäköisesti lähtöisin yksittäisestä tartunnasta, joka on siirtynyt eläimestä ihmiseen. Ensimmäisen tartunnan jälkeen virus on alkanut leviämään ihmisestä toiseen. Koronavirus on petollinen siitä, että se tarttuu hengitystie-eritteiden välityksellä joko ilman tai pintojen kautta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020)

Suurimmalla osalla, ketkä ovat saaneet koronavirustartunnan, oireet ovat lieviä. Suurimpaan riskiryhmään kuuluvat yli 70-vuotiaat. Iäkkäillä ihmisillä puolustuskyky on heikompi ja heillä on todettu enemmän pitkäaikaissairauksia, jotka altistavat koronavirustaudille. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020)

Koronavirus tartunnan saaneiden määriä päivitetään melkein päivittäin ja niitä voi seurata internetistä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sivuilta. On todella vaikea saada todellista tartuntojen määrää selville, sillä kaikkia ei ole testattu. Varsinkin henkilöitä, joilla tartunta on oireeton tai oireet ovat lieviä. Tartuntojen todellisen määrän selvittäminen vaatisi todella paljon resursseja. Virustestauksen kapasiteetti tällä hetkellä on noin 13 000 testiä päivässä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020)

Suomessa koronaepidemiatilanne on rauhallinen. Ilmoitettuja tapauksia Suomessa 22.7.2020 mennessä on 7362. Yli 90 prosenttia todetuista tartunnan saaneista ovat parantuneet. Tartunnan saaneita seurataan kolme viikkoa. Jos tartunnan saaneella henkilöllä ei ole kolmen viikon jälkeen oireita hänet määritellään parantuneeksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020)

Jokainen voi omalla toiminnallaan alentaa riskiä koronavirus tartunnan saamiselle oikeanlaisella suojautumisella. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on ohjeistanut seuraavasti tartunnan ehkäisemiselle. Pesemällä kädet vedellä ja saippualla useampaan kertaan

päivässä tai jos ei voi pestä käsiä niin on hyvä kantaa mukana alkoholipohjaista käsihuhdetta, jota voi käyttää käsien pesun sijaan. Välttää nenän, suun ja silmien kosketusta. Yskissä tai aivastaessa on suositeltavaa aivastaa nenäliinaan ja hävittää liina mahdollisimman pian käytön jälkeen. Vaihtoehtoisesti jos nenäliinaa ei ole niin suositellaan yskimään tai aivastamaan aina hihaan, ei käsiin. On hyvä muistaa lähikontaktien vähentäminen, 1-2 metrin etäisyyden pitäminen muihin ihmisiin ja kätteleminen välttely. Etätöiden tekeminen on myös suositeltavaa, jos se vain on mahdollista. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2020.)

Covid-19 virus on vaikuttanut huomattavasti pankkiasiointiin ja on näkynyt pankkien tekemissä muutoksissa liittyen pankin päivittäispalveluihin. Koronaviruksen myötä pankit ovat pyrkineet siihen, että kaikki mahdollinen asiointi, joka ei tarvitse konttorissa käyntiä hoidetaan verkossa esimerkiksi verkkoneuvotteluina tai perinteisesti puhelimella. Maaliskuussa 2020 Suomen hallitus linjasi, että julkiset kokoontumiset rajoitettiin kymmeneen henkilöön. (Valtioneuvosto 2020) Tämä linjaus koski myös pankkeja ja näkyi siten, että konttoreissa huolehditaan siitä, että samanaikaisesti konttorissa ei ole yli kymmentä asiakasta. Pankeissa on myös pyritty vähentämään lähikontakteja erilaisin keinoin. Konttoreiden odotustiloissa olevia tuoleja on siirretty siten, että turvavälit pysyisivät vähintään metrissä. Osa pankeista on myös asentanut pleksilaseja kassa- ja infopisteisiinsä. Alkoholipitoisia käsihuhdetteja on myös hankittu pankkeihin taudin ennaltaehkäisemiseksi.

Koronaviruksen myötä osalle ihmisistä on syntynyt vaikeuksia maksaa lainojaan takaisin. Useat pankit kuitenkin tarjoavat mahdollisuuden hakea lyhennysvapaata. Lyhennysvapaalla tarkoitetaan tilapäistä vapautusta lainan lyhentämisestä. Kyseisenä ajanjaksona henkilön ei tarvitse kuin maksaa käsittelykulut ja korot. Tyypillisesti lyhennysvapaat ovat 1-12 kuukauden pituisia. (Murphy, 2019) Edellytyksenä lyhennysvapaan saamiselle on, että hakemuksessa on selvä selvitys siitä, kuinka koronavirus on vaikuttanut omaan velanhoidokykyyn ja toimeentuloon. (OP 2020)

### 3.4 Ikäluokkien väliset erot pankkiasioinnissa

Pankin päivittäispalveluihin kuuluu käteisen nostaminen, tallettaminen ja laskujen maksaminen. Suurin osa asiakkaista, jotka käyttävät juuri kyseisiä palveluita ovat suureen ikäluokkaan kuuluvia. Suurina ikäluokkina pidetään vuosina 1945-1949 Suomessa syn-

tyneitä. Lapsia kyseisinä vuosina syntyi yli 100 000 vuodessa. Suuret ikäluokat ovat kuitenkin vähentyneet viime vuosina. Vuonna 2010 suuret ikäluokat olivat pienentyneet melkein 130 000 hengellä alkuperäisestä noin 520 000 hengestä. On huomioitavaa, että suuret ikäluokat ovat olleet edeltäjiään pidempään työelämässä, vaikka tällä hetkellä suurin osa suureen ikäluokkaan kuuluvista henkilöistä on jo jäänyt eläkkeelle. (Pajunen, 2012)

Suurten ikäluokkien tämänhetkiseen määrään, syntyvyyden lisäksi on vaikuttanut muutoliikenne ja kuolleisuus. Suomessa vuonna 1949 alle viisivuotiaita oli enää 498 000, joten alkuperäisestä 520 000 syntyneestä lapsesta vuosina 1945-1949 luku on pienentynyt 22 000 lapsella. Tämä luku pieneni myös vuosina 1965-1969 33 000 henkilöllä ja syynä pidetään maastamuuttoa. On todettu, että suurimpana tekijänä suurten ikäluokkien pienentymiselle on maastamuutto, joka 1960-1970-luvuilla vähensi henkilöiden määrää 50 000:lla. Suurin osa maasta muuttaneista lähtivät Ruotsiin. 1970-luvun jälkeen suurten ikäluokkien määrä on pysynyt suhteellisen vakaana, mutta viime vuosien aikana luku on alkanut pienentyä kuolleisuudesta johtuen. (Pajunen, 2012)

Digitalisaatio on kehittynyt huomattavasti viime vuosien aikana. Digitalisaation kehittymisen myötä pankkialalla tahti on myös kiihtynyt. Pankeille muutos on väistämätön yritystoiminnan ylläpitämisen kannalta. Tämä perustuu suurelta osin asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden muuttumiseen. Suurin osa asiakkaista haluaa hoitaa pankkiasiansa itse ja yhä harvempi käy konttorissa paikan päällä. (Arkilahti, 2019)

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ikäteknologiakeskus suoritti kyselyn vuonna 2017, jossa he halusivat selvittää kuinka moni ikäihmisistä käyttää sähköisiä palveluita asiointiin ja millaisia haasteita heille on ilmentynyt. Kysely suoritettiin kahdella eri tavalla, jotta ikäihmiset tavoitettaisiin mahdollisimman hyvin. Kyselyyn vastasi 866 henkilöä, joista 391 vastasi verkkolomakkeella ja 479 paperisella lomakkeella. Kyselyssä huomattiin, että verkkolomakkeeseen vastanneista suurin osa oli alle 74-vuotiaita, joilla suurimmalla osalla oli käytössään jokin elektroninen laite, jolla pääsee asioimaan sähköisesti. Kun taas paperilomakkeella vastanneista melkein puolet olivat yli 80-vuotiaita, joilla suurimmalla osalla ei ole mitään laitetta, jolla pääsisi asioimaan sähköisesti.

Verkossa vastanneista ikäihmisistä 92% oli hoitanut omia asioitaan internetissä. Paperilomakkeella vastanneilla ero oli huomattava. Ikäihmisistä, paperilomakkeella vastanneista vain 37% oli hoitanut omia asioitaan internetissä, 44% ei ole koskaan hoitanut asioitaan verkossa ja 31% kertoi omaistensa asioineen heidän puolestaan. Kyselyssä

selvitettiin myös mitä palveluja sähköisesti asioineet ikäihmiset ovat käyttäneet. Pankki- ja terveyspalvelut ovat ikäihmisten eniten käyttämiä palveluja verkossa. Verkossa vastanneista 97% sanoi käyttävänsä pankkipalveluita ja 82% terveyspalveluita sähköisesti. Paperilomakkeella vastanneista 88% käyttää pankkipalveluita ja 54% terveyspalveluita sähköisesti. On huomattavaa, että ikäihmisistä, jotka vastasivat paperilomakkeella, niin 43% heistä ei ollut koskaan ostanut verkosta mitään tai selvittänyt bussien tai junien aikatauluja verkosta.

## 4 TUTKIMUSKYSELY

Opinnätetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena webropol kyselyalustan avulla. Vastaustavoitemäärä meillä oli 100 vastausta ja lopullinen vastaajamäärä oli 239. Vastauksien perusteella keskityttiin selvittämään mitä kanavia asiakkaat käyttävät pankkien päivittäispalveluissa. Tutkimuksessa selvitettiin, onko tulevaisuudessa tarvetta pankkien päivittäispalveluille. Käytimme kyselyn lähettämiseen koulun massasähköpostiviestiä sekä jaoimme linkkiä erikseen omalle ystävä- ja perhepiirille. Kysely oli auki 16.10.2020 – 23.10.2020. Tämän viikon aikana yli 80% vastanneista oli 15-29 vuotiaita, joten avasimme kyselyn uudestaan vielä 6.11.2020 - 13.11.2020 väliselle ajalle. Jälkimmäisenä ajankohtana pyrimme jakamaan kyselyä mahdollisimman paljon +30 vuotiaille, jotta tulosten analysoinnissa olisi mahdollisimman paljon vastaajia eri ikäryhmistä.

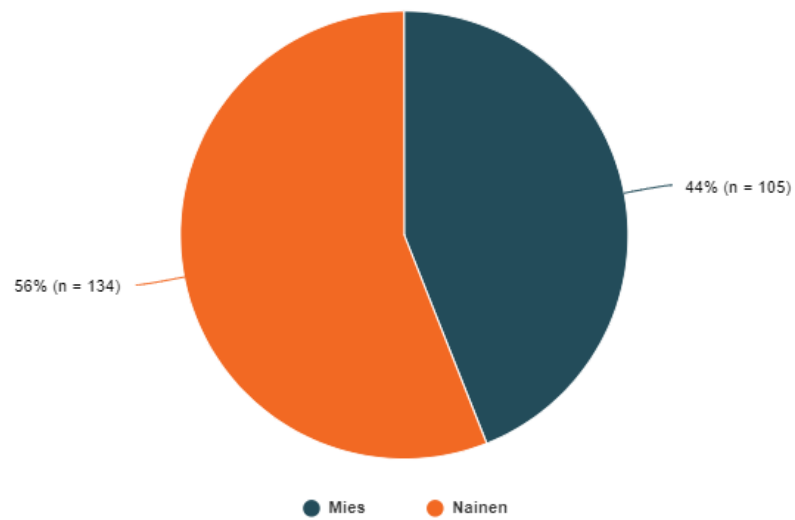
Kysely on suunnattu suomalaisten pankkien henkilöasiakkaille, jotka ovat vähintään 15 vuotta täyttäneitä. Kyselyllä selvitetään henkilöasiakkaiden pankkikäyttäytymistä ja asiointikanavia. Kysely toteutettiin siksi, jotta saataisiin selville mitä kanavia ihmiset käyttävät asioidessaan pankkien päivittäispalveluiden suhteen.

### 4.1 Tutkimuksen tulosten analysointi

Tuloksien läpikäynti ja analysointi tapahtui Webropol-tutkimustyökalun avulla. Analysoimme kaikkia kyselyyn vastanneita ja vertailemme eri ikäisten ihmisten vastauksia. Suurin osa vastaajista oli 15-29 vuotiaita, mikä oli odotettavaa, sillä lähetimme kyselyn Turun Ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijoille massaviestinä. Kyselyyn vastanneista 57,92% oli kyseiseen ikäryhmään kuuluvia. Loput 42,08% vastaajista jakautui melko tasaisesti eri ikäryhmien kesken.

## 1. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 239



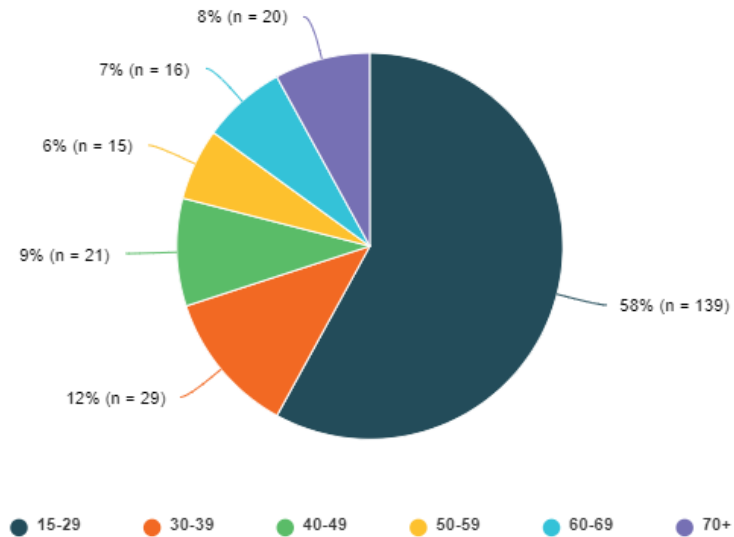
	n	Prosentti
Mies	105	43,93%
Nainen	134	56,07%

Kuva 3 Vastanneiden sukupuolet

Kyselyyn vastasi 239 ihmistä. Vastaajista 134 oli naisia ja 105 miehiä. Vastaajien sukupuoli jakautui melko tasaisesti.

## 2. Ikä

Vastaajien määrä: 240



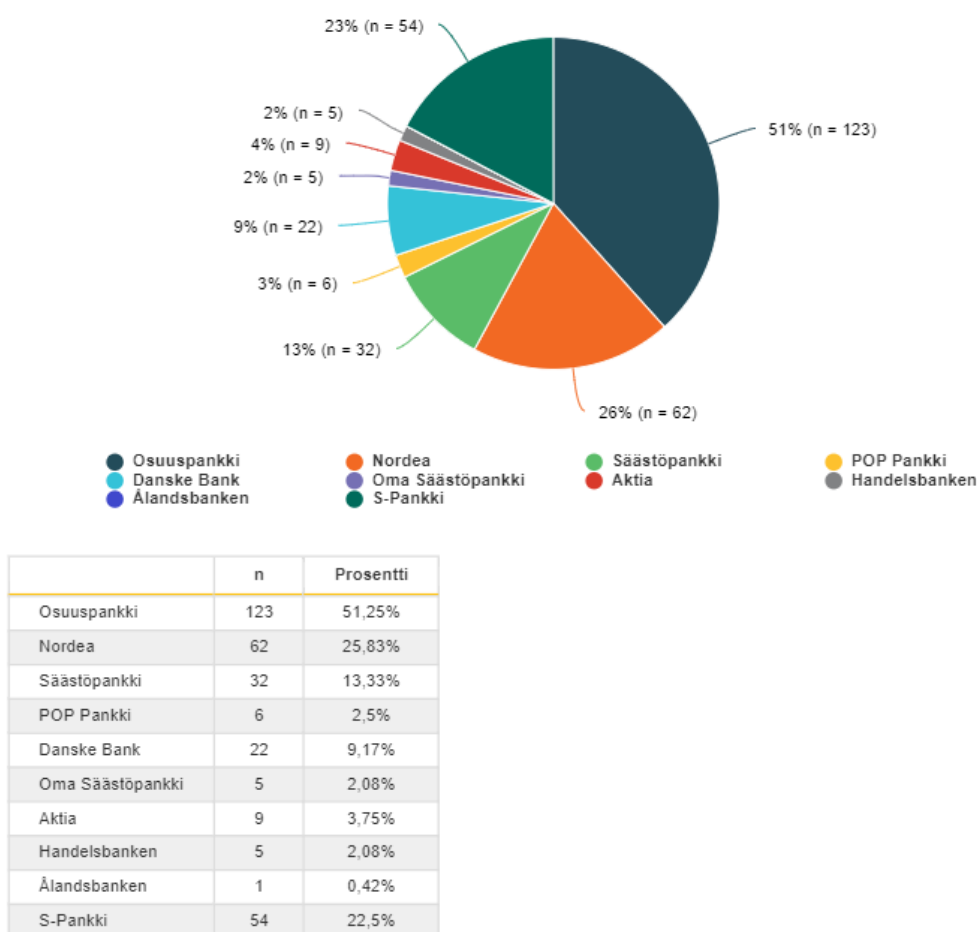
	n	Prosentti
15-29	139	57,92%
30-39	29	12,08%
40-49	21	8,75%
50-59	15	6,25%
60-69	16	6,67%
70+	20	8,33%

Kuva 4 Vastaajien ikäjakauma

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli 15-29 vuotiaita, mikä oli ennalta odotettavissa. 30-39 vuotiaita oli noin 12% vastaajista, ja loput ikäryhmät jäivät alle 10%. Jokaisesta ikäryhmästä vastaajia oli kuitenkin vähintään 10 kappaletta.

### 3. Minkä pankin asiakas olet? (voit valita useamman)

Vastaajien määrä: 240, valittujen vastausten lukumäärä: 319

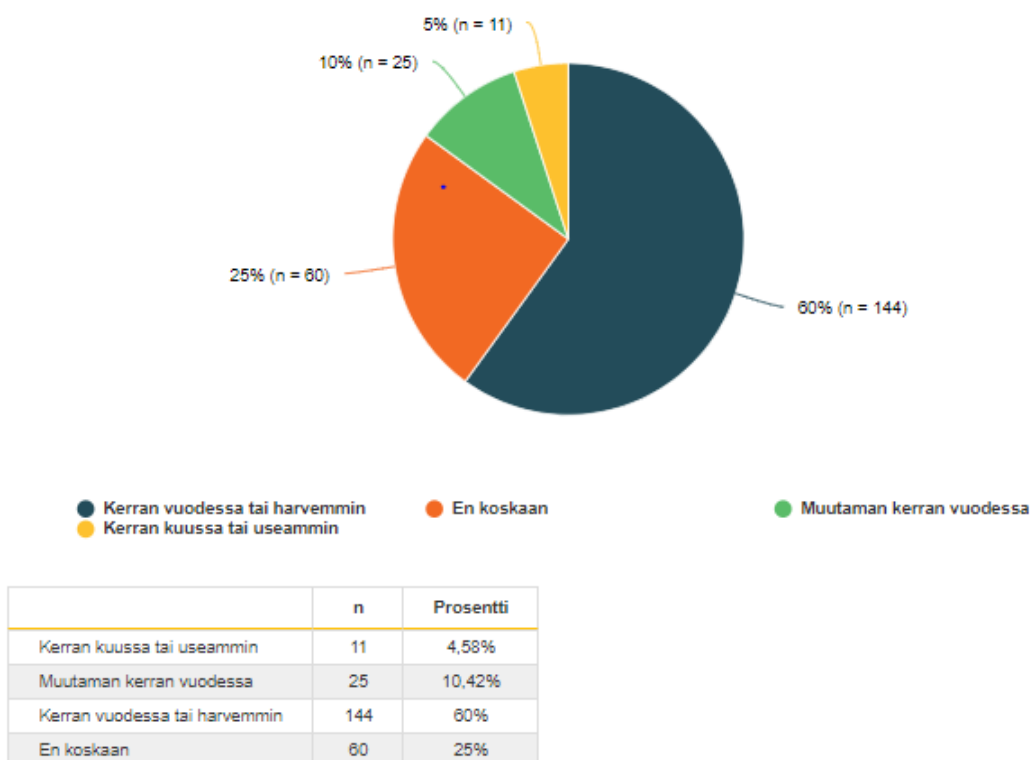


Kuva 5 Vastaajien pankkiryhmät

Kyselyyn vastanneista yli puolet oli Osuuspankin asiakkaita. Seuraavaksi eniten vastanneista kuului joko Nordean tai S-Pankin asiakkaisiin. Tämän jälkeen suosituimmat oli Säästöpankki ja Danske Bank. Loput vastanneista jakautuivat melko tasaisesti muiden pankkien kesken. Osuuspankki oli odotetusti suosituin pankki vastaajien keskuudessa, sillä se on Suomessa suurin finanssiryhmä.

#### 4. Kuinka usein asioit pankin konttorissa?

Vastaajien määrä: 240



Kuva 6 Asiointi pankin konttorissa

Vastanneista yli puolet (60%) asioi pankin konttorissa kerran vuodessa tai harvemmin. 25% vastanneista ei asioi pankissa koskaan päivittäispalveluiden merkeissä. Tämän kaavion perusteella voimme todeta, että noin 85% vastanneista ei tarvitse konttoriasiointia tällä hetkellä. Kaikki ketkä vastasivat asioivansa konttorissa kerran kuussa tai useammin kuuluvat suuriin ikäluokkiin (70+ vuotiaat).

	n	Prosentti
Käteisen nosto tai talletus	52	23,74%
Tilin avaaminen tai sulkeminen	50	22,83%
Tilitapahtumien selvitys/ väärinkäyttö	19	8,68%
Kortin tilaaminen tai sulkeminen	22	10,05%
Ongelmat kortin käytön suhteen (kortti ei toimi/ tunnusluvun uusinta)	32	14,61%
Verkkopankkitunnusten avaaminen tai vaihtaminen	40	18,26%
Neuvonta verkkopankin käytön suhteen	7	3,2%
Laskujen maksaminen	14	6,39%
Ulkomaanmaksut	3	1,37%
En tarvitse konttoriasiointia edellä mainittuihin	70	31,96%
Muu, mikä?	33	15,07%

Kuva 7 Konttorissa asiointi

70 ihmistä vastasi ettei tarvitse konttoriasiointia päivittäispalveluiden suhteen. Muista vastanneista käteisen nosto tai tellus sekä tilin avaaminen ja sulkeminen olivat yleisimmät syyt asioida konttorissa. Syksyllä 2020 muun muassa Osuuspankki rajoitti käteistalletusten määrän Otto-automaateilla 1000 euroon kuukaudessa, joten se voi vaikuttaa kassapalveluasiointiin tulevaisuudessa, sillä kassapalvelutoimipisteillä voi tallettaa suurempia summia. Kassapalveluissa asioivista suurin osa oli 30-70+ vuotiaita. Muutama vastaaja oli myös 15-29 vuotiaita. Tämän perusteella kassapalveluiden tarve vähentyy entisestään tulevaisuudessa, kun suuret ikäluokat vähentyvät.

Tilin avaaminen ja sulkeminen onnistuu nykyään melkein jokaisen pankin verkkopalvelussa itseasiointina. Tämä on kuitenkin pankeilla otettu vasta hiljattain käyttöön, joten moni ei ole vielä tietoinen tästä. Vaikka 30+ vuotiaita vastaajia oli vähemmän verrattuna 15-29 vuotiaisiin, niin tilin avaaminen ja sulkeminen oli yleisin syy asiointiin jokaisessa ikäluokassa. Verkkopankkitunnusten avaaminen tai vaihtaminen on vielä yleinen syy asioida konttorissa, sillä se ei onnistu verkkopankissa tai puhelinpalvelussa vahvan kerätunnuksen vuoksi.

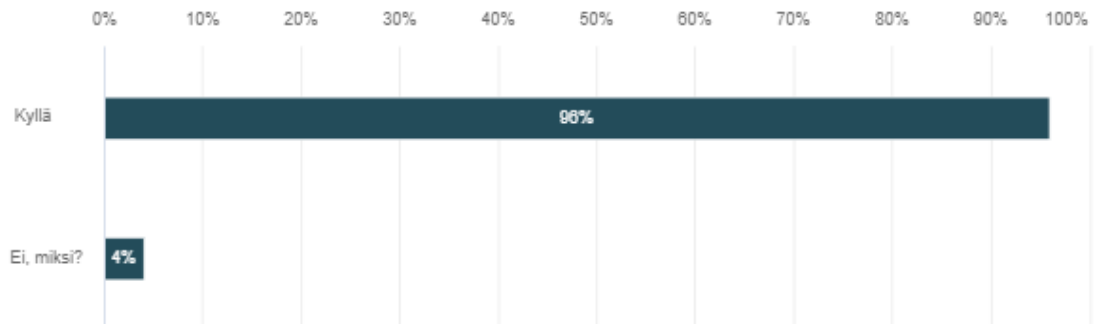
Kortin tilaaminen tai sulkeminen, sekä ongelmat kortin käytön suhteen oli myös syy asioida pankissa. Korttiin liittyvän asioinnin voi hoitaa lähes kokonaan verkkopankissa tai puhelinpalvelussa, mutta osa vastaajista halusi tulla edelleen pankkiin sitä varten. Tämä oli yleistä myös 15-29 vuotiailla. Suurin osa nuorista hoitaa kaikki pankkiasiansa nykyään verkkopankissa, mutta kortin käytön suhteen osa heistä haluaa tulla edelleen konttorille asioimaan asiantuntijan kanssa.

Tilitapahtumien selvitys/väärinkäyttö oli myös syy osalle asioida pankissa. Tilillä olevat epäilyttävät tapahtumat tai väärinkäyttö on hyvä hoitaa mahdollisimman pian, ja yleensä näissä tilanteissa ihmiset haluavat keskustella asiasta kasvoitusten.

Lisäksi ihmiset olivat kommentoineet vapaaseen kenttään erilaisia syitä mihin tarvitsevat konttoriasiointia tulevaisuudessa. Lasten pankkiasiat olivat yksi näistä syistä. Noin 10 henkilöä kommentoi ASP-tilin avaamisen ja yleisen neuvonnan päivittäisasioiden suhteen. ASP-tilin avaaminen ja yleinen neuvonta onnistuu suurimissa pankkiryhmissä nykyään myös verkko- tai puhelinneuvotteluna.

### 6. Onko sinulla oman pankkisi verkkopankkitunnukset käytössä?

Vastaajien määrä: 240



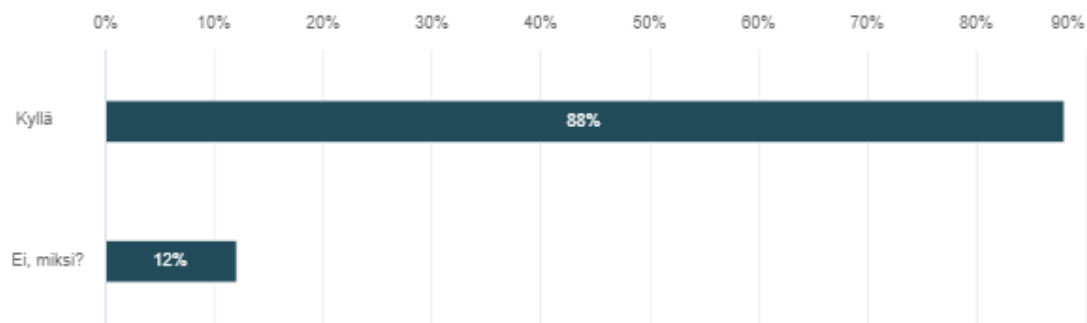
	n	Prosentti
Kyllä	230	95,83%
Ei, miksi?	10	4,17%

Kuva 8 Verkkopankkitunnukset

Vastanneista lähes jokaisella on käytössään oman pankkinsa verkkopankkitunnukset. Vain 10 vastaajista ei omista verkkopankkitunnuksia. Heistä kaikki oli yli 60-vuotiaita. Puolet heistä ei kokenut tunnuksille tarvetta ja loput ei uskaltanut/halunnut opetella tunnusten käyttöä. Verkkopankkitunnukset mahdollistaa suuren osan päivittäisasiointin hoitamisesta digitaalisesti, joten kyselyyn vastanneista lähes kaikilla on mahdollisuus hoitaa asiointi digitaalisesti.

### 7. Onko sinulla oman pankkisi mobiilisovellus käytössä?

Vastaajien määrä: 240



	n	Prosentti
Kyllä	212	88,33%
Ei, miksi?	28	11,67%

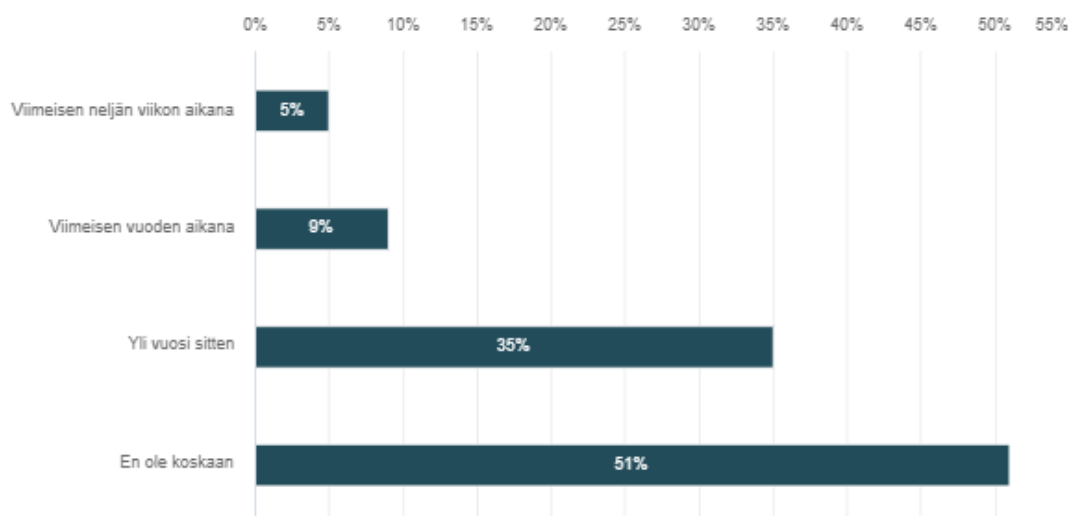
#### Kuva 9 Pankin mobiilisovellus

Vajaalla 90 % verkkopankissa asioivilla on myös käytössä oman pankissa mobiilisovellus. Tämä oli odotettu tulos, sillä nykypäivän älypuhelimella pankin mobiilisovelluksen käyttäminen on hyvin helppoa ja nopeaa. Osa verkkopankkitunnusten omistajista ei kuitenkaan käytä pankkinsa mobiilisovellusta.

Suurin osa vastaajista jotka eivät käytä pankkinsa mobiilisovellusta on yli 60-vuotiaita. Heistä osa ei luota pankkinsa mobiilisovellukseen, eivät osaa käyttää sitä, ei omista älypuhelimia joihin sovelluksen voisi ladata tai ei koe tarvitsevänsä sitä.

### 8. Milloin viimeksi olet nostanut käteistä pankin kassalta?

Vastaaajien määrä: 240



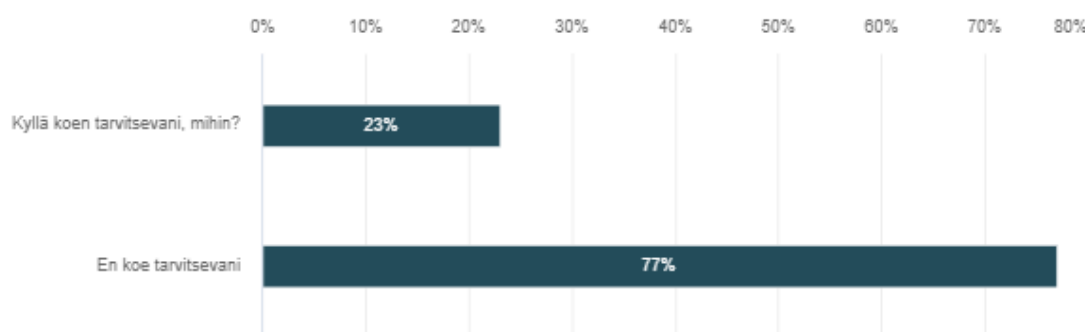
	n	Prosentti
Viimeisen neljän viikon aikana	12	5%
Viimeisen vuoden aikana	22	9,17%
Yli vuosi sitten	83	34,58%
En ole koskaan	123	51,25%

Kuva 10 Käteisen nosto

51,25% vastanneista sanoi ettei ole koskaan nostanut pankin kassalta käteistä. Tähän kohtaan vastanneista lähes kaikki olivat 15-29 vuotiaita. 34,58% sanoi, että on nostanut käteistä pankin kassalta, mutta siitä on vuosi tai enemmän aikaa. Vajaa 10% vastanneista on nostanut viimeisen vuoden aikana käteistä pankista ja vain 5% on nostanut viimeisen neljän viikon aikana. Viimeisen vuoden tai neljän viikon aikana käteistä nostaneiden ikäryhmä oli 60-69 tai 70+.

### 9. Koetko tarvitsevasi konttoriasiointia tulevaisuudessa päivittäisasioiden hoitamiseen?

Vastaajien määrä: 241



	n	Prosentti
Kyllä koen tarvitsevani, mihin?	55	22,82%
En koe tarvitsevani	186	77,18%

Kuva 11 Konttoriasioinnin tarve tulevaisuudessa

Vastaajista vain reilu 20 prosenttia kokee tarvitsevansa konttoriasiointia pankin päivittäisasioiden suhteen. Heistä suurin osa oli yli 40-vuotiaita. Eniten konttoriasiointia uskotaan tarvittavan käteispalveluita varten. Muita syitä oli kortteihin liittyvä asiointi, laskujen maksaminen, ongelmatilanteet, asiointi asiantuntevan virkailijan kanssa kasvatusten sekä kuolinpesän tilin hoitamiseen.

#### 4.2 Johtopäätelmät

He ketkä eivät koe tarvitsevansa konttoriasiointia tulevaisuudessa ovat nuorempaan ikäryhmää kuuluvia. Lähes kaikilla nuorilla on oman pankkinsa verkkopankkitunnukset käytössään, mikä mahdollistaa päivittäisasiointin digitaalisesti.

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu suomalaisten pankkien henkilöasiakkaiden käyttäytymistä päivittäisasiointin suhteen sekä vastausten pohjalta on pohdittu digitalisaation vaikutusta konttoriasiointiin. Tutkimuksessa on tutkittu ja tarkasteltu erilaisia asiointitapoja eri palvelukanavissa. Tutkimuksessa on huomioitu eri ikäryhmien vastaukset ja vertailtu heidän asiointitapojaan.

Digitalisaatio on mahdollistanut pankkiasioinnin verkossa ja mobiilissa. Varsinkin päivittäispalveluihin liittyvä asiointi onnistuu nykypäivänä vaivattomasti verkossa. Moni on siirtänyt asiointinsa verkkoon, sillä se on helpompaa ja vaivattomampaa kuin mennä asioi-

maan konttorille. Tämä on johtanut konttoreiden vähentymiseen, ja tässä kyselyssä selvitimmekin uskovatko suomalaisten pankkien henkilöasiakkaat tarvitsevansa konttoreita tulevaisuudessa päivittäisasiointiin.

Vastauksia analysoidessamme huomasimme kuinka digitalisaatio on mullistanut pankissa asiointia. Konttoriasiointi on vähentynyt huomattavasti, ja varsinkin 15-29 vuotiaat hoitavat päivittäisasiointinsa lähes kokonaan digitaalisesti. Kyselyyn vastanneista yli puolet 30-50 vuotiaista hoitaa asiointinsa digitaalisesti. Ainoastaan +60 vuotiaat asioivat mielummin konttorilla. Heistäkin suurin osa asioi pankissa vain kerran tai kaksi vuodessa. Suurista ikäluokista osa ei halunnut ottaa verkkopankkitunnuksia käyttöön, koska ei koe tarvitsevansa niitä tai ei luota niihin. Voidaan siis olettaa, että tulevaisuudessa suurten ikäluokkien jäädessä pois niin konttoreiden tarve laskee entisestään.

Digitaalisten palveluiden suosio on kasvanut pankeissa todella nopeaa vauhtia, varsinkin keväällä 2020 Covid-19 pandemian vuoksi. Verkko- ja puhelinneuvottelut yleistyivät, ja konttoriasiointia pyrittiin vähentämään pankkien puolesta. Asiakkaat odottavat myös helppoa ja toimivaa verkkopankkia sekä mobiilisovellusta omalta pankiltaan, joten niistä on tullut pankeille kilpailukeino. Tämä on jäänyt varmasit osittain pysyväksi tavaksi, kun osa asiakkaista on tajunnut verkko- ja puhelinneuvotteluiden helppouden ja yksinkertaisuuden.

Tulimme lopulta siihen johtopäätökseen, että konttoriasioinnin tarve pankkien päivittäispalveluihin tulevaisuudessa on lähes mitätön, ja että asioinnin voi hoitaa lähes kokonaan digitaalisesti. Kyselyn perusteella 75 % vastaajista ei tarvitse konttoriasiointia tällä hetkellä päivittäisasiointiin. 25 % vastaajista uskoo tarvitsevansa tulevaisuudessa konttoriasiointia, mutta kun heiltä kyselyssä kysyttiin mihin tarpeisiin, niin suurin osa vastauksia ei kuulunut päivittäisasiointiin. (muun muassa laina-neuvottelut, sijoitusneuvota, asiakkuudensiirrot)

## 5 LOPUKSI

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada kyselytutkimukseen vähintään 100 vastausta. Lopulta vastauksia tuli 239, joten pääsimme vastaustavoitteeseen. Kyselyn perusteella oli tavoitteena selvittää asiakaskäyttäytymistä pankkien päivittäispalveluiden suhteen. Tulokset olivat odotettuja, sillä moni vastaajista asioi jo digitaalisissa palvelukanavissa. Työmenetelmämme oli paikkaansapitävä, sillä saimme sellaisen lopputuloksen mitä olimme odottaneetkin. Aikaa tutkimuskyselyn suunnitteluun käytimme noin kaksi viikkoa ja kysely oli avoinna kahden viikon ajan. Kokonaisuudessaan tutkimuskysely tuotti tulosta, sillä pääsimme vastausmäärässä reilusti yli tavoitteemme. Kustannuksia kyselystä ei tullut.

Tutkimuskyselyssä suurten ikäluokkien vastaajamäärä jäi melko vähäiseksi. Jos vastaajia suurista ikäluokista olisi ollut enemmän, olisi tutkimustulos voinut olla suosivampi konttoriasioinnin suhteen. Seuraavien vuosien aikana suuret ikäluokat tulevat pikkuhiljaan siirtymään pois, joka tarkoittaa, että konttorilla asioivien asiakasmäärät tulevat vähentymään entisestään. Tällä hetkellä melko suuri osa konttorilla asioivista on suureen ikäryhmään kuuluvia.

Yhteenvetona suosittelemme suomalaisia pankkeja panostamaan entistä enemmän digitaalisiin palvelukanaviin tulevaisuudessa. Kyselyn perusteella noin 75% vastaajista ei usko tarvitsevansa konttoriasiointia tulevaisuudessa, joten digitaalisten kanavien tarve korostuu entisestään. Pankin konttoreita tarvitaan entistä vähemmän digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

## LÄHTEET

Airi, Pajunen 2012: Suure ikäluokat eläkeiässä. Tilastokeskuksen artikkeli. 12.3.2012. [https://www.stat.fi/artikkelit/2012/art\\_2012-03-12\\_001.html](https://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-03-12_001.html). Viitattu 28.7.2020.

Aktia 2020. Mitä verkkopankissa voi tehdä. Viitattu 1.7.2020. [www.aktia.fi](http://www.aktia.fi) > asiointi aktiassa > verkkopalvelut > aktia verkkopankki > mitä verkkopankissa voi tehdä <https://www.aktia.fi/fi/verkkopankki/mita-verkkopankissa-voi-tehda>

Arkilahti, N. 2019. Voiko pankki olla yhtä aikaa digitaalinen ja tavoitettavissa? Viitattu 4.7.2020. <https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Digiadhoc-arkilahti.aspx>

Erkki, Kontkanen 2015: Pankkitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi- ja vakuutusalan kustannus **Finva**.

Finanssialalle 2020. Finanssialan tulevaisuudennäkymät. Viitattu 23.7.2020. [www.finanssialalle.fi](http://www.finanssialalle.fi) > opintomateriaalit > finanssialan perusteet > finanssialalla toimiminen > Finanssialan tulevaisuudennäkymät. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssialan-tulevaisuudennakymat.html>

Finanssialalle 2020. Mobiilipankki- Pankki aina mukana. Viitattu 5.7.2020. [www.finanssialalle.fi](http://www.finanssialalle.fi) > opintomateriaalit > tulevaisuuden finanssiala > tulevaisuuden pankki > mobiilipankki-pankki aina mukana. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/mobiilipankki-pankki-aina-mukana.html>

Finanssialalle 2020. Henkilöasiakkaan päivittäispalvelut. Viitattu 15.6.2020. [www.finanssialalle.fi](http://www.finanssialalle.fi) > opintomateriaalit > finanssialan perusteet > pankki-ala > henkilöasiakkaan päivittäispalvelut. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/pankkiala/henkiloasiakkaan-paivittaispalvelut.html>

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Helsinki: Alma Talent

Kuvalähteet: Suomen pankki. Raha ja maksaminen. Maksujärjestelmät. <https://www.suomenpankki.fi/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/> Viitattu 1.7.2020

Mikko, Murphy 2019: Lyhennysvapaa lainalle. Vertaaensin blogi. 2.1.2019. <https://www.vertaaensin.fi/blog/lyhennysvapaa-lainalle#aa95e8a8>. Viitattu 28.7.2020.

Mobilepay 2020. Miten pääsen alkuun MobilePayn kanssa? Viitattu 5.7.2020. [www.mobilepay.fi](http://www.mobilepay.fi) > asiakastuki > käyttäjille > aloittaminen > käyttöönotto > miten pääsen alkuun mobilepayn kanssa? <https://www.mobilepay.fi/asiakastuki/mobilepay-kayttajille/aloittaminen/kayttoonotto/miten-paasen-alkuun-mobilepayn-kanssa#scroll>

Nina, Arkilahti 2019: Voiko pankki olla yhtä aikaa digitaalinen ja tavoitettavissa? Finanssialan artikkeli 28.1.2019. <https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Digiadhoc-arkilahti.aspx> Viitattu 14.8.2020.

Nordea 2020. Käyttötili. Viitattu 15.6.2020. [www.nordea.fi](http://www.nordea.fi) > henkilöasiakkaat > palvelumme > tilit ja maksut > käyttötili <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/tilit-maksut/kayttotili.html>

Nordea 2020. Pankkitunnukset. Viitattu 1.7.2020. [www.nordea.fi](http://www.nordea.fi) > henkilöasiakkaat > verkko- ja mobiilipalvelut > pankkitunnukset <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/pankkittunnukset.html>

Op 2020. Lähimaksaminen - nopeaa ja turvallista. Viitattu 22.6.2020. [www.op.fi](http://www.op.fi) > henkilöasiakkaat > päivittäiset raha-asiat > maksaminen > lähimaksaminen - nopeaa ja turvallista <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/lahimaksaminen-nopeaa-ja-turvallista>

OP 2020. Mihin lainoihin poikkeuksellista lyhennysvapaata myönnetään koronapandemiasta johtuen? Viitattu 28.7.2020. [www.op.fi](http://www.op.fi) > koronavirus-usein kysytyt kysymykset > lyhennysvapaa > mihin lainoihin poikkeuksellista lyhennysvapaata myönnetään koronapandemiasta johtuen. <https://www.op.fi/yleiset/koronan-vaikutukset-op-ryhman-palveluihin/usein-kysyttya-koronasta>

Op 2020. Mikä on SEPA-maksu? Viitattu 15.6.2020. [www.op.fi](http://www.op.fi) > henkilöasiakkaat > päivittäiset raha-asiat > maksaminen > sepa-maksu <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/sepa-maksu>

Op 2020. Palvelut paranevat ja monipuolistuvat PSD2:n myötä. Viitattu 22.7.2020. [www.op.fi](http://www.op.fi) > Henkilöasiakkaat > Päivittäiset raha-asiat > maksaminen > Palvelut paranevat ja monipuolistuvat PSD2:n myötä. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/maksaminen/psd2>

Op 2020. OP Visa-Electron. Viitattu 15.6.2020. [www.op.fi](http://www.op.fi) > henkilöasiakkaat > päivittäiset raha-asiat > maksu- ja luottokortit > OP-Visa Electron <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/kortit/op-visa-electron>

Scrive 2020. Mitä on digitalisaatio? Viitattu 3.7.2020. [www.scrive.com](http://www.scrive.com) > digitalisaatio > mitä on digitalisaatio. <https://www.scrive.com/fi/digitalisaatio/>

Suomen Pankki 2020. Maksaminen ja sopimukset. Viitattu 15.6.2020. [www.Suomenpankki.fi](http://www.Suomenpankki.fi) > Opi taloudesta > Maksaminen ja sopimukset <https://www.suomenpankki.fi/fi/opi-taloudesta/opi-taloudesta/maksaminen-ja-sopimukset/>

Suomen Pankki 2020. Maksujärjestelmät. Viitattu 22.6.2020. [www.Suomenpankki.fi](http://www.Suomenpankki.fi) > raha ja maksaminen > maksujärjestelmät <https://www.suomenpankki.fi/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Viitattu 21.7.2020. [www.thl.fi](http://www.thl.fi) > aiheet > infektioaudit ja rokotukset > koronavirus covid-19 > ikääntyneet ja riskiryhmät. <https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/vakavan-koronavirustaudin-riskiryhmat/ikaantyneet-ja-muut-riskiryhmat-ohjeita-koronavirusepidemian-aikana>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Viitattu 23.7.2020. [www.thl.fi](http://www.thl.fi) > aiheet > infektioaudit ja rokotukset > ajankohtaista > ajankohtaista koronaviruksesta > tilannekatsaus koronaviruksesta. <https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tilannekatsaus-koronaviruksesta>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Viitattu 23.7.2020. [www.thl.fi](http://www.thl.fi) > aiheet > infektioaudit ja rokotukset > ajankohtaista > ajankohtaista koronaviruksesta > tarttuminen ja suojauminen koronavirus. <https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojauminen-koronavirus>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Viitattu 9.7.2020. [www.thl.fi](http://www.thl.fi) > aiheet > infektioaudit ja rokotukset > taudit ja torjunta > taudit ja taudinaiheuttajat > taudit ja taudinaiheuttajat A-Ö > koronavirukset. <https://thl.fi/fi/web/infektioaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirukset>

Tuominen, T. 2019. Finanssiala vauhdittaa tehokkaita ja turvallisia digitaalisia palveluita. Viitattu 1.7.2020. <https://www.finanssiala.fi/linjaukset/digitalisaatio>

Valtioneuvosto 2020. Viitattu 23.7.2020. [www.valtioneuvosto.fi](http://www.valtioneuvosto.fi) > ajankohtaista > tietoa ja neuvontaa koronaviruksesta. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi>

## Liitteet

### 1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

### 2. Ikä

- 15-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70+

### 3. Minkä pankin asiakas olet? (voit valita useamman)

- Osuuspankki
- Nordea
- Säästöpankki
- POP Pankki
- Danske Bank
- Oma Säästöpankki
- Aktia
- Handelsbanken
- Ålandsbanken
- S-Pankki

### 4. Kuinka usein asioit pankin konttorissa?

- Viikoittain
- Kerran kuussa tai useammin
- Muutaman kerran vuodessa
- Kerran vuodessa tai harvemmin
- En koskaan

**5. Jos asioit konttorissa, niin missä merkeissä? (voit valita useamman)**

- Käteisen nosto tai talletus
- Tilin avaaminen tai sulkeminen
- Tilitapahtumien selvitys/ väärinkäyttö
- Kortin tilaaminen tai sulkeminen
- Ongelmat kortin käytön suhteen (kortti ei toimi/ tunnusluvun uusinta)
- Verkkopankkitunnusten avaaminen tai vaihtaminen
- Neuvonta verkkopankin käytön suhteen
- Laskujen maksaminen
- Ulkomaanmaksut
- En tarvitse konttoriasiointia edellä mainittuihin
- Muu, mikä?

**6. Onko sinulla oman pankkisi verkkopankkitunnukset käytössä?**

- Kyllä
- Ei, miksi?

**7. Onko sinulla oman pankkisi mobiilisovellus käytössä?**

- Kyllä
- Ei, miksi?

## 8. Milloin viimeksi olet nostanut käteistä pankin kassalta?

- Viimeisen neljän viikon aikana
- Viimeisen vuoden aikana
- Yli vuosi sitten
- En ole koskaan

## 9. Koetko tarvitsevasi konttoriasiointia tulevaisuudessa päivittäisasioiden hoitamiseen?

- Kyllä koen tarvitsevani, mihin?
- En koe tarvitsevani