



## **Finanssiteknologian vaikutus pankkialaan ja maksamiseen**

Nisma Moalin

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

AMK-opinnäytetyö

2024

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Nisma Moalin
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Finanssitekniologian vaikutus pankkialaan ja maksamiseen
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 19 + 3
<p>Opinnäytetyö tarkastelee finanssitekniologian kehitystä ja sen vaikutusta perinteisiin pankkeihin sekä maksamiseen. Nopean teknologisen kehityksen, digitaalisten pankki-ratkaisujen yleistymisen ja kuluttajien muuttuvan käyttäytymisen yhdistelmä on muuttamassa rahoitusala. Fintech tarjoaa maksuliikenteeseen innovatiivisia ratkaisuja, kuten mobiilimaksusovelluksia ja digitaalisia lompakoita, jotka tarjoavat käyttäjille joustavuutta ja nopeutta maksamiseen. Sääntely on myös merkittävä tekijä fintechin kehityksessä, joka näkyy uusissa säännöksissä, kuten PSD2, jolla on vaikutus pankkeihin ja fintech-yrityksiin.</p> <p>Tietoperustassa keskitytään fintech eli finanssitekniologia käsitteeseen ja sen rooliin rahoitusalan muutoksessa. Lisäksi käydään läpi maksutapojen muutoksia, pankkien tekniologian kehitystä ja asiakastytyvyyden merkitystä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin käyttäen kvantitatiivista menetelmää. Tietoa kerättiin kyselytutkimuksen avulla, jossa selvitettiin ihmisten mielipiteitä ja kokemuksia fintech-ratkaisuista maksuliikenteessä ja perinteisten pankkien tarjoamia palveluita.</p> <p>Perinteisten pankkien on sopeuduttava uuteen kilpailuympäristöön ja otettava käyttöön digitaalisia ratkaisuja asiakkaiden muuttuvien tarpeiden täyttämiseksi. Tulokset osoittavat, että fintech-innovaatiot ovat muuttaneet pankkialaa ja maksuliikennettä. Pankkien ja fintech-yritysten yhteistyö antaa molemmille osapuolille mahdollisuuden hyödyntää tekniologian tarjoamia mahdollisuuksia ja säilyttää kilpailukykyä.</p>
<b>Asiasanat</b> Fintech, Pankkiala, Maksaminen, Digitalisaatio, Maksuliikenne, Sääntely

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus .....	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne .....	2
2	Fintech .....	3
2.1	Fintechin kehittyminen.....	3
2.2	Innovaatioiden suunta .....	4
2.3	Maksutapojen muutos .....	4
2.4	Säätelyn vaikutukset .....	5
3	Pankkiala teknologian kehityksessä .....	7
3.1	Pankkitoiminnan muutokset ja haasteet .....	7
3.2	Asiakastyytyväisyys.....	8
4	Tutkimusmenetelmät ja toteutus.....	10
4.1	Kyselytutkimus .....	10
4.2	Validiteetti ja reliabiliteetti .....	11
5	Tutkimustulosten esittely .....	12
5.1	Vastaajien taustatiedot .....	12
5.2	Finanssipalvelujen käyttö ja tyytyväisyys.....	13
6	Johtopäätökset.....	18
6.1	Tavoitteiden toteutus .....	18
6.2	Ammatillinen kehitys.....	19
	Lähteet.....	20
	Liitteet .....	23
	Liite 1. Kyselylomake.....	24

# 1 Johdanto

Vuosikymmenien aikana pankeilla on ollut tärkeä rooli rahaliikenteen välittäjinä, mutta nykyään ne ovat olleet muutoksen kohteena. Digitaalinen vallankumous on muuttanut dramaattisesti tapaa, jolla maksamme. Perinteiset pankit kilpailevat tänä päivänä fintech-yritysten kanssa tarjoamalla entistä kätevämpiä ja nopeampia maksupalveluja. Mobiilimaksaminen, verkkopankki ja virtuaalilompakot ovat yleistyneet ja kuluttajat vaativat entistä joustavampia ja innovatiivisempia ratkaisuja. Tämä muutos asettaa perinteisille pankeille uusia haasteita. Säilyttääkseen asemansa rahoitusmarkkinoilla niiden on sopeuduttava nopeasti muuttuvaan digitaaliseen ympäristöön ja tarjottava kilpailukykyisiä palveluja asiakkailleen.

Fintech, joka on lyhenne sanasta finanssiteknologia herättää kiinnostusta siihen, miten sen kasvu ja teknologiset innovaatiot muokkaavat perinteitä pankkitoimintaa, erityisesti keskittyen maksuliikenteen näkökulmaan. Fintech kasvu on vain yksi osa finanssialan suurempaa kehitystä, joka vaikuttaa rahoitusjärjestelmiin maailmanlaajuisesti. Maksuliikenteen tutkiminen tarjoaa konkreettisia näkökulmia esimerkiksi, miten finanssiteknologia muuttaa tapaa, jolla raha liikkuu yhteiskunnassa.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään teknologian nopeaan kehitykseen, pankkien digitalisten ratkaisujen yleistymiseen, ja muuttuvaan kuluttajakäyttäytymiseen, jotka yhdessä muuttavat finanssialaa. Mobiilitalouden ja yleisen digitalisaation myötä on yhä tärkeämpää ymmärtää, miten finanssiteknologia kasvaa, miten se muuttaa maksuliikennettä ja miten perinteiset pankit sopeutuvat näihin muutoksiin. Tämän ymmärtäminen on avainasemassa tulevaisuuden rahoituspalveluiden kehittämisessä ja perinteisten pankkien sopeutumisessa uusiin haasteisiin.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Tässä työssä rajoitan aiheeni koskemaan fintech-ratkaisujen vaikutusta perinteiseen pankkisektoriin ja maksuliikenteeseen. Tarkastelen teknologian, asiakaskokemuksen, pankkien ja sääntelyhaasteiden roolia.

Kiinnostus digitalisaation kehitykseen oli yksi tärkeimmistä syistä tämän tutkimusaiheen valintaan. Nykyään kaikki perinteiset toimintatavat ovat muuttuneet ja olemme siirtymässä kehittyneempään aikakauteen. Maksamisen kehitys ja siitä miten eri ikäryhmät suhtautuvat tähän kehitykseen on kiinnostava näkökulma aiheeseen.

Tutkimuksen pääongelmaksi tuli selvittää, miten fintech-innovaatiot ovat muuttaneet perinteisen pankkialan ja millaisia vaikutuksia ne ovat tuoneet mukanaan, erityisesti maksuliikenteen näkökulmasta?

Tutkimuskysymystä tukevia lisäkysymyksiä ovat seuraavat:

- Miten fintech on muuttanut perinteisiä pankkipalveluita teknologian kehityksen myötä?
- Miten fintech-innovaatiot ovat vaikuttaneet asiakkaiden kokemukseen maksuliikenteessä?
- Miten sääntely on reagoinut fintech ilmentymistä maksuliikenteessä?

Tämä opinnäytetyö voi toimia tietolähteenä, jonka avulla voidaan ymmärtää teknologisten innovaatioiden vaikutusta perinteiseen pankki- ja maksuliikenteeseen. Fintech-ilmiön syvempi ymmärtäminen on välttämätöntä, jotta voidaan tutkia alan viimeisimpiä uutisia ja näkymiä. Valitsin tutkimuksen lähestymistavaksi kvantitatiivisen tutkimustavan. Tiedonkeruuvälineenä toimii kyselytutkimus.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne

Tämän opinnäytetyön rakenne muodostuu kuudesta pääluvusta, jotka kattavat laajasti aiheen sisältöä. Johdannossa esitellään aiheen tausta ja rajauksia sekä luodaan pohjaa tutkimuksen ymmärtämiselle.

Toisessa pääluvussa syvennytään fintech käsitteeseen ja sen rooliin rahoitusalan muutoksiin. Käsitellään myös fintech-innovaatioiden vaikutuksia maksuliikenteeseen, maksamista sekä sääntelyn merkitystä fintech-alalla. Tämä antaa kokonaisvaltaisen näkemyksen teknologian roolista ja sen muuttuvasta asemasta.

Kolmas pääluku tarkastelee perinteisen pankkien teknologista kehitystä ja niiden kohtaamia haasteita sekä muutoksia. Siinä käsitellään myös asiakastyytyvyyden merkitystä perinteisille pankeille ja tuodaan esiin pankkien vastauksia muuttuvaan ympäristöön.

Neljännessä luvussa kuvataan tutkimusmenetelmiä ja sen valinta. Kuvailaan kyselytutkimuksen toteutus ja käydään läpi validiteetti ja reliabiliteettiä, tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden varmistamiseksi. Viidennessä luvussa käydään läpi kyselyn tuloksia ja niiden merkittävimmät havainnot. Avataan kysymyksiä ja tulkintoja tuloksista.

Lopuksi pohditaan tuloksia laajemmassa kontekstissa ja tehdään johtopäätöksiä tutkimuksesta sekä käydään myös läpi ammatillinen kehitys.

## 2 Fintech

Rahoitusmarkkinat ovat viimeiset kymmenisen vuotta saaneet uusia teknologiapohjaisia innovaatioita ja palveluita. Nämä innovaatiot ovat muokanneet markkinoiden rakentumista, sijoittajien tiedonkäsittelyä, asiakkaiden rahoituspalveluiden käyttöä ja yritysten pääomanhankintaa. (Brummer & Gorfine 2014.)

Fintech on maailmassa nopeaan kasvuun noussut toimiala, joka on muuttanut finanssialaa. Fintech-yritykset ovat muuttaneet tarjontaa, siten että ennen pankkien yksinoikeudella olleet palvelut ovat nyt siirtyneet heidän tarjontaansa. Fintech-yritykset toimivat pääasiassa mobiilialustoilla eli älypuhelinohjelmistojen kautta, joiden toiminta on keskittynyt maksupalveluihin, talletuksiin ja luottoihin. (Finanssialalle 2024.)

Rahoituspalveluihin pääsee innovatiivisilla tavoilla, joita aikaisemmin ei ole ollut saatavilla. Mobiilisovelluksilla pääset näkemään tilisiä ja siirtämään varojasi. Robotti-neuvojat tulevat yhä enemmän vastaan asiakaspalveluissa. Tekoälyn avulla fintech-yritykset voivat käyttää kuluttajien suurta dataa markkinoinnin, tuotekehityksen ja omien palvelujen parantamiseen. (Walden 2022.)

### 2.1 Fintechin kehittyminen

Fintech kehittyi 1900-luvun lopulla, kun sähköinen pankkitoiminta ja osakekauppa alkoivat. Siitä lähtien fintech on kehittynyt ja laajentunut teknologian ja internetin kehityksen myötä. Tämä on johtanut uusien rahoituspalveluiden ja tuotteiden luomiseen, joiden tarkoituksena on tehdä rahoituspalveluista helpompia, tehokkaampia ja helpommin saatavilla olevia. (Regtechone 2023.)

Vuoden 2008 finanssikriisi lisäsi digitaalisen pankki- ja rahoituspalvelujen kysyntää ja edisti täten fintechin kasvua. Fintech-yritykset ovat saaneet vauhtia, kun mobiililaitteiden yleistymisen ja älypuhelinien laaja käyttö on mahdollistanut sen, että asiakkaat voivat käyttää rahoituspalveluja missä ja milloin tahansa. (Regtechone 2023.)

Finanssiala kokee täysin uudenlaisen kilpailutilanteen finanssiteknologian muutoksen myötä, mikä vaikuttaa sekä markkinarakenteisiin että toimijoiden liiketoimintamalleihin. Perinteiset finanssitoimijat hyötyvät olemassa olevista asiakaskannoistaan ja mittakaavaeduistaan, mutta fintech haastaa ne innovatiivisuudellaan ja asiakkaiden käyttökokemuksen parantamisella. (Salo 2016, 277.)

Fintech on merkittävä, koska se vetää puoleensa enemmän sijoituksia ja sijoittajia kuin mikään muu kasvuyritysalue, johtuen uusista innovaatioista ja teknologisista edistysaskeleista. Maksupal-

veludirektiivi (PSD2) velvoittaa pankit avaamaan asiakkaiden tili- ja maksutiedot ulkopuolisille toimijoille, mikä lisää kilpailua alalla entistä enemmän. Pankkien onkin reagoitava tähän investoimalla enemmän, mikä puolestaan tukee fintechin kasvua. (Sijoitustieto 2018.)

Perinteisten pankkien ja fintech-toimialan kasvua ei tulisi pelkästään vertailla vaan yhteistyö voi hyödyntää molempia osapuolia. Suomessa pankit ovat valmiita verkostoitumaan toisin kuin sijoituspalveluyritykset ja rahastoyhtiöt. Tällainen yhteistyö näiden välillä tarjoaa parhaat mahdollisuudet sopeutua finanssialan nopeaan digitaaliseen muutokseen. (Salo 2016, 279.)

## **2.2 Innovaatioiden suunta**

Fintech muuttaa nopeasti talouselämää. Mobiilimaksamisen, uuden infrastruktuurin, palvelutarjoajien, tuotteiden ja liiketoimintamallien tarjoamien rahoituspalvelujen nopea kasvu muuttaa markkinoiden rakenteita perusteellisesti. Nämä tekniset edistysaskeleet hämärtävät sekä rahoitusyhtiöiden, että rahoitusalan välisiä rajoja. Esimerkiksi rahoitusyhtiöt luottavat yhä enemmän kolmansiin osapuoliin tarjotessaan tuotteitaan ja rahoitusalan ulkopuoliset yritykset sisällyttävät yhä enemmän rahoituspalveluja tuotteisiinsa. (Feyen, Natarajan & Saal 2023.)

Fintechin nopea kehitys muuttaa rahoitusalan maisemaa vauhdilla ja sillä on syvällisiä poliittisia vaikutuksia monissa maissa. Mobiilimaksujen nopea leviäminen, pankkisovellusten lisääntyminen ja uusien rahoituspalvelujen tarjoaminen fintech-yritysten ja uusien pankkien toimesta ovat vain joitakin esimerkkejä tästä muutoksesta. (Feyen, Natarajan & Saal 2023.)

Tulevaisuudessa suunta näyttää siltä, että pankit tippuvat kilpailusta ja muut rahoitusalan toimijat ottavat vallan tarjoamalla rahoituspalveluitaan. Pohjoismaiset pankit ovat digitaalisen kehityksen kärkimaita, mikä antaa myös fintechille myönteisen näkökulman. Rahoitusala tarvitsee jatkuvasti uutta teknologiaa pysyäkseen kilpailukykyisenä. Suomalaisen fintechin vahvuudet ovat erityisesti rahoituksessa, finanssialan ohjelmistoissa ja maksupalveluissa. (Sijoitustieto 2018.)

## **2.3 Maksutapojen muutos**

Maksupalveluiden siirtyminen verkkoon viime vuosina on ollut keskeisimmistä fintech-trendeistä. Pandemian aikana käteisellä maksaminen oli vähentynyt, joka kasvatti mobiili-, verkko- ja lähimaksamista. Tällä hetkellä kuluttajien ostokäyttäytymiseen vaikuttaa korkea inflaatio ja korkojen nousu. Kuluttajat suosivat kaupantekoa verkossa, mikä hyödyntää fintech-osakkeita, jotka ovat erikoistuneet maksamiseen. Eri talouksissa sähköisen kaupankäynnin alustojen lisääntyvä käyttö sekä lisääntynyt älypuhelinien käyttö ovat mahdollistaneet alustan useammille fintech-sovelluksille, kuten mobiililompakot. (Sijoittaja 2022.)

Perinteisen pankkitoiminnan rinnalla fintech-yritykset keskittyvät erityisesti maksupalveluihin ja sijoittamiseen. Mobiililaitteiden yleistyessä erilaiset sovellukset ja digitaaliset lompakot helpottavat mobiilimaksamista. Tämä mahdollistaa joustavat ja nopeat maksut riippumatta ajasta tai paikasta. (Toivainen 2.12.2015.)

Suomessa mobiilimaksusovelluksia tarjoavat niin kotimaiset kuin kansainväliset yritykset. Näistä esimerkkejä on MobilePay, PayPal, Siirto, Apple Pay ja Google Pay. Mobiilimaksusovelluksia, joihin voi tallentaa maksukortteja, pankkitilitietoja tai rahaa, kutsutaan mobiililompakoksi. (Shreck & Sintonen 2022.)

Digitaaliset lompakot ovat älylaitteisiin ladattavia sovelluksia, joiden avulla käyttäjät voivat suorittaa maksuja sekä verkossa että kauppoissa. Ne toimivat samalla tavalla kuin perinteiset lompakot, mutta digitaalisessa muodossa. Digitaaliset lompakot mahdollistavat pankki- ja luottokorttien ja kanta-asiakaskorttien tallentamisen. Ne tarjoavat kätevän tavan hallita eri maksutapoja yhdessä paikassa. (Diginyt 2024.)

Yksi hyvä esimerkki on Revolut. Revolut toimii nettipankkina, joka tarjoaa kaiken mitä perinteinen pankkikin. Etuina on se, että palveluiden hinnat ovat edullisempia. Vältät valuuttamuutosmaksua, kun matkustat ulkomailla ja nostat siellä automaateilta käteistä. Nettipankki on todella kätevä ulkomailla ja tilin tekeminen on helppoa. Revolut pankkikortin voi myös lisätä sähköiseen lompakkoon. Tästä syystä maksaminen käy myös puhelimen kautta. Tilin avaaminen on ilmainen ja siihen ei liity muita sivukuluja, mikä onkin tämän nettipankin vetovoima. (Revolut s.a.)

Finanssisektorin ulkopuoliset toimijat ovat keskittyneet pääosin automatisoitavien maksupalvelujen kehittämiseen. Maksaminen on osa digitaalisen alustan arvoketjua. Mobiilimaksaminen odotetaan lisääntyvän älypuhelimien leviämisen myötä, erityisesti kehittyvissä maissa, missä perinteiset pankkijärjestelmät ovat vielä kehittymättömiä. Tämä kasvattaa verkkokaupan ja yhteisöpalvelujen markkinoita sekä digitaalisen alustojen kasvua. (Pohjola 2015.)

## **2.4 Säätelyn vaikutukset**

Digitalisaation edetessä viimeisten 20 vuoden aikana, säätely on lisääntynyt vastamaan kehitystä. Säätelyn tarkoituksena on turvata käyttäjien kuluttajansuoja, tietosuoja ja oikeussuoja digitaalisia palveluita käyttäessä. Tämä varmistaa käyttäjien oikeuksien toteutumista tietoyhteiskunnassa ja digitalisaatiossa erityisesti perusoikeuksia suojaamalla. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)



Sääntely on myös kehitetty suojelemaan rahoituslaitoksia sekä niiden asiakkaita ja taloutta laajemmin talousrikoksilta. Yhteiskunnalliset muutokset ja nopea teknologinen kehitys ovat korostaneet sääntelyn merkitystä innovaatiotoiminnassa sekä uusien teknologioiden ja liiketoimintamallien käyttöönotossa. Innovaatioihin ja uusiin teknologioihin liittyy myös riskejä ja eettisiä kysymyksiä, joihin on vastattava sääntelyllä. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

Fintech-sektoriin kohdistuu samankaltaisia sääntelyriskejä kuin pankkitoiminnassa. Lait eivät kuitenkaan ole pysyneet mukana tahdissa tai eivät ole riittävän kattavia. Hyvä esimerkki on verkossa toimivat lainanantajat, talletukset ja digitaaliset lompakot, joissa ei toimi yhtä tiukat säännökset kuin perinteisissä pankeissa. Riippuvuus muutamasta suuresta pilvipalveluntarjoajasta, mobiilialustoista, kuten Android ja iOS ja maksuprosessoreista kuten Visa ja MasterCard tai muutamasta sosiaalisen median kanavasta voi luoda heikkoja linkkejä. Tästä saattaa seurata palvelukatkoja, tietomurtoja tai turvariskejä, jotka voi vaikuttaa operaattoreihin. (Bankingly 2022.)

Pankkitoiminnan turvallisuus ja tehokkuus ovat ensiarvoisen tärkeitä. Kyberturvallisuuteen panostaminen on korostunut entisestään, etenkin kun verkkopankkitunnuksien kalastaminen on yleistynyt. (Kiiski 7.2.2022.)

Toinen maksupalveludirektiivi PSD2, on tärkeä EU:n säädös, jolla pyritään edistämään kilpailua maksupalveluissa ja parantamaan kuluttajansuojaa ja maksupalvelujen turvallisuutta (Finanssiala. 2021). Direktiivin tavoitteena on saattaa laajempi valikoima maksupalveluja sääntelyn piiriin ja samalla saattaa maksupalveluja koskeva sääntely vastamaan markkinoiden kehitystä. Maksupalvelulakiin tehtäviin keskeisiin muutoksiin kuuluu sen soveltamisalan laajentaminen. Niin sanottujen kolmannen osapuolen palveluntarjoajien on sallittava tiliä pitävien pankkien pääsy asiakkaiden tileille näiden nimenomaisella suostumuksella. Maksutoimeksiantopalvelujen tarjoajilla ja tilitietopalvelujen tarjoajilla on oikeus käyttää maksutiliä pitävän pankin asiakkailleen tarjoamia vahvoja tunnistamismenettelyjä. Asiakkaan vahvaa tunnistamista edellytetään nykyään myös sähköisissä maksutapahtumissa, kuten internet-maksuissa ja maksutilien verkkokäytössä. (Finanssivalvonta. s.a.)

### 3 Pankkiala teknologian kehityksessä

Viimeisten vuosikymmenien aikana pankkien tietojärjestelmät ja sovellukset ovat vastanneet aikakauden kehitystarpeisiin. Tänä päivänä pilviteknologian, tekoälyn ja koneoppimisen vaikutus pankkisektorilla on merkittävä. Datan tehokas hyödyntäminen luottoriskien analysoinnissa ja asiakaspalvelun automatisointi ovat ajankohtaisia ja yleistyvät yhä enemmän tulevaisuudessa. (Gerdt & Eskelinen 2018, 166.)

Pankkitoimialaa muokkaavat teknologian kehitys, lainsäädännön muutokset ja asiakkaiden vaatimusten muuttuminen. Tämä on tuonut uusia kilpailijoita, jotka tarjoavat nopeita ja uudenlaisia palveluita. Samaan aikaan pankit ovat tilanteessa, jossa he joutuvat miettimään asemaansa muuttuvassa ympäristössä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 158.)

#### 3.1 Pankkitoiminnan muutokset ja haasteet

Teknologioiden tärkein elin on data, joista perustuvat esimerkiksi tekoälyt ja palveluiden personalointi. Pankkien tärkein voimavara on data ja pankkitekemisen ydin on tiedon hallinnointi. Pankeilla on runsaasti asiakastietoa käytettävissä, kuten muun muassa heidän tuloistaan, menoistaan, kulutustavoistaan, luottokelpoisuudestaan ja riskiensietokyvystään. Tämän tiedon hallinta on kallista. Asiakkaalle on mieluisinta asioida pankin kanssa, joka käsittelee dataa niin, että siitä on asiakkaalle hyötyä. Tulevaisuudessa prosessin hallinta ei ole enää yhden organisaation käsissä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 171.)

Automatisoitua järjestelmää on otettu hyvin vastaan. Syy tähän on kustannustehokkuus, palveluiden tasaisuus ja luotettavuus. Tulevaisuudessa automatisointia kehittyä entisestään ja voidaan nähdä yhä enemmän pankkipalveluja, jotka tuotetaan koneiden avulla. (Gerdt & Eskelinen 2018, 173.)

Organisaatiot perinteisissä pankeissa ovat valtavia ja rakentuvat riskien välttämiseen sekä muutosten minimointiin, verrattuna fintech-yritys, jossa toimii nopeampi ja innovatiivisempi tiimi. Kokemus ja kyky toimia finanssialan ekosysteemissä sekä lainsäädännön kanssa ovat perinteisen pankin etuna. Yhteistyö fintech-yrityksen kanssa mahdollistaa uusien palveluiden kehittämisen ja parantaa pankkikokemusta. (Gerdt & Eskelinen 2018, 174.)

Yhteistyön yhtenä etuna on se, että pankit voivat hyödyntää fintechin teknologiaa. Pankit voivat tarjota asiakkailleen uusia palveluja yhteistyössä fintechin kanssa ilman oman teknologian kehittämistä. Tämä auttaa pankkeja säilyttämään kilpailukykyä digitaalisessa maailmassa. (Ljubimov 16.3.2023.)

Samalla lailla fintech-yritykset hyötyvät yhteistyöstä pankkien kanssa. Pankit tarjoavat laajan asiakaskunnan ja vakiintuneista tuotemerkeistään, jotka voivat auttaa fintech-yrityksiä lisäämään näkyvyyttä ja luottamusta asiakkaiden keskuudessa. (Ljubimov 16.3.2023.)

Fintech-sektorin kilpailun jatkuessa ja teknologian muutoksen keskellä, perinteiset pankit joutuvat uudelleenarvioimaan arvoaan. Fintech-alalla kilpailevat toimijat haastavat perinteisen pankin tarjoamalla asiakkaille paremmin räätälöityjä ratkaisuja. (Ljubimov 16.3.2023.)

Pankkien ja fintech-yrityksien yhteistyö kohtaa haasteita. Suuri ongelma on kulttuurien ja työtapojen eroavaisuus. Pankit ovat yleensä suuria organisaatioita, joissa päätöksentekoprosessit ovat hitaita. Fintech-yritykset toisaalta ovat pienempiä ja ketteriä, jotka voivat liikkua nopeasti ja kokeilla uusia ideoita. Tämä voi luoda jännitteitä pankkien ja fintech-yrityksien väliseen yhteistyöhön, kun kumpikin osapuoli kamppailee sopeutumisessa toisen toimintatapoihin. (Ljubimov 16.3.2023.)

Huolimatta näistä haasteista, mahdolliset edut pankkien ja fintech-yhteistyöstä ovat merkittäviä. Työskentelemällä yhdessä he voivat luoda innovatiivisia rahoitustuotteita ja palveluita hyödyntäen omia vahvuuksiaan. Tämä hyödyntää sekä asiakkaita että koko rahoitusalaan. (Ljubimov 16.3.2023.)

### **3.2 Asiakastyytyväisyys**

Tänä päivänä näkee harvoin kenenkään hoitavan pankkiasioita konttoreissa vaan kaikki hoituu kätevästi digitaalisen kanavien kautta. Yhtenä asiakkaiden pääkanavina toimii verkkoalustat. Siirtyminen on ollut nopeampaa kuin asiantuntijat ovat ennustaneet. Tämä johtaa siihen, että pääpaino on siirtynyt asiakassuhteen hoidosta asiakaskokemuksen johtamiseen. (Gerdt & Eskelinen 2018, 167.)

Pankkien digitaaliset palvelukanavat palvelevat kaikkia asiakkaita, mutta erityisenä tavoitteena on parantaa saavutettavuutta eri käyttäjäryhmille, kuten iäkkäille ja muille erityistarpeita omaaville asiakkaille. Lisäksi pankit tarjoavat asiakkailleen monipuolista ja pääosin maksutonta digitukea. Näiden saavutettavuusparannuksilla ja digituen avulla pankit mahdollistavat digitaalisten palveluiden käytön entistä laajemmalle asiakaskunnalle. (Finanssivalvonta 2022.)

Asiakastyytyväisyys keskittyy asiakkaiden odotusten täyttämiseen sekä tuotteiden että palveluiden osalta. Pitkään ajateltiin, että asiakastyytyväisyys liittyy tuotteiden laatuun, mutta nyt ymmärretään, että ostokokemuksella on merkittävä vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Tyytyväisistä asiakkaista yleensä tulee kanta-asiakkaita ja he suosittelevat palveluja, millä on suora vaikutus yrityksen kannattavuuteen. (Löytänä & Korteso, 71.)

Asiakaskokemuksen hallinta on jatkuva prosessi, jota ohjaavat jatkuvasti muuttuvat asiakkaiden odotukset. Asiakkaiden odotuksia muokkaavat muun muassa tiedon saatavuus ja teknologian kehitys, jotka vaikuttavat yritysten kykyyn vastata asiakkaiden tarpeisiin. Nopea teknologinen kehitys asettaa uusia standardeja asiakaskokemukselle ja tämä muutos tapahtuu maailmanlaajuisesti. Monet ihmiset luottavat pohjimmiltaan teknologiaan, mutta tämä luottamus voi horjua. (Gerdt & Eskelinen 2018, 71.)

## 4 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

Tutkimuksen suorittamiseen on käytetty lukuisia menetelmiä, joista kaksi merkittävintä ovat laadullinen ja määrällinen tutkimus eli kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään yksilön kokemuksiin ja näkökulmiin, joita tarkastellaan havainnoimalla ja haastattelemalla. Toisaalta kvantitatiivisessa tutkimuksessa dataa analysoidaan ja niistä tehdään johtopäätöksiä lukujen perusteella. (Abbadia 2023.)

Opinnäytetyö on toteutettu käyttäen kvantitatiivista tutkimusta. Tutkimuksessani minulla oli tiettyjä oletuksia siitä, miten fintech-innovaatiot vaikuttavat maksuliikenteeseen ja asiakkaiden käyttäytymiseen. Määrällisen tutkimuksen avulla testasin näitä oletuksia.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on kerätä tarkkoja tietoja, jolla voidaan käsitellä tilastollisia menetelmiä hyödyntäen. Aineistoa kerätään kokeellisen työn tai kyselylomakkeiden avulla. Tavoitteena on saada mahdollisimman suuri näytekoko tai toistojen määrä, jolloin sattuman vaikutus tuloksiin voidaan ehkäistä. (Kesler 2014.)

### 4.1 Kyselytutkimus

Tiedonkeruutapaa, jota käytin oli kyselytutkimus. Kysely mahdollistaa laajan vastaajajoukon tavoittamisen eri taustoilta ja kokemuksilta. Tutkimuksessani pyrin kattamaan sekä kuluttajien että yritysasiakkaiden näkökulmat ja samalla tavoittaa hyvän määrän vastaajia lyhyessä ajassa. Tein kyselyn, joka sisälsi kymmenen kysymystä. Käytin kyselyn toteuttamiseen Webropol-alustaa. Lähetin kyselyn nettilinkkinä työpaikalleni ja koulun opiskelijoille. Annoin vastausaikaa kaksi viikkoa.

Kyselylomake muodostaa keskeisen osan kyselytutkimuksesta. Henkilökohtaisten ja puhelinhaastatteluiden yleistyminen tietokoneavustustein menetelmien ansiosta on mahdollistanut kysymysten esittämisen suoraan tietokoneen näytöllä entistä useammin kuin perinteisen paperilomakkeen kautta. Uusien teknologisten ratkaisujen ansiosta on mahdollista kerätä tietoa internet-lomakkeilla ja siirtää vastaukset välittömästi tilasto-ohjelmiin käsittelyä varten tai jopa vastaanottaa tuloksia ja jakaumia raporttien muodossa. (Heikkilä 2014, 46.)

Kyselytutkimukset suoritetaan tyypillisesti strukturoidulla kyselylomakkeella, joka sisältää vakiokysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja. Tutkimuksessa tarkasteltavana havainnointiyksikkönä on yleensä henkilö, jonka mielipiteitä, asenteita, ominaisuuksia ja käyttäytymistä pyritään selvittämään. Verkko-kyselyt ovat yleistyneet kyselytutkimuksen yleisenä toteutusmenetelmänä. Näissä kyselyissä

voidaan käyttää otokseen valittujen vastaajien sähköpostiosoitteita ja antaa vastaukset verkkolomakkeella internetissä. (Tietoarkisto s.a.)

Kyselyn suunnitteluprosessissa on useita vaiheita. Ensin on harkittava huolellisesti, millaista tietoa tarvitaan. Lisäksi kyselyn analysointi tulisi suunnitella jo ennen sen toteuttamista. Kyselyn tulisi perustua olemassa olevaan tietoperustaan, jonka käsitteet muunnetaan mitattaviksi muuttujiksi. Kysymysten on oltava selkeästi muotoiltuja ja helposti vastattavia. (Ojasalo, Moilainen & Ritalahti 2015, 130.)

## **4.2 Validiteetti ja reliabiliteetti**

Validiteetti on tärkeä mittari tutkimuksen luotettavuuden kannalta, koska luotettavuudella ei ole mitään merkitystä, jos tutkimus ei mittaa oikeita asioita. Tutkimustulosten validiteetti liittyy ensisijaisesti tehtyjen johtopäätösten oikeellisuuteen, sopivuuteen ja käyttökelpoisuuteen. (Pöyhynen, Santavuori & Mustonen 2023, 80.)

Validiteetti viittaa yleisesti ottaen systemaattisen virheen puuttumiseen. Mittaukset, jotka ovat valideja, antavat keskimäärin oikeita tuloksia. Mikäli mitattavat käsitteet ja muuttujat eivät ole tarkasti määriteltynä, mittaustulokset eivät ole valideja. (Heikkilä 2014, 27.)

Reliabiliteetti viittaa tulosten luotettavuuteen, jossa tavoitteena on välttää sattumanvaraisuutta tutkimustuloksissa. Sisäisen reliabiliteetin arvioimiseksi samaa tilastoyksikköä mitataan useaan otteeseen ja jos tulokset ovat yhden mukaisia, mittaus on luotettava. Ulkoinen reliabiliteetti puolestaan merkitsee mittauksen toistettavuutta eri tutkimuksissa ja tilanteissa. Reliabiliteettia voidaan arvioida mittauksen suorittamisen jälkeen. (Heikkilä 2014, 179.)

Kyselylomakkeen kysymysten tulisi selkeästi mitata aiheeseen kuuluvia asioita ja kattaa koko tutkimusongelman. Lisäksi edustava otos, perusjoukon tarkka määrittely ja korkea vastausprosentti ovat tärkeitä tekijöitä validin tutkimuksen toteuttamisessa. (Heikkilä 2014, 27.)

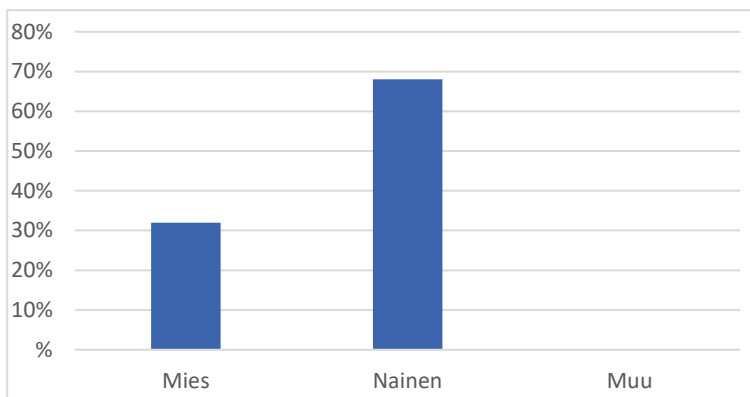
Pyrin tutkimuksessani ottamaan eettiset näkökulmat huomioon monin eri tavoin. Esimerkiksi selkeiden monivalintakysymysten käytön avulla, nimettömät kyselyt ja taustatietoja kysyvät kysymykset.

## 5 Tutkimustulosten esittely

Tässä luvussa avataan kyselytutkimuksen vastaajien tuloksia. Kyselyyn vastasi 31 henkilöä. Kysymyksiä oli yhteensä 10, joista osa oli monivalintaa. Kysely jaettiin kahteen teemaan. Kysymykset 1–2 liittyivät vastaajien taustatietoihin ja kysymykset 3–10 liittyivät finanssipalvelun käyttöön.

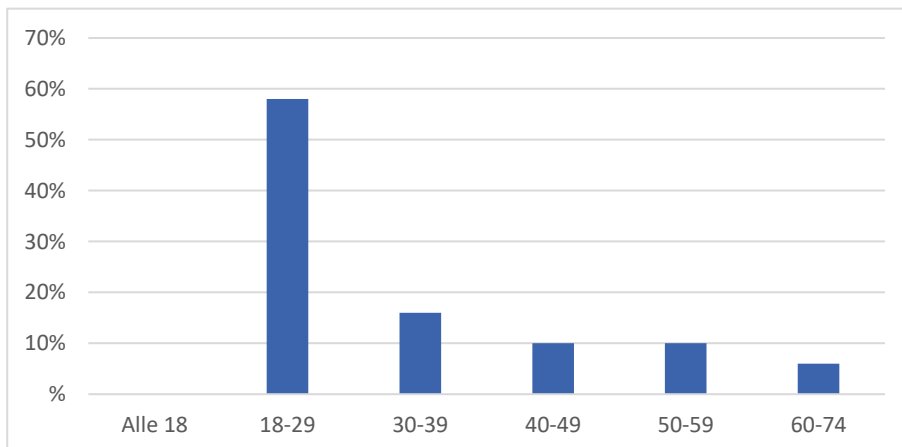
### 5.1 Vastaajien taustatiedot

**Sukupuoli?** Kyselyyn vastanneista 32 % oli miehiä ja 68 % oli naisia. Muu-sukupuolisia oli 0 %.



Kuvio 1. Vastaajien sukupuoli

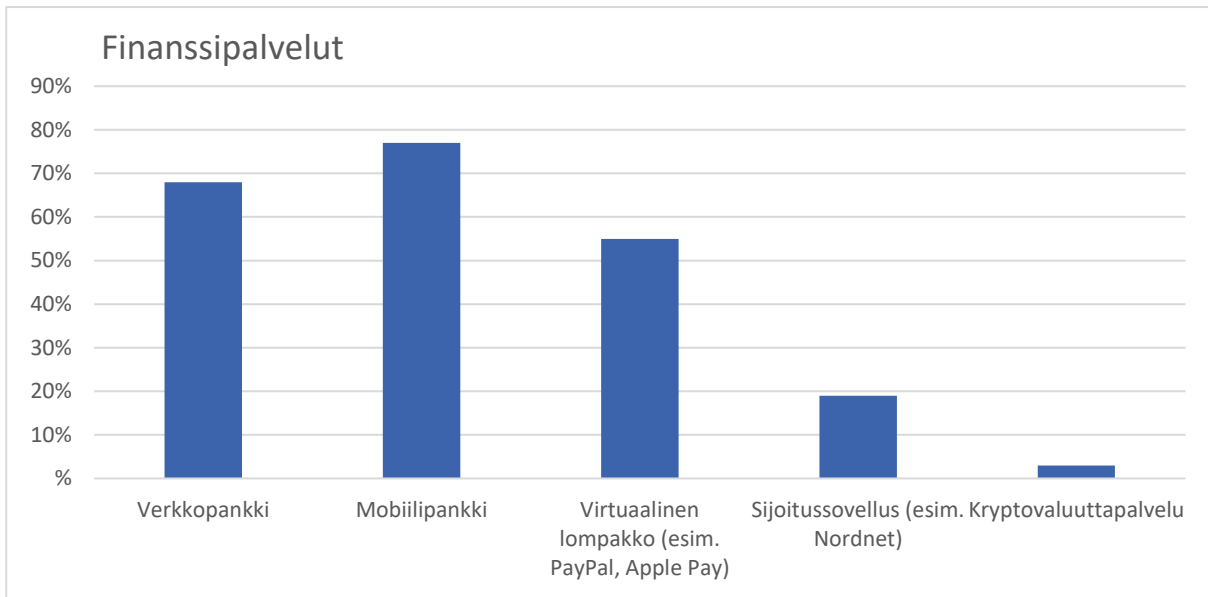
**Ikä?** Kyselyssä luokittelin vastaajien iät viiteen eri ryhmään. Nämä ikäluokat olivat, alle 18-vuotiaat, 18–29-vuotiaat, 30–39-vuotiaat, 40–49-vuotiaat, 50–59-vuotiaat ja 60–74-vuotiaat. Suurin osa vastaajista kuului 18–29-vuotiaiden ikäryhmään.



Kuvio 2. Vastaajien ikä

## 5.2 Finanssipalvelujen käyttö ja tyytyväisyys

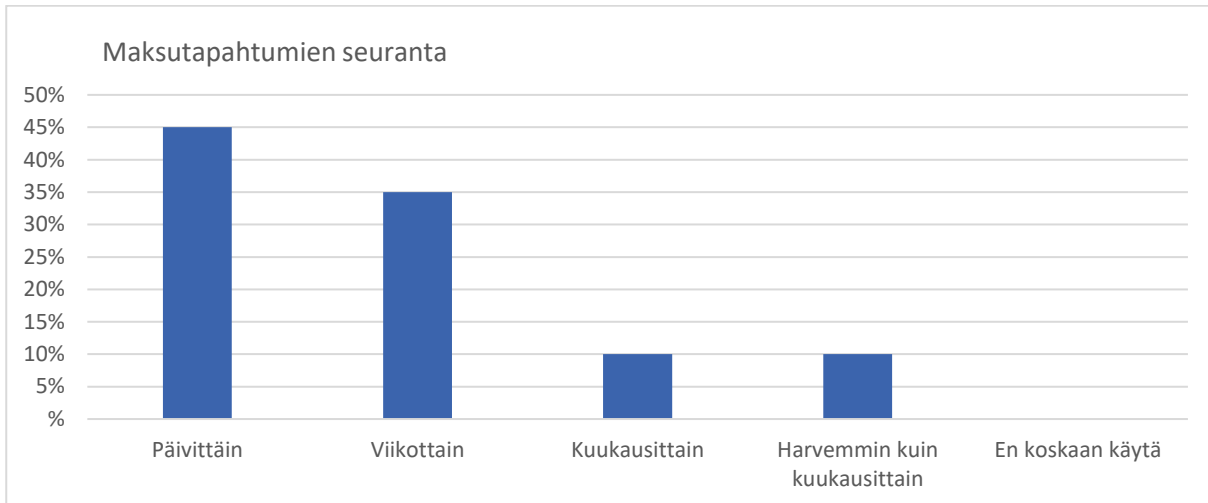
**Mitä finanssipalvelua käytät?** Kysymyksessä vastaajille esitettiin valikoima verkkopankki-, mobiilipankki-, virtuaalilompakko-, sijoitussovellus- ja kryptovaluuttapalveluja. Näistä valittiin mitä palvelua käytti. Eniten vastaajista ilmoitti käyttävänsä mobiilipankkia (77 %) ja verkkopankkia (68 %). Muihin vaihtoehtoihin verrattuna kryptovaluuttapalvelu (3 %) ja sijoitussovellusten (19 %) käyttö oli vähäisempää.



Kuvio 3. Mitä finanssipalvelua vastaajat käyttävät.

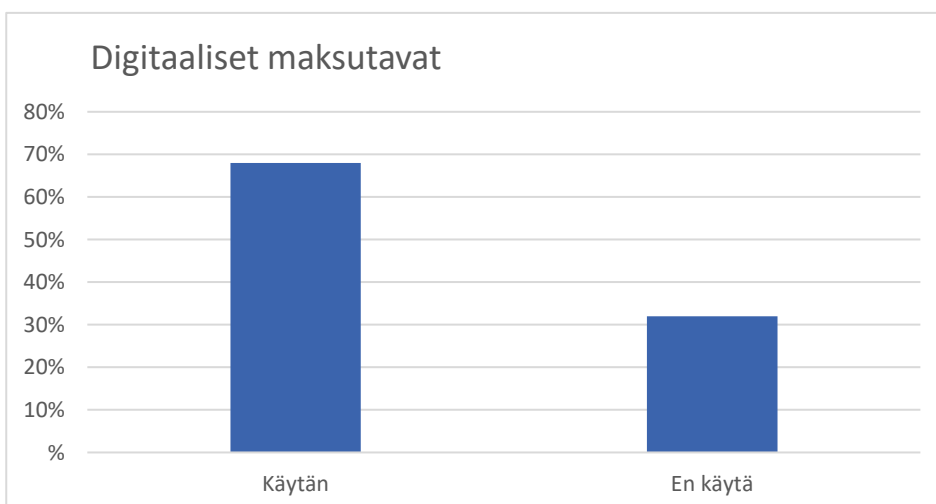
**Kuinka usein käytät verkkopankkia tai mobiilisovelluksia tarkistaaksesi viimeisimmät maksutapahtumat?** Kyselyssä tarkasteltiin, kuinka usein vastaajat käyttävät verkkopankkia ja mobiilisovelluksia viimeisimpien maksutapahtumiensa tarkastamiseen. Tulokset osoittivat, että osa vastaajista sanoi tarkistavansa säännöllisesti maksutapahtumiaan.





Kuvio 4. Maksutapahtumien tarkistamine.

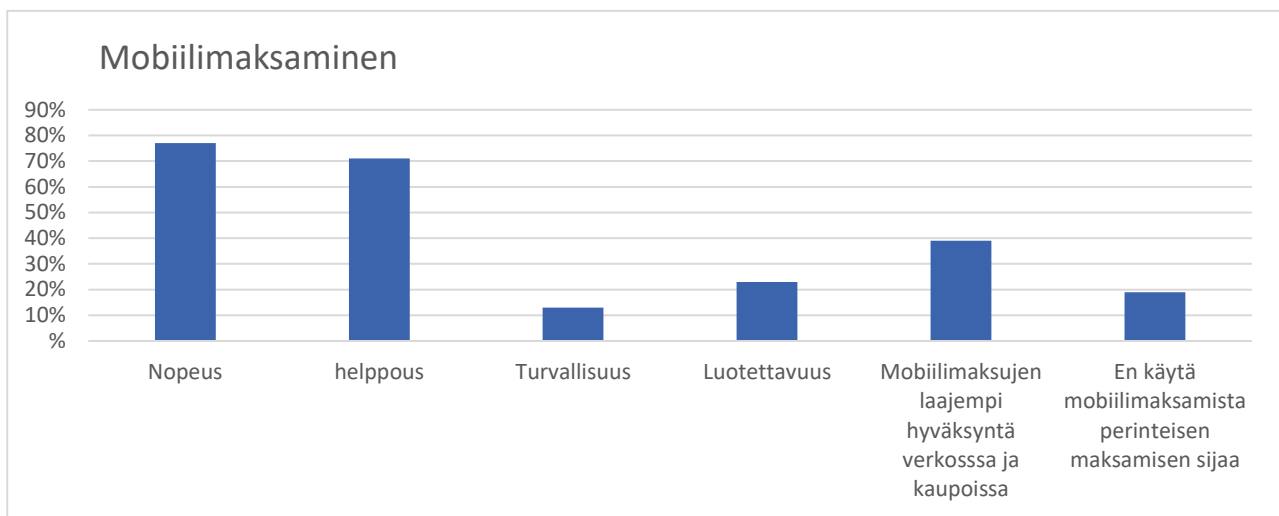
**Käytätkö mobiilisovelluksia tai digitaalisia lompakoita päivittäisissä ostoksissasi perinteisen maksutapojen, kuten käteisen tai korttimaksujen sijaan?** Monet vastaajat käyttävät mobiilisovelluksia ja digitaalisia lompakoita jokapäiväisiin ostoksiin perinteisten maksutapojen sijaan. Vastaajista 68 % ilmoitti käyttävänsä näitä digitaalisia maksutapoja, kun taas 32 % ilmoitti, etteivät käytä. Tämä osoittaa, että digitaalisten maksutapojen suosio kasvaa ja niistä on tulossa yleinen vaihtoehto perinteisille käteis- ja korttimaksuille jokapäiväisissä ostoksissa.



Kuvio 5. Digitaaliset maksutavat.

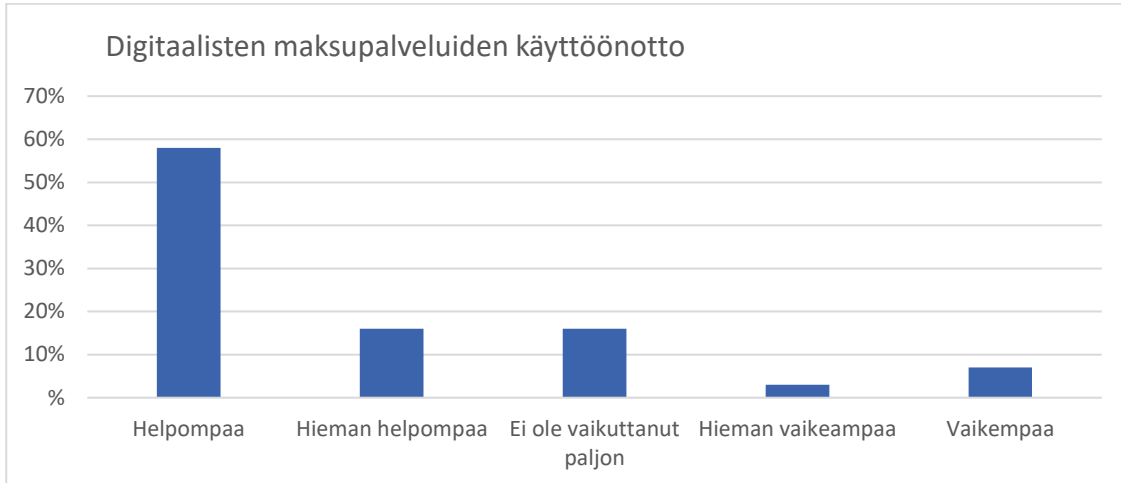
### Mitkä ovat syyt siihen, että valitsit mobiilimaksamisen perinteisen maksamisen sijaan?

Useimmat vastaajista valitsivat mobiilimaksamisen perinteisten maksujen sijaan pääasiassa nopeuden (77 %) ja helppokäyttöisyyden (71 %) vuoksi. Lisäksi 39 % vastaajista valitsi, että mobiilimaksaminen on laajalti hyväksytty verkossa ja kaupoissa. Vain pieni osa vastaajista (13 %) mainitsi turvallisuuden syynä mobiilimaksamisen valintaan, kun taas luotettavuuden mainitsi 23 % vastaajista. On myös hyvä huomata, että 19 % prosenttia vastaajista ei käyttänyt mobiilimaksamista perinteisen maksujen sijaan.



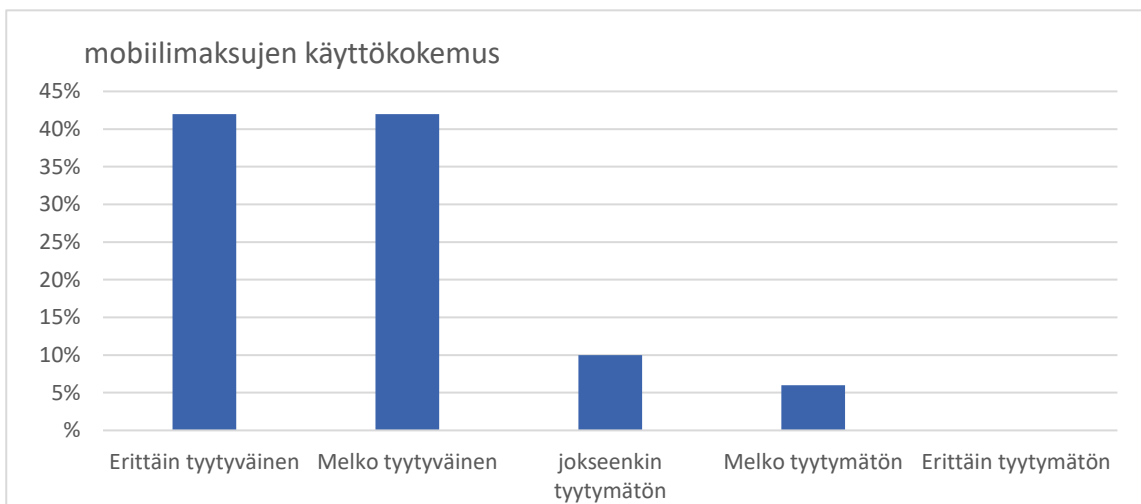
Kuvio 6. Mobiilimaksamisen syitä.

**Oletteko kokeneet, että digitaalisten maksupalveluiden käyttöönotto on tehnyt maksujen lähettämistä ja vastaanottamisesta helpompaa tai vaikeampaa?** Suurin osa vastaajista (74 %) oli sitä mieltä, että digitaalisten maksupalvelujen käyttöönotto on helpottanut tai hieman helpottanut rahan lähettämistä. Muutama vastaaja oli sitä mieltä, että digitaalisten maksupalvelujen käyttöönotto oli vaikeutunut (7 %) tai hieman vaikeutunut (3 %) rahan lähettämistä.



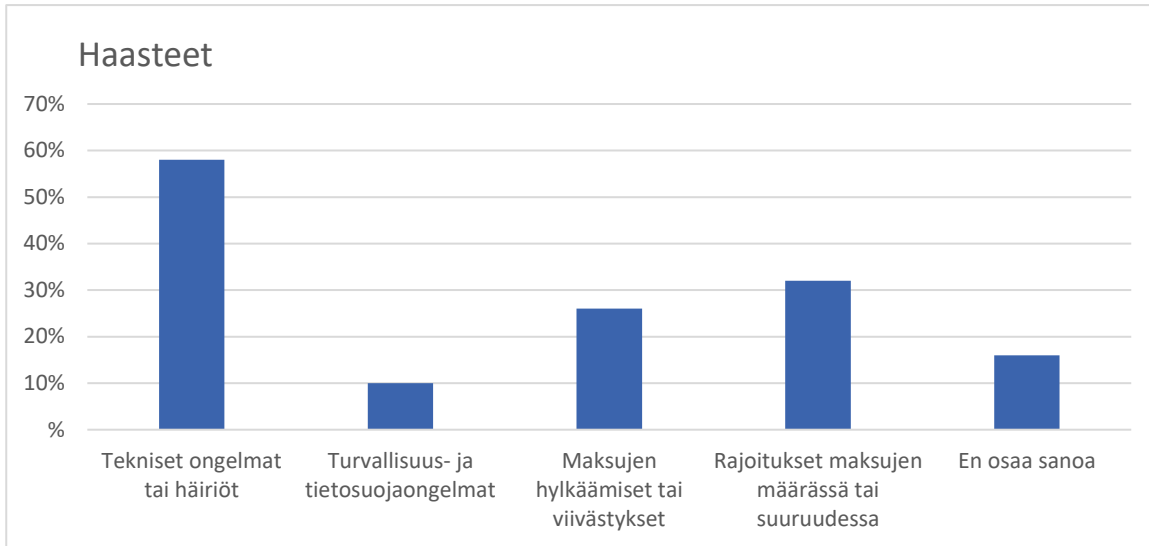
Kuvio 7. Vastaajien mielipiteet digitaalisista maksupalveluista

**Kuinka tyytyväinen olet mobiilimaksujen käyttökokemukseen verrattuna perinteisiin maksutapoihin (käteinen, luottokortti)?** Suurin osa vastaajista (84 %) on tyytyväisiä mobiilimaksamiseen verrattuna perinteisiin maksutapoihin, kuten käteiseen ja luottokortteihin. Heistä 42 % oli erittäin tyytyväisiä ja sama osuus melko tyytyväisiä. Vain pieni osa (10 %) oli jokseenkin tyytymätön tai melko tyytymätön (7 %) mobiilimaksamiseen. Yksikään vastaajista ei ollut erittäin tyytymätön.



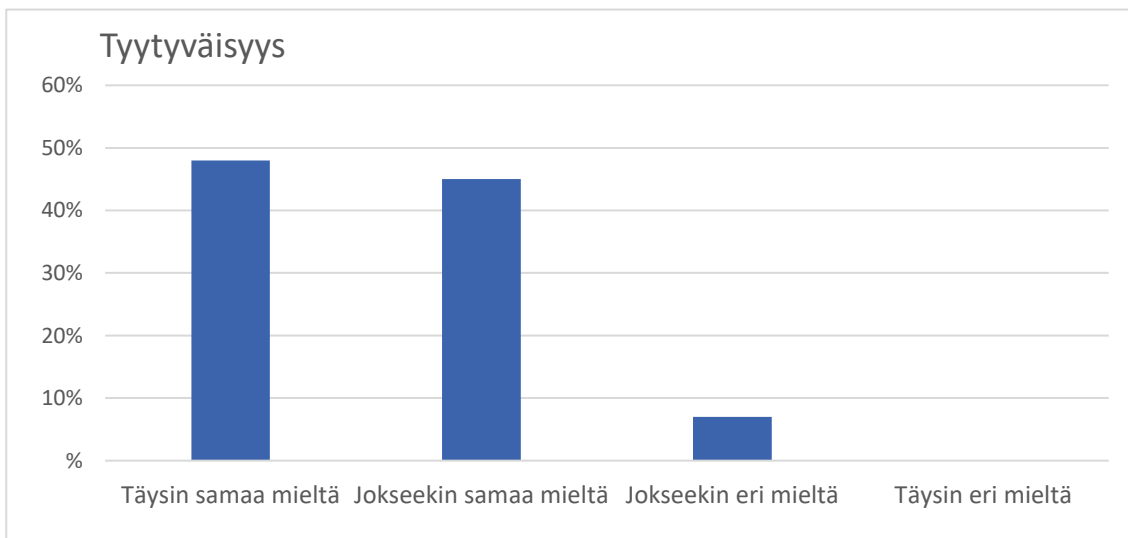
Kuvio 8. Vastaajien mobiilimaksujen käyttökokemukset.

**Millaisia haasteita olet kohdannut käyttäessäsi mobiilimaksupalveluita?** Yleisimpiä ongelmia olivat tekniset ongelmat tai häiriöt (58 %), maksujen hylkäämiset tai viivästykset (26 %) ja maksun määrää tai suuruudessa koskevat rajoitukset (32 %). Turvallisuus- ja tietosuojongelmat (10 %) olivat pienelle osalle vastaajista ongelma. Osa vastaajista (16 %) ei osannut sanoa, mitä ongelmia he kohtasivat käyttäessään mobiilimaksupalveluja.



Kuvio 9. Mobiilimaksamisen haasteet.

**Olen tyytyväinen pankkiini tarjoamiin mobiilimaksupalveluihin?** Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä pankkinsa tarjoamiin mobiilimaksupalveluihin. Vastaajista 48 % oli erittäin tyytyväisiä ja 45 % jokseenkin tyytyväisiä. Vain 6 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 10. Tyytyväisyys pankkien mobiilimaksupalveluihin.

## 6 Johtopäätökset

Kyselytutkimuksessa todetaan, että fintech innovaatiot, erityisesti mobiilimaksupalvelut ovat vahvistaneet asemaansa maksu- ja rahoituspalveluissa. Kun vastauksia tarkastellaan, voidaan nähdä miten innovaatiot jakautuvat ja miten eri käyttäjäryhmät arvostavat niitä. Nuoret vastaajat, erityisesti 18–29-vuotiaat, ovat omaksuneet uudet teknologiat varhaisessa vaiheessa, mikä osoittaa niiden suosiota ja tyytyväisyyttä käyttökokemukseen. Tämä korostaa nuorempien sukupolvien roolia tulevaisuuden maksutapojen kehityksessä.

Mobiilimaksupalvelujen suosio johtuu pääasiassa niiden nopeudesta ja helppokäyttöisyydestä ja useimmat käyttäjät ovat tyytyväisiä niiden hyödyistä. Turvallisuus- ja teknisiä ongelmia on myös ilmennyt, mutta niillä ei näytä olleen merkittäviä vaikutuksia käyttäjäkokemukseen ja halukkuuteen käyttää mobiilimaksuja. Tekniset ongelmat ja maksujen epäonnistumiset vaativat kuitenkin jatkuvaa huomiota ja kehittämistä. Myös turvallisuusnäkökulmat ovat tärkeitä ja niiden tarjoaminen on avainasemassa käyttäjien luottamuksen säilyttämisessä.

Perinteiset pankit ovat vastanneet fintechin innovaatioihin tarjoamalla omia mobiilimaksupalvelujaan. Kyselyssä selvisi, että useat ovat tyytyväisiä pankkiensa tarjoamiin ratkaisuihin. Tämä viittaa siihen, että perinteiset sekä uudet toimijat voivat kilpailla menestyksekkäästi tarjoamalla innovatiivisia ja käteviä maksupalveluja.

Toisaalta kuluttajien näkökulmasta fintech innovaatiot tarjoavat käteviä ja tehokkaita tapoja hallita kotitalouksien taloutta ja tehdä ostoksia. Digitaalisten lompakoiden ja mobiilimaksupalvelujen ansiota ihmiset voivat siirtää rahaa ja suorittaa maksuja, milloin ja missä tahansa käden napautuksella. Tämä tuo vapautta ja joustavuutta kuluttajien jokapäiväiseen elämään.

### 6.1 Tavoitteiden toteutus

Tässä tutkimuksessa käytetty määrällisen kyselytutkimuksen avulla on saatu arvokasta tietoa fintechin innovaatioiden vaikutuksista arjessa. Tutkimustulosten tulkinta antoi syvemmän ymmärryksen siitä, miten teknologiset muutokset näkyvät maksuissa ja miten ihmiset kokevat nämä muutokset.

Tämän tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia, miten fintech innovaatiot ovat muuttaneet perinteisiä pankkeja ja erityisesti sitä, miten ne ovat vaikuttaneet maksamiseen. Sen lisäksi tarkasteltiin, miten fintech-yritykset ovat muuttaneet perinteisiä pankkipalveluja teknologian kehityksen avulla, miten

ne ovat vaikuttaneet asiakaskokemukseen maksuissa sekä miten sääntely on mukautunut fintech innovaatioihin maksuissa.

Fintechin nopea kehitys muuttaa rahoitusalan rakennetta ja liiketoimintamalleja. Mobiilimaksaminen, uudet pankkipalvelut ja finanssialan ulkopuolisten yritysten tarjoamat rahoituspalvelut lisäävät kilpailua ja haastavat perinteiset pankit. Innovaatiot, kuten pilvipalvelut, tekoäly ja lohkoketjut tarjoavat merkittäviä mahdollisuuksia, mutta tuovat mukanaan myös riskejä ja haasteita, kuten turvallisuus- ja yksityisyyskysymyksiä.

Sääntely on keskeinen tekijä fintech-alan kehityksessä, sillä se varmistaa käyttäjien turvallisuuden ja luottamuksen digitaalisiin palveluihin. Fintech-sektoriin kohdistuu samoja sääntelyriskejä kuin perinteiseen pankkisektoriin.

Perinteiset pankit kohtaavat uusia haasteita finanssialan innovaatioiden aikakaudella. Pankkien kilpailu fintech-yrityksien kanssa painostaa pankit vastaamaan omaan arvolupaukseensa ja tarjoamaan uudenlaisia ratkaisuja asiakkailleen.

Yhteenvetona voidaan todeta, että fintechin kehitys on muuttanut rahoitusala laajasti. Perinteisen pankkien on täytynyt sopeutua uuteen kilpailuympäristöön ja ottaa käyttöön digitaalisia ratkaisuja vastaamaan muuttuviin asiakastarpeisiin. Fintech-yritysten ja perinteisten pankkien yhteistyömahdollisuudet tarjoavat myös mahdollisuuden kehittyä ja palvella asiakkaitaan paremmin.

## **6.2 Ammatillinen kehitys**

Opinnäytetyön tekeminen oli jännittävä mutta haastava prosessi. Aiheen keksiminen vei aikaa, mutta lopulta kiinnostukseni finanssiteknologiaan sai minut tarttumaan kyseiseen aiheeseen.

Syventyessäni aiheeseen, opin paljon uutta pankkien toiminnasta, finanssiteknologian nykytilasta, kehityksestä ja miltä tulevaisuus voisi näyttää. Tämä tieto on arvokas, kun työskentelen finanssialan parissa tulevaisuudessa. Tutkimuksen tekeminen on vaatinut useita tärkeitä taitoja, kuten ajanhallintaa, tiedonhakua, analyttistä ajattelua ja kirjoitustaitoja. Näiden taitojen harjoittaminen ja kehittäminen on tärkeä osa ammatillista kehittymistäni ja voin hyödyntää niitä siirtyessäni muihin työtehtäviin.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut arvokas kokemus, joka on laajentanut käsitystäni sekä oman alaani että akateemisen tutkimuksen myötä. Opinnäytetyö on myös antanut minulle tilaisuuden osoittaa kykyäni itsenäiseen tutkimukseen.

## Lähteet

Abbadia, J. 2023. Mitä eroa on: kvalitatiivinen vs. kvantitatiivinen? Luettavissa:

<https://mindthegraph.com/blog/fi/kvalitatiivinen-vs-kvantitatiivinen-tutkimus/>. Luettu: 24.3.2024.

Bankingly 2022. Luettavissa: <https://www.bankingly.com/news/what-are-the-risks-and-opportunities-for-the-fintech-industry/>. Luettu: 20.2.2024.

Brummer, C & Gorfine, D. 2014. Fintech: Building a 21<sup>st</sup>-century regulator's toolkit. Milkeninstitute. Luettavissa: [https://milkeninstitute.org/sites/default/files/reports-pdf/3.14-FinTech-Reg-Toolkit-NEW\\_2.pdf](https://milkeninstitute.org/sites/default/files/reports-pdf/3.14-FinTech-Reg-Toolkit-NEW_2.pdf). Luettu: 17.1.2024.

Diginyt 2024. Digitaalinen lompakko: Mobiilimaksaminen mullistaa arjen. Luettavissa: <https://diginyt.fi/digitaalinen-lompakko-mobiilimaksaminen-mullistaa-arjen/> Luettu: 20.3.2024.

Feyen, E., Natarajan, H. & Saal, M. 2023. World Bank. Policy Brief: Fintech and the future of finance. Luettavissa: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/11ea23266a1f65d9a08cbe0e9b072c89-0430012022/related/FFoF-2-page-Brief-Summary-for-Policy-Makers.pdf>. Luettu: 23.1.2024.

Finanssiala. 2021. PSD2 koskettaa kaikkea sähköistä maksamista. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/aiheet/maksupalveludirektiivi-psd2/#/>. Luettu: 14.4.2024.

Finanssialalle 2024. Fintech. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/fintech.html>. Luettu: 18.1.2024.

Finanssivalvonta. 2022. Fivan selvitykset peruspankkipalveluista. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/pankkipalvelut/peruspankkipalvelut/fivan-selvitykset-peruspankkipalveluista/>. Luettu: 13.4.2024

Finanssivalvonta. s.a. Toinen maksupalveludirektiivi. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>. Luettu: 19.4.2024.

Gerdt, B & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 13.2.2024.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. E-Kirja. Luettu: 20.3.2024.

Kesler, M. 2014. Tiedekilpailu – onnistumisia, motivaatiota ja palautetta. Kehittämiskeskus Opin-kirjo ja Tekniikan Akateemiset TEK. Helsinki. Luettavissa: [https://opinkirjo.fi/wp-content/uploads/2022/07/tiedekilpailu\\_kirja.pdf](https://opinkirjo.fi/wp-content/uploads/2022/07/tiedekilpailu_kirja.pdf). Luettu: 13.4.2024.

Kiiski, S.7.2.2022. Pankit tavoittelevat turvallisia ja toimivia digikanavia – tehokkaasti. CGI blogi. Luettavissa:<https://www.cgi.com/fi/fi/blogi/pankki/pankit-tavoittelevat-turvallisia-ja-toimivia-digikanavia-tehokkaasti>. Luettu: 30.1.2024.

Ljubimov, D. 16.3.2023. Banks vs. fintechs: Competitors or collaborators in the financial industry. Wallester blogi. Luettavissa: <https://wallester.com/blog/business-insights/banks-vs-fintechs>. Luettu: 12.3.2024.

Löytänä, J & Korteso, K. 2011. asiakaskokemus, palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.

Ojasalo, K., Moilainen T & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. 3.-4 painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 20.3.2024.

Pohjola, M. 2015. Digitalisaatio ja tuottavuus finanssialalla. Finanssiala. Helsinki. Luettavissa: [https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/06/Digitalisaatio\\_ja\\_tuottavuus\\_finanssialalla.pdf](https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/06/Digitalisaatio_ja_tuottavuus_finanssialalla.pdf). Luettu: 18.3.2024.

Pöyhynen, P., Santavuori, H & Mustonen, S. 2023. Asiakastutkimus – Perusteet ja käytännöt. Alma Talent. Helsinki. E-Kirja. Luettu: 23.3.2024.

Regtechone 2023. The history and evolution of the fintech industry. Luettavissa: <https://regtechone.co/en/the-history-and-evolution-of-the-fintech-industry/>. Luettu: 22.3.2024.

Revolut. s.a. Choose your perfect plan. Luettavissa: <https://www.revolut.com/our-pricing-plans>. Luettu: 23.4.2024.

Salo, M. 2016. Sijoittamisen ohjaaminen. Alma Talent. E-kirja. Luettu: 20.1.2024.

Shreck, M & Sintonen J 2022. Mobiilimaksaminen yleistyy Suomessa ennätysvauhdilla - silti ero muihin Pohjoismaihin on huomattava. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2022/artikkelit/mobiilimaksaminen-yleistyy-suomessa-ennatysvauhdilla-silti-ero-muihin-pohjoismaihin-on-huomattava/> Luettu: 19.3.2024.

Sijoittaja. 2022. Vuoden 2023 sijoitusteemat: fintech-osakkeet. Luettavissa: <https://www.sijoittaja.fi/362727/fintech-osakkeet/>. Luettu:12.3.2024.

Sijoitustieto. 2018. Fintech alaan sijoittaminen – Mikä on suomalaisyhtiöiden tulevaisuus? Luettavissa: <https://www.sijoitustieto.fi/sijoitusartikkelit/fintech-alaan-sijoittaminen-mika-suomalaisyhtioiden-tulevaisuus>. Luettu: 20.1.2024.



Tietoarkisto s.a. Aineistotyytit. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/aineistotyytit/aineistotyytit/> . Luettu: 23.3.2024.

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tiece ry. s.a. Maksutavat Suomessa. Luettavissa: <https://tieke.fi/verkkokauppaopas/maksutavat/maksutavat-suomessa>. Luettu:15.3.2024.

Toivainen, M. 2.12.2015.Fintech-yritykset tuovat markkinoille uudenlaisia rahoituspalveluita. Euro ja talous blogi. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2015-2/fintechyritykset-tuovat-markkinoille-uudenlaisia-rahoituspalveluita/>. Luettu: 23.3.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö. Innovaatiomyönteinen sääntely. Luettavissa: <https://tem.fi/innovaatiomyonteinen-saantely>. Luettu: 12.2.2024.

Walden, S. 2022.What is Fintech. Luettavissa: <https://www.forbes.com/advisor/banking/what-is-fintech/>. Luettu:18.1.2024.

## Liitteet

**Liite 1. Kyselylomake**

**1. sukupuoli \***

- Mies
- Nainen
- Muu

**2. Minkä ikäinen olet? \***

- Alle 18
- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-74

**3. Mitä finanssipalvelua käytät? \***

- Verkkopankki
- Mobiilipankki
- Virtuaalinen lompakko (esim. PayPal, Apple Pay)
- Sijoitussovellus (esim. Nordnet)
- Kryptovaluuttapalvelu

**4. Kuinka usein käytät verkkopankkia tai mobiilisovelluksia tarkistaaksesi viimeisimmät maksutapahtumat? \***

- Päivittäin
- Viikottain
- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kuukausittain
- En koskaan käytä

**5. Käytätkö mobiilisovelluksia tai digitaalista lompakoita päivittäisissä ostoksissasi perinteisen maksutapojen, kuten käteisen tai korttimaksujen sijaan? \***

- Käytän
- En käytä

**6. Mitkä ovat syyt siihen että valitsit mobiilimaksamisen perinteisen maksamisen sijaan? \***

- Nopeus
- helppous
- Turvallisuus
- Luotettavuus
- Mobiilimaksujen laajempi hyväksyntä verkossa ja kaupoissa
- En käytä mobiilimaksamista perinteisen maksamisen sijaa

**7. Oletteko kokeneet, että digitaalisten maksupalveluiden käyttöönotto on tehnyt maksujen lähettämisestä ja vastaanottamisesta helpompaa tai vaikeampaa? \***

- Helpompaa
- Hieman helpompaa
- Ei ole vaikuttanut paljon
- Hieman vaikeampaa
- Vaikeampaa

**8. Kuinka tyytyväinen olet mobiilimaksujen käyttökokemukseen verrattuna perinteisiin maksutapoihin (käteinen, luottokortti)? \***

- Erittäin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- jokseenkin tyytymätön
- Melko tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

**9. Millaisia haasteita olet kohdannut käyttäessäsi mobiilimaksupalveluita? \***

- Tekniset ongelmat tai häiriöt
- Turvallisuus- ja tietosuojongelmat
- Maksujen hylkäämiset tai viivästykset
- Rajoitukset maksujen määrässä tai suuruudessa
- En osaa sanoa

**10. Olen tyytyväinen pankkiini tarjoamiin mobiilimaksupalveluihin? \***

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä