



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

PANKKIEN MONIKANAVAISUUS JA MOBIILIPALVELUT

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Laura Penkari

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

PENKARI, LAURA:

Pankkien monikanavaisuus ja mobiilipalvelut

Taloushallinnon opinnäytetyö

50 sivua, 7 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee pankkien tarjoamia päivittäispalveluiden palvelukanavia ja niiden hyödyntämistä. Työssä selvitetään, millaisia palvelukanavia pankit tarjoavat henkilöasiakkailleen päivittäisasiointiin hoitamiseksi ja mitä hyötyä näiden kanavien käyttämisestä on asiakkaille. Pääpaino työssä kohdistuu pankkien tarjoamiin mobiilipalveluihin ja niiden käyttöön. Mobiilipankin lisäksi esitellään myös uusimmat pankkisovellukset OP Pivo sekä Danske Bankin MobilePay ja tutustutaan niiden käyttöön.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään pankkitoimintaa ja sen muutoksia Suomessa. Lisäksi teoriaosassa tutustutaan pankkien erilaisiin palvelukanaviin päivittäispankkiasioiden osalta. Toinen teorialuku keskittyy tarkemmin pankkien tarjoamiin mobiilipankkipalveluihin ja niiden käyttöön. Työn keskeinen osa on asiakaslähtöinen näkökulma.

Työn tutkimusosa toteutettiin laadullisena käyttäjätutkimuksena, jossa tutkittiin sovelluskauppojen käyttäjäarvioita pankkien uusista mobiilisovelluksista. Käyttäjäarvioita analysoimalla pyrittiin löytämään sovellusten käyttäjilleen tarjoamat hyödyt. Käyttäjäarvioiden tuloksia syvennettiin vielä haastattelemalla kyseisten mobiilipalveluiden käyttäjiä.

Pankkien mobiilisovellusten käyttäjät kokevat uudet sovellukset hyödyllisiksi ja arvostavat niiden käytön helppoutta ja nopeutta. Erityisesti käyttäjät arvostavat sitä, että palveluja on yksinkertaistettu ja ylimääräistä tietojen syöttöä on pyritty karsimaan. Sovellukset eivät ole kuitenkaan saavuttaneet mobiilipankin kaltaista suosiota, vaan OP Pivo ja MobilePay koettiin ennemminkin mobiilipankkia täydentäviksi palveluiksi. Mobiilipankkipalveluiden käyttäminen lisää riippumattomuutta ja vapautta käyttää palveluita milloin ja missä vain.

Asiasanat: Päivittäispankkipalvelut, palvelukanava, mobiilipalvelu, mobiilisovellus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

PENKARI, LAURA:

Multi-Channel Service and Mobile Services in Banking

Bachelor's Thesis in
Financial Management

50 pages, 7 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

The objective of this thesis is to find out what kind of services banks offer to their customers, and what are the advantages and disadvantages of different service channels to the customers. This study mainly focuses on mobile banking and use of mobile services in banking. In addition to mobile banks, the study introduces two of latest banking applications: OP Pivo by OP Financial Group and MobilePay by Danske Bank.

The theoretical framework of the thesis consists of two sections. The first section presents an overview of the Finnish banking industry and introduces some of the recent changes in the industry. In addition the different service channels for daily banking will be introduced. The second section focuses primarily on mobile banking and mobile applications provided by banks. Moreover, the thesis emphasises a customer-oriented perspective.

The study was conducted using a qualitative method. The objective was to study and analyse user reviews of the two new mobile bank applications. By analysing the reviews, the aim was to find the advantages the applications provide for their users. The results of the analysis were further elaborated by interviewing users of OP Pivo and MobilePay.

The users of mobile bank applications find the new applications very useful and user friendly. The users appreciate the fast, simple and easy service provided by the mobile applications. The greatest compliments were given to the fact that the user needs to fill in only the essential information to conclude their transactions. Although the users are satisfied with the OP Pivo and MobilePay applications, mobile banks remain the primary service for mobile banking. The new applications are there to complete the mobile bank service. To conclude, the use of mobile banking services allows customers to do their banking whenever and wherever they are and it increases the independence of the services.

Keywords: Banking service, service channel, mobile banking, mobile applications

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite, tutkimusongelmat ja aiheen rajaukset	2
1.2	Tutkimusmenetelmät ja lähdeaineisto	3
1.3	Opinnäytetyön rakenne	5
2	PÄIVITTÄISPANKKITOIMINTA SUOMESSA	6
2.1	Pankkijärjestelmän toiminta	7
2.2	Suomessa toimivat pankit	9
2.3	Asiointitapojen muutos	11
2.4	Päivittäisasioiden palvelukanavat	13
2.4.1	Konttoripalvelut	14
2.4.2	Maksukortit ja itsepalveluautomaatit	15
2.4.3	Puhelinpalvelut	18
2.4.4	Verkkopalvelut	18
3	PANKKIEN TARJOAMAT MOBIILIPALVELUT	21
3.1	Turvallisuus ja käytettävyys	22
3.2	Mobiilipankki	24
3.3	Muut mobiilit pankkipalvelut	26
3.3.1	OP Pivo	26
3.3.2	MobilePay	28
4	KÄYTTÄJÄTUTKIMUS MOBIILIPANKKIPALVELUIDEN KÄYTÖSTÄ	31
4.1	Tutkimuksen toteutus	31
4.2	Tutkimustulokset	32
4.2.1	Käyttjäarviot	32
4.2.2	Haastattelut	34
4.3	Johtopäätökset	38
4.4	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	40
5	YHTEENVETO	42
	LÄHTEET	46
	LIITTEET	51

1 JOHDANTO

Yhteiskunta on muuttunut voimakkaasti teknologian kehittymisen myötä ja kehitys vain kiihtyy entisestään. Tietokoneiden ja internetin myötä ihmiset ovat entistä tietoisempia tarjolla olevista palveluista ja tiedonvälitys on yhä nopeampaa ja helpompaa. Kiireisen ihmisen on tärkeää päästä hoitamaan asioitaan silloin, kun hänelle itselleen sopii riippumatta palveluntarjoajan sijainnista tai aukioloajoista. Tämä muutos koskee koko yhteiskuntaa ja sen palvelurakennetta.

Pankkipalvelut ovat olleet muutoksen kourissa jo vuosia. Ajat, jolloin ihmiset maksoivat laskunsa tai nostivat rahansa pankkien kassoilta, ovat kaukana. Yhä useammat siirtyvät konttoreista verkkoon ja valtaosa ihmisistä hoitaa päivittäisen peruspankkiasiointinsa tietokoneen välityksellä (Finanssialan Keskusliitto 2012). Tablettien ja älypuhelimien yleistymisen myötä myös mobiilipalvelut ovat kasvattaneet suosioitaan ja seuraava askel onkin verkosta mobiiliin. Nordean mukaan mobiilipankin käyttö kasvoi peräti 90 % vuoden 2014 aikana ja arvioiden mukaan uusia aktiivisia mobiilipankin käyttäjiä tuleekin päivittäin noin 1 000 (Nordea 2015). Mobiililaitteilla toimiminen on nopeaa ja helppoa ja laitteita voi käyttää missä ja milloin vain. Suomessa pankkitekniinen kehitys on maailman kärkiluokkaa ja asiakkaat ovat halukkaita oppimaan uusia asiointitapoja, mikä myös on osaltaan johtanut verkko- ja mobiilipankkipalvelujen yleistymiseen (Finanssialan Keskusliitto 2013).

Monipuolisten verkko- ja mobiilipankkipalveluiden tarjoaminen on pankeille entistä tärkeämpää asiointitapojen muuttuessa ja asiakkaiden siirtyessä konttoreista verkkoon. Palveluiden tulee kuitenkin olla asiakkaille hyödyllisiä ja tarkoituksenmukaisia. Haasteina pankeille onkin luoda asiakkaille toimivia ja turvallisia tuotteita, jotka vahvistavat asiakassidettä pankkiin.

Tämä opinnäytetyö käsittelee pankkien tarjoamia moderneja palvelukanavia sekä esittelee pankkien uusia mobiilipankkipalveluja. Työllä ei ole erillistä toimeksiantajaa vaan aihe muotoutui opintoihin kuuluvan työharjoittelun aikana oman kiinnostuksen perusteella. Tarkoituksena on myös lisätä omaa ammatillista osaamista ja tuntemusta pankkialasta. Pankkialaan liittyviä opinnäytetöitä on tehty runsaasti, mutta mobiilipankista tai muista pankkien mobiilituotteista ei juurikaan löydy

aiempia töitä. Mobiilimaksamista on käsitelty useissa töissä, mutta usein tietojenkäsittelyn näkökulmasta, kuten Asko Heinon opinnäytteessä Mobiilimaksaminen ja maksujen vastaanottaminen yrityksissä (2014) tai lähimaksun kannalta kuten Mikko Kiviojan Mobiilimaksaminen lähimaksamisen kannalta (2007). Juuri valmistunut Lai Yee Kwokin opinnäyte Mobiilimaksamisen mahdollisuudet Suomessa (2014) sivuaa aihetta pankkien mobiilisovelluksista ja –lompakoista, mutta keskittyy nimenomaan maksamiseen. Ilmiö pankkien mobiilisovelluksista varsinkin mobiililompakko-sovellusten osalta on melko tuore ja kaipaa tarkempaa tutkimusta.

1.1 Opinnäytetyön tavoite, tutkimusongelmat ja aiheen rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on antaa selkeä kuva suomalaisesta pankkitoiminnasta ja käytettävistä pankkipalveluista. Erityistä huomiota kiinnitetään mobiilipalveluiden käyttöön ja asiakkaiden tavoitettavuuteen. Tutkimuksen tavoitteena on esitellä ja arvioida pankkien uusia palvelukanavia ja niiden sopivuutta käyttäjille. Tavoitteiden pohjalta päätutkimuskysymykseksi muodostui:

- Mitä hyötyä mobiilipankkipalveluista on asiakkaille verrattuna muiden palvelukanavien käyttöön?

Päätutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi tarvitaan vastaukset myös seuraaviin apukysymyksiin:

- Mitä uusia palveluita pankit tarjoavat asiakkailleen?
- Millaisia kanavia pitkin asiakas voi hoitaa päivittäisiä pankkiasioitaan?

Apukysymykset helpottavat päätutkimuskysymykseen vastaamiseen. Kartoittamalla pankkien tarjoamat palvelukanavat luodaan selkeä kokonaiskuva sekä perinteisistä että uusista väylistä, joita käyttämällä asiakas voi hoitaa päivittäisiä pankkiasioitaan. Tutustumalla pankkien tarjoamiin uusiin mobiilituotteisiin selvitetään, millaisia uusia tuotteita pankit ovat kehittäneet helpottaakseen asiakkaidensa asiointia.

Tutkimusta ei rajata koskemaan vain tietyn pankkiryhmän asiakkaita, vaan se toteutetaan puhtaasti henkilöasiakkaiden näkökulmasta. Suomessa toimi vuoden

2013 lopussa 256 kotimaista talletuspankkia, joiden kaikkien tutkiminen tekisi tutkimuksesta hyvin laajan (Finanssialan Keskusliitto 2014a, 5). Tutkimuksessa keskitytäänkin siis tutkimaan vain Suomen suurimpien pankkiryhmien OP ryhmän, Nordean Oyj:n sekä Danske Bank Oyj:n asiakkailleen tarjoamia palveluita. Näiden kolmen pankkiryhmän yhteenlaskettu markkinaosuus on yli 70 % Suomen pankkimarkkinoista, joten tutkimalla näitä kolmea ryhmää, on suurin osa palveluntarjoajista käyty läpi (Finanssialan Keskusliitto 2014a, 6). Tutkimus rajataan koskemaan vain päivittäisasiointiin liittyviä palveluita, joten sijoituksiin ja osakkeisiin liittyvät palvelut jätetään kokonaan tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Päivittäispalveluilla tarkoitetaan nopeita ja yksinkertaisia palveluita, jotka liittyvät niimensä mukaisesti asiakkaiden päivittäiseen elämään ja asiointiin. Päivittäispalveluihin kuuluvat muun muassa käyttötili, korttipalvelut sekä verkkopalvelu. Usein päivittäisasiointi liittyy vahvasti kassaan ja yleisimpiä päivittäistoimintoja ovatkin tililtä nostot ja tilille panot, saldojen tarkastus, laskujen maksut ja tilisiirrot. Päivittäisasiointia on myös maksukortteihin ja verkkopalveluun liittyvät palvelut, kuten korttien tilaus ja luovutus sekä verkkopalvelutunnusten luovutus.

1.2 Tutkimusmenetelmät ja lähdeaineisto

Tutkimus toteutetaan käyttämällä kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä, sillä tutkittava ilmiö on suhteellisen uusi. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta aiheesta. Lisäksi kvalitatiivinen tutkimus pyrkii tuomaan esiin tutkittavan aiheen laadun ja merkityksen suosimalla ihmisiä tiedon keruun välineinä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156–157.) Muita kvalitatiivisen tutkimuksen pääpiirteitä ovat tiedon hankkiminen luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa sekä kohdejoukon valitseminen tarkoituksenmukaisesti satunnaisotannan sijaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 160).

Tutkimuksessa käytettävät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, havainnointi ja dokumentteihin pohjautuvan tiedon hyödyntäminen. Laadullista tutkimusta kutsutaankin myös aineistolähtöiseksi tutkimukseksi, sillä käsillä oleva aineisto ohjaa tutkimuksen kulkua; Aineistoa kerätään ja analysoidaan samanaikaisesti. (Kananen 2010, 50.) Usein haastattelut valitaan tutkimusmenetelmäksi, kun

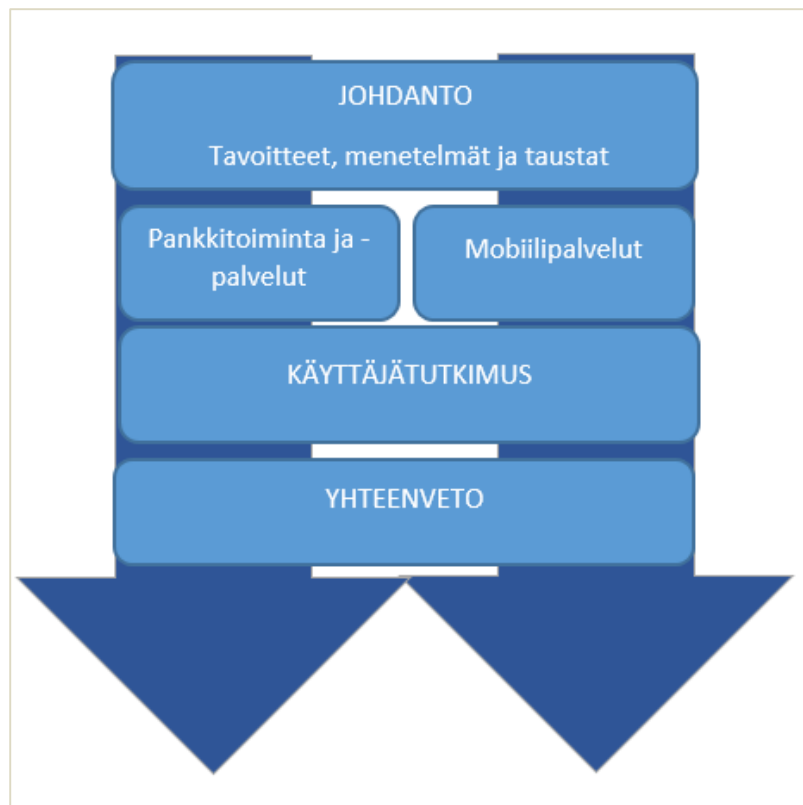
valittu aihe on suhteellisen tuntematon tai sitä ei ole juurikaan kartoitettu. Haastatteluiden etuna on, että saatavia vastauksia voidaan syventää ja selventää ja niihin on mahdollista pyytää perusteluja (Hirsjärvi ym. 2007, 200–201). Haastattelujen avulla saadaan tietoa ihmisten ajatuksista, tuntemuksista ja uskomuksista eli asioista joista on muilla menetelmillä vaikea löytää tietoa (Hirsjärvi ym. 2007, 207). Haastattelut toteutetaan yksilöityinä teemahaastatteluina ja niiden tavoitteena on kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista. Teemahaastattelut ovat puolistrukturoituja eli ne sisältävät ennalta suunnitellut teemat ja kysymykset, mutta haastattelun tarkka muoto ja järjestys puuttuvat, joka tuo haastatteluun joustavuutta (Hirsjärvi ym. 2007, 203). Haastateltaviksi valitaan pankkien mobiilipalveluiden käyttäjiä, sillä tutkimuksen tavoitteena on löytää sovellusten tuomat hyödyt asiakasnäkökulmasta. Haastateltavista kaksi on Pivon käyttäjiä ja kaksi MobilePayn käyttäjiä. Haastateltavat on valittu sovellusten käyttökokemuksen perusteella eikä kohde-ryhmää ole erikseen rajattu iän, sukupuolen tai muidenkaan muuttujien mukaan.

Havainnoinnin eli ympäristön tarkkailun tuoma tieto puolestaan on välitöntä ja kohdistuu suoraan yksilöiden tai organisaatioiden toimintaan. Tässä tutkimuksessa havainnointi on osallistuvaa eli havainnoija osallistuu tutkittavaan toimintaan ja havainnointi muotoutuu vapaasti tilanteiden mukaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 208–209.) Havainnointia suoritetaan paitsi päivittäisessä pankkityössä, myös yleisesti jokapäiväisessä elämässä. Olennainen osa tutkimusta on myös sovelluskaupoissa annettujen käyttäjäarviointien tutkiminen. Sovellusten käyttäjien arvosteluja ja kommentteja hyödynnetään pankkien mobiilipalveluiden hyötyjä ja toimivuutta arvioidessa. Näiden käyttäjäarvioiden avulla pyritään löytämään yleistettävissä olevia mielipiteitä pankkien mobiilipalveluista, joita myöhemmin syvennetään ja tarkennetaan haastatteluiden avulla.

Lähdeaineistona tutkimuksessa käytetään pankkitoimintaan liittyvää kirjallisuutta, pankkien omia materiaaleja sekä aikaisempia tutkimuksia pankkialasta ja mobiilipalveluista. Mobiilituotteiden osalta lähteet ovat pääasiallisesti elektronisia, sillä painettua materiaalia aiheesta on hyvin vähän. Lähteinä tutkimuksessa käytetään pankkiryhmien omia materiaaleja kuten kotisivuja, vuosikertomuksia ja markkinointimateriaaleja.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, teoriaosasta, empiirisestä tutkimusosasta sekä yhteenvedosta. Opinnäytetyön rakenne ja eteneminen on kuvattuna kuviossa 1. Työ alkaa johdannosta, jossa esitellään opinnäytetyön ja tutkimuksen taustaa, tavoitteita sekä käytettäviä tutkimusmenetelmiä ja johdatellaan opinnäytetyön aiheeseen. Teoriaosassa esitellään tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Teoriaosa koostuu kahdesta osasta, joista ensimmäisessä käsitellään suomalaista pankkitoimintaa, suurimpia pankkiryhmiä sekä pankkien tarjoamia palvelukanavia. Toisessa teoriaosassa pohditaan mitä ovat mobiilipalvelut ja käsitellään pankkien tarjoamia mobiilipalveluita sekä mobiilipankkeja osana niiden palvelukokonaisuutta.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Teoriaa seuraa tutkimusosa, jossa esitetään asiakkaiden kokemuksia pankkien palvelukanavista ja erityisesti mobiilipalveluista. Asiakaskokemusten ja havainnoinnin perusteella tutkimusosan loppuun on koottu SWOT -analyysi mobiilipankkipalveluista sekä johtopäätöksiä, arvioita ja kehitysehdotuksia aiheesta. Työn loppuksi koko tutkimuksesta on koottu vielä yhteenvedo.

2 PÄIVITTÄISPANKKITOIMINTA SUOMESSA

Suomalaisen pankkitoiminnan historia on pitkä ja toiminnan alku ulottuu jopa 1800-luvun alkuun, jolloin yksi maailman vanhimmista keskuspankeista perustettiin Turkuun ja ensimmäiset säästöpankit aloittivat toimintansa. Ensimmäinen liikepankki, Suomen Yhdyspankki, perustettiin 1862 ja 1880-luvulla se sai kilpailijoikseen Kansallis-Osake-Pankin ja valtion omistaman Postisäästöpankin, joka toimi postikonttoreiden yhteydessä. Myös Osuuskassatoiminta käynnistyi noihin aikoihin ja Keskuslainarahasto (OKO) ja osuuskassat aloittivat toimintansa jo vuonna 1902. (Kontkanen 2011, 14.)

Pankkitoiminnan juuret ovat pitkät ja toiminta on kokenut suuria muutoksia varsinkin viimeisten vuosikymmenten aikana. 1980-luvulla rahoitusmarkkinat alkoivat vapautua ja alalle tuli paljon uusia toimijoita myös ulkomailta. 1990-luvun alun lama puolestaan johti pankkikriisiin ja Suomen pankkirakenne muuttui radikaalisti; konttoreiden ja henkilöstön määrät romahtivat ja pankkeja fuusioitui. Suomen kaksi suurinta liikepankkia Kansallis-Osake-Pankki ja Suomen Yhdyspankki fuusioituivat 1995, josta alkanut fuusiokehitys myöhemmin johti pohjoismaisten pankkikonsernien syntyyn. Myös pankki- ja vakuutustoiminta lähenivät toisiaan ja niitä alettiin harjoittaa samoissa konserneissa. Lisääntyneen tarjonnan ja kilpailun seurauksena myös finanssialalla on otettu käyttöön perinteiset kilpailukeinot; hinta, laatu ja valikoima. (Kontkanen 2011, 14–17.)

Näiden rakenteellisten ja historiallisten muutosten lisäksi muutoksia pankkitoimintaan ja rahoituspalveluiden tarjontaan ovat aiheuttaneet myös kansainvälistyminen, kilpailun lisääntyminen, tietotekninen kehitys ja asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutokset (Kontkanen 2011, 13–14). Pankkien nykyinen rooli neuvonantajina korostuu, kun konttoriasiointi vähenee ja puhelin-, verkko- ja mobiiliasiointi yleistyy. Myös väestön voimakas ikääntyminen aiheuttaa muutoksia pankkien toimintaan ja erityisesti säästö- ja sijoituspalveluiden kysyntään. (Kontkanen 2011, 15.)

Seuraavassa tutustutaan suomalaisen pankkijärjestelmän toimintaan ja sen sääntelyyn sekä Suomessa toimiviin pankkeihin. Luvun lopussa esitellään pankkien palvelukanavia ja niiden hyötyjä ja haittoja päivittäispalveluiden osalta.

2.1 Pankkijärjestelmän toiminta

Suomessa lait ja viranomaismääräykset sääntelevät tarkasti pankkitoimintaa. Sääntelyn tarkoituksena on ensisijaisesti turvata tallettajien ja sijoittajien varoja ja saamia. Sääntelyn pohjana toimii luottolaitoslaki, joka koskee kaikkea liiketoimintaa, jossa vastaanotetaan yleisöltä takaisinmaksettavia varoja sekä tarjotaan rahoitusta yrityksen omana lukuun eli luottolaitostoimintaa. Luottolaitoksia ovat yritykset, joilla on lupa luottolaitostoimintaan. Luottolaitos voi olla joko talletuspankki tai luottoyhteisö. Talletuspankeilla tarkoitetaan luottolaitosta, joka voi ottaa vastaan talletuksia ja muita takaisinmaksettavia varoja yleisöltä. (Kontkanen 2011, 26.) Talletuspankkien on kuuluttava talletussuojarahastoon, joka turvaa asiakkaiden talletukset ja korvaa talletukset aina 100 000 euroon asti pankin ollessa kyvytön maksamaan (Finanssivalvonta 2014c). Talletuspankkeja ovat osuuspankit, liikepankit sekä säästöpankit. Muut luottolaitokset kuin talletuspankit ovat luottoyhteisöjä, jotka ovat oikeutettuja ottamaan vastaan muita takaisinmaksettavia varoja kuin talletuksia. Muun muassa rahoituslaitokset ja kiinnitysluottopankit ovat luottoyhteisöjä. (Finanssivalvonta 2014a.)

Koska pankkien toiminta on tarkasti säädeltyä, sitä pitää myös valvoa. Valvonnan tarkoituksena on rahoitusmarkkinoiden vakauden turvaaminen sekä varmistaa luottamuksen säilyminen markkinoihin ja niillä toimiviin yrityksiin ja instituutioihin. Suomessa käytännön pankkitoimintaa valvoo Finanssivalvonta. Muita valvontaviranomaisia ovat Suomen Pankki ja Valtiovarainministeriö, joiden tehtävät ovat kuitenkin lainsäädännöllisiä ja rahapolitiikan toteuttamiseen liittyviä. (Kontkanen 2011, 39–40.) Finanssivalvonta on oikeudellisesti itsenäinen valvontaviranomainen, joka valvoo pankkien lisäksi muun muassa vakuutuslaitoksia, talletussuojarahastoa, rahastoyhtiöitä ja arvopaperipörssejä. Finanssivalvonnan toiminta perustuu lakiin ja sillä on käytössään erilaisia valvonnan ja ohjauksen välineitä. Finanssivalvonta antaa pankeille ja muille valvottavilleen ohjeistuksia ja määräyksiä sekä tekee erilaisia tarkastuksia. Se myös valvoo, että pankit noudattavat niille asetettuja lakeja, määräyksiä, viranomaisohjeita ja toimivat yhtiöjärjestyksensä ja sääntöjensä mukaisesti. Valvontaviranomaisena Finanssivalvonnalla on laajat tiedonsaantioikeudet valvottaviltaan. (Kontkanen 40–41.)

Käytännön asioinnin kannalta merkittävimmät määräykset päivittäispankkitoiminnassa koskevat pankkisalaisuuden noudattamista sekä rahanpesun ja terrorismin rahoituksen torjumista. Rahanpesuun liittyvät säädökset perustuvat kansainvälisiin standardeihin ja niiden tarkoituksena on estää toiminta, jolla pyritään peittämään rikoksella saatujen varojen alkuperä. Rahanpesulaki velvoittaa pankit tuntemaan asiakkaansa ja seuraamaan heidän toimintaansa ja maksujärjestelmiään. Käytännössä tämä tuntemisvelvollisuus tarkoittaa, että pankin on asioitava aina todellisten ja tunnistettujen henkilöiden kanssa ja selvitettävä mahdolliset edustajat ja todelliset edunsaajat ja käytettävät palvelut. Tämä on olennaista, jotta pankki voi todella tuntea asiakkaansa ja havaita epätavalliset liiketoimet. Lisäksi pankeilla on selonotto- ja ilmoittamisveloitteet, jotka velvoittavat pankin pyytämään asiakkaalta lisäselvityksiä poikkeavista liiketoimista tai liiketoimeen liittyvien varojen alkuperästä ja ilmoittamaan epäilyttävistä liiketoimista rahanpesun selvitykeskukselle. (Kontkanen 2011, 36–37.)

Rahanpesulain ja asiakkaan tuntemisen lisäksi pankkisalaisuuden noudattaminen on merkittävä osa jokapäiväistä pankkitoimintaa. Pankin toimihenkilöt saavat työtehtävissään tietoja asiakkaiden ja muidenkin henkilöiden yksityisistä ja taloudellisista asioista, jotka heidän on pidettävä luottamuksellisina. Pankkisalaisuuden tarkoituksena on taata asiakkaiden luottamus pankkiin sekä turvata asiakkaiden yksityisyyden suoja. Pankkisalaisuus on kirjattu Suomen lakiin 1970-luvulla, mutta käytännössä sitä on noudatettu jo pankkien toiminnan alusta lähtien. Sen merkitys pankkitoiminnan turvaajana on vuosien varrella vain kasvanut. Pankkisalaisuuteen on olemassa kuitenkin viranomaispoikkeus, jonka nojalla Finanssivalvonta sekä vero- ja poliisiviranomaiset voivat saada tietoja pankkien asiakkaista. Varsinkin viime vuosina pankkisalaisuuden alaisien tietojen luovuttamista viranomaistarkoituksiin on lievennetty. (Kontkanen 2011, 33–34.)

Useimmat pankit niin Suomessa kuin muuallakin Euroopan Unionissa ovat omaksuneet universaalipankin periaatteen ja ovat niin sanottuja täyden palvelun finanssitaloja. Täydenpalvelun finanssitalolla tarkoitetaan pankkikonsernia, joka toimii kaikilla perinteisten pankki- ja vakuutustoiminnan aloilla, myös arvopaperitoiminnassa. Pankki mielletäänkin nykyään finanssialan yritykseksi, joka tarjoaa laajan valikoiman erilaisia palveluita ja tuotteita. (Kontkanen 2011, 12.)

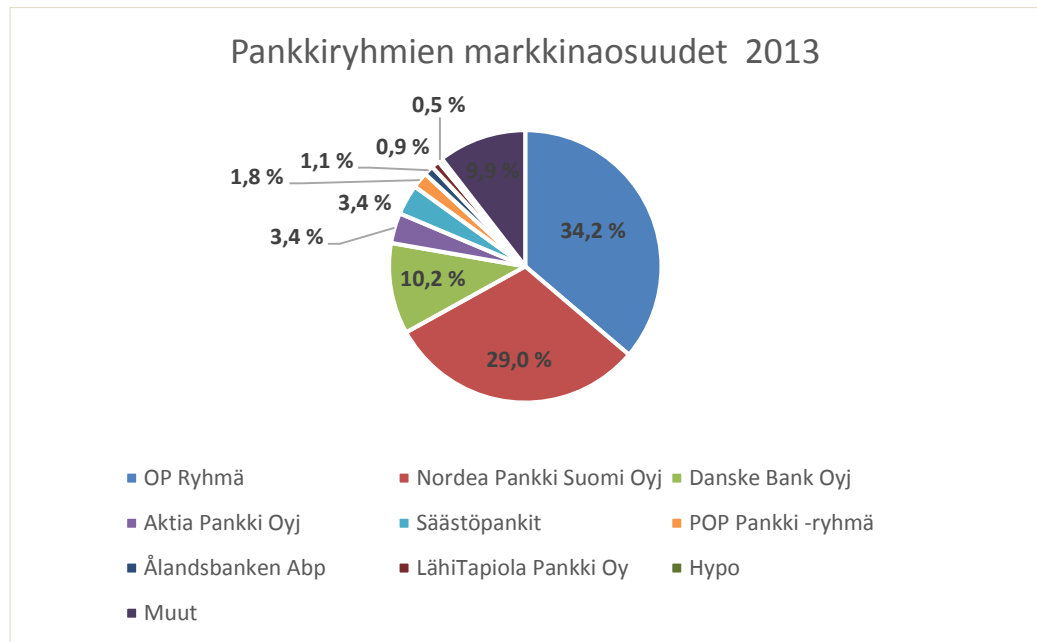
Laajasta palveluvalikoimasta huolimatta pankeilla on kuitenkin kolme selkeää päätehtävää; Rahoituksen välitys, maksuliike sekä riskienhallinta. Lisäksi pankkien tehtäviin kuuluvat kaikki näihin kolmeen päätehtävään liittyvät palvelut. (Kontkanen 2011, 12.) Rahoituksen välityksellä tarkoitetaan tallettajien varojen kanavoimista rahoitusta haluaville, pankki siis lainaa tallettajien varat eteenpäin luottoina. Pankit tarjoavat rahoituksen tarjoajille eli tallettajille erilaisia tilejä, rahastoja sekä muita palveluita säästämis- ja sijoitustarkoituksessa ja rahoituksen tarvitsijoille erilaisia luottoja ja lainoja. Maksuliike puolestaan pitää sisällään maksujen välityksen, joka perustuu pankin asiakkaiden tileihin. Luotettava ja tehokas maksujen välitys on nykyaikaisen markkinatalouden kulmakiviä ja nykyään lähes kaikki maksut siirtyvätkin pankkien järjestelmien kautta. Pankkien kolmas tehtävä, riskienhallinta, tarkoittaa sellaisten tietojen keräämistä sekä asiakkaista että markkinoista, joiden perusteella pankit pystyvät arvioimaan esimerkiksi luoton takaisinmaksukykyä tai rahoitusriskiä. (Alhonsuo, Nisén & Pellikka 2009, 83.) Keskeisiä riskienhallintapalveluita ovat esimerkiksi riskien hajauttamista koskevat suunnittelupalvelut sekä korko- ja valuuttariskeiltä suojaavat palvelut (Kontkanen 2011, 13).

2.2 Suomessa toimivat pankit

Suomessa toimi vuoden 2013 lopussa 291 luottolaitosta, joista 256 oli kotimaisia talletuspankkeja ja 15 ulkomaisten talletuspankkien sivuliikkeitä. Luottolaitosten määrä on hieman laskenut edellisestä vuodesta, jolloin luottolaitoksia oli 22 kpl enemmän kuin vuonna 2013. Henkilöstöä kotimaisilla pankkikonserneilla oli 28 172 henkilöä ja konttoreita yhteensä 1 376. Ulkomaisten konsernien sivuliikkeiden konttoreita oli 72 kpl ja niissä työskenteli 1 219 henkilöä. Sekä konttoreiden että henkilöstön määrät ovat viime vuosina olleet laskussa erilaisten fuusioiden ja yrityskauppojen sekä teknisen kehityksen seurauksena. (Finanssialan Keskusliitto 2014a, 5.)

Vaikka Suomessa toimivia talletuspankkeja satoja, ovat Suomen pankkimarkkinat voimakkaasti keskittyneet muutaman pankkikonsernin ympärille. Suurimmat toimijat rahoitusalaalla ovat OP Ryhmä, Nordea Pankki Suomi Oyj sekä Danske Bank

Oyj. Nämä kolme konsernia pitävät hallussaan yli 70 % markkinoista kuten kuvio 2 ilmenee.



Kuvio 2. Pankkiryhmien markkinaosuudet 2013 (Finanssialan Keskusliitto 2014a, 6)

OP ja Nordea ovat paitsi markkinaosuuksiltaan myös konttoreiden ja henkilöstön määrällä mitattuna selkeästi maan kaksi suurinta pankkikonsernia. Danske Bank jää hieman näistä kahdesta, mutta on kuitenkin markkinaosuuksiltaan selvästi suurempi kuin muut pankit, joiden markkinaosuudet ovat korkeintaan muutaman prosentin luokkaa. Kaikkien pankkiryhmien henkilöstön ja konttorien lukumäärät löytyvät liitteestä 1.

Taulukossa 1 on lyhyesti esiteltyinä nämä suurimmat Suomessa toimivat pankkikonsernit, joiden päivittäis- ja mobiilipalveluihin tässä työssä keskitytään. Taulukosta ilmenee markkinaosuuksien lisäksi asiakas- ja henkilöstömäärät sekä konttoreiden lukumäärä vuonna 2013.

	OP Ryhmä
Markkinaosuus:	34,2 %
Asiakkaat:	4,3 miljoonaa 1,4 milj. asiakasomistajaa
Konttorit:	485
Henkilöstö:	11 983
	Suomalainen itsenäisistä osuuspankeista ja keskusyhteisöstä koostuva osuuskunta
	Nordea Pankki Oyj
Markkinaosuus:	29,00 %
Asiakkaat:	2,9 milj. henkilöasiakasta 176 000 yritys- ja yhteisöasiakasta
Konttorit:	378
Henkilöstö:	8 876
	Osa Pohjois-Euroopan suurinta finanssikonsernia
	Danske Bank
Markkinaosuus:	10,20 %
Asiakkaat:	n. miljoona henkilöasiakasta n. 90 000 yritys- ja yhteisöasiakasta
Konttorit:	62
Henkilöstö:	2 391
	Osa 15 maassa toimivaa konsernia

Taulukko 1. Suomen suurimmat finanssikonsernit (Finanssialan Keskusliitto 2014a)

OP Ryhmä on sekä asiakasmäärältään että markkinaosuudeltaan suurin pankkiryhmä. OP Ryhmä on asiakkaidensa omistama ja koostuu itsenäisistä osuuspankeista toisin kuin Nordea ja Danske Bank, jotka toimivat osana kansainvälisiä finanssikonserneja. Kaikki kolme pankkiryhmää ovat kuitenkin vakiinnuttaneet asemansa Suomen suurimpina pankkipalveluiden tarjoajina. (Finanssialan Keskusliitto 2014a)

2.3 Asiointitapojen muutos

Teknologinen ja varsinkin informaatioteknologian kehitys on muuttanut pankkien toimintaa ja palveluita suuresti. Pääasiallisesti teknologiaa hyödynnetään pankeissa kolmella eri tavalla:

1. Teknologiaa käytetään hyväksi taustatoiminnoissa eli back-office-toiminnoissa, jotka eivät näy asiakkaalle.
2. Asiakaspalvelija käyttää teknologiaa palvelutilanteessa asiakkaan kanssa.
3. Asiakas itse käyttää pankkien kehittämää teknologiaa, kuten verkkopalveluita itsepalveluna.

Peruspankkitoiminnassa hyödynnetään teknologiaa useilla tasoilla ja käytetään kaikkia ylläolevista tavoista. (Järvinen, Rosti, Ylikoski 2006, 121–122.) Asiakkaiden suhtautuminen teknologian kehitykseen ja käyttöön pankkipalveluilla kuitenkin vaihtelee suuresti. Pankit ovat etsineet tasapainoa henkilökohtaisen vuorovaikutuksen ja koneiden välillä, sillä teknologinen kehitys on ollut viime vuosina niin nopeaa, etteivät asiakkaat ole täysin ehtineet sopeutua siihen. Pankit ovatkin säilyttäneet vanhoja palvelujaan uusien rinnalla antaakseen asiakkailleen aikaa totutella uusiin toimintatapoihin. (Järvinen, Rosti & Ylikoski 2006, 121–122.) Pankeissa pyritään osittain myös ohjaamaan ja edistämään asiointitapojen muutosta. Asiakasta usein informoidaan myös muista kuin hänen käyttämästään palvelukanavasta ja usein myös rohkaistaan esimerkiksi verkkopalveluiden käyttöön. Myös palveluiden hinnoittelulla voidaan pyrkiä ohjaamaan asiakkaita kohti tiettyjä palvelukanavia, kuten esimerkiksi verkkopalveluun.

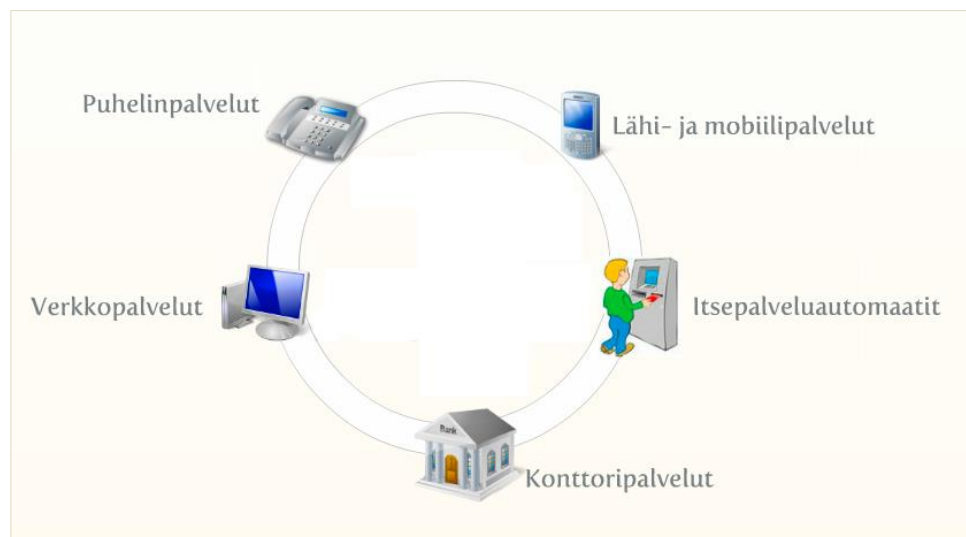
Maksukorttien, internetin ja verkkopalveluiden myötä asiointi on automatisoitunut ja siirtynyt konttoreista verkkoon. Digitalisoitumisen myötä pankkipalveluiden käytön muutos jatkuu ja jopa kiihtyy entisestään. Päivittäispankkipalveluiden hoitaminen on siirtynyt pääasiallisesti sähköisiin palvelukanaviin, joista verkkopalvelu on toistaiseksi suosituin palvelukanava. Mobiilipalvelut kuitenkin nostavat suosiotaan jatkuvasti ja Danske Bankissa arvellaankin, että vuoden 2015 aikana mobiilipankki tulee ohittamaan verkkopalvelun suosituimpana palvelukanavana. (Ryynänen 2014.)

Päivittäispalveluiden automatisaation ja rutiininomaisten tehtävien vähentymisen seurauksena pankkien neuvonnallinen rooli on korostunut ja asiantuntijapalveluiden kysyntä on kasvanut (Kontkanen 2011, 15). Asiantuntijapalveluilla tarkoitetaan sellaisia toimintoja, joita asiakas ei itse osaa tai voi tehdä. Asiantuntijapalvelut vaativat usein myös sellaista tietotaitoa tai kokemusta, jota asiakkaalla itsellään

ei välttämättä ole. Asiakkaan perustarpeiden täytyttyä pankit pyrkivätkin aktiivisesti tarjoamaan myös muita palveluita syventääkseen syntynyttä asiakassuhdetta ja sitouttamaan asiakkaan mahdollisimman laaja-alaisesti kanta-asiakkaakseen. Pystyäkseen tähän pankkien on jatkuvasti kehitettävä uusia tuotteita muuttuville asiakasryhmille ja heidän muuttuviin tarpeisiinsa. (Alhonsuo ym. 2009, 69.)

2.4 Päivittäisasioiden palvelukanavat

Pankkien kannalta monikanavaisuus on elinehto. Asiakkaat ovat erilaisia ja heidän tarpeensa muuttuvat ja vaihtelevat elämäntilanteiden mukaan. Asiakkaiden käyttämät päivittäispalvelut ovat pääasiallisesti aina samoja, mutta palveluiden hyödyntämistavat eroavat toisistaan. Päivittäisasioiden hoitamiseksi pankit tarjoavat erilaisia kanavia, joista asiakkaat voivat valita itsellensä sopivan. Näitä erilaisia kanavia kutsutaan palvelukanaviksi. Erilaiset palvelukanavat eivät poissulje toisiaan vaan ne täydentävät palveluverkkoa ja usein samaa palvelua tarjotaankin eri kanalien avulla toteutettavaksi. Esimerkiksi laskun voi maksaa konttorissa, itsepalvelupäätteellä tai verkkopankissa tai sen voi laittaa automaattiseen maksatukseen käyttäen maksupalvelua, suoramaksua tai e-laskupalvelua. Usein asiakkaat käyttävätkin monia eri palvelukanavia samanaikaisesti. (Finanssialan Keskusliitto & Aalto-yliopisto 2015, 3.)



Kuvio 3. Finanssialan eri palvelukanavat (Finanssialan Keskusliitto ym. 2015, 3.)

Seuraavassa on esitelty pankin erilaisia palvelukanavia ja palveluita, joita hyödyntämällä asiakas voi hoitaa päivittäispalveluitaan. Pankkien palvelukanavien toisiinsa täydentävä toiminta on havainnollistettu kuvioon 3, jossa palvelukanavat on ryhmitelty konttoripalveluiksi, itsepalveluiksi erilaisten itsepalveluautomaattien ja maksukorttien avulla, puhelinpalveluiksi, verkkopalveluiksi sekä lähi- ja mobiilipalveluiksi. Näistä lähi- ja mobiilipalveluita tarkastellaan kokonaan erikseen pääluvussa 3 Mobiilipalvelut.

2.4.1 Konttoripalvelut

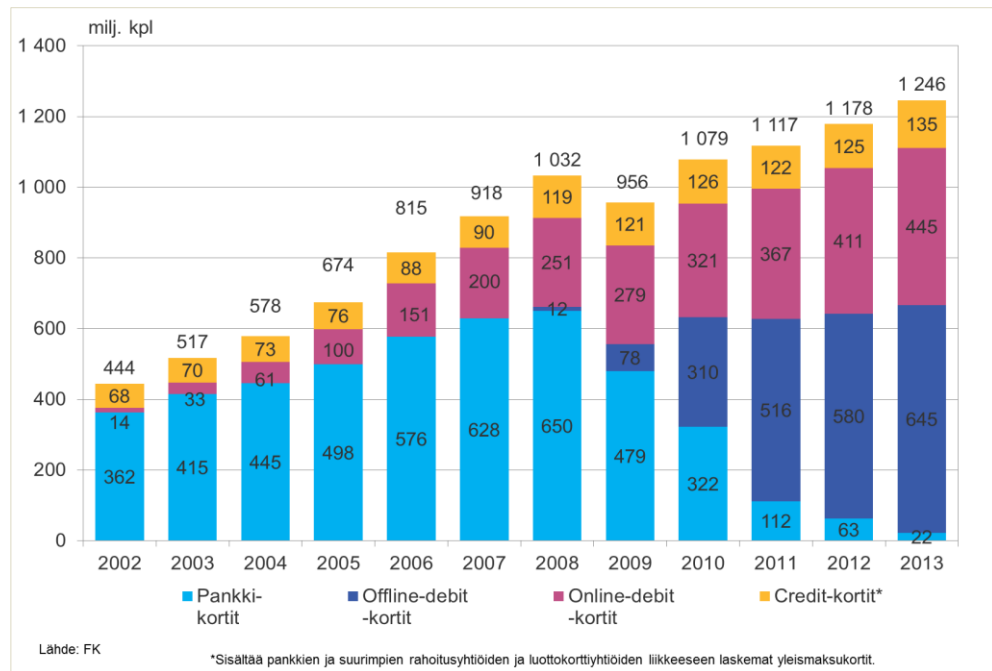
Konttoripalveluita ovat kaikki fyysisesti konttorissa toteutettavat palvelut. Päivittäispalveluiden osalta palveluita ovat esimerkiksi rahan tallettaminen tai nostaminen tililtä, laskujen maksu ja valuutan vaihto. (Finanssialan Keskusliitto ym. 2015, 4.) Tällöin asiakas asioi konttorin työntekijöiden kanssa. Konttoripalvelu on pankkien palvelukanavista laajin, sillä lähes kaikki pankkien tarjoamat palvelut voidaan toteuttaa asioimalla konttoreissa. Osa pankeista on kuitenkin ryhtynyt rajoittamaan myös konttoreilla tarjottavia palveluita, kuten esimerkiksi kassapalveluita. Palvelut voivat olla tarjolla vain osassa pankin konttoreista tai vain tiettyinä päivinä tai kellonaikoina. Palveluiden rajoittaminen johtuu viimeisten vuosien aikana tapahtuneesta konttoriasioimisen huomattavasta vähentymisestä. Esimerkiksi käteistä rahaa nostaa pankin konttoreissa enää noin 3 % kaikista 15–74 –vuotiaista suomalaisista (Finanssialan Keskusliitto 2014c, 4).

Palveluiden rajoittamisen vastapainona pankit tarjoavat kuitenkin erilaisia automaattisen maksamisen palveluita, kuten maksupalvelua tai suoramaksua. Maksupalvelussa asiakas jättää pankkiin laskun, johon hän on täyttänyt maksajan ja saajan tilinumerot ja nimet sekä allekirjoittanut laskun. Muita tarvittavia tietoja ovat laskun eräpäivä sekä viitenumero tai viesti. Pankissa lasku syötetään järjestelmään, joka tekee asianmukaisen veloituksen asiakkaan tililtä eräpäivänä. Suoramaksusopimuksella asiakas puolestaan valtuuttaa laskuttajan veloittamaan laskun mukaisen summan automaattisesti tililtään eräpäivänä pankin järjestelmien välityksellä.

Konttoripalveluiden etuna on monipuolisuus ja ammattimaisuus. Lähes kaikki palvelut voidaan hoitaa konttorilla ja asioiden hoidosta vastaavat pankkialan ammattilaiset, jolloin mahdollisuus virheisiin pienenee. Konttorissa asioiminen on myös turvallista, sillä asiakkaan henkilöllisyys tarkastetaan asioidessa, jolloin väärinkäytöksiltä vältytään. Lisäksi virkailijoita sitoo pankkisalaisuus, joten palveluissa välitettävät tiedot pysyvät luottamuksellisina. Konttoripalveluiden käyttöä rajoittavat kuitenkin pankin aukioloajat, joten palveluiden saatavuus on rajoitettua. Päivittäispankkiasioiden hoitoon ei yleensä vaadita ajanvarausta, joten asioiden hoitoa ei kuitenkaan tarvitse erikseen suunnitella. Konttoreissa suoritettavat päivittäispalvelut on usein hinnoiteltu korkeammiksi kuin esimerkiksi verkkopankissa tai automaateilla suoritettavat samat toiminnot. Hinnoittelun syynä on paitsi konttoriasioinnin väheneminen niin myös asiakkaiden ohjaaminen muiden palvelukanavien käyttämiseen.

2.4.2 Maksukortit ja itsepalveluautomaatit

Maksukorteilla tarkoitetaan erilaisia pankkien tarjoamia kortteja, jotka on tarkoitettu maksamiseen ja käteisen rahan nostoon. Maksukortteja on erilaisia ja valikoima vaihtelee pankeittain. Ominaisuuksiltaan erilaisia kortteja ovat debit ja credit – kortit, yhdistelmäkortit sekä Online-kortit kuten Electron-kortit. Debit- kortti voi olla joko offline- tai online-kortti, riippuen varmennuksesta. Online-kortilla tehdyt ostokset varmennetaan aina ja offline-kortilla vain satunnaisesti. Credit-kortti puolestaan sisältää aina luotto-ominaisuuden ja/tai maksuaikaa. Yhdistelmä-korteissa on sekä debit- että credit-ominaisuudet. (Finanssivalvonta 2014b.)



Kuvio 4. Maksukorttien käyttökerrat (Finanssialan Keskusliitto 2014b)

Maksukorttien käyttö on kolminkertaistunut noin kymmenessä vuodessa, kuten kuvio 4 ilmenee. Lisäksi korttien määrä on lähes kaksinkertaistunut samassa ajassa. Korttien tyypit ovat vuosien varrella hieman muuttuneet, kun kotimaisista pankkikorteista on luovuttu ja on siirrytty käyttämään kansainväliseen käyttöönkin soveltuviin sirullisiin debit- ja credit-kortteihin. (Finanssialan Keskusliitto 2014b.) Sirullisten korttien käyttöönoton myötä maksukortteihin on liitetty tunnusluvut. Tunnuslukua käytetään hyväksymään maksu taikka käteisnosto. Tunnusluvun näppäily on siten korvannut aikaisemmin käytetyn allekirjoituksen.

Maksukortteja käytetään maksamisen lisäksi käteisen rahan nostoon, joka tapahtuu yleisimmin pankkiautomaateilla. Suomessa maksukorteilla toimivista käteisautomaateista vastaa Automatia, jonka Danske Bank, Nordea ja OP Ryhmä omistavat tasakolmanneksin. Kuitenkin kaikki täyden palvelun pankit Suomessa kuuluvat Automatian asiakkaisiin eli automaattit toimivat kaikkien pankkien maksukorteilla. Automatian ylläpitämällä ja kehittämällä Otto-automaateilla on mahdollista rahan noston lisäksi tarkastaa tilin saldo ja tilitiedot. Uusina palveluina automaateilla onnistuu myös Otto & lahjoitus-palvelu, jossa asiakas voi käteisnoston yhteydessä lahjoittaa hyväntekeväisyyteen sekä Liittymän lataus/Puheaika-palvelu, jolla voidaan ladata puheaikaa ennakoon maksetuille kännykkäliittymille.

Erillisillä TalletusOtto-automaateilla asiakas voi Otto-peruspalveluiden lisäksi tallettaa euroseteleitä ja kolikoita korttiin liitetulle tililleen. Kertatalletuksen enimmäismäärä on 5 000 euroa. (Automatia Pankkiautomaatit Oy, 2013.)

Suurista pankeista vain Nordea tarjoaa käteisautomaattien lisäksi erillisiä maksuautomaatteja, joiden avulla asiakas voi maksaa laskujaan tai tehdä tilisiirtoja SEPA-alueella myös pankin aukioloaikojen ulkopuolella. Lisäksi maksuautomaatilla voi tarkastella tilitapahtumia ja erääntymässä olevia maksuja, muuttaa maksun tietoja ja hyväksyä e-laskuja. Maksuautomaatin käyttöön tarvitaan vain pankin myöntämä sirullinen maksukortti tunnuslukuineen. (Nordea 2015.) OP ja Danske Bank ovat luopuneet omista maksuautomaateistaan vuosien 2010 ja 2011 aikana vähäisen käytön vuoksi. Danske Bankilla ja Nordealla on kuitenkin tiloisuutensa sijaitsevat e-pisteet eli verkkopäätteet, joissa asiakas voi asioida. OP purki omat asiakaspäätteensä vuoden 2014 aikana vanhentuneen tekniikan ja vähäisen käytön seurauksena. (Ryynänen 2014.)

Maksukorttien ja itsepalveluautomaattien käyttäminen on hyvin vapaata. Maksukortit käyvät nykyään maksuvälineenä lähes kaikkialla, joten käteisen rahan loppuminen ei ole suuri ongelma. Lisäksi käteisautomaatit ovat vapaasti käytettävissä ympäri vuorokauden, joten aukioloajat eivät rajoita palveluiden saatavuutta. Käteisautomaattien verkko on laaja, mutta esimerkiksi maaseudulla matkaa lähimmälle automaatillekin voi tulla useita kymmeniä kilometrejä, jolloin sijainti saattaa muodostua ongelmaksi. Maksuautomaatit on usein sijoitettu pankkien yhteyteen taikka muihin liiketiloihin ja -keskuksiin, joten vaikka niiden käyttö on mahdollista pankkien aukioloaikojen ulkopuolella, on käyttö kuitenkin rajattu liiketilojen aukioloaikoihin. Lisäksi automaatit on suunniteltu usein vain tiettyä toimintoa varten, joten useiden palveluiden hoitamiseksi asiakkaan tarvitsisi käyttää eri automaatteja, jotka todennäköisesti myös sijaitsevat eri paikoissa. Maksukorttien ja automaattien käyttöön liittyy kuitenkin pieniä riskejä. Asiakkaan on huolehdittava, etteivät ulkopuoliset saa selville hänen tunnuslukuun tai muita henkilökohtaisia tietojaan, jotka mahdollistavat tilien tai tietojen väärinkäytökset. Jos asiakkaan oma huolimattomuus johtaa väärinkäyttöihin, pankki ei ole velvollinen korvaamaan asiakkaalle aiheutuneita vahinkoja.

2.4.3 Puhelinpalvelut

Pankkien puhelinpalveluilla tarkoitetaan kaikkia puhelimen välityksellä annettuja palveluita, sekä pankkipalveluita että asiakaspalvelua. Osaan palveluista tarvitsee tunnistaautua, joka tapahtuu joko verkkotunnusten avulla tai niin sanotulla kerta-tunnistuksella. Verkkopalvelutunnuksilla tunnistaautuminen nopeuttaa ja helpottaa asiointia puhelinpalvelussa. Tunnistauduttuaan verkkopalvelutunnuksilla asiakas voi solmia sopimuksia tai tehdä toimeksiantoja yhtä luottamuksellisesti kuin pankin konttorissakin. Useimmissa puhelinpalveluissa puhelut myös tallennetaan turvallisen pankkiasioinnin takaamiseksi ja puhelun sisällön tarkastuksen mahdollistamiseksi. (OP Ryhmä 2013.) Sopimusten ja erilaisten toimeksiantojen lisäksi puhelinpalvelussa onnistuu tavallisimmat pankkiasiat kuten ajanvaraukset konttoriin sekä tietojen ja neuvojen saaminen. Puhelinpalvelussa neuvotaankin usein esimerkiksi verkkopalvelun käytössä. Pankkien puhelinpalveluihin kuuluu myös korttien sulkupalvelu, joka on avoinna ympäri vuorokauden. Numeroon soittamalla asiakas voi sulkea maksukorttinsa ja näin estää sen käytön esimerkiksi katoamisen tai varkauden yhteydessä.

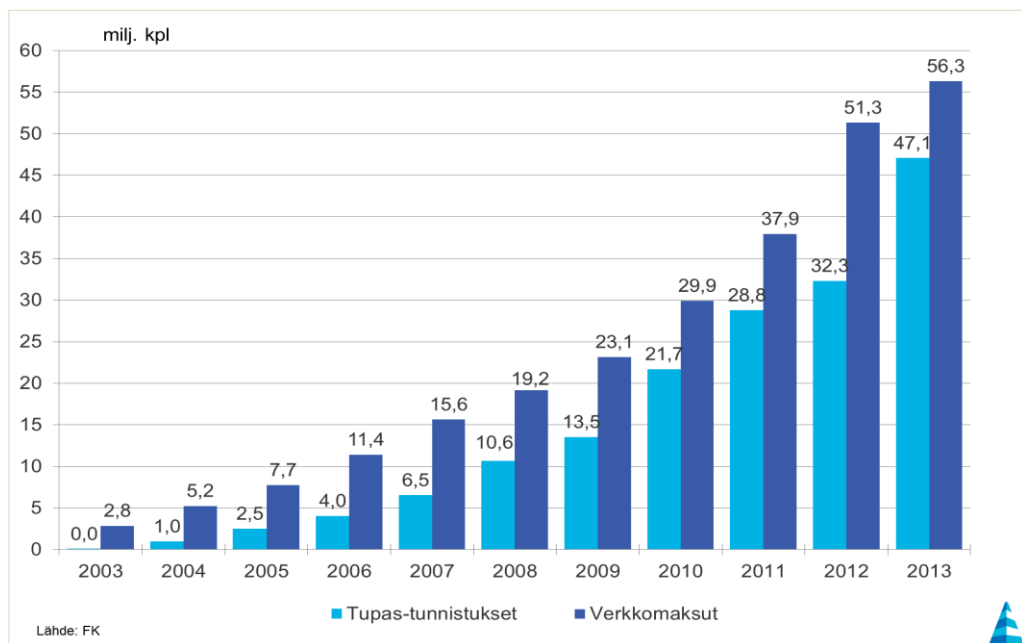
Puhelinpalveluiden aukioloajat ovat laajemmat kuin konttoreiden ja useimmissa pankeissa automaattinen puhelinpalvelu on avoinna ympäri vuorokauden. Puhelimesta asioiminen sopii tilanteisiin, jolloin asiakkaalla ei ole pääsyä verkkopankkiin tai hänellä ei ole verkkopalvelutunnuksia. Puhelinpalveluun soittamalla asiakas voi hoitaa asioitaan, vaikka olisi estynyt asioimaan konttorilla. Puhelinpalveluiden haittapuolia ovat maksullisuus sekä ajoittainen palvelun ruuhkautuminen.

2.4.4 Verkkopalvelut

Pankkien verkkopalveluilla tarkoitetaan pääasiallisesti verkkopankkia, mutta myös verkkosivuja, joilta on mahdollista etsiä tietoja pankista ja sen tarjoamista palveluista. Tässä yhteydessä verkkopalveluilla viitataan kuitenkin verkkopankin käyttöön. Verkkopankissa asiakas pystyy hoitamaan helposti ja kätevästi lähes kaikki pankkipalvelunsa. Käteispanot tai nostot kotoa käsin eivät vielä ole mahdollisia, mutta muuten kaikki päivittäispalvelut ovat saatavilla verkkopalvelusta. Yleisimmin käytetyt palvelut ovatkin tilítietojen tarkistus ja laskujen maksu. Verkkopankki mahdollistaa myös tilisiirrot omien tilien välillä sekä esimerkiksi

lainojen tai maksukorttien hakemisen, valuuttatilaukset ja rahastomerkitöjen tarkastelun ja lunastuksen.

Verkkopankin tunnuksien katsotaan vastaavan allekirjoitusta, joten pankkiasioinnin lisäksi verkkopalvelutunnukset mahdollistavat asioinnin myös muissa vahvaa tunnistusta vaativissa kanavissa. Verkkopankkitunnuksilla tehtyjä vahvoja sähköisiä tunnistuksia kutsutaan Tupas-tunnistuksiksi. Pankkien tarjoamilla verkkopankkitunnuksilla on mahdollista tunnistautua esimerkiksi kela.fi:n ja vero.fi:n palveluissa. Tunnukset mahdollistavat myös verkkomaksujen tekemisen. Verkkomaksuilla tarkoitetaan verkkokaupoissa ilman maksukorttia tehtyjä maksutapahtumia, joissa maksu veloitetaan asiakkaalta tilisiirtona ja hyvitetään verkkokaupalle. Verkkomaksut vahvistetaan verkkopankkitunnuksilla. (Finanssialan Keskusliitto 2014b.)



Kuvio 5. Tupas-tunnistuspalvelu ja verkkomaksut (Finanssialan Keskusliitto 2014b)

Verkkopankin ja verkkopankkitunnusten avulla asiointi on kasvanut valtavasti viimeisen vuosikymmenen aikana. Useimmin verkossa hoidetaan yksinkertaisemmat arkipäivän pankkipalvelut ja monimutkaisempien asioiden, kuten lainahakemusten tai sijoitusasioiden merkeissä siirrytään konttoripalveluihin (Ruhanen 2012, 19).

Kuviosta 5 kuitenkin ilmenee, että suomalaiset ovat omaksuneet verkkopalveluiden käytön, sillä verkkomaksujen ja Tupas-tunnistusten osuudet ovat kasvaneet selkeästi vuosien 2003–2013 aikana. Finanssialan Keskusliiton tekemän tutkimuksen mukaan 18–44 –vuotiaista suomalaisista yli 95 % maksaa yleisimmin laskunsa verkossa. Lisäksi suuri osa myös tätä vanhempiin ikäryhmiin kuuluvista käyttää verkkoa laskujen maksamiseen. Tarkemmat tutkimustulokset ovat liitteestä 2. (Finanssialan Keskusliitto 2012.) Käytön lisääntymisen myötä palvelutarjonta onkin lisääntynyt verkossa huomattavasti. Osa pankeista tarjoaakin asiakkailleen jo mahdollisuutta verkkotapaamisiin tai verkkoneuvotteluihin esimerkiksi sijoitusasioissa.

Verkkopalveluiden suosiota selittää niiden käytön kätevyys. Palvelut ovat tarjolla ympäri vuorokauden ja pankkiasioinnin voi hoitaa kotoa käsin vaikka keskellä yötä. Asiointi verkossa on yksinkertaista ja tapahtuu reaaliaikaisesti, joten asiakas on aina ajan tasalla palveluistaan. Verkkopalveluilla on usein kiinteä kuukausihinta, joten käytännössä verkossa asiointi on asiakkaalle edullisin tapa hoitaa pankkiasioitaan. Lisääntyneen verkkoasioinnin myötä myös verkkorikollisuus ja erilaiset tietojenkalastelu-yritykset ovat lisääntyneet. Verkkopalveluiden käyttöön liittyykin tietoturvariski. Verkossa asiointi tapahtuu tunnusten avulla ja tunnusten joutuminen väärin käsiin johtaa pankkisalaisuuden rikkoutumiseen ja tunnusten väärinkäyttöön. Verkkopalvelutunnukset ovat aina henkilökohtaiset eikä asiakas saa luovuttaa tunnuksiaan kenenkään muun käyttöön.

Vaikka asiointi pankin verkkopalvelun kautta on asiakkaan kannalta melko riippumatonta ajasta ja paikasta, on ajatus rajattomasta palvelumahdollisuudesta viety vielä pidemmälle. Vaikka asiakkaalla olisi kannettava tietokone ja sen puolesta voisi olla fyysisesti missä tahansa, tarvitsee hän kuitenkin aina internet-yhteyden verkkopalvelussa asiointimiseen. Jotkin asiat, kuten esimerkiksi tilin saldo, haluttaisiin tarkastaa nopeasti, mutta tietokonetta tai internet-yhteyttä ei ole lähettyvillä. Nykyään ihmisillä on kuitenkin lähes aina puhelin mukaan, joten pankit ovat kehittäneet erilliset äylaitteissa toimivat mobiilipankkipalvelut edellä mainittuja tilanteita varten. Mobiilipankkipalveluiden käyttö ei siis ole sidottuna paikallaan pysymiseen tai jonkin tietyn paikan verkkoyhteyteen ja näin lisää asiakkaiden vapautta palveluiden käyttöä kohtaan.

3 PANKKIEN TARJOAMAT MOBIILIPALVELUT

Tämän pääluvun tarkoituksena on esitellä pankkien tarjoamia mobiilipalveluja ja niiden käyttöä tarkemmin. Asiointitapojen muutosten ja teknologisen kehityksen myötä pankit ovat lisänneet sähköisiä asiointikanaviaan. Verkkopalveluiden lisäksi pankkimaailmassa on jo vuosia investoitu mobiilipalveluiden kehittämiseen. Mobiilipankkipalveluiden kasvu ei kuitenkaan keskity ainoastaan kehittyneisiin teollisuusmaihin kuten Suomeen, Ruotsiin tai Yhdysvaltoihin, vaan mobiilipankkipalveluiden kasvu on itseasiassa nopeinta kehittyvissä maissa kuten Kiinassa, Brasiliassa ja Keniassa. Näissä maissa välimatkat ovat pitkiä ja mobiilipankkipalveluiden avulla palveluja voidaan tarjota myös syrjäseutujen asukkaille. Näiden kehittyvien ja väkiluvultaan suurien markkinoiden mobilisoituminen vaikuttaa myös maailmanlaajuisesti mobiilipankkien käytön lisääntymiseen. (Cellular News 2011)

Mobiilipalveluilla tarkoitetaan kosketusnäytöllisille älylaitteille, kuten älypuhelimille ja tablettitietokoneille suunniteltuja palveluita ja sovelluksia. Mobiililaitteiden myynti on muutamassa vuodessa kasvanut valtavasti ja sen myötä myös laitteiden käyttö on yleistynyt. Mobile Life 2013-tutkimuksen mukaan jo 61 % suomalaisista omistaa älypuhelimien ja 16 % tablettitietokoneen. (Digitoday 2013.) Mobiilisovellusten käyttöä varten asiakas tarvitsee älylaitteen ja puhelinoperaattorin tarjoaman yhteyden. Sovelluksista on olemassa erilaiset versiot erilaisille älylaitteiden käyttöjärjestelmille ja versiot ovat ladattavissa älylaitteiden sovelluskaupoista kuten Apple Storesta, Google Playsta tai Windows Marketplacea.

Mobiilipalvelut mielletään usein vai nuorison käyttämäksi palveluksi, mutta erilaisten pelien, uutisten ja sosiaalisten medioiden sovellusten lisäksi monet myös aikuisten käyttämät käytännön palvelut on nykyään saatavissa myös mobiiliversioina. Pankkipalveluiden lisäksi esimerkiksi terveydenhoitoalalla on ryhtytty tarjoamaan mobiilipalveluita. Terveystalon mobiilisovellus ja Elisan Etämittaus on jopa palkittu Suomen paras mobiilipalvelu 2014 -kilpailussa (Mobiili.fi 2014). Perinteisten palvelukanavien rinnalle on siis noussut uusi palvelukanava, jonka tarkoituksena on helpottaa asiakkaan asiointia. Mobiilipalveluita käyttämällä asiakas voi säästää sekä aikaa että rahaa verrattuna perinteisten palvelukanavien käyttöön.

Käyttäjien tärkeimmät motiivit mobiilipalveluiden käyttöön ovat kuitenkin helpous, nopeus sekä käytön riippumattomuus ajasta tai paikasta. (Hyvönen & Repo 2005, 41–50.)

Tässä luvussa pohditaan mobiilipankkipalveluiden käytettävyyttä ja turvallisuutta sekä esitellään pankkien tarjoamia mobiilipankkipalveluita. Luvussa esitellään tavallisen mobiilipankin lisäksi myös kaksi pankkien kehittämää uutta sovellusta. Uudet sovellukset on tarkoitettu täydentämään pankkien asiakkailleen tarjoamia mobiilipalveluita ja niiden tarkoitus on helpottaa käyttäjien arkea. Esiteltävät sovellukset ovat OP Ryhmän kehittämä Pivo sekä Danske Bankin MobilePay.

3.1 Turvallisuus ja käytettävyys

Mobiilipankkipalveluiden käyttöönotossa ratkaisevassa asemassa on palveluiden helppokäyttöisyys ja turvallisuus. Uusien ja ennen käyttämättömien palveluiden kuten mobiilipalveluiden käyttöön liittyy usein epäilyksiä käytön turvallisuudesta. Pankkien on palveluntarjoajina huolehdittava käytön turvallisuudesta ja hankittava palveluilleen asiakkaan luottamus. Asiakkaan tehtävänä on ainoastaan säilyttää käyttäjätunnukset ja salasanat muiden ulottumattomissa. Turvallinen tiedonsiirto on palvelun perusedellytyksiä ja palveluille voidaan asettaa teknisiä turvallisuuskriteerejä. Vaikka mobiilipalvelu kuitenkin täyttäisi kaikki tekniset turvallisuuskriteerit, voi asiakas kokea, että käyttö ei ole turvallista. Epäluotettavaksi tai turvattomaksi koettu palvelu jää käyttämättä eikä siitä näin ollen ole palveluntarjoajalle tai asiakkalle mitään hyötyä. Taulukossa 2 on esitetty mobiilimaksamisen koettuun turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, jotka saattavat vaikuttaa mobiilipalveluiden käyttöön. Osa tekijöistä on ulkoisia tekijöitä, jotka vaikuttavat laitteen tai palvelun käyttöön ja osa on sisäisiä tekijöitä, jotka liittyvät asiakkaan omiin asenteisiin ja kokemuksiin. (Vainio 2010, 4-14.)

Vaikuttava tekijä	Ulk./sis.	Selitys
Salattu yhteys ja tiedon varmentaminen	ulkoinen	Tiedon turvaaminen
Helppokäyttöisyys	ulkoinen	Palvelun käyttämisen oppiminen sekä helppous
Eheys	ulkoinen	Tiedon oikeellisuus
Näytön koko	ulkoinen	Informaation samanaikainen näkyvyys ja näkymässä selaaminen
Näppäimistön koko	ulkoinen	Tiedon syöttämisen helppous ja eheys
Verkkoyhteys	ulkoinen	Yhteyden nopeus, suojaus ja toimivuus
Tekninen tuki	ulkoinen	Käyttäjälle tarjottu tuki
Tieto, uskomukset	sisäinen	Aikaisempi kokemus
Omat virheet	sisäinen	Käyttäjän pelko virheiden tekemisestä
Asenteet	sisäinen	Käyttöönottoon liittyvä hyväksyntä ja koettu hyödyllisyys

Taulukko 2. Mobiilimaksamisen koettuun turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä (Vainio 2010, 15)

Vaikka verkkopalveluiden käyttö yleistyy kovaa vauhtia kaikissa ikäryhmissä, on niiden käyttö vähäisempää mitä vanhempaan ikäryhmään siirrytään (liite 2). Mobiilipankkipalvelutkaan eivät ole vielä lyöneet itseään läpi iäkkäämpien asiakkaiden keskuudessa. Iäkkäämmille asiakkaille mobiilipalveluiden käyttö voi olla hankalaa tai epämieluisaa monestakin eri syystä. Heillä jopa fyysiset tekijät voivat vaikuttaa asiaan; heikkonäköisyyden vuoksi ei nähdä näytön tekstiä tai vapisevin käsin on vaikea näppäillä älypuhelimien tai tabletin näyttöä. Fyysisten tekijöiden lisäksi ikääntyvien ihmisten suhde teknologiaan ja älylaitteisiin ei ole yhtä arkinen kuin nuorempien. He eivät ole tottuneet käyttämään älylaitteita, jonka vuoksi he saattavat suhtautua niihin epäilevästi ja vierastaa niiden käyttöä. Asenteiden lisäksi myös pelko virheiden tekemisestä estää usein mobiilipalveluiden käyttämisen. Negatiivisesti teknologiaan suhtautuvat pyrkivät käyttämään perinteisiä palvelukanavia, eivätkä ole kiinnostuneita tutustumaan uusiin palvelumuotoihin tai opettelemaan niiden käyttöä. (Järvinen yms. 2006, 137.)

Mobiilipalveluiden käytölle haasteita asettavat myös juuri ne samat asiat, jotka liittyvät palvelun houkuttelevuuteen; laitteiden pienuus sekä mobiilius. Nämä seikat vaikuttavat sovellusten toimivuuteen, laitteiden tehoon ja akun kestoon. Lisäksi jatkuva teknologinen kehitys tuo mukaan haasteita vanhentuvista laitemalleista ja suojuksista (Vainio 2010, 4). Pankit palveluntarjoajina pyrkivät päivittä-

mään sovelluksiaan paitsi käyttäjäystävällisemmiksi myös suojauksiltaan turvallisemmiksi, jonka vuoksi sovelluksista kannattaa hankkia myös uusimmat päivitykset.

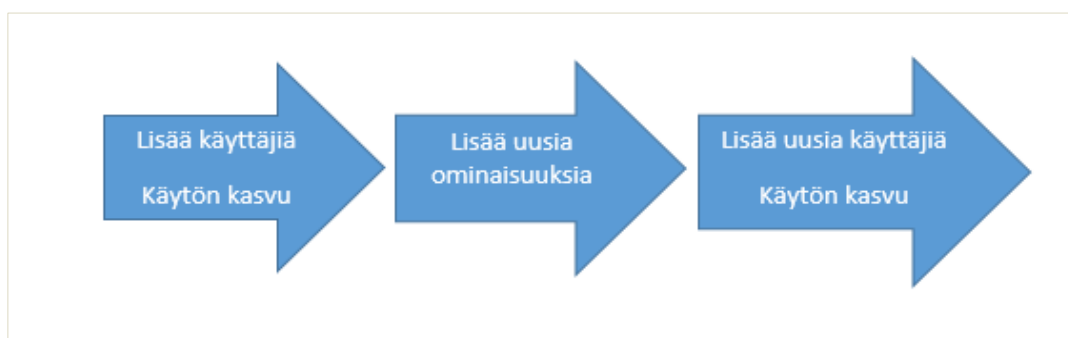
3.2 Mobiilipankki

Nykyään lähes kaikilta Suomessa toimivilta vähittäispankeilta löytyy oma mobiilipankki. Mobiilipankkipalveluilla onkin pitkä historia Suomessa, sillä Nordea lanseerasi ensimmäisenä maailmassa WAP-palvelut (Wireless Application Protocol) 16 vuotta sitten. WAP-palvelut oli eräänlainen mobiilipankin esiaste, jossa internetiä käytettiin puhelimen välityksellä. (Liukkonen 2010, 16.) Sampo Pankki eli nykyinen Danske Bank toi Suomen ensimmäisen mobiilipankkisovelluksen markkinoille syksyllä 2010 (Danske Bank 2012) ja nelisen vuotta jatkunut kehitys on tuottanut tulosta, kun mobiilipankkipalveluiden käyttäjämäärät ovat jatkuvassa nousussa. Esimerkiksi OP Ryhmän OP-mobiililla oli vuonna 2013 jo yli 500 000 latausta ja kävijämäärä OP-mobiilissa lähenteli kolmea miljoonaa (OP Ryhmä 2013). Vuonna 2014 Nordeassa puolestaan aktiiviset mobiiliasiakkaat lisääntyivät noin 1 000 asiakkaalla päivässä. Nordean luvut tosin pitävät Suomen lisäksi sisälleen myös Norjan, Ruotsin ja Tanskan markkinat. (Nordea 2015.) Danske Bankin mukaan mobiilisovellukset ovatkin nopeimmin kasvava pankkitoiminnan osa ja yrityksessä arvellaan, että vuoden 2015 aikana mobiilipankki tulee ohittamaan verkkopalvelun suosituimpana palvelukanavana (Ryynänen 2014).

Mobiilipankilla tarkoitetaan pankkien tarjoamia mobiilipankkisovelluksia. Käytännössä mobiilipankki on ikään kuin verkkopankki puhelimessa. Mobiilipankin palveluvalikoima on kuitenkin suppeampi kuin verkkopankissa johtuen rajallisesta käyttökapasiteetista. Mobiilipankkisovelluksiin on pyritty kokoamaan asiakkaille tärkeimmät ja käytetyimmät päivittäisasiain palvelut. Asiakkaiden kannalta mobiilipankissa on paljon samoja hyötyjä kuin verkkopankissakin; se on kätevä, nopea ja käytettävissä ympärivuorokauden. Edellä mainittujen hyötyjen lisäksi mobiilipankin käyttö ei ole riippuvainen fyysisestä käyttöpaikasta, vaan sitä voi käyttää vaikkapa työmatkalla junassa tai jonottaessa kaupan kassalle. Käytöstä koituvien hyötyjen lisäksi mobiilipankin on oltava helppokäyttöinen ja teknisesti

toimiva, jotta se todella helpottaa käyttäjiensä arkea. MB-lehden teettämän tutkimuksen mukaan Suomen käyttövarmin mobiilipankkisovellus löytyykin OP Ryhmältä. Nordean mobiilipankki sijoittui tutkimuksessa kolmanneksi käyttövarmimmaksi. Danske Bankin mobiilipankki oli heikoin tutkittavista mobiilipankeista. (MB 2014.)

Suosituimpiin mobiilipankkipalveluihin kuuluvat tilitietojen katsominen, maksaminen ja tilisiirtojen tekeminen omien tilien välillä. Mobiilipankkipalveluiden hyödyntäminen on siis suosituinta peruspankkipalveluiden parissa. Toki löytyy myös esimerkiksi sijoittaja-asiakkaita, jotka käyvät osakekauppaa ja seuraavat osakekursseja puhelimen välityksellä. (Liukkonen 2010, 17.) Kasvavan käytön myötä myös mobiilipankkien ominaisuudet lisääntyvät sekä monipuolistuvat ja tulevaisuudessa palveluita hyödynnettäneen myös muissa kuin peruspankkipalveluissa. Uudet ominaisuudet ja laajemmat käyttömahdollisuudet puolestaan houkuttelevat paitsi lisäämään mobiilipankkipalveluiden käyttöä myös uusia käyttäjiä. Tätä havainnollistaa kuvio 6.



Kuvio 6. Mobiilipankkipalveluiden kehitys

Asiakkaat ja heidän tarpeensa muuttuvat lähes yhtä nopeasti kuin uutta teknologiaa kehitetään. Uuden teknologian hyödyntäminen palveluiden myynnissä ja markkinoinnissa on tärkeää mille tahansa palveluille, myös pankkipalveluille. Asiakkaiden älylaitteiden käyttö on lisääntynyt viime vuosina huomattavasti laitteiden yleistymisen seurauksena. Kuten kuviossa 6 näkyy, lisääntynyt käyttö yleensä lisää tuotevalikoimaa tai ominaisuuksia ja lisää entistä enemmän palvelun käyttäjiä. Muuttunut asiakasryhmä vaatiikin pankeilta myös muuttuvia palveluja ja älylaitteille kehitellyt sovellukset antavat pankeille mahdollisuuden kasvattaa tuotevalikoimaa ja laajentaa asiakaspohjaa. Pankit ovatkin lähteneet kehittämään

mobiilipankin rinnalle myös muita käyttökelpoisia finanssialan tuotteita. Seuraavassa luvussa käsitellään näitä pankkien tarjoamia mobiilisovelluksia tarkemmin.

3.3 Muut mobiilit pankkipalvelut

Mobiilipankin lisäksi pankit ovat kehittäneet muitakin mobiililaitteita hyödyntäviä sovelluksia. Erilaisten mobiilisovellusten avulla pankit pyrkivät kasvattamaan palvelutarjontaansa ja suuntaamaan tuotevalikoimaa myös uusiin asiointikanaviin muuttuneen asiakaskäyttäytymisen myötä. Laajalla ja asiakasta hyödyttävällä palveluverkolla pankit pyrkivät myös sitouttamaan asiakasta, sillä tyytyväinen asiakas keskittyy usein enemmän palveluita kotipankkiinsa ja suosittelee niitä herkästi myös muille.

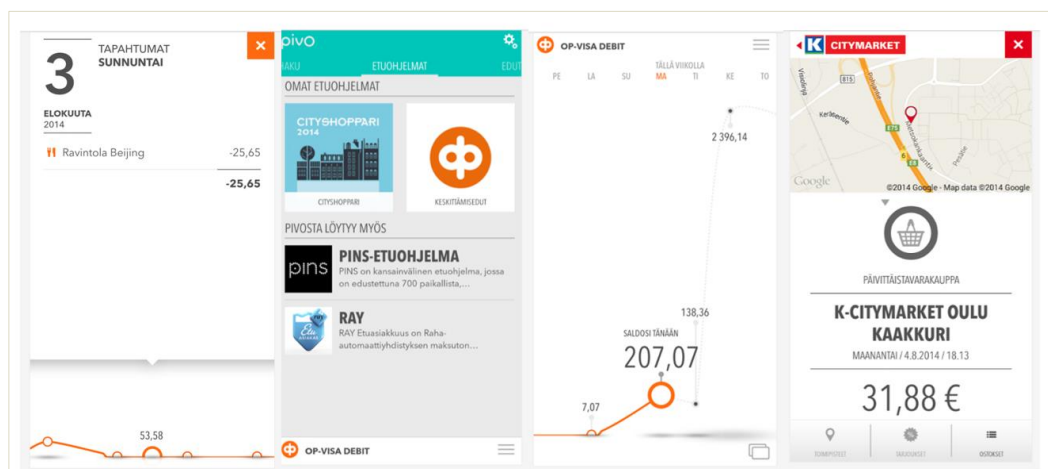
Pankkien lisäksi myös muut toimijat, kuten puhelinoperaattorit tarjoavat erilaisia taloudenhallinta- ja älylompakkosovelluksia. Tällaisia ovat esimerkiksi Elisa Oyj:n Elisa Lompakko ja Dna Oy:n Dna Täpäkkä. Sovellukset mahdollistavat ostosten teon sekä verkossa että fyysisesti kaupassa lähimaksu-tarran avulla. Lisäksi sovelluksiin liittyy taloudenhallinta-ominaisuuksia (Elisa 2015). Tässä työssä keskitytään kuitenkin ainoastaan pankkien tarjoamiin sovelluksiin ja nämä muiden toimijoiden sovellukset on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Seuraavassa on esitelty kaksi erilaista pankkien tarjoamaa mobiilisovellusta. Sovellukset eroavat toisistaan sekä ominaisuuksiensa että käyttäjiensä perusteella, mutta molemmat edustavat pankkien uusimpia tuotteita ja suuntauksia.

3.3.1 OP Pivo

Pivo on OP Ryhmän tarjoama älylompakkosovellus älypuhelimiin. Pivo tarjoaa sekä pankkitietojen seuraamista että erilaisten etuohjelmien ja palveluntarjoajien tietojen hyödyntämistä. Sovelluksen kaikki ominaisuudet ovat vain Osuuspankkien asiakkaiden käytettävissä, sillä pankkitietojen tarkastelu ja maksukorttien lisääminen tapahtuu Osuuspankin verkkopalvelutunnuksilla. Sovellus on tarkoitettu kaikille yli 15-vuotiaalle, joilla on käytössään henkilökohtainen maksukortti ja verkkopalvelutunnukset. Verkkopalvelutunnuksia tarvitaan sovelluksen käyttöönottoon, jonka jälkeen sisäänkirjautumiseen riittää vain asiakkaan itse määrittelemä

4-numeroinen pääsykoodi. Pivo-sovellus on ilmainen ja saatavilla kaikkien puhelinoperaattoreiden liittymiin ja Android-, iPhone-, Jolla- ja Windows-puhelimiin. (Pivo 2015.)

Sovelluksen avulla asiakkaan on helppo pitää pankkitietonsa, maksukorttinsa sekä suosikkikauppojensa tiedot aina mukanaan. Pivon avulla asiakas voi seurata tilitapahtumiaan reaaliaikaisesti ja näin ollen hän on kokoajan perillä siitä, mihin hänellä on varaa. Ostokset päivittyvät jopa minuuteissa sovellukseen. Pivon avulla on myös mahdollista tarkastella saldotietoja, menneitä tilitapahtumia ja samalla ennakoida tulevaa kulutusta ilman tunnuslukutaulukon käyttöä. Pivoon voi liittää myös maksukortteja, joiden käyttöä on mahdollista seurata sovelluksella. Maksutapahtumien yhteyteen on myös mahdollista liittää esimerkiksi eri kauppojen kanta-asiakkuuksiin liittyviä tietoja. Sovellukseen voikin liittää esimerkiksi CityShopperin, RAY:n tai PINSin etukortit, jolloin tiedot etuohjelmista ja bonussaldoista ovat aina mukana. Pivosta löytyy myös asiakkaan etuohjelmien tarjoukset sekä suosikkikauppojen ja -palveluiden tiedot, ostohistoria sekä tarjoukset vain yhtä sovellusta käyttämällä. Myös muut kuin etuohjelmien piirissä olevat yritykset voivat tehdä erikoistarjouksia, jotka ovat saatavilla vain Pivossa. Esimerkiksi Hesperin bonusasiakkaat voivat seurata bonussaldoaan ja bonusasiakkaiden tarjoukset tulevat suoraan Pivo-sovellukseen. (Pivo 2015.) Kuviossa 7 on kuvattu sovelluksen eri toimintojen käyttönäkymät, jotka havainnollistavat sovelluksen käyttöä.



Kuvio 7. Pivo-sovelluksen käyttö (Google 2015b)

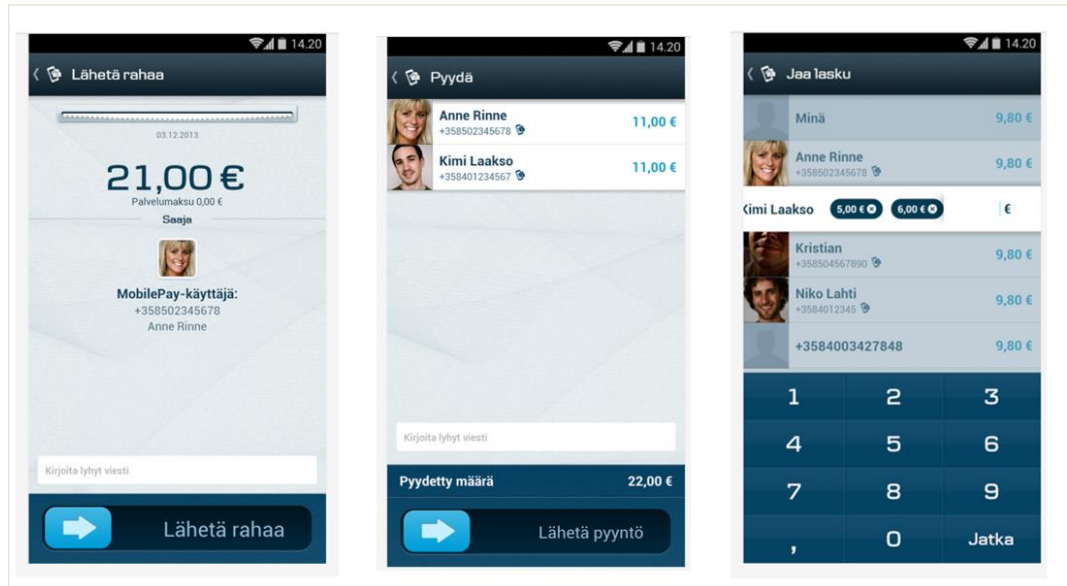
Pivo eroaa esimerkiksi puhelinoperaattoreiden tarjoamista älylompakkosovelluksista siinä, että siihen ei erikseen tarvitse ladata rahaa vaan se toimii asiakkaan nykyisten maksukorttien kanssa. Pivolla ei myöskään voi maksaa, vaan se toimii enemmänkin talouden hallinnan ja seurannan työkaluna. Sovellukseen suunnitellaan kuitenkin lähimaksuominaisuuden liittämistä ja lähimaksu on tulossa pilottikokeiluun keväällä 2015. Pivo on asiakkaan kannalta monipuolinen sovellus, siihen on mahdollista yhdistää myös monia muita palveluita ja etuohjelmia. (Pivo 2015.) Pivon suosio onkin ollut suuri ja jo vuonna 2013 Pivon kävijämäärä oli 759 169 (OP Ryhmä 2013).

3.3.2 MobilePay

MobilePay on Danske Bankin kehittämä uusi mobiilimaksamiseen liittyvä sovellus. Sovelluksen avulla yksityishenkilöt voivat siirtää rahaa toisillensa älypuhelinien avulla. Sovellusta käyttämällä on helppo lähettää ja pyytää rahaa tai jakaa vaikkapa ravintolalasku pelkän matkapuhelinnumeron avulla. Sovellus on kaikkien pankkien asiakkaiden käytettävissä. Käyttäjän on kuitenkin oltava yli 15-vuotias ja hänellä on oltava suomalainen pankkitili, suomalainen maksukortti, suomalainen matkapuhelinnumero, voimassa oleva sähköpostiosoite sekä mobiililaite. Lisäksi palveluun rekisteröitymiseen käyttäjä tarvitsee suomalaisen pankin verkkopalvelutunnukset. Rekisteröitymisen jälkeen käyttäjä valitsee tunnusluvun, jonka avulla sovellusta käytetään. Sovellus toimii Android-, iOS- sekä Windows Phone – käyttöjärjestelmillä. (Danske Bank Oyj 2015.)

MobilePay-sovelluksen avulla käyttäjä voi lähettää ja vastaanottaa rahaa matkapuhelinnumeron avulla. Lisäksi sovelluksella voi pyytää toista henkilöä lähettämään rahaa ja jakaa laskuja ystävien kanssa esimerkiksi ravintolassa tai elokuvissa käydessä. Kuviossa 8 näiden toimintojen käyttöä on havainnollistettu kolmella erilaisella käyttönäkymällä. Rahaa voi lähettää myös henkilölle, joka ei vielä ole rekisteröitynyt sovelluksen käyttäjäksi. Tällöin käyttäjä voi suositella sovellusta ystävälleen ja veloitus tehdään maksukortilta vasta, kun toinen vastaanottaja on rekisteröitynyt käyttäjäksi. Sovelluksen avulla on myös mahdollista tarkastella menneitä tapahtumia ja kuitteja. MobilePay ei sovelluksena tarjoa liikaa ominaisuuksia.

sia tai toimintoja käyttäjälle vaan on suunniteltu vain rahan siirtoa varten. Sovelluksen etuna on, että sen käyttö on mahdollista kaikkien pankkiryhmien asiakkaille, toisin kuin esimerkiksi OPn Pivon. Sovellusta onkin ladattu Suomessa jo 140 000 kertaa ja vuoden 2014 loppuun mennessä latauksista 60 % on muiden kuin Danske Bankin asiakkaiden tekemiä (Danske Bank Oyj 2014,5).



Kuvio 8. MobilePay-sovelluksen käyttö (Google 2015a)

MobilePayn käyttö on turvallista, sillä kaikki käyttäjät ovat pankin tunnistamia ja käyttäjä voi aina tarkistaa vastaanottajan nimen ja numeron ennen rahasiirtoa ja näin varmistaa siirron oikealle henkilölle. Lisäksi käyttäjä saa rahan lähetyksestä ja vastaanottamisesta aina vahvistuksen puhelimeensa. Maksukorttien tiedot eivät välity rahan siirroissa vastaanottajille, joten korttitiedot ovat myös turvassa. Sovellus on myös suojattu tietomurtoja vastaan samalla tavoin kuin mobiilipankitkin. Turvallisuuden kannalta oleellisinta on valita vaikeasti arvattavissa oleva tunnusluku ja pitää tunnusluku vain omana tietonaan. Älypuhelimien ja sen sisältämien tietojen väärinkäyttöä voi ehkäistä asettamalla puhelimeen myös pääsykoodin, jota ilman puhelimen käyttö kokonaisuudessaan on mahdotonta. (Danske Bank Oyj 2015.)

Sovellus on suunnattu ainoastaan yksityishenkilöille ja tarkoitettu pääasiallisesti pienten summien siirtoon. Sovellukseen onkin asetettu vuosittaiset ja vuorokausikohtaiset käyttörajat, joita ei voi ylittää. Käyttäjä voi sovelluksen avulla siirtää

15 000 euroa kalenterivuodessa ja enintään 250 euroa vuorokaudessa. Vuorokausikohtainen raja voi olla myös alhaisempi kuin 250 euroa, mikäli käyttäjän maksukortin käyttöraja on asetettu pienemmäksi. (Danske Bank Oyj 2015.) MobilePay on maksuominaisuutensa myötä lähempänä puhelinoperaattoreiden tarjoamia älylompakoita kuin OPn Pivo.

Pankkien tarjoamia mobiilipalveluita, niin kuin mobiilipalveluita yleensäkin, markkinoidaan usein nopeana ja kätevästä tapana seurata ja hoitaa raha-asioita. Palveluiden käyttäjien kokema hyöty on kuitenkin hyvin subjektiivista ja vaihtelee käyttäjän henkilökohtaisten mieltymysten ja kokemusten perusteella. Näin ollen saman tuotteen ominaisuudet tai hyödyt voidaan kokea hyvin eri tavoilla. (Kuusela & Rintamäki 2002, 29.)

4 KÄYTTÄJÄTUTKIMUS MOBIILIPANKKIPALVELUIDEN KÄYTÖSTÄ

Tässä työssä tutkimuskohteena ovat pankkien tarjoamat mobiilipalvelut ja tarkoitus on tutkia käyttäjätutkimuksen avulla pitävätkö markkinointilupaukset paikansa ja tuovatko pankkien tarjoamat mobiilipalvelut lisäarvoa käyttäjilleen. Seuraavissa alaluvuissa esitellään käytetyt tutkimusmenetelmät, tutkimuksen toteutus sekä tutkimustulokset. Tutkimustulokset jakaantuvat käyttäjäarvioista saatuihin tuloksiin sekä haastattelututkimuksen tuloksiin, joiden jälkeen esitetään tuloksista vedetyt johtopäätökset. Luvun lopuksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä.

4.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena, jossa haastateltavina oli neljä pankkien mobiilisovellusten käyttäjää. Haastateltaviin viitataan jatkossa kirjaimin A, B, C ja D. Haastateltavat A ja B käyttävät Pivo -sovellusta ja haastateltavat C ja D MobilePay -sovellusta. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluina maaliskuuhun 2015. Teemahaastattelu on avoimen ja strukturoidun haastattelun välimuoto, jossa haastateltaville esitetään samat tai liki samat ennalta suunnitellut kysymykset. Haastattelulle on mietitty teemat etukäteen, mutta myös tarkat kysymykset halutuista aiheista. Kysymykset ovat usein avoimia ja niiden järjestystä voi tarvittaessa vaihdella. (Hirsjärvi ym. 2007, 207) Haastattelussa käsitellyt teemat olivat:

- Mobiilipalveluiden käyttö yleisellä tasolla
- Pankkipalveluiden käyttö
- Pankkien mobiilipalveluiden käyttö
- Potentiaalinen mobiilisovelluksen käyttö

Haastatteluteemojen avulla pyrittiin selvittämään vastaajien pankkipalveluiden käyttöä ja heidän motiivejaan käyttämiensä palveluiden ja kanavien valintaan. Lisäksi selvitettiin mobiilipalveluiden käytön tuomia hyötyjä vastaajille. Tarkemmat kysymykset ja haastatteluiden pohjana käytetty runko on liitteessä 3.

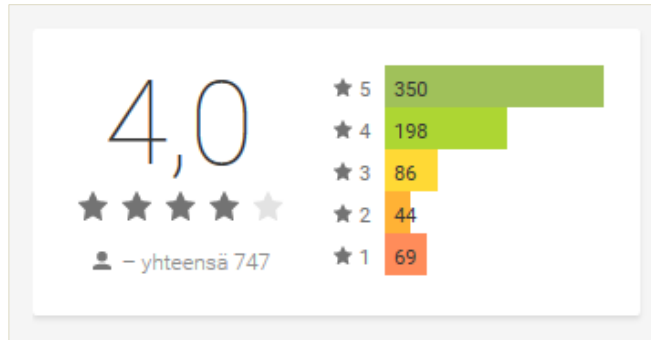
Haastatteluiden lisäksi tutkimusaineisto koostuu pankkien mobiilisovellusten käyttäjien sovelluskaupoissa tekemistä arvioista sekä havainnoinnista. Käyttäjät voivat ladata sovelluksia sovelluskaupoissa ja samalla arvostella lataamiaan ja käyttämiään sovelluksia. Käyttäjearvioita tutkitaan Google Play- ja Windows Phone-sovelluskaupoista. Käytetyin arvostelumittari on pisteytys, jossa käyttäjät antavat sovellukselle tähtiä yhdestä viiteen sen mukaan, mitä mieltä sovelluksesta ovat. Viisi tähteä tarkoittaa erityisen hyvää sovellusta ja yksi tähti erityisen heikkoa sovellusta. Pisteytyksen lisäksi käyttäjät voivat kirjoittaa arvosteluihin myös avoimia mielipiteitään ja kommenttejaan sovelluksen käytöstä. Myös näitä käyttäjearvioita on tutkittu laajemman tutkimusotannon saavuttamiseksi. Havainnointi perustuu tutkijan omaan havainnointiin sovellusten käyttäjistä ja käytettävistä sovelluksista.

4.2 Tutkimustulokset

Tutkimustulokset on jaoteltu käyttäjearviointien analysoinnin tuloksiin sekä haastatteluista saatuihin tuloksiin. Käyttäjearviointien tulokset perustuvat sovelluskaupoissa annettuihin pisteytyksiin sekä avoimiin arviointeihin ja ne esitellään seuraavassa alaluvussa 4.2.1. Käyttäjearviointien tulosten pohjalta on muodostettu haastattelukysymykset käyttäjien teemahaastatteluihin, joiden avulla pyritään syventämään ja avaamaan käyttäjearvioiden tuloksia. Haastatteluiden tulokset esitellään luvussa 4.2.2.

4.2.1 Käyttäjearviot

MobilePay-sovelluksen lataajien arvostelut Google Play-sovelluskaupassa ovat melko positiivisia. Maaliskuun 2015 alkuun mennessä sovelluksen on pisteyttänyt yhteensä 747 käyttäjää, joiden antamien tähtien keskiarvo on 4,0 tähteä. Kuviosta 9 ilmenee MobilePayn käyttäjien antamien tähtien jakauma lukumäärinä. Käyttäjät ovat antaneet sovellukselle selkeästi eniten viittä (350 kpl) ja neljää tähteä (198 kpl). Myös Windows Phone-sovelluskaupassa käyttäjien antama keskiarvo on neljä tähteä. Arvosteluja tosin on maaliskuun 2015 alkuun mennessä kertynyt vain 100 kpl.

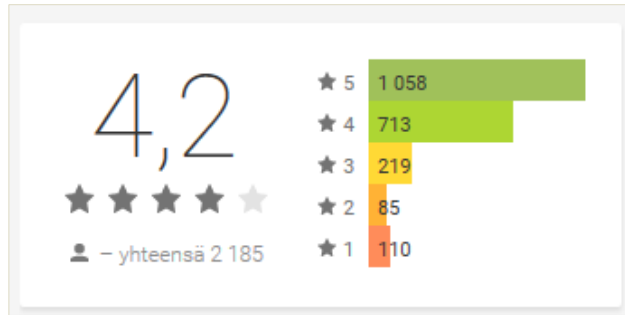


Kuvio 9. MobilePayn arvostelu Google Play – sovelluskaupassa (Google 2015a)

Avointen kommenttien perusteella käyttäjät ovat tyytyväisiä sovellukseen. Sovellusta kehuaan loistavaksi keksinnöksi, joka helpottaa käyttäjien arkea huomattavasti. Heidän mukaansa sovelluksen avulla on helppo maksaa pieniä velkoja tai jakaa laskuja kaveripiiriin kesken. Useat käyttäjät ilmaisevatkin toiveensa sovelluksen yleistymisestä tuttavapiirissään, joten he myös todennäköisesti suosittelevat sovellusta muillekin. Sovellusta kehuaan myös nopeaksi ja helppokäyttöiseksi, kun maksujen maksamiseksi ei tarvitse syöttää verkkopankkitunnuksia ja tilinumeroita. Käyttäjät kuitenkin kritisoivat maksujen välitystä, sillä pankkiryhmiä väliset siirrot eivät siirry heti vaan vasta seuraavana pankkipäivänä. Tämä on kuitenkin yleinen käytäntö, joka koskee kaikkea pankkitoimintaa ja sen muuttaminen on lähes mahdotonta. Käyttäjien kommentteja on poimittu alkuperäismuodossaan Google Play-sovelluskaupasta ja niitä voi tarkastella liitteessä 4.

Käyttäjät esittävät kommentteissaan usein myös kysymyksiä sovelluksesta, joihin muut käyttäjät voivat vastata. MobilePayn kohdalla kysymyksiin on vastattu myös Danske Bankin taholta, joka ehdottomasti edistää positiivista kuvaa sekä Danske Bankista että MobilePay-sovelluksesta. Palveluntarjoajan antamat vastaukset helpottavat sovelluksen käyttämistä ja osaltaan hälventävät myös muiden kuin kysyjän epäluuloja tai väärinkäsityksiä sovelluksesta.

Pivon on arvostellut Google Play-sovelluskaupassa lähes kolminkertainen määrä käyttäjiä verrattuna MobilePayhin – 2 185 käyttäjää. Käyttäjien antamien tähtien keskiarvo 4,2 tähteä ja myös Pivon kohdalla selvästi eniten on anettu viittä ja neljää tähteä, kuten kuviosta 10 ilmenee. Windows Phone-sovelluskaupassa Pivon on arvostellut 341 käyttäjää ja antanut sovellukselle keskiarvona neljä tähteä.



Kuvio 10. OP Pivon arvostelu Google Play-sovelluskaupassa (Google 2015b)

Käyttäjät keuhvat sovellusta käteväksi ja hyödylliseksi seurantatyökaluksi. Sovellus sopii heidän mielestään hyvin saldonseurantaan ja sen avulla on helppo seurata omaa rahankäyttöä. Käyttäjät pitävät erityisesti siitä, että sovellus kategorioi kulutuksen esimerkiksi ruokakustannuksiin, polttoainekustannuksiin ja muihin vastaaviin kuluihin. Tyytyväisimpiä ovat OPn asiakkaat, sillä heillä on mahdollisuus hyödyntää kaikkia sovelluksen ominaisuuksia. Kuitenkin myös etujen, kuten Cityshopparin, liittämistä keuhutaan. Käyttäjien kommenttien perusteella sovelluksen tekninen toteutus kaipaisi kuitenkin kehittämistä. Käyttäjien mukaan tiedot eivät lataudu tai lataaminen kestää kohtuuttoman kauan ja sovelluksen grafiikka on hieinan epäselvä. Useiden käyttäjien toiveena olisi myös, että sovelluksen kaikki ominaisuudet olisivat kaikkien käytössä, kun ne tällä hetkellä toimivat ainoastaan OPn asiakkailta. Osa toivoi sovellukseen myös maksuominaisuutta, joka onkin OPn tämän hetkisten tietojen mukaan tulossa lähiaikoina. Poimintoja Pivon käyttäjien kommentteista alkuperäismuodossaan on liitteessä 5.

4.2.2 Haastattelut

Käyttäjärviointien kommenttien pohjalta tehtyjen haastattelujen kohteena oli yhteensä neljä pankkien mobiilipalveluja käyttävää asiakasta. Haastateltavat A ja B ovat OP Pivon käyttäjiä ja haastateltavat C ja D ovat MobilePayn käyttäjiä. Näiden sovellusten lisäksi kaikki haastateltavat käyttävät oman pankkinsa mobiilipankkia. Haastattelussa käytetyt teemat ovat: Mobiilipalveluiden käyttö yleisellä tasolla, pankkipalveluiden käyttö, pankkien tarjoamien mobiilipalveluiden käyttö ja potentiaalinen käyttäjä. Seuraavassa esitellään haastatteluista saadut tulokset näiden teemojen mukaisesti.

Mobiilipalveluiden käyttö yleisellä tasolla

Tämän teeman tarkoituksena oli selvittää haastateltujen mobiililaitteiden ja sovellusten käyttöä yleisellä tasolla, jotta tiedetään millaiset käyttötottumukset ihmisillä on. Kaikki haastateltavista kertovat käyttävänsä älylaitteita ja niissä toimivia sovelluksia melko paljon. Pääasiallisesti kaikki haastateltavat käyttävät älypuhelinia ja haastateltavat B ja C kertoivat käyttävänsä tablettia vain silloin tällöin. Myös haastateltavien lähipiirissä älypuhelinien ja sovellusten käyttö on runsasta. Vaikka mobiilisovelluksia käytetään runsaasti haastateltavien lähipiirissä, eivät haastatellut olleet kokeneet juurikaan varsinaista sovellusten suosittelua eivätkä erityisesti itse suositelleet sovelluksia lähipiirilleen. Kaksi haastatelluista, B ja D, kertoi ladanneensa jonkin sovelluksen ystävänsä kehujen perusteella, mutta vain koska koki sovelluksen itselleen hyödylliseksi. Lähipiirin mahdollisia suosituksia pidettiin luotettavampina kuin sovelluskauppojen arvioita ja suosituksia. Itselle turhien sovellusten latausta pyrittiin selkeästi välttämään. Haastateltujen mielestä suosituksilla ei juurikaan ole ollut merkitystä heidän mobiilipalveluiden käyttöönsä vaan tärkeintä on ollut omakohtainen hyötyminen sovelluksesta.

Pankkipalveluiden käyttö

Tämän teeman avulla oli tarkoitus selvittää, mitä päivittäispankkipalveluita ja mitä palvelukanavia pitkin haastateltavat yleisimmin käyttävät. Lisäksi tavoitteena oli selvittää syyt palvelukanavien valintaan. Haastateltavista kaikki kertoivat käyttävänsä pääasiallisesti joko verkko- tai mobiilipankkia päivittäisten pankkiasioidensa hoitamiseen. Haastatelluista B, C ja D ilmoittivat mobiilipankin pääasialliseksi palvelukanavakseen ja A verkkopankin. Yleisimmin käytettyjä palveluita ovat kaikkien vastaajien mielestä tilitapahtumien tarkastelu sekä laskujen ja muiden maksujen maksaminen. Nämä tapahtumat suoritetaan mobiili- taikka verkkopankilla, koska ne koetaan itselle sopivimmiksi. Yksikään haastateltavista ei edes maininnut mitään muita pankkien palvelukanavia kuin nämä edellä mainitut. Haastateltavista B ja D mainitsivat, etteivät osaa enää edes kuvitella asioivansa muita palvelukanavia pitkin. Haastateltavista A ja D myös ihmettelivät, että vie-

lähö on ihmisiä, jotka käyvät pankkien konttoreissa maksamassa laskujaan. Haastateltujen tärkeimmät syyt näiden sähköisten palvelukanavien käyttämiseen ovat niiden nopeus ja helppous. Lisäksi tottumus verkko- ja mobiilipankkipalveluiden käyttämiseen vahvisti näiden palvelukanavien asemaa haastateltujen keskuudessa. Haastatellut kokivat erittäin tärkeäksi sen, että saivat hoitaa pankkiasiansa silloin, kun se heille itselleen parhaiten sopii, riippumatta vuorokauden ajasta tai paikasta.

Pankkien tarjoamien mobiilipalveluiden käyttö

Tämän teeman tavoitteena oli selvittää haastateltavien mobiilipankkipalveluiden käyttöä. Teema piti sisällään kysymyksiä sekä mobiilipankin että Pivon tai MobilePayn käytöstä, niiden käytön tuomista hyödyistä sekä sovellusten toimivuudesta. Useimmissa haastatteluissa kävi kuitenkin niin, että mobiilipankin käyttöä käsiteltiin enemmän jo edellisen teeman yhteydessä ja tässä teemassa keskityttiin muihin sovelluksiin.

Molemmat MobilePayn käyttäjät (C ja D) kertoivat käyttävänsä sovellusta vain jonkin verran. He arvioivat käyttävänsä sovellusta kerran tai pari kuukaudessa. Sovellus koettiin käteväksi tavaksi siirtää rahaa erityisesti yhteisten ostosten yhteydessä. Molemmat haastatellut MobilePayn käyttäjät ovat nuoria, joilla on paljon ystäviä ja yhteisiä menoja. He kokivat sovelluksen olevan tarpeellinen heidän elämäntilanteessaan, mutta ymmärtävät etteivät kaikki hyödy sovelluksen käytöstä. Useimmiten MobilePayta käytetään rahan lähettämiseen kaverille. Haastatellut eivät juurikaan käyttäneet laskun jakamista ja vain jonkin verran rahan pyytämistä. Suurimpana syynä sovelluksen käyttöön ja hyötynä verrattuna mobiilipankkiin pidettiin sitä, ettei käyttäjän tarvitse joka kerta pyytää ja syöttää tilinumeroita tilisiirtoihin, vaan lähetys onnistuu puhelimen yhteystietojen avulla. Haastatellut käyttäjät olivat myös tyytyväisiä MobilePayn toimivuuteen ja käytettävyyteen eivätkä keksineet juurikaan kehitettäviä kohteita. Ainoana heikkoutena käyttäjät pitivät samaa asiaa kuin sovelluskauppojen käyttäjäarvioiden kirjoittajatkin; Eri pankkiryhmiä asiakkaiden väliset siirrot kestävät liian kauan. Lisäksi käyttä-

jät arvioivat sovelluksen tuoman hyödyn olevan rajallinen, sillä vain osa tuttavapiiristä käyttää sovellusta. Suuremman hyödyn saamiseksi kaikkien tuttavapiirissä olisi rekisteröidyttävä käyttäjiksi.

Haastatellut OP Pivon käyttäjät (Aja B) kertoivat käyttävänsä sovellusta satunnaisen aktiivisesti. Sovelluksen avulla he seuraavat tilisaldonsa kehitystä ja seuraavat kulutustaan. Haastateltava A kertoi sovelluksen myös motivoivan kulutuksen vähentämiseen, kun huomasi saldokäyrän muuttuvan kulutustottumusten muutosten myötä. Myös sovellukseen liittyvät tarjoukset ja edut koettiin tärkeinä syinä sovelluksen käyttöön. Toisin kuin osassa sovelluskauppojen arvioinneissa haastatellut eivät olleet huomanneet mitään teknisiä ongelmia, vaan olivat tyytyväisiä sovelluksen toimivuuteen. Molemmat haastateltavat kuitenkin mainitsivat sovelluksen tarjousten ja etujen runsaan määrän aiheuttavan tilanteen, jossa ei jaksata selata kaikkia tarjouksia, vaan tyytyy vain katsomaan listauksessa ensimmäisenä olevat. Haastatellut toivoivat sovelluksen tarjouksiin tarkempaa filteröintiä tai mahdollista sijaintiin perustuvaa tarjouslistaa.

Yleisesti kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä nykyisiin pankkien tarjoamiin palveluihin ja erityisesti mobiilipalveluihin. Kaikki haastateltavat aikoivat jatkaa mobiilipankkipalveluiden käyttöä eivätkä nähneet syytä käytön lopettamiselle. Heidän mielestään vain suuret tietoturvariskit voisivat olla syy käytön lopettamiseen. Haastatellut eivät kuitenkaan olleet huolissaan pankkien kehittämien sovellusten tietoturvasta, vaan luottavat sovellusten olevan turvallisia käyttää, koska niitä valvotaan niin tarkasti. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että nykyiset mobiilipankkipalvelut ja –sovellukset kattavat kaikki heidän käyttämänsä palvelut eivätkä he erityisesti toivoneet pankkien kehittävän mitään uusia palveluita.

Potentiaalinen käyttäjä

Tämän teeman tarkoituksena oli selvittää, tuntevatko Pivon käyttäjät (haastateltavat A ja B) MobilePay-sovelluksen tai MobilePayn käyttäjät (haastateltavat C ja D) Pivon. Lisäksi selvitettiin haastateltavien kiinnostusta kyseisten sovellusten käyttöön ja tiedusteltiin mielipiteitä sovellusten hyödyllisyydestä ja mahdollisista käyttäjistä. Kaikki haastateltavat olivat kuulleet käyttämänsä sovelluksen lisäksi

myös toisesta sovelluksesta. Useimmille uuden sovelluksen toiminta oli kuitenkin hieman epäselvää, mutta lyhyen esittelyn jälkeen lähes kaikki kiinnostuivat uudesta sovelluksesta. Alkuinnostuksen jälkeen kaikki haastateltavista olivat kuitenkin sitä mieltä, että uusi sovellus ei toisi lisähyötyä heille itselleen ja näin ollen he eivät todennäköisesti alkaisi aktiivikäyttäjiksi. Pivon käyttäjien suurin syy hylätä MobilePay oli, ettei se sopinut heidän elämäntilanteisiinsa. Heillä ei olisi käyttöä tämän kaltaiselle sovellukselle. MobilePayn käyttäjien mielestä suurin este Pivon käyttämiselle oli eri pankkiryhmän asiakkuus. He pitivät Pivon toiminta-ajatuksesta, mutta koska he eivät olleet OP Ryhmän asiakkaita, sovellus toimisi heillä vain etukorttina. Kaikki haastateltavista uskoivat sovellusten sopivan erityisesti nuorille, koska he käyttävät muutenkin paljon mobiilipalveluita. Pivon avulla nuoret voivat tarkkailla ja mahdollisesti muuttaa kulutustaan ja MobilePayn avulla jakaa helposti kuluja suuren ystäväpiirin kanssa. Haastateltavien mielestä aikuisilla ei välttämättä ole samalla tavalla yhteisiä menoja kuin nuorilla ja nuorilla aikuisilla.

4.3 Johtopäätökset

Sovelluskauppojen käyttäjäarvioiden sekä käyttäjien teemahaastatteluiden perusteella pankkien tarjoamista mobiilipalveluista voidaan tehdä seuraavia johtopäätöksiä.

- Palvelukanavien valintaan vaikuttavat tottumukset, koettu hyöty ja helppous
- Mobiilipalveluiden käytön yleisimmät syyt ovat helppous, kätevyys, nopeus ja koettu hyöty
- Mobiilipankki on ylivoimaisesti käytetyin ja suosituin pankkien mobiilipalvelu
- Uudet sovellukset MobilePay ja Pivo täydentävät mobiilipankin palveluita
- Uusien sovellusten etuna on vaivattomuus, sillä tietojen syöttö vähenee

Tutkimushaastatteluissa kävi ilmi, että tärkeimmät syyt päivittäispankkiasiointiin mobiilipalveluiden avulla liittyvät palvelun vaivattomuuteen. Mobiilipankkipalvelun hyöty verrattuna muihin palvelukanaviin on sen käytön nopeudessa, kätevytydessä ja riippumattomuudesta. Palvelu on nopea ja asioinnin voi hoitaa missä ja

milloin vain. Pankkiasiointiin ei kulu kauaa aikaa, kun puhelin on lähes aina mukana. Mobiilipankkipalveluita käyttävät ihmiset, jotka käyttävät muutenkin paljon älylaitteita ja niiden sovelluksia. Näin myös tottumus mobiiliasiointiin vaikuttaa palvelukanavan valintaan.

Pankkiryhmiensä omat mobiilipankkisovellukset ovat selkeästi käytetyimmät mobiilipankkisovellukset. Mobiilipankin etuna muihin sovelluksiin verrattuna on, että sen avulla voi hoitaa kaikki palvelut turvallisesti yhdessä paikassa; tarkastaa saldon ja tilitapahtumat sekä siirtää rahaa. Mobiilipankkien palveluita täydentävät muut pankkisovellukset, kuten OP Pivo ja MobilePay.

Taulukossa 3 on teorian ja tulosten perusteella pankkien mobiilisovelluksista tehty SWOT-analyysi, joka kuvaa mobiilipankkisovellusten merkitystä käyttäjille. SWOT-analyysissä on käsitelty tuotteiden sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä tuotteista riippumattomia ulkopuolisia mahdollisuuksia ja uhkia.

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> - Helppous ja kätevyys - Riippumattomuus ajasta ja paikasta - Ei ylimääräistä näpyttelyä (nopeus) - "Aina mukana" 	<ul style="list-style-type: none"> - Hyödyttömyys (ei lisäarvoa) - Tekninen toteutus - Rajallinen käyttökapasiteetti
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> - Uudet maksutavat - Palveluiden monipuolistuminen - Yhteiskunnan digitalisoituminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Tietoturvan heikkeneminen ja tietomurrot - Identiteettivarkaudet - Älylaitteen varastaminen

Taulukko 3. SWOT-analyysi pankkien mobiilipalveluista.

Kuten aiemmin on jo mainittu, kaikkien mobiilipankkipalveluiden vahvuutena on palveluiden käytettävyys missä ja milloin vain. Käyttö on helppoa ja kätevää, sillä sovellukset on toteutettu suhteellisen selkeästi ja käyttöväline eli älypuhelin on lähes aina käyttäjän mukana. Uusien sovellusten vahvuutena on myös palveluiden yksinkertaistaminen vähentämällä tarvittavien tietojen syöttöä. Esimerkiksi MobilePaytä käyttämällä ei tarvitse syöttää saajan tilinumeroa tai OP Pivoon ei tarvitse kirjautua aina verkkopalvelutunnuksilla. Mobiilipankkipalveluiden heikkoutena

voidaan pitää sitä, että ne eivät tuota kaikille käyttäjille tarvittavaa lisäarvoa ja sovellus voi jäädä käyttämättä. Lisäksi käyttäjät toivoisivat parannuksia tekniseen toteutukseen varsinkin OP Pivon tarjousten osalta. Mobiilipalveluiden heikkoutena voidaan pitää myös sitä, että mobiililaitteiden käyttökapasiteetti on melko rajallinen verrattuna esimerkiksi verkkopalveluihin. Näin ollen palveluista ei ole ainakaan vielä mahdollista tehdä yhtä kattavia kuin verkkopankkipalveluista.

Mobiilipankkipalveluiden käytön lisääntymistä vahvistaa yhteiskunnan jatkuvasti kiihtyvä digitalisoituminen. Palveluiden siirtyessä yhä enemmän verkkoon ja mobiiliin, myös mobiilipankkipalveluiden käyttö yleistyy ja monipuolistuu. Uusien ominaisuuksien tai palveluiden lisääminen sovelluksiin voisi lisätä sovellusten hyödyllisyyttä käyttäjille. Esimerkiksi OP Pivossa sijaintitietojen hyödyntämällä voitaisiin helpottaa tarjousten selailua. Uusien maksutapojen kehittäminen ja yleistyminen avaavat mahdollisuuksia myös mobiilipankkipalveluiden laajentamiseen. Esimerkiksi lähimaksutavan yleistyminen avaa mahdollisuuden kehittää sovelluksiin uusia ominaisuuksia, joiden avulla pankit voisivat tavoittaa uusia käyttäjiä ja helpottaa käyttäjien arkea.

Mahdollisia uhkia mobiilipankkipalveluiden käytölle on tietoturvan heikkeneminen. Tietoturvariskien kasvaminen ja tietomurrot mainittiin käyttäjätutkimuksessa ainoina syinä, jotka saisivat käyttäjät lopettamaan mobiilipankkipalveluiden käytön. Toisaalta tätä uhkaa pidettiin melko pienenä, sillä käyttäjät luottavat pankkien tarjoamien palveluiden olevan turvallisia ja hyvin valvottuja. Erilaisten tietomurtojen lisäksi identiteettivarkaudet ja käyttäjätunnusten joutuminen väärin käsiin huolettivat käyttäjiä. Yksittäisen henkilön käytön uhkana voi olla myös puhelimen katoamisesta tai varastamisesta, jolloin tietovuotojen ja palveluiden väärinkäytön riskit kasvavat.

4.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan kahden eri käsitteen, reliabiliteetin ja validiteetin kautta. Tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia tarkastellaan myös kahdesta näkökulmasta: onko valittu tutkimusmenetelmä validi ja reliaabeli? ovatko tuloksista johdetut johtopäätökset valideja ja reliaabeleja? (Hiltunen 2009.)

Validiteetilla eli pätevyydellä mitataan sitä, miten hyvin valittu tutkimusmenetelmä mittaa tutkittavaa ilmiötä. Hyvä validiteetti siis tarkoittaa, että tutkimus vastaa sitä, mitä sen avulla on tarkoitus selvittää ja mittaa juuri tutkittavaa ilmiötä eikä jotakin muuta. Validiteettia tuleeikin miettiä jo heti tutkimuksen alkuvaiheessa, jotta tutkimus onnistuu. Mikäli validiteetti puuttuu kokonaan, on tutkimus täysin arvoton. (Hiltunen 2009.) Tämän tutkimuksen validiteetti on hyvä, sillä sekä käyttäjäarvioinnit että haastattelut mittaavat käyttäjien kokemuksia pankkien mobiilipalveluista. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat ihmiset, jotka käyttävät sovelluksia ja täten he tietävät parhaiten motiivit sovellusten käyttämiseen sekä sovellusten käyttäjilleen tuottamat hyödyt.

Reliabiliteetti eli luotettavuus puolestaan kertoo, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty tutkimusmenetelmä mittaa ilmiötä. Reliabiliteettiin liittyy myös yhdenmukaisuus, tarkkuus ja objektiivisuus; Voidaanko saada samanlaiset tulokset toistamalla tutkimus? Ymmärtävätkö muut tekijän tarkoituksen ja viitekehyksen samoin kuin tekijä?(Hiltunen 2009.) Tutkimuksen reliabiliteettiin vaikuttavat sekä haastatellut käyttäjät että sovelluskaupassa annetut arviot. Kaikki pankkien sovelluksia käyttävät eivät anna arvioita, joten sovelluskaupan arvioissa voi olla edustettuna joko tyytyväisimmät tai epätyytyväisimmät käyttäjät. Otanta käyttäjäarvioinneissa on kuitenkin kohtalaisen suuri, joten tutkimustulokset ovat melko hyvin yleistettävissä. Tutkimuksen luotettavuutta kuitenkin lisääsi haastateltavien suurempi lukumäärä. Haastateltavien löytäminen ilman minkäänlaisia tietokantoja osoittautui kuitenkin haastavaksi. Reliabiliteettia lisää kuitenkin se, että haastatelluista saadut vastaukset ovat keskenään hyvin samankaltaisia eikä vaihtelu näin ollen ole suurta. Tutkimus on teknisesti helposti toistettavissa, mutta tutkimusajankohdan muututtua myös tutkimustulokset saattavat muuttua. Johtopäätökset ovat melko luotettavia, sillä ne on johdettu suuremman käyttäjäjoukon tuntemuksista, joita on syvennetty temahaastatteluilla. Kaiken kaikkiaan tutkimus täyttää onnistuneen tutkimuksen elementit validiteetin ja reliabiliteetin osalta.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mobiilipankkipalveluiden käyttämisen hyödyt verrattuna muiden palvelukanavien käyttöön. Tähän kysymykseen vastatakseen oli ensin selvitettävä millaisia palvelukanavia pankit tarjoavat henkilöasiakkailleen päivittäispankkiasiointia varten ja millaisia uusia palveluita heille tarjotaan.

Opinnäytetyön teoriaosassa selvitettiin päivittäispankkitoimintaa Suomessa sekä pankkien tarjoamia palvelukanavia ja niiden käytön hyötyjä pankkien henkilöasiakkaille. Pankit tarjoavat henkilöasiakkailleen useita erilaisia palvelukanavia päivittäisten pankkiasioiden hoitamiseksi. Päivittäispankkiasioita on mahdollista hoitaa pankkien konttoreissa asioimalla, puhelinpalveluun soittamalla tai erilaisten it-sepalveluautomaattien ja maksukorttien avulla. Näiden palvelukanavien lisäksi pankit tarjoavat verkko- ja mobiilipalveluita, joissa asiointia varten asiakas tarvitsee erilliset pankin verkkopalvelutunnukset. Konttori- ja puhelinasiointia rajoittavat palveluiden aukioloajat sekä fyysinen saavutettavuus, mutta niiden vahvuutena on ammattilaisten tarjoama palvelu. Erilaisten automaattien avulla asiakkaiden on helppo maksaa laskut ja maksukorttien avulla nostaa ja tallettaa rahaa sekä maksaa ostoksia. Automaatit on usein kuitenkin suunniteltu vain yhtä tarkoitusta varten, joten useampien palveluiden käyttö samaan aikaan on mahdotonta. Lisäksi automaatit saattavat sijaita paikoissa, joihin ei aina ole pääsyä, kuten esimerkiksi kauppakeskuksissa tai maaseudulla pitkien välimatkojen päässä. Maksukortit vähentävät asiakkaiden käteisen rahan tarvetta, mutta korttien ja tunnuslukujen käyttöön liittyy aina riski väärinkäytöksistä, joten asiakkaiden on oltava huolellisia käyttäessään näitä palveluita.

Puhelinpalvelut ovat helposti asiakkaan saavutettavissa, mutta niissäkin palvelu rajoittuu tiettyihin palveluaikoihin. Usein ympärivuorokautisesti palvelevat vain automatisoidut puhelinpalvelut. Lisäksi palveluun soittaminen on asiakkaille maksullista, jolloin palvelun kustannukset myös nousevat. Verkkopalvelu puolestaan on noussut ylivoimaisesti suosituimmaksi pankkien palvelukanavaksi. Se on monipuolinen ja sitä voi käyttää vuorokauden ympäri vaikka kotisohvalta käsin. Tämä lisää palvelun käytön vapautta, kun asiakas voi asioida silloin, kun hänelle

itselleen sopii. Lisäksi verkkopalvelutunnusten avulla muukin verkkoasiointi lisääntyy, kun tunnuksilla voi kirjautua esimerkiksi Kela.fi ja Vero.fi -palveluihin. Kuten maksukortteihinkin, myös verkkopalveluun liittyy aina riski väärinkäytöksiä, sillä asiakas asioi aina tunnusten välityksellä ja tunnusten joutuminen väärin käsiin voi olla kohtalokasta.

Pankkien palvelukanavista paneuduttiin erityisesti mobiilipalveluihin ja niiden käyttöön. Mobiilipankkipalvelut pitävät sisällään mobiilipankin, joka on älylaitteille tarkoitettu versio verkkopankista. Mobiilipankin lisäksi pankit ovat kehittäneet myös muita mobiilisovelluksia asiakkaidensa käyttöön. OP Pivo on OP Ryhmän kehittämä älylompakkosovellus, jonka avulla asiakas voi tarkkailla tilitapahtumiaan ja tilin saldoaan helposti ja kätevästi vain erillisen pääsykoodin avulla. Pivoon on liitettävissä myös erilaisia etukortteja, kuten RAY:n ja PINSin kortit sekä CityShoppari-kortti. Lisäksi sovellus tarjoaa erilaisia etuja ja tarjouksia kauppoihin, ravintoloihin ja muihin liikkeisiin. Edut siis kulkevat aina asiakkaan puhelimesta mukana eikä erillisiä tarjouskuponkeja tarvitse muistaa ottaa mukaan. Danske Bankin kehittämän MobilePay puolestaan mahdollistaa tilisiirtojen tekemisen puhelinnumeron välityksellä. Sovelluksen ladattuaan ja palveluun rekisteröidyttään asiakas voi pyytää ja lähettää rahaa tai jakaa laskuja muiden rekisteröityjen käyttäjien kanssa.

Opinnäytetyön tutkimusosa toteutettiin laadullisena aineisto- ja haastattelututkimuksena, jonka avulla oli tarkoitus selvittää uusimpien mobiilipankkipalveluiden hyödyt asiakkaille. Ensin tutkittiin Google Play- ja Windows Phone -sovelluskauppojen käyttäjäarviointeja OP Pivon ja MobilePayn osalta. Näiden arviointien ja kommenttien pohjalta luotiin peruskuva sovelluksen hyödyistä ja mahdollisista kehityskohteista. Käyttäjearvioanalyysin lisäksi haastateltiin kahta OP Pivon käyttäjää sekä kahta MobilePayn käyttäjää sovelluksen käytöstä ja sen tuomista hyödyistä.

Sovelluskauppojen käyttäjäarvioiden perusteella molemmat sovellukset ovat taivottaneet oman käyttäjäkuntansa, jotka ovat hyvin tyytyväisiä sovelluksiin. OP Pivon tyytyväisimmät käyttäjät ovat myös OP Ryhmän asiakkaita, sillä he pääsevät hyödyntämään sovelluksen kaikkia ominaisuuksia. OP Pivon parhaimpina

ominaisuuksina pidettiin kulujen jakautumista kategorioittain, jolloin oman kuluksen seuranta helpottui. Lisäksi käyttäjät arvostivat helppoa ja nopeaa saldon seurantaa ja sovellukseen liitettävää CityShoppari-korttia. Kehitettävää puolestaan löytyy sovelluksen teknisistä ominaisuuksista. Käyttäjien mielestä erityisesti tarjousten selailu kaipaisi kehittämistä esimerkiksi filteröintiä parantamalla tai sijaintitietoja hyödyntämällä. Lisäksi käyttäjät toivoisivat, että myös muiden pankkiryhmien asiakkaat saisivat sovelluksen koko hyödyn käyttöönsä.

MobilePayn suurimpana etuna pidettiin tilisiirtojen helpottumista. Sovelluksen käyttäjien mielestä MobilePay helpottaa heidän arkeaan huomattavasti, kun pienet tilisiirrot voi suorittaa puhelinnumeroiden avulla. Käyttäjien mielestä sovelluksen tulisi yleistyä ainakin omassa lähipiirissä, jotta siitä saatava hyöty kasvaisi. Käyttäjät kritisoivat maksujen välityksen hitautta eri pankkiryhmien välillä, mutta koska kyseessä on yleinen maksujenvälitysjärjestelmä, ei sovelluksen kehittäjä yksin voi korjata asiaa. Kokonaisuudessaan käyttäjät olivat hyvin tyytyväisiä molempiin sovelluksiin ja sovelluskaupoissa MobilePay sai keskimäärin 4,0 tähteä viidestä ja OP Pivo 4,2 tähteä.

Kaiken kaikkiaan mobiilipankkipalveluiden käyttäjät arvostavat mobiilipalveluiden nopeutta, vaivattomuutta ja helppokäyttöisyyttä. Mobiilipankkipalveluiden käyttäjät ovat tottuneita verkko- ja mobiilipalveluiden käyttäjiä, jotka hoitavat päivittäispankkiasiointinsa pääasiallisesti verkkopalvelun tai mobiilipalvelun kautta. Käyttäjät perustelivat mobiilipankkipalveluiden käyttöään sen riippumattomuudella; pankkiasiointi on mahdollista missä ja milloin vain.

Tutkimuksessa löydettiin vastaukset sekä päätutkimuskysymykseen että apututkimuskysymyksiin ja mobiilipalveluiden käytön tuomat hyödyt asiakkaille nousivat selkeästi esille, joten tutkimuksen tavoitteet saavutettiin. Tutkimusta olisi voinut syventää haastattelemalla useampia käyttäjiä, mutta sovellusten käyttäjien löytäminen ilman tietokantoja osoittautui haastavaksi. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää pankki- ja erityisesti mobiilipankkipalveluita suunniteltaessa sekä jo olemassa olevia sovelluksia kehitettäessä. Lisäksi tämä opinnäyte toimii hyvänä lähteenä tuleville tutkimuksille tai samankaltaisille opinnäynteille, sillä aihetta ei juurikaan ole tutkittu aiemmin. Mahdolliset jatkotutkimukset aiheesta voisi toteuttaa

laajemmassa mittakaavassa esimerkiksi pankkien toimeksiannosta. Toimeksiannon myötä tutkimuksesta voisi tehdä yksityiskohtaisemman keskittyen vain yhteen sovellukseen. Tällöin myös käyttäjätutkimuksen voisi toteuttaa laajemmassa mittakaavassa pankkien tietokantojen avulla. Uudet tutkimukset aiheesta ovat myös paikallaan, mikäli sovelluksia muutetaan merkittävästi tai niihin lisätään uusia ominaisuuksia.

Opinnäytetyöprosessin alku oli hieman hankala, sillä työlle ei löytynyt potentiaalista toimeksiantajaa ja kiinnostavaa aihetta oli vaikea keksiä itse. Aiheen tuli kuitenkin käsitellä omaa kiinnostuksen kohdettani pankki- ja rahoitusalaan, jolla myös työskentelen. Aiheen löytyttyä ja tarkennuttua myös lähteitä löytyi monipuolisesti. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi eteni hyvin sujuvasti ja ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti. Ainoastaan haastateltavien löytäminen ilman pankkien asiakastietokantoja osoittautui haasteelliseksi.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

Alhonsuo, S., Nisén, A. & Pellikka T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13, osin uudistettu painos. Helsinki. Tammi

Hyvönen, K. & Repo, P. 2005. Mobiilipalvelut suomalaisten arjessa. Vox consumeris – Kuluttajan ääni. Kuluttajatutkimuksen vuosikirja. Kerava: Kuluttajatutkimuskeskus.

Järvinen, R., Rosti, P. & Ylikoski, T. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. 2. uudistettu painos. Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän Yliopiston julkaisuja-sarja 111. Tampere. Tampereen yliopistopaino.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uudistettu painos. Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Kuusela, H. & Rintamäki T. 2002. Arvoa tuottava asiakaskokemus. Tampere. Tampere University Press.

Elektroniset lähteet:

Automatia Pankkiautomaatit Oy. 2013. [viitattu 13.2.2015] Saatavissa:

<http://otto.fi/>

Cellular News. 12.5.2011. Mobile banking surges as emerging markets embrace mobile finance. [viitattu 12.4.2015] Saatavissa: <http://www.cellular-news.com/story/49148.php>

Danske Bank Oyj. 11.6.2012. Mobiilipankki nyt myös Nokia-käyttäjille. [viitattu 21.2.2015] Saatavissa: http://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Tiedotteet/Pages/20120606_MobiilipankkipalvelutnytmyosNokia-kayttajille.aspx

Danske Bank Oyj. 2014. Konsernitilinpäätöstiedote 2014. [viitattu 21.2.2015] Saatavissa: <http://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Julkaisut/Documents/Danske%20Bank%20Oyj%20-%20Tilinpäätökset%20ja%20tulokset/Danske%20Bank%20Oyj%20tilinpäätöstiedote%202014.pdf>

Danske Bank Oyj. 2015. MobilePay. [viitattu 28.2.2015] Saatavilla: http://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/Mobilepay.aspx?sc_cid=Mobilepay|Internal|Redirect|0001

Digitoday. 10.5.2013. Älypuhelimet ponnistivat yli haamurajan Suomessa. [viitattu 25.2.2015] Saatavissa: <http://www.digitoday.fi/mobiili/2013/05/10/lypuhelimet-ponnistivat-yli-haamurajan-suomessa/20136702/66>

Elisa Oyj. 2015. Elisa Lompakon ominaisuudet. [viitattu 21.2.2015] Saatavissa: <http://elisa.fi/lompakko/ominaisuudet/>

Finanssialan Keskusliitto. 2012. Miten suomalaiset maksavat. [viitattu 22.1.2015] Saatavissa: https://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/viestintaaineistot/Dokumentit/Miten_suomalaiset_maksavat.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 25.1.2013 klo:10.37. Teemasivut. Sähköinen asiointi. [viitattu 22.1.2015] Saatavissa: https://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen_asiointi/Sivut/default.aspx

Finanssialan Keskusliitto. 30.4.2014a. Pankit Suomessa 2013. [viitattu 26.1.2015] Saatavissa: https://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Pankit_Suomessa_2013.pdf

Finanssialan Keskusliitto. 12.5.2014b. Tilastotietoja pankkien maksujärjestelmistä Suomessa 2002–2013. [viitattu 30.1.2015] Saatavissa: <https://www.fkl.fi/tilastot/Sivut/default.aspx>

Finanssialan Keskusliitto 15.5.2014c. Senioreiden säästäminen ja maksutavat 2014. [viitattu 14.2.2015] Saatavissa: http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Senioreiden_saastaminen_ja_maksutavat_2014.pdf

Finanssialan keskusliitto, Aalto-yliopiston Real-Time Economy- hanke. Finanssi-palveluita kaikille-raportti. [viitattu 10.2.2015] Saatavissa: https://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Finanssipalveluita_kaikille_raportti.pdf

Finanssivalvonta. 3.4.2014a. Pankki- ja rahoitusalan palveluntarjoajat. [viitattu 31.1.2015] Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/finanssiasiakas/palveluntarjoajat/Pankkiala/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 9.4.2014b. Maksukortin käyttö edellyttää huolellisuutta. [viitattu 9.2.2014] Saatavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Maksupalvelut/Maksuvalineet/Maksukortit/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta. 24.10.2014c. Talletussuoja. [viitattu 31.1.2015] Saatavissa <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/finanssiasiakas/asiakkaansuoja/korvausrahas-tot/Talletussuojarahasto/Pages/Default.aspx>

Google. 2015a. Google Play-sovelluskauppa. MobilePay FI – Android-sovellukset. Arvostelut. [viitattu 2.3.2015] Saatavissa: <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.danskebank.mobilepay&hl=fi>

Google. 2015b. Google Play-sovelluskauppa. Pivo – Android-sovellukset. Arvostelut. [viitattu 2.3.2015] Saatavissa: <https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.op.android.lompsa&hl=fi>

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Graduryhmä 18.9.2009. Jyväskylän yliopisto. [viitattu 12.3.2015] Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurs-sit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

Liukkonen, M. 2010. Mobiilipankkipalveluiden käyttö kansainvälisestä näkökulmasta. Aalto-yliopisto Teknillinen korkeakoulu, informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta. Tietotekniikan kandidaatintyö. [viitattu 25.2.2015] Saatavissa:

http://www.soberit.hut.fi/T-121/shared/thesis/kandityot/kandi_marjaana_liukko-nen.pdf

MB-lehti. 28.3.2014. Suurtesti: Suomen varmin mobiilipankki löytyi. [viitattu 14.3.2015] Saatavissa: http://www.mbnet.fi/artikkeli/mobiili/suurtesti_suo-men_kayttovarmin_mobiilipankki_loytyi

Mobiili.fi. 2014. Suomen paras mobiilipalvelu 2014. [viitattu 30.3.2015] Saata-vissa: <http://mobiili.fi/tag/suomen-paras-mobiilipalvelu/>

Nordea. 2015. Annual Report 2014. [viitattu 17.2.2015] Saatavissa: http://www.nordea.com/sitemod/upload/root/www.nordea.com%20-%20uk/Inves-torrelations/reports/ar/AR_2014_UK.pdf

Nordea Pankki Suomi Oyj. 2015. Henkilöasiakkaat. Automaatit. [viitattu 13.2.2015] Saatavissa: <http://www.nordea.fi/henkil%C3%B6asiak-kaat/p%C3%A4ivitt%C3%A4iset+raha-asiat/automaatit/700784.html>

OP-Pohjola-Ryhmä. OP-Pohjolan vuosikertomus 2013. Liiketoiminnot. Pankki-toiminta. [viitattu 17.2.2015] Saatavissa: <http://www.op-pohjola-annualre-port.fi/OP-Pohjola2013/fi/liiketoiminnot/pankkitoiminta>

OP Ryhmä. 4.7.2013. Ajankohtaista pankin puhelinpalvelussa. [viitattu 17.2.2015] Saatavissa: <https://www.op.fi/op?cid=151728786&srcpl=4>

Pivo 2015. Usein kysyttyä. [viitattu 21.2.2015] Saatavissa: <http://www.pivolom-pakko.fi/>

Ruhanen, S. 2012. Pankkikonttorin aktiivikäyttäjien ohjaus monikanavaisuuteen. Tampereen Ammattikorkeakoulu, liiketalous. Liiketalouden opinnäytetyö. [vii-tattu 17.2.2015] Saatavissa: http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/39032/Ruha-nen_Stina.pdf?sequence=2

Ryynänen, U. 2014. Maksuautomaatilla on yhä ystävänsä. Hämeen Sanomat 1.9.2014. [viitattu 13.2.2015] Saatavissa: <http://www.hameensanomat.fi/uuti-set/kanta-hame/268418-maksuautomaatilla-yha-ystavansa>

Vainio, M. 2010. Mobiilimaksupalveluiden koettu turvallisuus. Aalto-yliopisto, Informaatio- ja luonnontieteiden tiedekunta. Tekniikan kandidaatin työ. [viitattu 25.2.2015] Saatavissa: http://www.soberit.hut.fi/T-121/shared/thesis/kandyot/kandi_Meri_Vainio.pdf

Windows Phone. 2015. MobilePay. [viitattu 3.3.2015] Saatavissa: <http://www.windowsphone.com/fi-fi/store/app/mobilepay/b7110e2f-56ba-496f-b22d-ff36658e7dc4>

Windows Phone. 2015. Pivo. [viitattu 3.3.2015] Saatavissa: <http://www.windowsphone.com/fi-fi/store/app/pivo/20061c2e-77f6-43a5-8e90-e35fe97a8919>

Haastattelut:

Haastattelu A. 27.3.2015. Asikkala. 20-vuotias nainen, myyjä, OP Pivon käyttäjä. Teemahaastattelu.

Haastattelu B. 1.4.2015. Asikkala. 50-vuotias nainen, OP-yhteyshenkilö, OP Pivon käyttäjä. Teemahaastattelu.

Haastattelu C. 27.3.2015. Lahti. 25-vuotias nainen, opiskelija, MobilePayn käyttäjä. Teemahaastattelu.

Haastattelu D. 30.3.2015. Lahti. 27-vuotias mies, opiskelija, MobilePayn käyttäjä.

LIITTEET

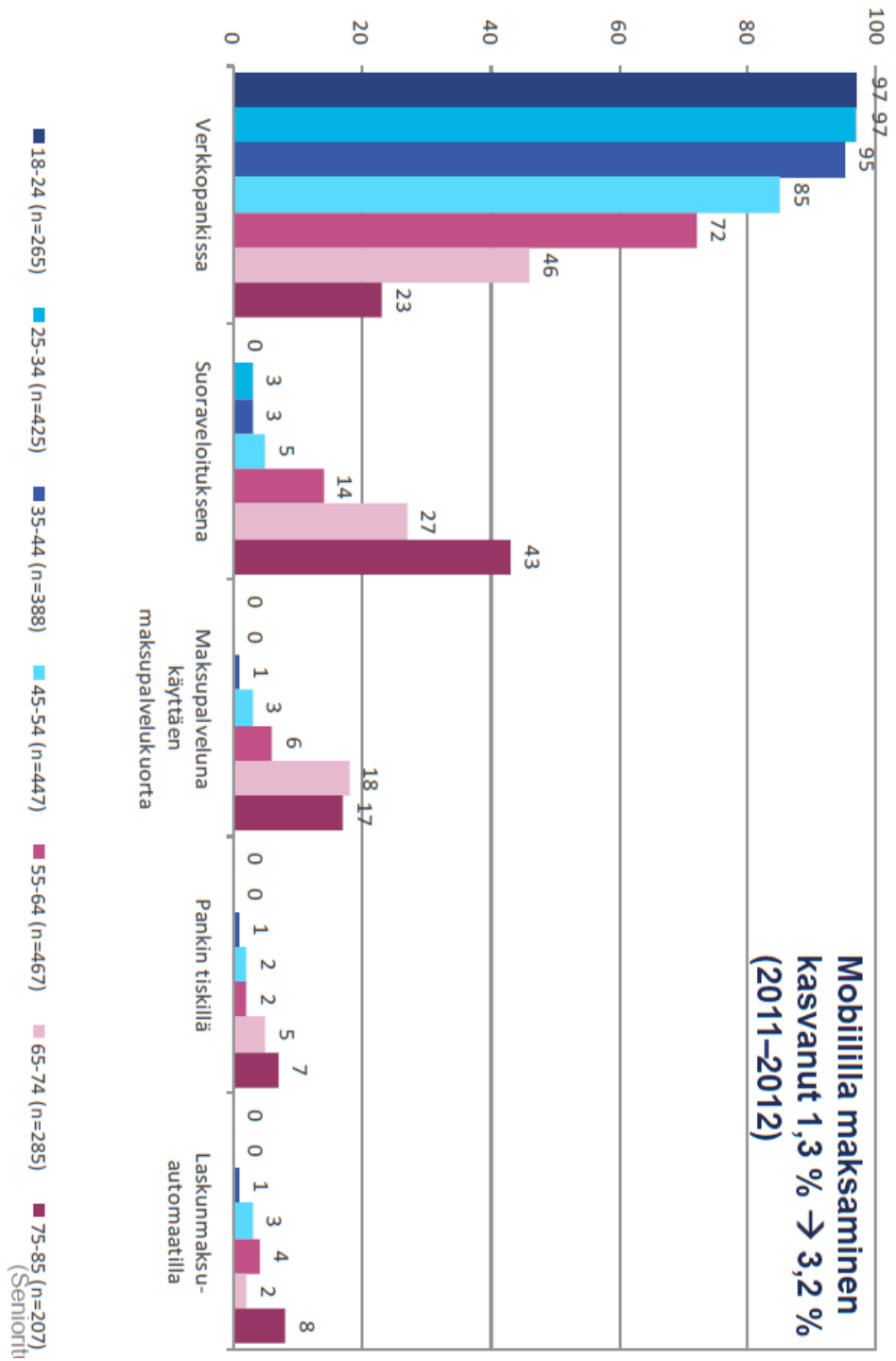
LIITE 1. Pankkikonsernien henkilöstö ja konttorit

	HENKILÖSTÖ (koko konserni ¹⁾)		KONTTORIT SUOMESSA	
	2013	2012	2013	2012
SUOMESSA TOIMIVAT TALLETUSPANKIT				
OP-Pohjola -ryhmä	11 983	13 290	485	519
Nordea ²⁾	8 876	9 179	378	382
Danske Bank ³⁾	2 391	2 840	62	93
Aktia	1 114	1 177	58	60
Säästöpankkiryhmä	1 365	1 328	195	206
Ålandsbanken	708	682	13	15
POP Pankki -ryhmä	704	750	111	126
Evli Pankki	245	243	2	1
S-Pankki ⁴⁾	341	286	1	1
FIM konserni ⁴⁾	169	205	7	7
LähiTapiola Pankki	230	179	63	63
Suomen Hypoteekkiyhdistys	46	30	1	1
Itella Pankki	-	27	-	-
Eufex Pankki	-	23	-	1
Suomessa toimivat talletuspankit yhteensä	28 172	30 239	1 376	1 475

Lähde: Pankit Suomessa 2013, 6-7 Finanssialan Keskusliitto

LIITE 2. Tavallisimmat laskunmaksutavat ikäryhmittäin 2012.

Lähde: Finanssialan Keskusliitto: Miten suomalaiset maksavat 2012



PANKKIEN TARJOAMAT MOBIILIPALVELUT: TEEMAHAASTATTELU

1. MOBIILIPALVELUIDEN KÄYTTÖ YLEISELLÄ TASOLLA

- Käytätkö älylaitteita ja erilaisia sovelluksia? Mitä sovelluksia ja kuinka usein?
- Käytetäänkö lähipiirissäsi paljon mobiilipalveluita?
- Jaatko/jaetaanko lähipiirissäsi suosituksia mobiilipalveluista tai sovelluksista?
- Onko suosituksilla vaikutusta mobiilipalveluiden käyttöösi?

2. PANKKIPALVELUIDEN KÄYTTÖ

- Mitä päivittäispankkipalveluita käytät useimmiten? Esimerkiksi: tili-siirto/laskun maksu/saldon tarkastus/ nosto tai talletus/tilitapahtumien tarkastelu
- Mitä palvelukanavia käytät ko. päivittäispankkiasioidesi hoitamiseen? Esimerkiksi: konttorilla asiointi/ verkkopankki jne.
- Minkä takia käytät juuri näitä kanavia?

3. PANKKIEN TARJOAMIEN MOBIILIPALVELUIDEN KÄYTTÖ

- Käytätkö pankkien tarjoamaa mobiilipankkia?
- Käytätkö mobiilipankin lisäksi muita pankkisovelluksia?
- Tuoko mobiilisovellus jotakin lisähyötyä verrattuna mobiilipankkiin?
- Miksi tai millaisissa tilanteissa käytät mobiilipalveluita?
- Mitä toimintoja käytät useimmiten?
- Mitä mieltä olet sovelluksen toimivuudesta ja käytettävyydestä?
- Mitkä ovat mielestäsi pankin mobiilisovelluksen käytön suurimmat hyödyt tai edut?
- Onko sovelluksessa jotakin joka kaipaisi mielestäsi kehittämistä tai toivoisitko siihen lisää ominaisuuksia?
- Näetkö mahdollisia uhkia tai syitä mobiilisovellusten käytön lopettamiselle?

- Toivoisitko pankkien kehittävän jotakin uusia mobiilipalveluita tai palveluita johonkin tiettyyn tarkoitukseen?

4. POTENTIAALINEN KÄYTTÄJÄ MOBIILIPANKKISOVELLUKSELLE

- Oletko kuullut Pivosta / MobilePaysta?
- Olisitko kiinnostunut käyttämään ko. sovellusta?
- Uskoisitko sovelluksesta olevan hyötyä itsellesi? Jos ei, niin millaisille käyttäjille sovellus mielestäsi sopisi parhaiten?

LIITE 4. Poimintoja MobilePayn käyttäjien kommenteista Google Play –
sovelluskaupassa

”Kieliasetukset puuttuu, esim Englantia ja Ruotsia”

”Ei toimi”

”Nopea ja helppo. Koukuttaa käyttäjät nyt ja muuttuu sitten maksulliseksi.”

”Mobile Pay Tuntuu aika näppärältä appsilta ☺”

”Ei toimi minullakaan Ei toimi s-pankin Visalla, vaikka näpytely oikein kaikki”

”sovellus meni väärään kännykkään, eikä sitä voi asentaa enää toiseen, ”sovellus asennettu”, lukee näytössä.”

”Kätevä ja nopea”

”Samasta pankista lähettää rahaa toiseen mobilepayn kautta ni kaks pankkipäivää menee aina ”

”Loistava tapa siirtää rahaa. Nyt saan kavereiltakin saapuvat maksut kätevästi ja ajoissa. Nerokas sovellus!”

”On helppoa Onpa alun konffauksen jälkeen vaivaton tapa maksella pikkovelkoja. Sovelluskin on varsin hyvin rakennettu. Tää on pakko saada leviämään kaveripiiriin.”

”Tosi hyvä ja kätevä”

”Aivan paras Verkkopankkiin kirjautuminen ja tilinumeroiden vaihtaminen on työlästä ja lisäksi joutuu tarkistaa onko kaikki kaverit maksanut niinku pitää. Tää hoitaa kailen helposti!”

”Toteutus hyvä, mutta onko tarvetta? Harvoin jos koskaan on tullut tilanteita vastaan, jossa maksuliikenne ei hoituisi verkkopankilla tai käteisellä.”

”Hyvä tuote. Helpottaa maksutoimintaa pienissä ostoksissa netin kautta.”

”Toimiva ja simppele sovellus. Näppärä käyttää - maksujen siirtymisessä 1-2 päivän viive joten ei sovi kiireiselle.”

”Ei toimi Vastaanotto toimii, mutta en pysty lähettämään rahaa. Ei tämän kanssa enempää jaksa värkätä.”

LIITE 5. Poimintoja Pivon käyttäjien kommentteista Google Play –
sovelluskaupassa

”Bugeja Saldoa ei enää näe kun pallo vaan pomppii edestakaisin ”

”Toimii Kaikki mitä pitää ja cityshopparikin kommentteista huolimatta löytyy”

”Hyvä Hyvä ja kätevä, mutta parantamisen varaa on. Siksi neljä tähteä.”

”Kätevä Muuten erittäin hyvä ohjelma mut lataa hitaasti tilin saldon ”

”Pallo pomppii tosi usein edes takaisin eikä nää saldoa.”

”Ärsyttävä pallo Ei toimi kunnolla, typerä pallo pomppii vaa.”

”Toimii harvoin Pallo vaan heiluu jopa 4G wlan yhteydellä eikä saldoa näe. Surkeaa.”

”Suosittelen Todella hyvä ja toimii. Vielä kun saisi muutkin kuin op toimiin niin olis hyvä. Päivitys kuulemma tulossa”

”CityShopparia ei enää löydy, mikä on huono asia! Eri kokoiset pallerografikat kaipaavat selvempiä lukuja.”

”Näyttäis vielä raha asiat”

”Sovellus tekee sen, minkä lupaa. HELPOIN tapa seurata omaa rahankäyttöä - Pivo luokittelee kaikki kulut selkeästi omiin alakategorioihinsa, esim. polttoainekustannukset tai ruokakulut, joiden selaaminen on helppoa.”

”Selkee toimii hyvin”

”Hirmu näppärää, mutta... Tykkään kovasti sovelluksesta ja käytä päivittäin. Kuitenkin turhan usein on jo käynyt niin, että joudun poistamaan ja asentamaan uudelleen saadakseni ilmoitukset taas toimimaan.”

”Muuten hyvä, mutta Jostain syystä et nää tilin saldoa vaan pallo vain lataa ja pomppii edestakaisin. Eli koko sovelluksen pääkäyttötarkoitus ei toimi. Edut kyllä toimivat ja cityshoppari on hyvä :)”

”Parempi kuin Cardu +Näppärä työkalu saldojen tarkkailuun, +Mukana hyvät etuohjelmat, +Käyttöliittymän toiminta ja yleisilme hyvä, -Vaakasuuntaisen tilan puute, -Epätarkat ja selkeyttä

rikkovat viivat saldopisteiden välillä, -Ei aina toimi vaikka OP-Mobiili toimisikin, -Ei Plussaa, -Ei muita pankkeja ”

”Toimii suurimman osan ajasta moitteettomasti.”

”Junnaa ja junnaa Koittaa päästä katsomaa tilin saldoa eikä oo ees viiden minuutin päästä kirjannut sisään”

”Ihan kätevä appsi. Harmi vaan ettei pysty selaamaan tilejä ja maksamaan. Mutta seurantatyökaluhan tämä onkin.”

”Helppo käyttöinen ja hyödyllinen sovellus”

”Hyvä mutta. Mutta poistuessa "haluatko kirjautua ulos" tyylinen kysymys on tyhmä ja turhauttava. En keksi miksi sovelluksesta käytön jälkeen ei haluaisi kirjautua ulos? Varmaan moni Android käyttäjä tottunut poistumaan alkuun rämppäämällä taaksepäin. Edes asetus että sitä ei kysytä poistuttaessa.”

”Ihan himo hyvä Ladatkaa kaikki tää on ihan sairaan hyvä ja tällä säästää rahaa”

”Toimii Mikä siinä on ongelmana, kun tilin saldon kasvamisesta ei voi tulla ilmoitusta??”

”Pivo Katevaraukset tulee viestinä joten täydellinen sovellus minulle :)”

”On hyvä! Vielä kun toimisi muidenkin pankkien kortit samasta sovelluksesta!”

”Jumittaa jonkin verran, ja bugailee. On aika näppärä ja hyvä sovellus”