

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Juridiikka

2016

Susanna Mäki

PANKIN DIGITALISAATIO

– pankit digitalisaation murroksessa

Susanna Mäki

PANKIN DIGITALISAATIO

- pankit digitalisaatio murroksessa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli jäsentää digitalisaatiota pankkialalla, ja selventää sen tuomia muutoksia, haasteita ja uhkia. Työssä käsiteltiin lisäksi digitalisaatiota yleisesti, sekä sitä, miltä näyttää pankkien tulevaisuus digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Opinnäytetyön tekijä sai idean aiheeseen pankin työharjoittelujaksolta.

Digitalisaatio on yksi aikamme suurimmista muutosvoimista. Digitalisaatio mahdollistaa uudistumisen sekä teknologian ympärille rakentuvan uudenlaisen yhteiskunnan syntymisen. Digitalisaatio vaikuttaa koko yhteiskuntaan, sen yksittäisiin henkilöihin sekä yrityksiin. Digitalisaatio luo uusia mahdollisuuksia, mutta samalla myös haasteita, joiden ratkaisemiseen vaaditaan osaamista ja innovatiivisuutta.

Digitalisaation myötä yritysten toiminta on muuttunut entistä asiakaslähtöisemmäksi, sillä asiakkaat ovat entistä tietoisempia heille tarjolla olevista tuotteista ja palveluista. Asiakkaille pyritään tuottamaan räätälöityjä palveluita tarjoten heille samalla mieleenpainuvia asiakaskokemuksia.

Erityisen paljon digitalisaatio vaikuttaa tällä hetkellä pankkeihin. Alalla perinteisesti käytössä olleet toimintatavat siirtyvät taka-alalle digitalisaation myötä. Pankit ovat uuden ajan murroksessa, ja pärjätäkseen siinä, on muutoksia tehtävä. Tarvitaan paljon sopeutumiskykyä, kun digitalisaation tuomat mahdollisuudet ja haasteet kohdataan.

Suomalaiset pankit ovat edelläkävijöitä digitalisaation hyödyntämisessä. Se kertoo korkeasta osaamistasosta, sekä myönteisyydestä teknologista kehittymistä kohtaan. Pankkien digitalisaatio on jo nyt siinä pisteessä, että pankkiasioiden hoito tapahtuu suurimmaksi osin sähköisten- ja mobiilipalveluiden kautta ja tärkeimpänä markkinointi- ja myyntikanavana ovat verkkopalvelut.

ASIASANAT:

Digitalisaatio, finanssiala, pankkiala, asiakaslähtöisyys.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Jurisprudence

2016 | 38

Tapio Jaakkola

Susanna Mäki

DIGITALIZATION OF BANKING

- Banks Facing the Digital Transformation

The aim of this thesis was to analyze the digitalization of banking and to clarify the changes, challenges and threats caused by it. The thesis focused on digitalization in general, as well as the prospects of banking in the increasingly digital society. The writer of this thesis received the idea for the subject during her practical trainings in a bank.

Digitalization is one of the biggest dynamics of our time. It enables regeneration and the development of a new kind of society built around technology. Digitalization has an influence on the entire society, as well as on individuals and businesses. It creates new possibilities, but at the same time causes challenges and solving them requires knowledge and innovativeness.

Along with digitalization, the operations of businesses have changed to be even more customer oriented. Customers are even more aware of the products and services offered to them. Businesses aim to offer tailored services and at the same time unforgettable experiences for customers.

Nowadays, digitalization has a great impact on banking. Traditional working methods of the field are moving to the background. Banks are at the breaking point of a new age, and to manage with it, some changes need to be made. Lots of adaptability is needed when opportunities and challenges will be faced.

Finnish banks are leading the way of taking advantage of the possibilities of digitalization. It tells about the high level of know-how as well as optimism towards the technological development. The digitalization of banking is already at the point where most of the bank-transactions are taken care of online. Online services are also the most important channel for marketing and selling.

KEYWORDS:

Digitalization, financial field, banking, customer orientation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 DIGITALISAATIO	7
2.1 Digitalisaatio yleisesti	7
2.2 Digitalisaation historiaa	10
3 DIGITALISAATIO PANKKIALALLA	13
4 DIGITALISAATION TUOMAT MUUTOKSET PANKKIALALLA	18
4.1 Sähköiset palvelut	20
4.2 Mobiilipalvelut	21
4.3 Maksaminen	22
4.4 Sähköisten- ja mobiilipalveluiden turvallisuus	26
5 DIGITALISAATION TUOMAT HAASTEET JA UHAT	27
5.1 Haasteet	27
5.2 Uhat	29
6 TULEVAISUUDENNÄKYMÄT	31
7 LOPPUPOHDINTA	34
LÄHTEET	36

KUVIOT

Kuvio 1: Internetin käyttö matkapuhelimella, kannettavalla tietokoneella ja tabletilla muualla kuin kotona tai työpaikalla 2014 (Tilastokeskus 2014).	9
Kuvio 2: Suomalaisen pankkitoiminnan digitalisaation vaiheet. Digitaalinen Suomi -hanke 2016. (Karhinen & Korkeela 2016)	13
Kuvio 3: Konttoriverkosto ja palveluiden saatavuus. (Finanssivalvonta 2016).	19
Kuvio 4: Päivittäistavaraostosten tyypillisin maksutapa (Kauppalehti 2016).	23

Kuvio 5: Uusien maksutapojen globaali kehitys (Pohjola 2015).	25
Kuvio 6: Suurimmat haasteet digitalisaation edistämisessä (Toivanen 2016).	27
Kuvio 7: Ikäihmisten internetin käyttö vuonna 2015 (Röyskö 2016).	29
Kuvio 8: Työn muuttuminen ja osaamistarpeet finanssialalla (Rajander-Juusti 2015).	32

1 JOHDANTO

Suomi on yksi niistä maista, jotka elävät digimurroksen keskellä. Digitalisaatio muovaa yritysten toimintaa luomalla uusia toimintatapoja ja sähköisiä palveluita, joiden avulla yritystoiminnasta saadaan entistä tehokkaampaa ja palvelualttiimpaa. Digitalisaatio luo uusia palvelukanavia ja lisää yritysten kilpailukykyä samalla tehden toiminnasta nopeampaa ja helpompaa. Digitalisaatiosta on tullut osa jokapäiväistä arkea niin yrityksille kuin yksityishenkilöillekin. Teknologian kehitys on mahdollistanut sen, että nykypäivänä yhä suurempi osa palveluista on siirretty verkkoon kaikkien ihmisten saataville. Verkossa onnistuu kaikkia aina ruuan tilaamisesta pankkiasioiden hoitoon.

Pankkiala on yksi niistä aloista, johon digitalisaatio vaikuttaa parhaillaan hyvinkin voimakkaasti. Toimintatavat muuttuvat ja uusia palveluita kehitetään jatkuvasti, jotta asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Digitalisaatio tuo mukanaan monia hienoja mahdollisuuksia mutta samalla myös suuria haasteita, jotka tekevät digitalisaatiosta entistä haastavampaa, mutta jotka oikein tulkiten on mahdollista kääntää omaksi kilpailuedukseksi.

Tämän opinnäytetyön aiheeksi olen valinnut pankkitoiminnan digitalisoitumisen. Aihe on ajankohtainen, sillä paraikaa pankit ovat suuressa digitalisaation murroksessa. Digitalisoituminen vaikuttaa radikaalisti pankkisektorin yritysten toimintaan luoden muutoksia toimintatapoihin ja strategioihin. Olen ollut kahtena kesänä töissä pankissa suorittaen samalla koulutusohjelmani työharjoittelut. Mielenkiinto aiheeseen heräsi käytännön työtä tehdessä, jolloin pystyi jo huomaamaan digitalisaation tuomia vaikutuksia ja sitä mitä olisi edessä tulevaisuudessa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on jäsentää digitalisaatiota pankkialalla. Tavoitteena on selventää digitalisaation tuomia muutoksia, haasteita ja uhkia. Tavoitteena on lisäksi käsitellä yleisesti digitalisaatiota ja sitä, mitä kaikkea digitalisaatio on jo pankkialalla mahdollistanut, ja mitä kaikkea on mahdollisesti odotettavissa tulevaisuudessa. Opinnäytetyöni koostuu siis kuudesta osasta, joista ensimmäisessä kerron digitalisaatiosta käsitteenä sekä digitalisaation historiaa. Toinen osa käsittelee digitalisaatiota pankkialalla ja kolmas sen tuomia muutoksia. Tämän jälkeen jäsennän digitalisaation tuomia haasteita ja mahdollisia uhkia, jonka jälkeen siirryn tulevaisuuden näkymien kartoittamiseen sekä loppusanoihin.

2 DIGITALISAATIO

2.1 Digitalisaatio yleisesti

Digitalisaatiolle ei vielä ole olemassa yhtä tiettyä määritelmää ja usein sitä selvennetäänkin erilaisten esimerkkien avulla. Sen keskiössä nähdään uudistuminen ja muutos, ja sen keskeisenä mahdollistajana on digitalisoituminen. Digitalisaatio on mullistanut tapamme etsiä tietoa, ostaa, kuluttaa sekä hoitaa asioita. Se on tehnyt meistä interaktiivisia ja se koskee meitä kaikkia. Toimialasta riippumatta digitalisaatio vaikuttaa kaikenkokoisiin yrityksiin, niin paikallisiin kuin kansainvälisiinkin. Se on yrityksille iso strateginen kysymysmerkki, johon jokaisen tulee löytää omat toimivat vastauksensa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 9-22.)

Digitalisaatio muuttaa yritysten kilpailu ja toimintaympäristöjä rikkoen ja hälventäen niiden rajoja. Se on välttämättömyys joka pakottaa yritykset innovatiivisempaan toimintaan. Se edellyttää myös uudenlaista osaamista ja asioiden omaksumista. Se nopeuttaa, tehostaa ja parantaa yrityksen toiminnan laatua samalla helpottaen uusasiakashankintaa ja myyntimäärien kasvattamista. Digitalisaation avulla päästään kohti keskeisiä tavoitteita, eli kasvua, kannattavuutta ja kilpailukykyä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 13-14,31.)

Suomessa yritysten tilanne on digitalisaation suhteen monijakoinen. Osa yrityksistä on omaksunut digitalisaation keskeisimmäksi liiketoiminnan tekijäksi ja osa vain joiltain osin. Näiden lisäksi on yrityksiä, jotka ovat jääneet digitalisaation omaksumisessa jo muiden jälkeen. Saattaa olla suuri riski yritykselle olla tarttumatta digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 15.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa on siis käynnissä isoja rakenteellisia muutoksia, joille digitalisaatio luo perusedellytykset. Digitalisaatio ajaa eri alojen toimijat löytämään uusia, entistä joustavampia ja toimivampia toimintatapoja. Digitalisaation avulla pystytään paremmin vastaamaan entistä yksilöllisempien tarpeiden täyttämiseen luomalla entistä kehittyneempiä sähköisiä palveluketjuja. Suomi on noussut yhdeksi digitalisaation ja sähköistymisen edelläkävijäksi, ja tämä kilpailuetu luo loistavat edellytykset menestymiseen. Huolehtimalla asiakaskeskeisyydestä, voi digitaalisen kehityksen ohjata oikeaan suuntaan. (Valtiovarainministeriö 2016.)

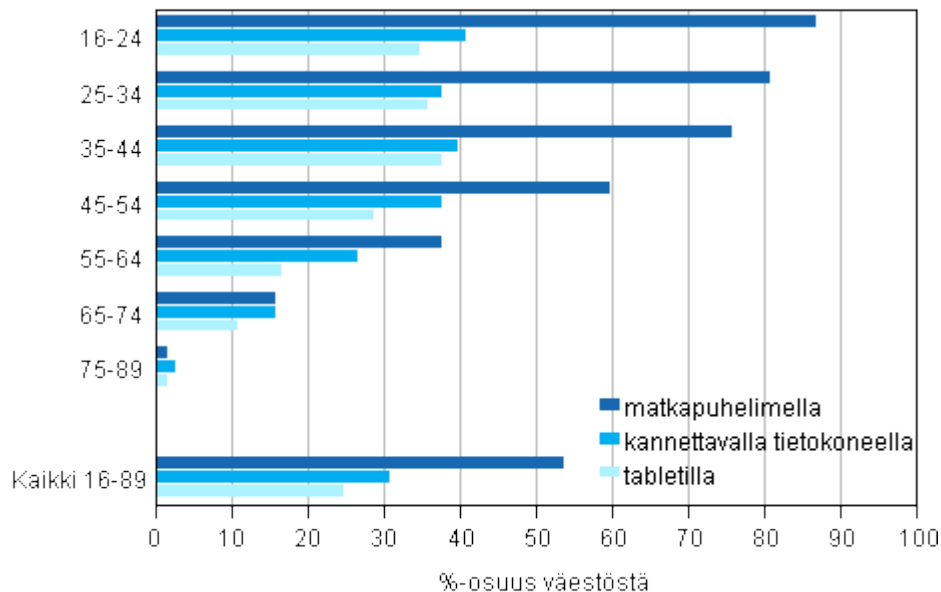
Digitalisaation myötä asiakaslähtöisyyden merkitys korostuu. Yritykset pyrkivät kehittämään asiakaspalveluaan entisestään, ja tavoitteena onkin tarjota asiakkaalle mahdollisimman personoitu asiakaskokemus. Entistä parempia palveluita pystytään tuottamaan asiakastietoja analysoimalla sekä ymmärtämällä asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Teknologian kehittymisen myötä asiakkaiden tarpeisiin pystytään reagoimaan jo etukäteen, ennen kuin asiakas itse edes tiedostaa kyseistä tarvetta. Digitalisaation on mahdollistanut myös sen, että yrityksen kaikki portaat johtoa myöden pääsevät kohdistamaan toimensa asiakasrajapintaan. (Lindgren 2015.)

Asiakkaiden muuttuvat tarpeet sekä uusia mahdollisuuksia tarjoava kehittynyt teknologia on käynnistänyt maailmanlaajuisen digitaalisen murroksen. Tämän johdosta yritykset muuttavat ydinprosessejaan, kuten markkinointia, myyntityötä ja palvelukehitystä, uudelle tasolle pysyäkseen mukana digitalisaation tuomassa kilpailussa. Digitalisaation mukana tuoma kilpailu saakin aikaan yritystoiminnan tehokkuutta ja uudenlaista visionäärisyyttä joka parhaassa tapauksessa uudistaa kokonaisia toimialoja. Kaiken kaikkiaan digitalisaatio on suuri muutosprosessi, jossa parhaiten selviävät ne, jotka omaavat rohkeutta, muutoskykyä ja digitaalista kyvykkyyttä. (Digitaalinen polku 2016.)

Digitalisaatio luo monia haasteita suomalaisten yritysten liiketoiminnalle. Nopea tiedonkulku sekä erilaiset mobiililaitteet ovat muuttaneet maailmaa pysyvästi. Kuluttajilla on helposti saatavilla valtavia määriä tietoa. Kuluttajien hintatietoisuus on lisääntynyt, ja heidän käytettävissään on tuotteiden maailmanlaajuinen vaihtoehtojen kirjo verkkokauppojen välityksellä. Yritysten kohtaama kilpailu on muuttanut muotoaan saaden yritykset keskittymään brändiin, imagoon ja maineeseen. Älypuhelimien yleistymisen vuoksi sekä tieto että digitaaliset palvelut ovat kuluttajien käytössä kaikkialla; kuluttajille on tehty helppoksi etsiä tietoa internetistä eri hyödykkeistä. Kuluttajat ovat tietoisia heille tarjotuista vaihtoehdoista jo ennen kuin astuvat konkreettisesti myymälään. Digitalisaation ja globaalin kilpailun myötä on ymmärretty, että hyödykkeiden tuonti Suomeen muualta maailmasta on nopeaa ja halpaa. Osaltaan yrityksen liiketoimintaan kohdistuvaa haastetta lisää myös sosiaalisen median, jonka avulla kuluttajien omia kokemuksia yrityksistä pystytään jakamaan sekunneissa. (Filenius 2015, 17–20.)

Yksi Suomen suurimmista mahdollisuuksista tulevaisuudessa tulee olemaan teollinen internet, ts. asioiden internet. Käytännössä asioiden internet tarkoittaa koneiden välisen kommunikoinnin pohjalta luotua maailmanlaajuisia liiketoimintaa, joka tulee vaikuttamaan suuresti teollisuuden lisäksi esimerkiksi terveyspalveluihin ja kauppaan. (Teknolo-

giateollisuus 2015.) Jukka Mäntyjärvi kirjoittaa 1.6.2016 julkaistussa artikkelissaan asioiden internetin olevan yksi Suomen digitalisaation ydinasioista. Samassa artikkelissa Microsoft Oy:n liiketoimintajohtaja Henriikka Åkerman toteaa asioiden internetin olevan vallankumouksellinen megatrendi, joka vaikuttaa toimialoihin niin ulkoisesti kuin sisäisesti esimerkiksi muuttuvien tuotteiden ja asiakaskokemuksen myötä.



Kuvio 1: Internetin käyttö matkapuhelimella, kannettavalla tietokoneella ja tabletilla muualla kuin kotona tai työpaikalla 2014 (Tilastokeskus 2014).

Internet on yksi digitalisaation mahdollistava asia ja sekä internet että digitaaliset palvelut ovat ihmisille arkipäivää. Internetin käyttömahdollisuudet ovat laajentuneet, ja se on käytettävissä lähes aina ja kaikkialla. Kuva 1 kertoo internetin käytöstä matkapuhelimella, kannettavalla tietokoneella ja tabletilla muualla kuin kotona tai työpaikalla. Yleisintä internetin käyttöä mobiililaitteilla ja kannettaville tietokoneilla on nuorilla ja keski-ikäisillä. Internetin käyttö matkapuhelimella on yleisintä ja jopa yli 70% 16-44 vuotiasta käyttää sitä matkapuhelimella. Kaiken kaikkiaan 16-89vuotiasta noin 54% käytti internetiä matkapuhelimella, noin 30% kannettavalla tietokoneella ja noin 25% tabletilla muualla kuin kotona tai työpaikalla vuonna 2014. Internetiä käytetään nykypäivänä yhä useammalla laitteella erilaisissa tilanteissa, ja sen käyttö tulee kasvamaan kaikissa ikäluokissa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 36-37.).

Tulevaisuudessa viestinnässä ja markkinoinnissa tapahtuu kahtiajako automatisoituun robottien suorittamaan viestintään sekä vuorovaikutteiseen yrityksen ja asiakkaan väliin kommunikaatioon. Täten organisaatiot kykenevät kohdistamaan inhimilliset resurssinsa asiakkaiden kanssa toimimiseen, kun samanaikaisesti robotit hoitavat yksinkertaiset automatisoidut toimenpiteet. (Isokangas & Vassinen 2011, 27.)

Jotta digitalisaatiosta saataisiin irti paras mahdollinen hyöty, tarvitaan avarakatseisuutta ja innovatiivista asennetta. Digitalisaatio nähdään uuden ajan öljynä, eli keskeisimpänä talouden resurssina. Digitalisaatio tulisikin nähdä uusien asioiden mahdollistajana eikä niinkään kohteena jonne tulisi pyrkiä. Oikein kehittämällä ja soveltamalla esimerkiksi hoivarobotit ja digitapetit voisivat tulevaisuudessa olla osa yksittäisen ihmisen arkipäivää. Yhteiskunnallisen tason ratkaisuja tekemällä digitalisaatio avaa Suomelle monia mahdollisuuksia muun muassa ympäristö- ja energiaratkaisuissa joihin tarvitaan radikaaleja muutoksia. (Turunen 2015.)

2.2 Digitalisaation historiaa

Digitalisoituminen eli digitaalinen kehitys on ollut nähtävissä jo kauan. Digitaalinen kehitys on ollut valtavaa ja sen on mahdollistanut halventunut teknologia ja lisääntynyt käytössä oleva teho. Ensimmäiset digitalisaatiota enteilevät havainnot ovat vuosikymmenien takaa, ja esimerkiksi Mooren laki on peräisin vuodelta 1965. Jo tuolloin Gordon E. Moore havaitsi mikropiirien transistorien lukumäärän kaksinkertaistuvan halvasti toteutettavissa mikropiireissä 18 kuukauden välein, ja väite on pitänyt paikkansa jo yli 50 vuotta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 27).

Suomessa digitalisaatiosta on puhuttu 1990-luvulta lähtien, vaikka vasta viime vuosina se on tullut näkyväksi osaksi kaikkien arkipäivää. Jo 1990-luvulla puhuttiin uudesta taloudesta joka tulisi ja mullistaisi kaiken. Silloin puhuttiin esimerkiksi verkkokaupasta ja mobiili-internetistä, jotka sittemmin kehittyivät odotetusti mutta hitaammin kuin aluksi arveltiin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 21-22, 27).

Digitalisaatio on edennyt suomessa vaihteittain eteenpäin. Aluksi ei kuitenkaan puhuttu digitalisaatiosta, vaan digitalisoitumisesta ja e-busineksestä. 1990-luvulla yleistyivät kotisivut, verkkokaupat ja näiden kautta myös verkkomarkkinointi. Tämän myötä kehittyi erilaisia hakupalveluita ja hakukoneita, joka on johtanut siihen, että nykyään yksi yrityk-

sen verkossa toimimisen perustekijä on esimerkiksi hakukoneoptimointi, jonka avulla parannetaan tietyn verkkosivun sijoitusta hakukoneiden hakutulosten luetteloissa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 29).

2000-luvun jälkeen otettiin käyttöön varsinainen digitalisaatio -käsite. Ulkomaiset verkkokaupat ottivat itselleen jalansijaa suomalaisilta markkinoilta globaalin kilpailun lisääntymisen seurauksena. Tällä hetkellä elämme siis digitalisaation kehityskulussa sitä aikaa, jolloin esimerkiksi mobiili-internet, verkkokauppa ja digitalisuus muuttavat niin markkinoiden kuin yritystenkin toimintalogiikkaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 29).

Myös digitalisaation kehityskulun tulevaisuus on pikkuhiljaa hahmottumassa. Ei ole vielä varmaa millaista se tulee olemaan, mutta palveluiden, markkinalogiikoiden ja myynnin kohtaaman muutoksen lisäksi arvontuotannon ydin tulee muuttumaan robotiikan, automaation ja tekoälyn lisääntymisen vuoksi. Muita kiinnostavia aiheita digitalisaation tulevaisuuden kehityskulussa tulevat olemaan asioiden internet, eli internet of things, sekä uudenlaiset digitaaliset palvelut, jotka kykenevät toimimaan ihmisten kaltaisesti. (Ilmarinen & Koskela 2015, 29-30).

Vuonna 2000 Suomessa digitaalisen infrastruktuurin taso oli yksi maailman korkeimpia. Tämä ei kuitenkaan näkynyt kaupankäynnin tuottavuuden tai hallinnon kasvuna, vaan joitakin aloja lukuun ottamatta sähköisessä kehityksessä jäätiin jälkeen ja suurin osa digitaalisista visioista on tapahtunut 10-15 vuoden viiveellä. Suomi ei kyennyt käyttämään 2000-luvun alun mahdollisuuksiaan läpimurron tekoon ja sen ajan ideologia siitä, että kaikki viedään verkkoon, on tämän hetken yksin kuumimmista trendeistä. Suomen tulisiikin aktivoida vanhat ”mahdollisuudet” noustakseen takaisin Euroopan kärkimaiden joukkoon. (Lautsuo 2016).

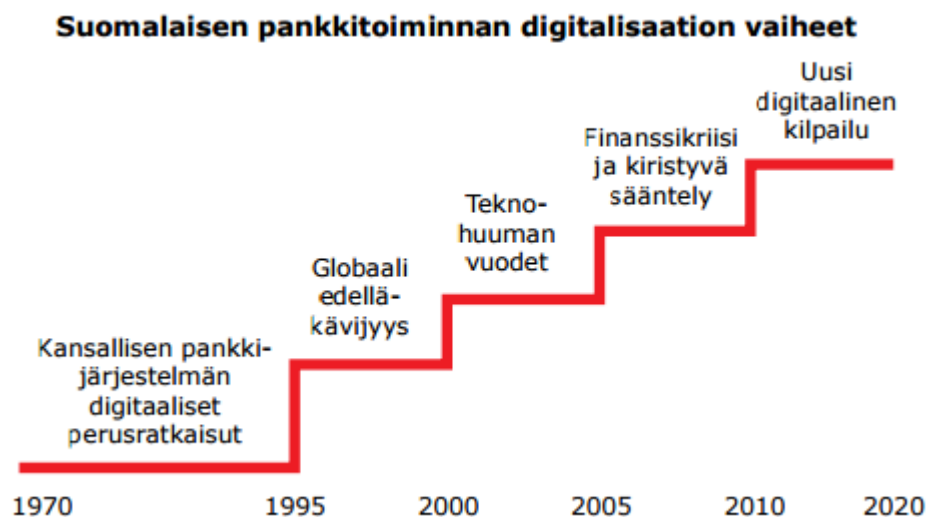
Suomi toimi edelläkävijänä tietoliikenneverkkojen digitalisoinnissa ja ne saatiin valmiiksi jo vuonna 1996. Tämä loi edellytykset palveluiden ja laitteiden digitaaliselle kehitymiselle, jolle ei vielä näy loppua. Digitaalinen kehitys tehosti toimintoja sekä mahdollisti datan ja kuvan siirtämisen eri muodoissa hyödyntäen internetin edellyttämää tietoliikenneverkkoa. Internet onkin yksi tärkeimmistä digitalisaation mahdollistavista asioista. (Svento 2016).

Digitaalinen Suomi lähentelee parin vuosikymmenen ikää, toisaalta ollen koko tämän ajan vasta niin sanottuna prototyypinä ja parhaat vuodet ovat vasta edessä. Uutta kehitetään jatkuvasti jokaisella sektorilla. Tulemme kaikki olemaan osana digimurrosta ja sen luomia innovaatioita. Pelkkä digitalisaatio itsessään ei riitä, vaan sitä tulee osata

käyttää ripeästi ja monipuolisesti. Tulee omaksua kilpailukyvyn perustekijät, kuten pitkäjänteisyys, kansainvälistyminen sekä yrittäjyys, joiden avulla aikaisemmatkin suomalaiset menestystarinat ovat rakentuneet. (Neuvo 2016).

3 DIGITALISAATIO PANKKIALALLA

Pankkiala on yksi niistä aloista joihin digitalisaatio vaikuttaa erittäin voimakkaasti. Pankit ovat olleet murroksen keskellä jo 1990-luvun pankkikriisistä lähtien. Pankit ovat kohtaamassa uuden ajan ja pärjätäkseen siinä, on muutoksia tehtävä. Tarvitaan paljon sopeutumiskykyä, kun pankkisektori kohtaa digitalisaation tuomat haasteet. Sekä konttorien että henkilöstön määrä on pienentynyt viime vuosien aikana ja tämä tulee jatkumaan myös tulevaisuudessa. Nykyinen hidastunut talouskasvu ja alhainen korkotaso ovat vaikuttaneet pankkitoiminnan tuottavuuteen. Kaupungistuminen, väestön ikääntyminen sekä lisääntynyt uusi teknologia kaikki osaltaan vaikuttava palveluihin ja niiden tarjotaan; tulevaisuudessa esimerkiksi konttoripalveluille ei enää ole niin suurta tarvetta lisääntyneiden älylaitteiden ja online-palveluiden käytön vuoksi. (Tradenomiliitto 2016).



Kuvio 2: Suomalaisen pankkitoiminnan digitalisaation vaiheet. Digitaalinen Suomi -hanke 2016. (Karhinen & Korkeela 2016)

Digitalisaation myötä uudenlaiset toimintatavat pankkialalla ovat olleet mahdollisia. Perustaa digitaaliselle pankkitoiminnalle luotiin jo 1970-luvulla, kun Suomeen rakennettiin toimiva infrastruktuuri, standardit sekä käytännöt rahaliikenteelle. 1980-luvulla investoitiin paljon viestintä- ja tietotekniikkaan, jonka kehityksessä Suomi oli yksi kärkimaista. Tämän johdosta pankkiautomaatit yleistyivät ja pankkien sisäiset prosessit muuttuivat. 1980-luvun loppupuolella pääomamarkkinat vapautuivat mikä lisäsi pankkien luotonan-

toa sekä yksityisen sektorin velka-astetta. Ennen 1990-luvun pankkikriisiä pankkipalveluiden kätevyyttä ja saatavuutta parannettiin. Pankkiasioiden hoitaminen puhelimen, telefaxin tai postin välityksellä oli mahdollista yleistyneiden suorapankkipalveluiden johdosta. (Karhinen & Korkeela 2016.)

1990-luvun pankkikriisin myötä Suomalaisten pankkien vakavaraisuus laski mittavien luottotappioiden myötä. Pankit olivat pakotettuja parantamaan kustannustehokkuuttaan nopeasti. Pankkikriisin syvyyden takia käynnistyi tuottavuuden nostamisen vuoksi toimenpiteitä, jotka johtivat henkilöstö -ja toimipaikkaverkon puoliintumiseen. Digitalisaatio kiihtyi ja kriisiin reagoitiin innovatiivisella toiminnalla. Suomalaiset pankit olivatkin 1990-luvun lopussa maailmanlaajuisesti aikaansa edellä sähköisten palveluiden käytössä. (Karhinen & Korkeela 2016).

Kotitietokoneiden yleistyminen ja nopeat tiedonsiirtoyhteydet yhdessä vuonna 1993 alkunsa saaneen kaupallisen internetin kanssa loivat perusedellytykset digitaaliselle murrokselle. Verkkopankkeja alettiin kehittää, ja esimerkiksi Osuuspankkiryhmä toi ensimmäisenä Euroopassa markkinoille Internet-pankkipalvelun toukokuussa 1996. Positiivisena ulkoisvaikutuksena muutkin Suomalaiset pankit omaksuivat verkkopankkitoiminnan. Verkkopankkien toiminta oli aluksi hyvin yksinkertaista, ja liikkeelle lähdettiin selkeistä tilipalveluista sekä maksamisen palveluista. Vähitellen teknologian sekä osaamisen kehittymisen myötä verkkoon on siirtynyt lähes kaikki pankkitoiminta. (Karhinen & Korkeela 2016).

Sekä 1990-luvun loppupuolella ja 2000-luvun alkupuolella kiinnostus teknologiaan kasvoi räjähdysmäisesti, jonka vaikutus ulottui myös pankkisektorille. Markkinoille pyrki erilaisia finanssiportaaleja sekä internet-pankkeja, jotka yrittivät horjuttaa Suomalaisten pankkien asemaa siinä kuitenkaan onnistumatta. Uusia digipalveluita kehitettiin, jonka ansiosta varallisuudenhoitopalvelut verkossa yleistyivät. Maksamisen palveluissa merkittävänä uudistuksena tapahtui verkkolaskujen välityksen käyttöönotto vuonna 1999. (Karhinen & Korkeela 2016).

2000-luvun alkupuoli oli niin kutsuttua pienimuotoisen palvelukehityksen aikaa. Pankit panostivat sähköistettyyn myyntiin, markkinointiin ja käytettävyyteen, sillä kuluttajat olivat valmiita ostamaan palveluita sähköisesti. Vuonna 2007 alkanut finanssikriisi ja sen seurauksena käynnistynyt sääntelyn kasvu ja yleinen taantuma ohjasivat pankit keskittymään digitalisaation sijaan toiminnan perusedellytyksien ylläpitoon. 2000-luvun lopulla

pankkisektorin toiminnassa keskityttiin pankkien sisäisiin toimiin, jolloin vähemmälle arvolle jäivät palvelukehitys ja asiakaskokemus. (Karhinen & Korkeela 2016).

Pankkien liiketoimintaympäristöt kokivat jälleen 2010-luvulle saavuttaessa koko toimintaa ravistavia muutoksia. Asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset olivat muuttuneet niin, että pankkipalveluiden odotettiin olevan käytössä vuorokauden ympäri. Palveluiden tuli olla helppokäyttöisiä sekä juuri asiakkaiden muuttuvat tarpeet tyydyttäviä. Näiden lisäksi teknologian kehittyminen seurauksena tapahtunut kilpailuympäristön muutos vaikutti myös osaltaan asiakkaiden muuttuvaan käytökseen. (Karhinen & Korkeela 2016).

2010-luvulla pankkien perustamis- ja ylläpitokustannukset olivat pienentyneet huomattavasti. Kuluttajille suunnatut sekä kiinteät- että mobiilit internetyhteydet olivat entistä nopeampia ja halvempia. 2010-luvun vaihteessa ei kuitenkaan vielä nähty tarvetta kehittää mobiilipalveluita, ja internetselaimien ympärille rakentuvien palveluverkkojen kehittäminen oli toiminnan keskiössä maailmanlaajuisesti. 2011 oli kuitenkin muutoksen aikaa, jolloin esimerkiksi OP-Pohjola-ryhmä perusti ensimmäisen digitaaliseen myyntiin ja mobiilipankkipalveluihin keskittyvän yksikön. Tästä alkoikin esimerkiksi OP-mobiiliin ja mobiililompakko Pivon kehittäminen. (Karhinen & Korkeela 2016).

Digitalisaatio tulee vaikuttamaan yksittäisten tuote- ja palveluinnovaatioiden lisäksi koko pankkitoimialaan: sen liiketoimintamalleihin ja peruslogiikkaan. Jo nyt pankkitoiminnan digitalisaatio on tullut siihen pisteeseen, että pääasiallisena kanavana päivittäispalveluiden käyttöön ovat erilaiset mobiilipalvelut ja tärkeimpänä myynti- ja markkinointikanavana verkkopalvelut. Digitalisaatio on mahdollistanut pankkitoiminnan kustannustehokkuuden parantamisen. Korkea digitalisaatioaste on myös edesauttanut pankin tuottamat rahoitus-, sijoitus, ja maksuliikepalvelut alhaiseen kulutukseen jopa kansainvälisellä asteikolla tarkasteltuna. (Karhinen & Korkeela 2016).

Suomalaiset pankit ovat digitalisaation käyttöönotossa edelläkävijöitä. Se kertoo paljon korkeasta koulutus- ja osaamistasosta, sekä myönteisestä suhtautumisesta teknologista kehittymistä kohtaan. Huipputeknologiaan ja osaamiseen investoimalla pankit ovat luoneet luotettavan digitaalisen infrastruktuurin joka mahdollistaa turvallisen ja toimivan digitaalisen kaupankäynnin. Kuluttajien rohkeus rahoitusinstrumenttien ja yleisten arkipäiväisten ostosten suorittamiseen avoimia tietoverkkoja käyttäen on kasvanut. Kuluttajat ovat varsin edistyneistä digitaalisten palveluiden käytössä ja pankkien katsotaankin vaikuttaneen tähän erittäin myönteisesti. Pankeilla on ollut keskeinen rooli digitalisaation

hyödyntämisen opettamisessa sekä positiivisen asenteen luomisessa sähköisten palveluiden käyttöönottoa kohtaan. (Karhinen & Korkeela 2016).

Digitalisaation myötä kilpailu pankkialalla on muuttunut. Vahvimmin pärjäävät ne, jotka osaavat kehittää innovaatioita, sekä kykenevät tuomaan ne markkinoille nopeasti. Digitaalilla markkinoilla kykeneminen muuntaa kilpailutilanteen mukaan on avainasemassa. Pankit ovat alkaneet laajentaa ja vahvistaa jo olemassa olevia verkostojaan uuden kilpailutilanteen myötä. Pankit suuntaavat yhä enemmän resurssejaan vastaperustettuihin yrityksiin sekä oman toimialansa kehitykseen. Kilpailua kohdataan monelta eri suunnalta, kuten finanssipalveluihin erikoistuneilta pieniltä startup-yrityksiltä jotka luovat kilpailukykyisiä ja helppokäyttöisiä tuotteita, sekä suurilta maailmanluokan toimijoilta, kuten Applelta ja Facebookilta. (Suomen Pankki 2016b).

Työn tuottavuuden kasvattaminen digitaalitekniikan avulla auttaa pankkeja menestymään kilpailussa. Aalto-Yliopiston professori Matti Pohjolan mukaan finanssialan kilpailussa pärjäämiseen löytyy kolme keinoa. Ensimmäinen keino on palvelujen jatkuva kehittäminen. Seuraava keino on toimintatapojen ja henkilöstön osaamisen kehittäminen, sillä esimerkiksi asiantuntemus sekä luotettavuus nähdään tärkeänä kilpailuvalttina. Kolmas keino on luoda asiakaskeskeinen kulttuuri organisaatioon, jotta muuttuviin odotuksiin kyetään vastaamaan. Tämä kaikki tietotekniikan ohella on mahdollista rankentamalla oikeanlaiset johtamis-, kannuste- ja palkitsemisjärjestelmät henkilöstölle. Digitalisaatiota hyödyntämällä kyetään luomaan positiivisia vaikutuksia sekä liiketoimintaan että työhyvinvointiin. (Kallonen 2015).

OP ryhmän pääjohtaja Reijo Karhisen mukaan digitaalinen vallankumous tuo finanssisektorille sekä uhkia että mahdollisuuksia. Tärkeäksi hän kuvailee etenkin sen, kuinka hyvin tulevaisuudessa pystytään hyödyntämään digitalisaation voimaa: ”on uhka, että jos emme ole asiakkaiden arjessa houkuttelevalla ja relevantilla tavalla, jokin muu taho tulee ja korjaa jättipotin. Mahdollisuutena taas on, että meillä on valtava potentiaali nostaa asiakaskokemus aivan uudelle tasolle”. Karhinen kuvaa finanssitoimialan ajatusmallin muutoksen johtavan eri finanssiyhtiöiden eroavaisuuksien kasvuun. Hänen mukaansa digitalisaatio mahdollistaa palveluiden sopeuttamisen yksilöllisiin tarpeisiin reaaliaikaisesti. Digitalisaatio edellyttää toiminnassa rohkeutta ja uskallusta jättää vanhoja tapoja matkan varrelle. Karhisen mukaan digitalisaatio tulisi ennen kaikkea nähdä positiivisena muutosvoimana. (OP Ryhmä 2014).

Finanssivalvonta on kysynyt valvottajakyselyssään valvottaviltaan, joita ovat esimerkiksi pankit, vakuutus- ja eläkeyhtiöt sekä muun muassa sijoituspalveluyritykset, miten finanssialan digitalisaatioon ollaan valmistauduttu ja miten digitalisaation voidaan katsoa vaikuttavan heidän toimintaan. Kyselyyn vastanneista suurin osa keskittyy aktiivisesti digiosaamisen kasvattamiseen. Myös uusia palveluja sekä palvelukanavia kehitetään samalla kun it-resursseja lisätään. Kaksi kolmasosaa kyselyyn vastanneista on sitä mieltä, että digitalisaatio finanssialalla tulee parantamaan toimintaedellytyksiä entisestään. Jopa 70% pankkisektorin vastaajista kokee finanssisektorilla olevan parhaimmat mahdollisuudet digitalisaation hyödyntämiseen. (Tuominen 2016).

4 DIGITALISAATION TUOMAT MUUTOKSET PANKKIALALLA

Digitalisaatio on tuonut pankkialalle uusien muutoksien tuulia. Digitalisaation tuomien mahdollisuuksien myötä pankit pystyvät tarjoamaan palveluitaan yhä suuremmille asiakasjoukoille. Aiemmin osa pankin tarjoamista palveluista, kuten esimerkiksi sijoitusneuvonta, olivat saatavilla vain rajatulle asiakasjoukolle. Nykypäivän kehittyvän keinoälyn sekä lisääntyvän automaation myötä nämä palvelut pystytään tarjoamaan yhä useammille asiakkaille, vaikkapa heidän omalla kotisohvallaan. (Tuominen 2016).

Digitalisaation myötä yritysten tietojenkäsittelykapasiteetti on kasvanut. Asiakkaiden tietoja ja asiakaskäyttäytymistä pystytään käsittelemään yhä paremmin ja tarkemmin. Tietojenkäsittelykapasiteetin kasvu mahdollistaa sen, että pankit pystyvät kohdentamaan tarjoamiaan palveluitaan yhä yksilöidymmin asiakkaiden tarpeisiin. Pankin digitalisaatiota vauhdittaa myös se, että mobiileihin käyttöliittymiin ja digitaalisuuteen yleisesti totunut diginatiivi sukupolvi ottaa nopeasti omakseen uudet kehitetyt sovellukset ja palvelut. (Tuominen 2016).

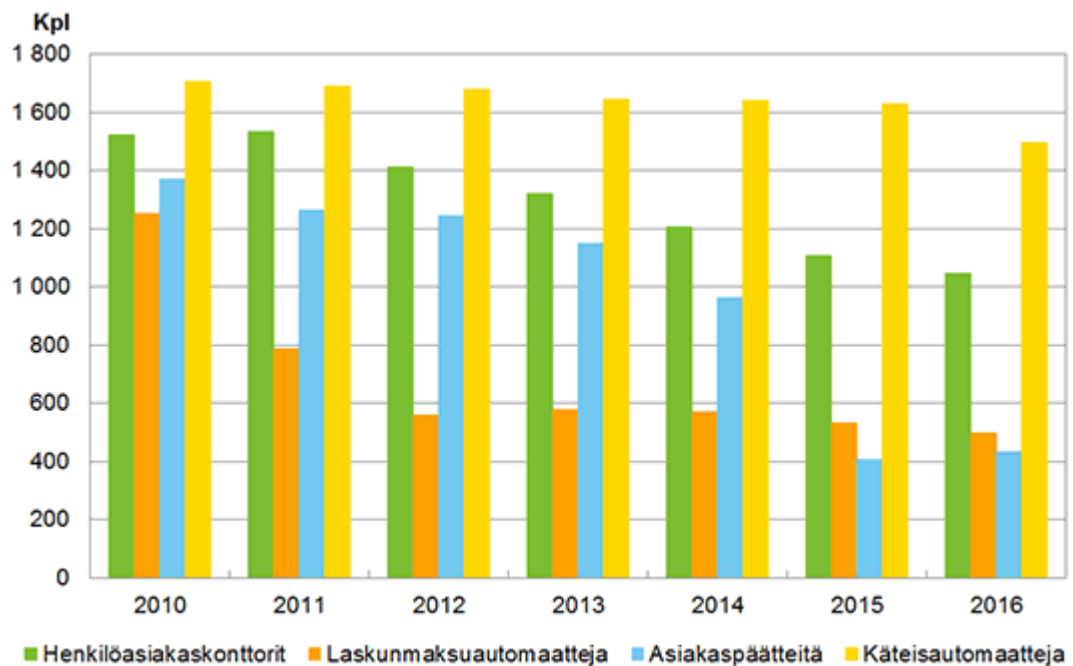
FinTech-investoinnit, eli finanssiteknologian investoinnit ovat digitalisaation myötä kasvaneet kiihtyvällä tahdilla. Maailmanlaajuisesti FinTech-sijoitusten arvioitiin olevan yli 22 miljardia dollaria vuonna 2015. Samaan aikaan myös pankkien it-investoinnit kasvavat, ja vuonna 2015 niiden arvioitiin olevan yli 50 miljardia dollaria. Digitalisaation myötä it-resursseja lisätään ja niihin investoidaan yhä enemmän. (Tuominen 2016).

Pankkiala on tyypillisesti ollut hyvin työllistävä palveluala. Kuitenkin 2000-luvulle tultaessa digitalisaation muovatessa yritysten toimintatapoja, pankkien henkilöstön määrä lähes puolittui aiemmasta. Henkilöstöä ei tarvittu enää niin paljoa, sillä lisääntynyt itsepalvelu ja tietotekninen kehitys karsivat osan tehtävistä töistä. Pankkiasioiden hoitaminen ei enää vaadi asiakkailta konttorissa käyntiä, vaan siitä on tehty paikkaan ja aikaan sitoutumatonta. (Kontkanen 2016, 67).

Digitalisaatio myötä tehtävät pankissa ovat muuttuneet entistä vaativammiksi. Nykypäivänä työntekijältä edellytetään sekä myyntitaitoa, palveluneuvonnan laaja-alaista hallin-

taa, että syvällistä erityisosaamista. Osaamista on osattava soveltaa kaikissa palvelutilanteissa joustavasti. Tehtävien muuttumisen vuoksi pankit panostavat yhä enemmän henkilöstön kouluttamiseen ja osaamisen kehittämiseen esimerkiksi omien koulutusjärjestelmien ja työyhteisökoulutuksen avulla. (Kontkanen 2016, 68).

Pankkipalvelut eivät ole Suomessa sidottuja konttoreihin, vaan ne ovat kattavasti kaikkien käytettävissä. Digitalisaation myötä pankkipalveluiden saatavuus on parantunut huomasti. Pankkien konttorien tarjoama palveluvarustus on muuttunut ja keskittyy yhä enemmän vaativimpien asioiden hoitoon. Konttorien tarjoamat palvelut muodostuvat kysynnän ja tarpeiden mukaan, ja konttorit voidaan jakaa kolmeen luokkaan; erityispalveluita tarjoaviin konttoreihin, suppeihin palvelukonttoreihin sekä täyden palvelu konttoreihin. (Kontkanen 2016, 69).



Kuvio 3: Konttoriverkosto ja palveluiden saatavuus. (Finanssivalvonta 2016).

Pankkien konttoriverkosto on muuttunut uusien asiontityötapojen johdosta. Pankkipalvelut ovat yhä useammin saatavilla internetissä ja tarve konttorissa asiointille on pienentynyt. Pankkien tarjoamien laskunmaksuautomaattien, asiakaspäätteiden ja käteisautomaattien määrä on vähentynyt vuoden 2010 jälkeen sähköisten palveluiden ja mobiilipalve-

luiden yleistymisen myötä. Pankit ovat supistaneet henkilösasiakaskonttoreissa tarjottavia palveluita sekä konttorien määriä. Yhä enemmän panostetaan siis verkko- ja mobiilipalveluihin konttoreiden ja asiakaspäätteiden sijaan. (Finanssivalvonta 2016).

4.1 Sähköiset palvelut

Sähköisen asioinnin yleistymisen myötä myös sähköisten tunnistuspalveluiden merkitys on korostunut. Sähköinen asiointi vaatii toimivan ja luotettavan tunnistuspalvelun asioinnin turvallisuuden varmistamiseksi. Pankit ovat merkittävimpiä palveluntarjoajia sähköisessä tunnistamisessa. Tätä tarkoitusta varten on kehitetty Tupas-varmennepalvelu, jonka avulla yritykset ja yhteisöt pystyvät tunnistamaan asiakkaansa sähköisesti Tupas-varmenteiden avulla. (Kontkanen 2016, 228).

Tupas-tunnistuspalvelua käytetään vahvan tunnistuksen, eli sähköisen henkilöllisyyden todentamisen lisäksi esimerkiksi sähköiseen allekirjoittamiseen, jossa allekirjoittajan henkilöllisyys todennetaan myös sähköisesti. Tupas-palvelussa asiakkaan tunnistaminen tapahtuu aina asiakkaan henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia käyttämällä. (Kontkanen 2016, 228).

Perinteisesti pankki tunnistaa asiakkaansa käyttäjätunnuksen, salasanan ja tunnusluvun avulla. Tunnusluku on muuttuva koodi, joka löytyy pankin asiakkaalleen luovuttamasta tunnuslukukortista. Nordea on siirtymässä tarjoamaan asiakkailleen sähköistä tunnuslukua, niin kutsuttua tunnuslukusovellusta, jonka seurauksena siirrytään pois paperisen tunnuslukukortin käyttämisestä. Tunnuslukusovellus ladataan mobiililaitteeseen ja sen avulla tunnistaudutaan sekä pankin että muiden palveluntarjoajien sivuihin, ja sen avulla vahvistetaan mobiili- ja verkkopankin tapahtumia. Tunnuslukusovelluksen avulla asiakas pystyy helposti ja turvallisesti kantamaan pankkitunnuksiaan mukana kaikkialla. (Nordea 2016b).

Sähköiset palvelut helpottavat pankkiasioiden hoitoa tehden siitä entistä vaivattomampaa. Osa pankkien tarjoamia sähköisiä palveluita on verkkopalvelut. Verkkopalvelut ovat käytössä vuorokauden ympäri kaikilla tietokoneilla, joista löytyy internet-yhteys. Pankit tarjoavat erittäin kattavia verkkopalveluita, ja tavanomaisten pankkiasioiden hoitamisen lisäksi verkkopankki mahdollistaa esimerkiksi verkkoneuvottelut pankkisi kanssa. Verkkopankissa voi suunnitella omaa talouttaan erilaisten laskureiden avulla, hakea kortti- luottoa, pyytää lainatarjouksen, selata sähköisiä tiliotteita ja omien tilien tilitapahtumia,

säästää ja sijoittaa tai vaikkapa antaa pankkiasioinnissa tarvittava valtakirjoja. Verkkopalvelussa asiakkailta on käytettävissä myös chat-palvelu sekä verkkoajanvaraus ja mahdollisuus luoda e-laskusopimuksia. (OP 2016d).

Verkkopankissa asioiden hoito on nopeaa, helppoa ja edullista. Verkkopankeista on mahdollista löytää neuvoja erilaisiin tilanteisiin sekä tukea päivittäisasioiden hoitoon. Verkkopankeista on mahdollisuus kysyä apua asiantuntijalta, ottaa käyttöön uusia palveluita ja muuttaa jo olemassa olevia palveluita, kuten tilin käyttövaltuuksia tai vaikkapa lainan maksueriä. (DanskeBank 2016).

Pankit tarjoavat monipuolisia verkkopalveluita myös yrityksille päivittäisasioiden hoitoon sekä maksuliikkeen tehostamiseen. Esimerkiksi DanskeBank tarjoaa yrityksille räätälöityjä palveluita aina laskutuksesta palkanmaksuun. DanskeBankin verkkopalvelut koostuvat useista palveluista joilla se pyrkii luomaan toimivan kokonaisuuden yrityksille. Verkkopankin avulla yritys hoitaa pankkiasiat turvallisesti missä tahansa. Tunnistuspalvelun avulla yrityksen asiakkaat tunnistetaan luotettavasti yrityksen puolesta. E-laskupalvelun avulla laskutus hoituu paperittomasti aikaa ja luontoa säästäen. Verkkopalkkapalvelu tuo palkkaerittelyn sähköisessä muodossa työntekijän omaan verkkopankkiin. Verkkomaksupalvelu mahdollistaa verkkokaupan toimivuuden yrityksen kannalta, jolloin yritys saa ostoksista suoritteet saman tien tililleen. Sähköisen taloushallinnon palveluiden avulla pystytään kilpailukykyistämään yrityksen toimintaa. (DanskeBank 2016).

Verkkoneuvottelu on joustava tapa hoitaa pankki- ja vakuutusasioita asiantuntijan kanssa paikasta riippumatta. Verkossa onnistuu esimerkiksi lainaneuvottelu tai säästämisen suunnitelmista keskusteleminen. Verkkoneuvottelu tapahtuu videokuvan ja äänen välityksellä, jossa asiantuntija on pankin konttorissa ja asiakas omalla tietokoneellaan esimerkiksi kotona. Tietokoneen lisäksi verkkoneuvottelu on mahdollista käydä myös Ipadin kautta. Verkkoneuvottelussa onnistuu myös erilaisten tiedostojen ja dokumenttien jakaminen sekä asiantuntijan että asiakkaan toimesta. (OP 2016c).

4.2 Mobiilipalvelut

Pankit tarjoavat asiakkaidensa käyttöön myös erilaisia mobiilipalveluita, kuten mobiilipankin. Mobiilipankin avulla päivittäisten raha-asioiden hoitaminen onnistuu helposti ja turvallisesti kaikkialla. Useimmat mobiilipankit toimivat Android-puhelimilla, iPhoneella, Windows Phone-puhelimilla sekä iPadilla. Mobiilipankkisovellukset ovat ladattavissa oman

mobiililaitteen sovelluskaupasta veloituksetta. Mobiilipankki toimii käyttäjätunnuksen ja salasanan sekä avainlukulistan avulla. Osa pankeista tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden myös sormenjälkitunnistukseen, joka onkin joustava, nopea ja turvallinen vaihtoehto salasanalle. (Nordea 2016a).

Mobiilipankki tarjoaa asiakkailleen tarpeellisimmat päivittäispankkipalvelut jotka ovat käytettävissä vuorokauden ympäri. Mobiilipankissa on mahdollista tehdä tilisiirtoja ja maksaa laskuja, katsoa tilien tapahtuma- ja saldotiedot, muuttaa korttiasetuksia ja tarkistaa lainojen tiedot, seurata rahastojen ja arvo-osuustilien kehitystä sekä lähettää ja lukea verkkopankin posteja. Mobiilipankin avulla pankkiasiat hoituvat nopeasti arjen kiireen keskellä. (Nordea 2016a).

Pankit tarjoavan asiakkailleen myös erilaisia mobiililompakko -sovelluksia. Esimerkiksi Pivo on OP ryhmän asiakkailleen tarjoama maksuton mobiilisovellus, jonka avulla asiakas pystyy seuraamaan tilitapahtumiaan ja kulutustaan. Saldograafi näyttää graafisesti pankkitilien saldot sekä katsauksen tulevaisuuteen. Pivo lajittelee kaikki tehdyt ostokset eri kategorioihin, jolloin on helposti nähtävillä paljonko rahaa kuluu esimerkiksi ravintoloihin. Pivo- mobiililompakosta löytyy myös oma ostohistoria sekä kaupat ja kahvilat sekä kauppiaiden tarjoamat edut – ja kaikki tämä käytössä helposti yhdellä pääsykoodilla. (Pivolompakko 2016).

MobilePay on alun perin DanskeBankin kehittämä mobiilimaksamisen sovellus, joka mahdollistaa nopean rahansiirron kahden yksityishenkilön välillä vain älypuhelimien avulla. MobilePay on maksuton sovellus jota voivat käyttää kaikkien pankkien yli 15 vuotiaat suomalaiset asiakkaat. MobilePay on suunniteltu pienien rahasummien siirtämiseen henkilöltä toiselle. MobilePayn avulla rahaa voi siirtää 250 euroa päivässä, ja 15 000 euroa vuodessa. Sovelluksen avulla onnistuu helposti rahan lähettäminen ja rahan pyytäminen esimerkiksi vanhemmilta sekä vaikkapa ravintolalaskun jakaminen pelkän matkapuhelinnumeron avulla. (DanskeBank 2013).

4.3 Maksaminen

Digitalisaatio vaikuttaa osaltaan myös maksamiseen. Maksamista kehitetään jatkuvasti uusien toimijoiden ja toimintatapojen avulla täyttämään käyttäjien muuttuvia tarpeita. Maksamisesta pyritään tekemään aina vain vaivattomampaa ja helpompaa hyödyntämällä digitalisaation tuomia innovaatioita. Uudenlainan maksamisen digitaalinen kehitys

asettaa kuitenkin myös haasteita jo olemassa olevalle sääntelylle, jottei se toimisi esteenä uusille kehittyville maksamisen muodoille. (Suomen pankki 2016a).

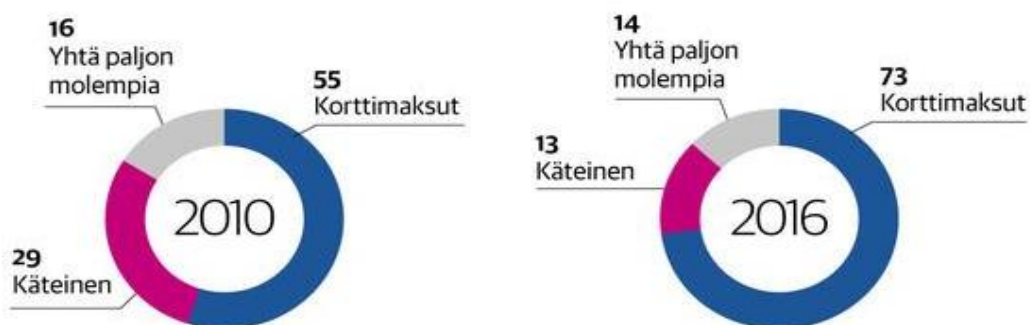
Maksaminen on kehittynyt merkittävästi aikojen saatossa. Kun ennen maksaminen tapahtui hyödykkeiden vaihdannan, kuten vaikkapa oravannahkojen välityksellä, ollaan nykypäivänä siirtymässä kohti sellaisia älykkäitä ratkaisuja, jotka mahdollistavat maksamisen erilaisten sovellusten ja järjestelmien kautta. Näin ollen kuluttajan ei itse tarvitsisi maksaa, vaan maksaminen hoidettaisiin vaivattomasti hänen puolestaan digitaalisia palveluita, kuten mobiililompakkoa, hyödyntämällä. (Kapanen 2016, 9).

Suurin osa nykypäivän maksamisesta tapahtuu verkossa tilisiirtoina sekä kaupassa käteisen ja erilaisten maksukorttien välityksellä. Näitä kortteja ovat pankki- ja luottokortit sekä maksuaikakortit ja näiden eri yhdistelmät. Vaikka tulevaisuudesta ei välttämättä löydy tilaa käteiselle rahalle, on se vielä vähenevässä määrin suosittu tapa maksaa. Käteistä rahaa käytetään paljon etenkin matkustaessa, eikä kaikki Suomalaisetkaan pienyrityksen tarjoa mahdollisuutta korttimaksuille. Myös esimerkiksi torikauppaa hoidetaan paljon vain käteistä rahaa käyttämällä. Vanhemmat sukupolvet luottavat edelleen käteiseen rahaan ja sen tuomaan varmuuteen. Tulevaisuudessa käteinen raha tulee menettämään merkityksensä, ja sen korvaa nopeammat ja vaivattomammat ratkaisut. Jo nyt viimeisten vuosien aikana käteisen rahan markkinat ovat pienentyneet maksukorttien ollessa ensisijainen maksuväline.

Päivittäistavaraostosten tyypillisin maksutapa

Prosenttia vastaajista

LÄHDE: SUOMEN PANKIN KULUTTAJAKYSELY



Kuvio 4: Päivittäistavaraostosten tyypillisin maksutapa (Kauppalehti 2016).

Suurimmaksi osin maksaminen tapahtuu vähittäiskauppoja lukuun ottamatta internetissä ja aina vain harvemmin laskuja maksetaan laskunmaksuautomaateilla tai pankkien konttoreissa. Laskut on mahdollista maksaa monella eri tavalla, joko paperisen laskun avulla verkossa tai vain hyväksymällä verkkopankkiin lähetetty E-lasku. Pankit tarjoavat myös automaattisia maksamisen palveluita, jolloin laskut veloitetaan asiakkaan tililtä eräpäivänä sopimuksen mukaan. (OP 2016a).

Pankit ovat ottaneet käyttöön niin kutsutut lähimaksukortit. Lähimaksukortit ovat NFC-tekniikkaa, eli Near Field Communication tekniikkaa käyttäviä maksukortteja, joissa maksu tapahtuu automaattisesti, kun kortti viedään lähimaksut hyväksyvän maksupäätteen lähelle. Suomessa lähimaksukortilla voi maksaa enintään 25 euron ostoksia, ja tätä ylittävissä summissa kortti syötetään normaalisti maksupäätteeseen ja maksu hyväksytään PIN koodilla. Lähimaksukortit vaativat ajoittain maksutapahtuman päättämisen maksupäätteellä PIN-tunnusluvun avulla, sillä ilman PINiä tehtävien maksujen kokonaisarvoa ja määrä on rajoitettu. Lähimaksukortit nopeuttavat pienien ostosten tekoa, ja samalla parantaa korttimaksamiseen liittyvää turvallisuutta, sillä mahdollisuutta korttien PIN urkintaan ei ole. (Koponen & Jokinen 2014).

Virtuaalivaluutta on niin kutsuttua digitaalista rahaa, jota on mahdollista käyttää maksuvälineenä esimerkiksi sosiaalisissa verkostoissa, verkkopeliympäristöissä tai todellisessa elämässä. Virtuaalivaluutta, kuten onecoin tai bitcoin, on sääntelemätöntä virtuaalirahaa, joka on alun perin kehitetty keskuspankkien ja valtioiden hallitsemien valuuttojen vastapainoksi. Se on siis rahaa, joka on ainoastaan digitaalisessa muodossa ja käytettävissä suurimmaksi osin vain internetissä. Virtuaalivaluuttua pystyy ostamaan perinteisellä valuutalla esimerkiksi vaihdantapalveluissa tai suoraan toiselta henkilöltä. Virtuaalivaluutat ovat saaneet paljon kritiikkiä muun muassa siihen liittyvien riskien vuoksi. (Koponen & Jokinen 2014).

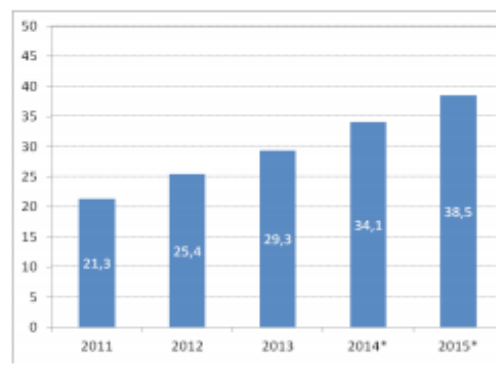
Mobiilimaksaminen on yksi nykypäivän kehittyvistä trendeistä, joka tarjoaa nykyaikaisen tavan maksamiselle. Mobiilimaksaminen on turvallinen tapa maksaa palveluita ja tuotteita omalla mobiililaitteella. Mobiilimaksamisessa maksutapa hyväksytään kauppiaan tarjoamassa sovelluksessa tai internetsivulla, ja osto veloitetaan puhelinlaskussa. Mobiilimaksu ei vaadi erillisiä kirjautumisia tai rekisteröitymisiä, sillä matkapuhelinoperaattori tunnistaa SIM-kortin perusteella asiakkaan mobiililaitteen. Mobiilimaksu toimii kaikilla älypuhelimilla sekä tableteilla ja on näin ollen kaikkien kuluttajien käytettävissä. Mobiilimaksaminen on yleistymässä, ja tällä hetkellä sitä on mahdollista käyttää esimerkiksi ravintoloissa, internetissä digilehtien tilaamiseen, Windows Phone sovelluskaupassa

sekä Turun, Helsingin, Oulun ja Jyväskylän seutujen joukkoliikenteen tarjoamissa matkalippusovelluksissa. (Mobiilimaksuinfo 2016).

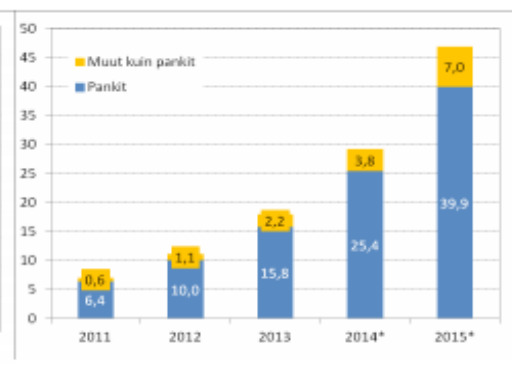
Sekä verkkokauppaymaksut että mobiilimaksaminen on lisääntynyt valtavasti viimeisen vuosikymmenen aikana, johon älypuhelimien ja muiden mobiililaitteiden yleistymisen on vaikuttanut merkittävästi. Uusia maksutapoja pystyvät tarjoamaan muutkin toimijat pankkien lisäksi, ja näiden toimijoiden määrä kasvaa markkinoilla koko ajan (Kuvio 5).

Kuvio 9. Uusien maksutapojen globaali kehitys (miljardia maksutapahtumaa vuodessa, * = ennuste)

(a) Verkkokauppaymaksut



(b) Mobiilimaksaminen



Lähde: Capgemini (2014)

Kuvio 5: Uusien maksutapojen globaali kehitys (Pohjola 2015).

Digitalisaatio on käynnistänyt valtavan murroksen maksamisessa. Maksaminen tulee muuttumaan reaaliaikaisemmaksi, huomaamattommaksi sekä monipuolisemmaksi. Käyttäjät odottavat maksamisen palveluilta turvallisuutta, edullisuutta ja helppoutta. Uusia maksutapoja kehitetään jatkuvasti ja niitä tarjoavat muutkin kuin pankit, josta hyvänä esimerkkinä Starbucks kahvilaketjun mobiililompakko. Pankeilla on mahdollisuus säilyttää kilpailukykyä oikeiden kumppanien ja uusien maksamisen ratkaisujen avulla. (Kaplanen 2016, 44-45).

Yksi esimerkki kehittyneestä mobiilimaksamisesta on S-ryhmän omistaja-asiakkailleen tarjoama ABC-mobiilitankkaus. Mobiilitankkaus on mahdollista älypuhelimien, S-Etukortti Visan (credit tai debit) sekä S-mobiili -sovelluksen avulla. Mobiilitankkauksen avulla ei enää tarvita lompakkoa mukaan tankkaamaan lähettäessä vaan maksu hoituu puhelimeen ladattavan sovelluksen kautta. Kuluttaja saa palvelun käyttövalmiiksi syöttämällä

S-ryhmän Visa kortin tiedot sovellukseen ja aktivoimalla sen tämän jälkeen. ABC-mobiilitankkauspalvelu on saatavilla Android ja Windows Puhelimiin sekä iPhoneen ja Apple Watch älykelloon. (S-ryhmä 2016).

Jo nykypäivänä maksaminen on digitalisaation ansiosta siirtynyt aivan uudelle tasolle; päivittäiset tarpeet kyetään hoitamaan nopeasti eivätkä kuluttajat ole enää sidottuja tiettyyn paikkaan tai hetkeen. Kuluttajille tuotetut palvelut ovat entistä kuluttajaystävällisempiä, mikä osaltaan muokkaa myös maksamiskulttuuria. Maksutavat mukautuvat ympäristön ja markkinoiden perusteella. Ja sen, mitä se tulee olemaan, näyttää tulevaisuus. (Kapanen 2016, 40).

4.4 Sähköisten- ja mobiilipalveluiden turvallisuus

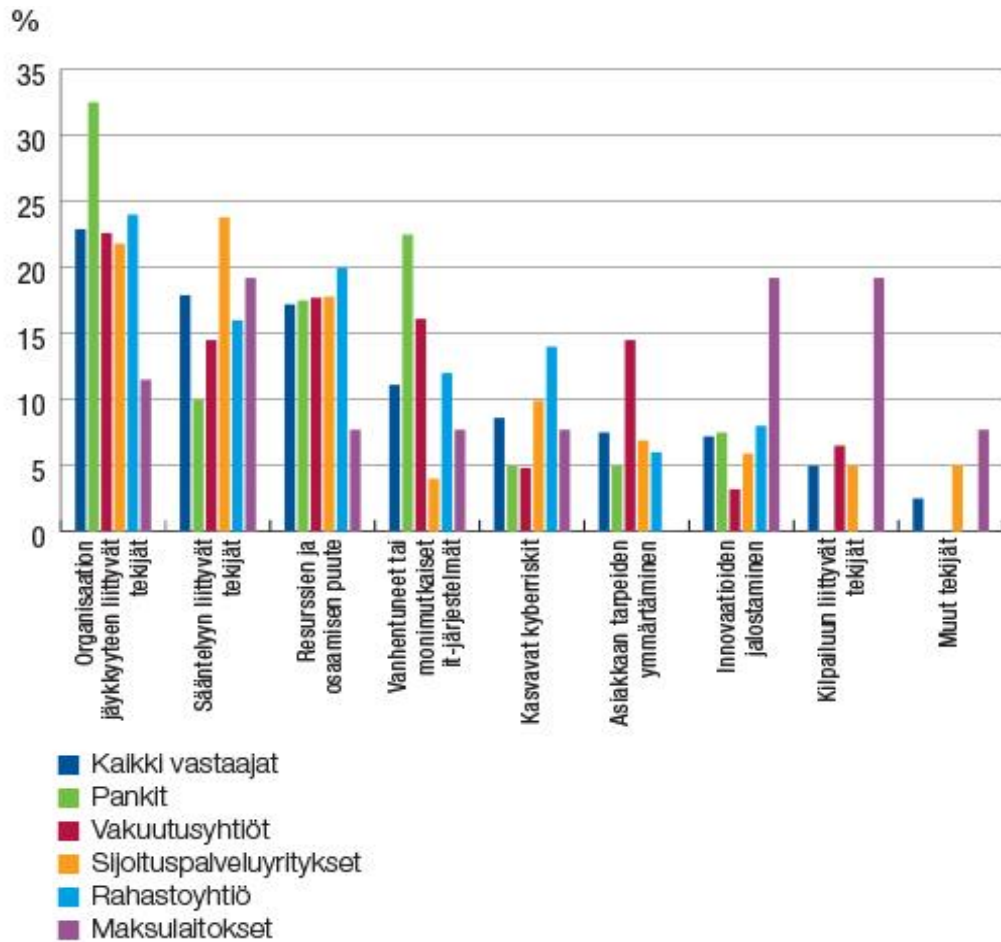
Tietoturvan kannalta tärkeimmäksi seikaksi nousee se, että laitteet sekä niiden järjestelmät ovat ajan tasalla. Jotta tietoturvariskit pystytään minimoimaan, tulee kuluttajan ylläpitää järjestelmiensä päivityksiä. Tietoturvan maksimoimiseksi järjestelmät olisi hyvä päivittää jopa kuukausittain. Pankkien peruskäytäntöihin kuuluu se, etteivät ne koskaan lähesty asiakkaitaan heidän henkilökohtaisiin tunnuksiinsa tai salasanoihinsa liittyvissä asioissa sähköpostitse. Myöskään maksukorttien tietoja pankit eivät pyydä sähköpostin välityksellä. Osavastuu turvallisuudesta ja turvallisesta sähköisestä asioinnista on täten myös kuluttajalla. Sähköpostipalveluiden turvallisuuteen tulee suhtautua kriittisesti, sillä on yleisessä tiedossa, että monet rikolliset toimivat sähköpostin välityksellä lähettäen pankkihuijausviestejä. (Röyskö 2016, 18-19).

Kaiken kaikkiaan verkkopalvelujen käyttö nähdään turvallisena, kunhan pitää huolta ajantasaisesta tietoturvasta. Tavallisen tietokoneen sijaan esimerkiksi verkkopankin käyttö on hieman huolettomampaa mobiilisti. Älypuhelimien ja tablettien verkkopankit ovat pankkien itsetarjoamia applikaatioita ja näin ne ovat myös suljetumpia kuin tietokoneiden verkkoselaimet, joiden ylläpitäjinä toimivat kolmannet osapuolet. (Röyskö 2016, 20).

OP tiedottaa omilla verkkosivuillaan esimerkiksi OP-mobiilisovelluksen olevan turvallinen tapa hoitaa pankkiasioita. OP kuitenkin muistuttaa kuluttajaa pitämään huolta puhelimen sovelluksien päivityksistä, lataamaan ainoastaan tunnettuja sovelluksia ja kirjautumaan niistä aina ulos käytön jälkeen. OP-mobiili ei myöskään käytä puhelinta tallennus- alustanaan, edes käytön aikana. (OP Ryhmä 2016b).

5 DIGITALISAATION TUOMAT HAASTEET JA UHAT

5.1 Haasteet



Lähde: Finanssivalvonta.

Kuvio 6: Suurimmat haasteet digitalisaation edistämässä (Toivanen 2016).

Digitalisaatio ja sen edistäminen luo monia haasteita pankeille. Finanssivalvonnan tekemän kyselyn mukaan pankkien näkökulmasta katsottuna suurimpana haasteena digitalisaation edistämässä nähdään ne tekijät, jotka liittyvät organisaation jäykkyyteen. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi hitaat ja jäykät kehittämismenetelmät, organisaatioon liittyvien muiden asioiden tärkeys sekä siilomainen organisaatorakenne. (Toivanen 2016).

Pankkien osittain monimutkaiset ja vanhentuneet it-järjestelmät luovat omat haasteensa digitalisaatiolle. Digitalisaation myötä toimintatavat muuttuvat, eivätkä vanhat järjestelmät enää pysy kehityksessä mukana. Tehokkuus vaatii toteutukseen myös ajantasaiset tehokkaasti toimivat it-järjestelmät, jotta digitaalisessa kehityksessä olisi mahdollisuutta pysyä mukana. (Toivanen 2016).

It-järjestelmien kehittäminen on tehokkuuden ja toimivuuden lisäksi tärkeää myös kyber-turvallisuuden vuoksi. Kyberriskit ja kyberrikollisuus sekä erilaiset verkossa leviävät vi-rukset tulevat yhä yleisimmiksi kehittyneen teknologian ja digitalisoitumisen vuoksi. Tä-män vuoksi onkin erittäin tärkeää pitää it-järjestelmät ajan tasalla, jotta digitalisaation tuomiin haasteisiin pystytään vastaamaan. (Toivanen 2016).

Kyselyn mukaan pankit näkevät digitalisaation edistämistä haastavan tekijänä sekä osaamisen että resurssien puutteen. Digitalisaatio muuttaa työtapoja luoden samalla työ-tehtävistä aina vain laajempia. Tämä vaatii työntekijöiltä laajempaa osaamista ja jatku-vaan osaamisen kehittämistä, sillä toimintatavat ja tiedot saattavat muuttua päivittäin. Asi-antuntijuus korostuu, kun tehtävät muuttuvat vaativammiksi. Henkilöstön kouluttaminen muuttuvaan työhön on erittäin tärkeää. Resurssien niukkuuden kokeminen puolestaan saattaa johtua esimerkiksi ajan puutteesta tai liian vähäisestä työntekijöiden määrästä. (Toivanen 2016).

Tulevaisuuden pankkitoiminnalle asiakkaiden muuttuvat tarpeet tuovat monia haasteita. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat, ja samalla palveluilta vaaditaan enemmän. Finanssival-vonnan kyselyssä osa pankeista kokikin asiakkaiden muuttuvien tarpeiden ymmärtämi-sen haasteena digitalisaatiolle. (Toivanen 2016).

Finanssialan sääntely nähdään yhtenä alan suurimpana kynnyksenä sekä toiminnan ke-hittämisen jarruna (Mäntyniemi 2016). Myös finanssivalvonnan kyselyn tulosten perus-teella sääntely, sekä EU-lainsäädäntö että kansallinen lainsäädäntö, nähdään digitali-saation edistämisen haasteena. (Toivanen 2016).

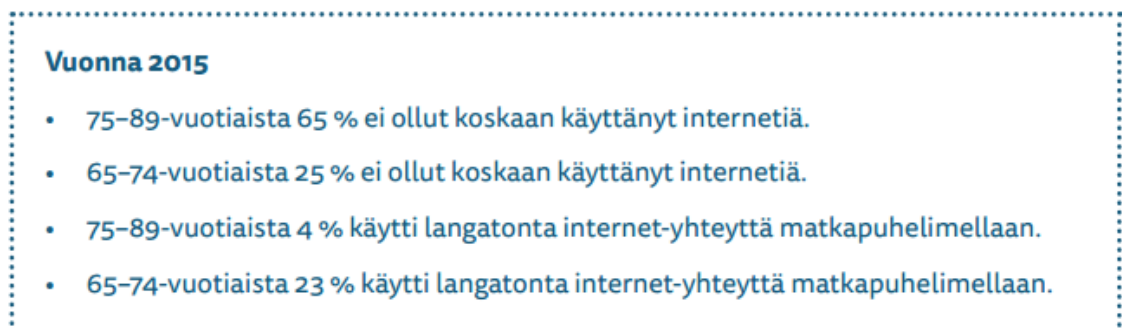
Digitalisaatio myötä yritysten toimintatavat muuttuvat. Haasteena onkin niiden oikeiden toimintatapojen löytäminen, joiden avulla digitaaliset kanavat sekä konttoreiden työntekijöiden asiantuntemus saadaan yhdistettyä henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Etä-työn tekeminen sekä joustavat työajat tulevat olemaan arkipäiväinen osa finanssialan uusia toimintatapoja. (Pohjola 2015).

Pankkien konttorit vähenevät koko ajan. Toisaalta kehitys nähdään positiivisena, sillä digitaaliset palvelut valtaavat alaa. Digitalisaation myötä peruspankkiasiat ovat hoidettavissa verkossa, mikä puolestaan lisää palvelujen saatavuutta. Konttorien väheneminen voidaan nähdä myös haasteena, sillä jäljelle jäävät konttorit tulevat luultavasti olemaan pienempiä ja haastavimpiin asioihin erikoistuneita yksiköitä. Haasteena on siis peruspankkipalveluiden tarjoaminen myös sellaisille asiakkaille, jotka eivät käytä digitaalisia palvelukanavia. (Herrala 2016).

5.2 Uhat

Yhtenä digitalisaation tuomana uhkana pankkialalla on työpaikkojen väheneminen. Digitalisaatio on jo nyt vähentänyt pankin rutiinomaisimpia töitä, kuten maksuliikennettä, palveluiden siirtyessä verkkoon. Automaatio lisääntyy koko ajan ja yksinkertainen ihmisvoimin tehtävä työ tulee vähenemään. Uhkana nähdään myös työpaikkojen siirtyminen ulkomaille, sillä sähköistymisen myötä asiakaspalvelija pystyy tekemään työnsä mistä käsin tahansa; esimerkiksi osa Nordean toiminnasta tapahtuu Puolassa. (Lassila 2015).

Tekniikan kehittymisen myötä rahoituslalla olevien työpaikkojen määrä on vähentynyt paljon, jopa tuhannella lokakuun 2013 ja syyskuun 2014 välisenä aikana. OP:n liiketoimintajohtajan Harri Nummelan mukaan ”lainsäädännön ja rakenteiden pitää vielä jonkin verran kehittyä, mutta on hyvinkin mahdollista, että tämän vuosikymmenen loppuun mennessä perusasuntolainoista jo valtaosa hoidetaan täysin digitaalisesti ilman työntekijän konkreettista läsnäoloa”. (Takala 2015).



Kuvio 7: Ikäihmisten internetin käyttö vuonna 2015 (Röyskö 2016).

Myös väestön ikääntyminen voidaan osin nähdä negatiivisena uhkana pankin digitalisoituvan toiminnan kannalta. Kun konttoriverkosto pienenee, konkreettisesti saatavan palvelun saatavuus heikentyy. Digitalisaation myötä edellytetään tietoteknistä osaamista ja mobiililaitteiden käyttöä. Vanhempien sukupolvien käyttötottumukset eivät kohtaa sähköisten palveluiden kanssa. Palveluiden suunnittelussa tulisi huomioida ikääntyvät ihmiset ja heidän tarpeensa valtaväestön ohella. Suurin osa ikäihmisistä ei käytä arjessa internetiä tai mobiililaitteita saatika edes omista niitä (kuvio 7). (Röyskö 2016, 7-9).

Huonot verkkoyhteydet ovat lisäksi yksi digitalisaatioon vaikuttavista uhista. Verkon toimivuudessa on suuria eroja käyttöpaikasta riippuen. Maaseudulla ja harvaan asutuilla alueilla verkon tehokkuus heikkenee ja aiheuttaa vajetta verkkopalveluista saataviin hyötyihin. Näin tämä nostaakin tarpeen sähköistä palvelua täydentävälle vaihtoehdolle, joka mahdollistaa tarvittavien toimien hoitamiseen, mikäli esimerkiksi verkkoyhteydet pettävät. (Röyskö 2016, 14).

6 TULEVAISUUDENNÄKYMÄT

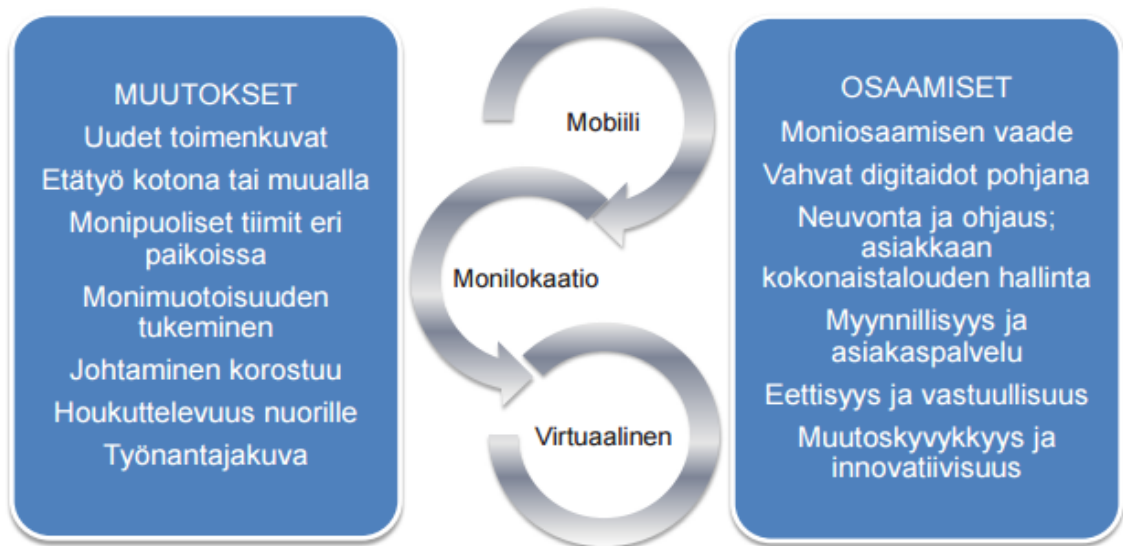
Digitalisaatio on jo nyt muokannut pankkialaa rajusti, ja tulee muokkaamaan sitä myös tulevaisuudessa. Yritykset etsivät itselleen parhaiten toimivia toimintatapoja pysyäkseen sekä digitaalisen kehityksen että asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukana. Digitalisaatio tulee tulevaisuudessa näkymään kaikessa pankkitoiminnassa hyvin laajasti. Tulevaisuudessa palvelulta vaaditaan yksilöllisyyttä ja asiantuntevuutta. Sähköisten palveluiden saatavuus tulee olemaan avainasemassa henkilökohtaisen palvelun lisäksi. Henkilökohtaista palvelua odotetaan sekä pankkien konttoreissa ja yhä enenevässä määrin myös erilaisissa sähköisissä palvelukanavissa. (Rajander-Juusti 2015, 25).

Tulevaisuudessa alalle tulee pyrkimään myös uusia toimijoita. Pankkipalveluita tarjoavat tulevaisuudessa muutkin kuin vain pankit, ja kilpailu asiakkaista kovenee. Asiakkaat valitsevat käyttämänsä pankkipalvelut suurimmaksi osin hinnan ja muiden kustannusten sekä esimerkiksi keskittämisetujen perusteella. Uudet niin sanotut alhaisten kustannusten verkossa toimivat yritykset sekä teknologia-alalta tulevat yritykset kehittävät nopeasti uusia, yksinkertaisia ja toimivia palveluita. Globaalit yritykset tulevat markkinoille tarjoten asiakkaille uusia innovaatioita. Kilpailu alalla lisääntyy ja asiakaslähtöisyydestä tulee pankkien valttikortti. (Rajander-Juusti 2015, 21-22).

Asiakaslähtöisyys tulee olemaan palvelujen tuottamisen ja kehittämisen keskiössä. Asiakkaat vaativat tulevaisuuden pankkipalveluilta vuorokauden ympäri olevaa saatavuutta, asiantuntevuutta, henkilökohtaista opastusta ja palvelua sekä konttorissa että sähköisissä kanavissa, sähköisten palveluiden ja mobiilipalveluiden vaivatonta käyttöä sekä uusia ja kiinnostavia innovaatioita helpottamaan arkea. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat ja pankin on kyettävä tarjoamaan asiakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin sopivia räätälöityjä palvelupaketteja. Tulevaisuuden asiakaspalvelu on monikanavaista ja asiakkaiden tarpeiden mukaan räätälöityä. Asiakkailla on myös suurempi mahdollisuus vaikuttaa yrityksen palvelukehitykseen omien mielipiteidensä kautta. (Rajander-Juusti 2015, 24).

Työ pankkialalla muuttuu parhaillaan kohti sähköisempää ja digitaalisempaa työtä. Tähän vaikuttaa sekä teknologian kehittyminen, että asiakastarpeiden muuttuminen. Myös yritysten toimialarakenteet muuttuvat ja osaltaan vaikuttavat työn digitalisoitumiseen. Tulevaisuudessa pankkialan työntekijöiltä vaaditaan moniosaamista sekä laajaa asiantuntemusta. Työn toimenkuvat muuttuvat erilaisiksi ja esimerkiksi joustavat työajat sekä etä-

työn tekeminen lisääntyvät. Työntekijöiltä vaaditaan laajan osaamisen lisäksi myynnillistä kyvykkyyttä sekä mahdollisuutta sopeutua uusiin muutoksiin nopeasti. Asiakaspalvelun laadun merkitys korostuu sekä fyysisessä että sähköisessä asiointissa. Työntekijöiltä vaaditaan myös hyvää teknologista osaamista, sillä suurin osa töistä tehdään jo nyt sähköisesti. Tulevaisuudessa tehtävien määrä vähenee robotiikan hoitaessa osan tehtävistä. (Rajander-Juusti 2015, 31-34).



Kuvio 8: Työn muuttuminen ja osaamistarpeet finanssialalla (Rajander-Juusti 2015).

Myös esimiestyön merkitys pankkialalla korostuu entisestään. Työnkuvien muuttuessa myös esimiehen työkuva muuttuu vaativammaksi. Esimiehiltä odotetaan laaja-alaisempaa osaamista ja monipuolisia esimiestaitoja sekä kykyä johtaa. Tulevaisuuden esimiestyö tulee olemaan kaiken kaikkiaan valmentavaa ja ohjaavaa. Hyvä esimiestyö on myös yksi työhyvinvointiin vaikuttavista asioista, ja tulevaisuuden pankkialalla työhyvinvoinnilla on suuri rooli. (Rajander-Juusti 2015, 35-37).

Tulevaisuudessa uusia maksamisen palveluita kehittyä paljon ja käteisen rahan merkitys vähenee lähes olemattomiin. Internetillä tulee olemaan entistäkin suurempi rooli tulevaisuuden maksamisen palveluissa. Maksamisen palveluilta odotetaan helppokäyttöisyyttä ja ennen kaikkea luotettavuutta. Rikollisuus ilmenee tulevaisuudessa eri muodoissa ja maksamisen sähköisten palveluiden on oltava turvallisia käyttää. Raha liikkuu entistä vaivattomammin maksamisen muuttuessa entistä ajantasaisemmaksi. (Kapanen 2016, 32, 36).

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

Yritykset, jotka onnistuvat luomaan synergian asiakkaiden, kansainvälisen kaupan ja asiakaskeskeisyyden ympärille, kykenevät kasvattamaan toimintaansa myös tulevaisuudessa. Tätä tavoitetta varten toiminnan perustaksi vaaditaan toimiva strategia myös digitalisuuteen liittyen. (Pohjola 2015, 2).

7 LOPPUPOHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli ensisijaisesti jäsentää digitalisaatiota pankkialalla, ja selvittää sen tuomia muutoksia, haasteita ja uhkia. Tavoitteena oli lisäksi käsitellä digitalisaatiota yleisesti, sekä sitä, miltä näyttää pankkien ja digitalisaation tulevaisuus. On ilmiselvää, että digitalisaatiolla on jo nyt ollut suuri vaikutus elämäämme, sillä nykyistä digimurrosta kuvaillaan oman aikakautemme teolliseksi vallankumoukseksi. Digitalisaatio sai lähtölaskentansa jo 1960-luvulla Mooren havaittua mikropiirien transistorien lukumäärän kaksinkertaistuvan joka 18. kuukauden välein. Nykypäivänä digitalisaatio on merkittävästi läsnä ihmisten arjessa, asettaen sille uusia ja hienoja mahdollisuuksia mutta samalla monia haasteita.

Vaikka digitalisaatio on ollut nähtävissä jo kauan, ei kyseiselle termille ole vielä saatu vakiintunutta selitystä. Ennen kaikkea se tarkoittaa uudistumista ja teknologian ympärille rakentuvaa uudenlaista yhteiskuntaa. Digitalisaatio on jo nyt muovannut tapojamme toimia kuluttajina, hankkia ja jäsentää informaatiota, sekä hoitaa arkea. Digitalisaatio ei ainoastaan vaikuta yksittäiseen henkilöön, vaan se koskee koko yhteiskuntaa.

Digitalisaation tuomien muutosten vuoksi yritykset muuttavat toimintatapojaan kohti niitä malleja, jotka täyttävät modernin menestyvän organisaation kriteerit. Yritysten toiminta on entistä asiakaslähtoisempää, ja asiakkaille pyritään tuottamaan räätälöityjä palveluita, sekä tarjoamaan heille mieleenpainuvia asiakaskokemuksia. Digitalisaatio mahdollistaa suuria asioita, joista vielä 20 vuotta sitten ei osattu edes haaveilla. Miten siis löydämme ne keinot, joiden avulla digitalisaatiosta saadaan irti mahdollisimman suuri hyöty?

Digitalisaatio tuo mukanaan monia kysymyksiä, joihin jokaisen yrityksen on löydettävä omat oikeat vastauksensa. Suomi oli 2000-luvun alussa yksi digitalisaation kärkimaista. Nyt digitalisaation kehityksessä on kuitenkin jääty hieman jälkeen, ja uuden nousun mahdollistamiseksi vaaditaan rohkeita muutostoimia jokaisella toimialalla.

Erityisen paljon digitalisaatio vaikuttaa tällä hetkellä pankkeihin. Alalla perinteisestä käytössä olleet toimintatavat joutuvat taka-alalle digimurroksen myötä. Jokaisen pankin tulisi löytää itselleen sopivat keinot pärjätä digitalisoituvassa maailmassa. Jo kesätyö pankissa näytti sen, että yhä suurempi osa töistä hoidetaan sähköisesti. Yksinkertaisimpia tehtäviä automatisoidaan, ja työntekijöiden toimenkuvat muuttuvat hyvinkin paljon. Pank-

kien konttorien lukumäärät ovat vähentyneet viimeisen kymmenen vuoden aikana huomattavasti. Toisaalta se kertoo palvelujen kehityksestä ja lisääntyneestä saatavuudesta, joka on vain siirtynyt digitaaliseen muotoon. Tämä muutos tulisi kuitenkin nähdä myös merkittävänä haasteena tulevaisuuden kannalta, sillä sähköisen palvelun ei tulisi olla ainoa saatavilla oleva vaihtoehto. Palvelujen tulisi olla saatavilla kaikille, ei vain nykyajan uudelle ”digisukupolvelle”. Miten sähköinen pankkipalvelu tuodaan esimerkiksi sellaiselle alueelle, jossa internet ei toimi?

Palvelut ovat jo nyt muuttuneet pitkälti sähköisiksi. Tarjolla on erilaisia verkko-, mobiili-, ja maksamisen palveluita, joiden kaikkien tarkoituksena on pyrkiä helpottamaan kuluttajan pankki- ja raha-asioiden hoitoa. Nykypäivänä ostokset voi maksaa älypuhelimella ja esimerkiksi auto on mahdollista tankata älykellon avulla. Tekniikka kehittyy niin hurjaa vauhtia, ettei fyysistä lompakkoa kohta tarvita laisinkaan. Miten kuluttajat saadaan luottamaan sähköisiin palveluihin niin voimakkaasti, että esimerkiksi fyysisistä maksuvälineistä uskallettaisiin luopua kokonaan? Palveluilta odotetaan suurta varmuutta ja luotettavuutta, ja siksi uudet mobiilipalvelut saattavatkin herättää pienimuotoisia epäilyksiä. Miksi siirtyä vanhasta hyväksi todetusta maksutavasta uuteen tuntemattomaan?

Digitalisaatio on yksi aikamme suurimmista mullistuksista. Se koskee meitä kaikkia, ja sen avulla tehdään uusista asioista mahdollisia. Vaikka digitalisaatioon liittyy monia haasteita, tulisi se ennen kaikkea nähdä positiivisena muutosvoimana joka mahdollistaa täysin uuden edistysaskeleen ottamisen. Mielenkiintoista onkin nähdä, mihin kaikkeen digitalisaatio – tämä aikamme vallankumous – pystyy.

LÄHTEET

DanskeBank 2016. Asiakaspalvelu. Helsinki: DanskeBank Oyj. Viitattu 14.11.2016 <https://www.danskebank.fi/fi-fi/asiakaspalvelu/Pages/Asiakaspalvelu.aspx>

DanskeBank 2013. MobilePay korvaa käteisen. Helsinki: DanskeBank Oyj. Viitattu 14.11.2016 <https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/media/Tiedotteet/Pages/20131210-MobilePay-korvaa.aspx>

Digitaalinen polku 2016. Mitä on digitaalinen murros? Viitattu 21.9.2016 <http://digitaalinen-polku.fi/ohjelma/mita-digitaalinen-murros/>

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy

Finanssivalvonta 2016. Pankit tarjoavat monenlaisia palveluja. Viitattu 16.10.2016 http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx

Herrala, O. 2016. Pankkien konttorit katoavat. Helsinki: Viitattu 17.11.2016 <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/pankkien-konttorit-katoavat/XDctwAj4>

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

Isokangas, A. & Vassinen, R. 2011. Digitaalinen Jalanjälki. Helsinki: Talentum.

Kapanen, H. 2016. Me emme maksa 2020-luvulla. Teoksessa: Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia tulevaisuuden maksamisratkaisuihin. Viitattu 15.11.2016 http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/maksuneuvosto/Documents/Maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf

Kallonen, T. 2015. Digitalisaatio tuo finanssialalla tuottavuutta. Viitattu 9.10.2016 http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Digitalisaatio_tuo_finanssialalle_tuottavuutta.aspx

Karhinen, R. & Korkeela, M. 2016. Pankkisektori tienavaajana. Digitaalinen Suomi -julkaisuhanke. Viitattu 5.10.2016 http://suomidigi.fi/wp-content/uploads/2016/03/digih_pankit.pdf

Kauppalehti 2016. Näin maksaminen muuttuu – maksukortti katoaa, käteinen jää historiaan. Viitattu 15.11.2015 http://www.kauppalehti.fi/uutiset/nain-maksaminen-muuttuu---maksukortti-katoaa-kateinen-jaa-historiaan/xGRmPds_viiitattu_15.11.2016

Kontkanen E. 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. 4. uud. p. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskeskus Finva.

Koponen, M. & Jokinen, K. Maksamisen uudet tavat ja toimijat. Viitattu 15.11.2016 http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Esitelmät/Documents/Maksamisen_uudet_tavat_Koponen_Jokinen_studia_monetaria_180314.pdf

Lassila, A. 2015. Internet syö finanssialan töitä – työpaikkoja siirtyy jopa Suomen rajojen ulkopuolelle. Viitattu 17.11.2016 <http://www.hs.fi/talous/a1423460280722>

Lautsuo, P. 2016. Palvelimesta pilveen. Digitaalinen Suomi -julkaisuhanke. Viitattu 5.10.2016 http://suomidigi.fi/wp-content/uploads/2016/03/digih_pilvi.pdf

Lehmusvirta, A. 2016. Nordea uudistaa koko it-järjestelmänsä: tällainen on tulevaisuuden pankki. Viitattu 18.11.2016 http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/nordea-uudistaa-koko-it-jarjestelmansa-tal-lainen-on-tulevaisuuden-pankki-6563567 Lindgren, K. 2015. Näin digitalisaatio vauhdittaa liiketoimintaa. Viitattu 21.9.2016 http://www.tivi.fi/CIO/cio_100/nain-digitalisaatio-vauhdittaa-liiketoimintaa-3328323

[Mobiilimaksuinfo 2016. Viitattu 15.11.2016](http://mobiilimaksuinfo.fi/) <http://mobiilimaksuinfo.fi/>

Mäntyjärvi, J. 2016. Asioiden internet on Suomen digitalisaation ytimessä – Microsoftin tapahtumassa esiteltiin käytännön kulmia. Viitattu 22.9.2016 <https://news.microsoft.com/fi-fi/2016/06/01/asioiden-internet-on-suomen-digitalisaation-ytimessa-microsoftin-tapahtumassa-esiteltiin-kaytannon-kulmia/#sm.000ht81a1dxhd21w1n1kvxwoqbf4>

Mäntyniemi, L. 2016. Sääntelyn hiekkalaatikostako innovaatioiden koelaboratorio? Viitattu 17.11.2016 http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/saantelyn_hiekkalaatikko.aspx

Neuvo, Y. 2016. Maailmankartalle osaamisella, tekemisellä ja innostuksella. Digitaalinen Suomi - julkaisuhanke. Viitattu 5.10.2016 http://suomidigi.fi/wp-content/uploads/2016/03/digih_kanrykka.pdf

Nordea 2016a. Mobiilipankki. Viitattu 14.11.2016 <http://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/mobiilipankki.html>

Nordea 2016b. Tunnuslukusovellus. Viitattu 16.11.2016 <http://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/internet-mobiili-ja-puhelinpalvelut/tunnuslukusovellus.html>

OP Ryhmä 2014. Karhinen: Digitalisaation kolmas vaihe on suuri mahdollisuus. Viitattu 16.10.2016 <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/opastus/karhinen--digitalisaation-kolmas-vaihe-on-suuri-mahdollisuus?cid=151770632&srcpl=3>

OP Ryhmä 2016a. Laskun Maksaminen. Viitattu 15.11.2016 <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/laskujen-maksaminen?id=15200&srcpl=8>

OP Ryhmä 2016b. OP-mobiilin tietoturva - Onko OP-mobiili turvallinen? Viitattu 14.11.2016 https://www.op.fi/op/usein-kysyttya/usein-kysyttya/op-mobiili?cid=151724212&pageLabel=page_ap_sisaltoalue&srcpl=3

OP Ryhmä 2016c. OPn verkkoneuvotteluohjeet asiakkaalle. Viitattu 14.11.2016 <https://www.op.fi/media/liitteet?cid=151857653&srcpl=3>

OP Ryhmä 2016d. OP-verkkopalvelu. Viitattu 14.11.2016 <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/opastus/palvelukanavat/op-verkkopalvelu?id=47101&srcpl=8>

Pivolompakko 2016. Viitattu 14.11.2016 <https://pivolompakko.fi/>

Pohjola, M. 2015. Digitalisaatio ja tuottavuus finanssialalla. Viitattu 17.11.2016 http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Digitalisaatio_ja_tuottavuus_finanssialalla.pdf

Rajander-Juusti, R. 2015. Yhteinen matka finanssialan tulevaisuuteen. 18.11.2016 http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Hyvinvoiva_finanssiala_loppuraportti.pdf

Röyskö, H. 2016. Kohden Vuotta 2020. Viitattu 17.11.2016 https://www.sitra.fi/julkaisut/Muut/Kohden_vuotta_2020.pdf

S-ryhmä 2016. Mobiilitankkaus. Viitattu 15.11.2016 <https://www.abcasemat.fi/fi/polttoaineet/mobiilitankkaus>

Suomen Pankki 2016a. Digitalisaatio muovaa maksamista. Viitattu 15.11.2016 http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/muut_uutiset/Pages/uutinen_160510.aspx

Suomen Pankki 2016b. Pääjohtaja Erkki Liikanen: Digitalisaatio: Vanhan pelin uudet säännöt vai kokonaan uusi peli? Viitattu 5.10.2016 http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/puheet/Pages/160510-EL-puhe-maksufoorumi.aspx

Svento, R. 2016. Analogisista digitaalisiin verkkoihin. Digitaalinen Suomi julkaisuhanke. Viitattu 5.10.2016 http://suomidigi.fi/wp-content/uploads/2016/03/digih_verkot.pdf

- Takala, A. 2015. Tietokone voi myöntää pian valtaosan lainoista. Viitattu 17.11.2016 <http://yle.fi/uutiset/3-8050865>
- Teknologiaeteollisuus 2015. Teollisesta internetistä uutta kasvua. Viitattu 22.9.2016 <http://teknologiaeteollisuus.fi/fi/elinkeinopolitiikka/digitalisaatio/teollisesta-internetista-uutta-kasvua>
- Tilastokeskus 2014. Internetin käytön yleiset muutokset. Viitattu 5.10.2016 http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_kat_001_fi.html
- Toivanen, M. 2016. Suomen finanssisektori vastaa digitalisaatioon kehittämällä uusia palveluja. Viitattu 17.11.2016 <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/blogit/Pages/digi-kysely.aspx>
- Tradenomiliitto 2016. Digitalisaatio vyöryy voimalla pankkisektorille. Viitattu 6.10.2016 <http://www.tral.fi/uutiset/digitalisaatio-vyoryy-voimalla-pankkisektorille/>
- Tuominen A, 2016. Finanssialan digitalisaation mahdollisuudet ja uhat – Finanssivalvonnan seminaari 4.10.2016. Viitattu 31.10.2016 http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Esitelmat/Pages/Anneli_Tuominen_FinTech-seminaari_041016.aspx
- Turunen, S. 2015. Digitalisaatio vie valtaviin mahdollisuuksiin äärelle. Viitattu 23.9.2016 [http://www.net.fujitsu.fi/fi-FI/12015/Professori_Sirkka_Heinonen_Digitalisaati\(7646\)](http://www.net.fujitsu.fi/fi-FI/12015/Professori_Sirkka_Heinonen_Digitalisaati(7646))
- Valtiovarainministeriö 2016. Digitalisaatio. Viitattu 21.9.2016 <http://vm.fi/digitalisaatio>