

Vertaileva tutkimus pankkien mobiilipalveluista

Sami Laamanen



Tekijä Sami Laamanen	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Vertaileva tutkimus pankkien mobiilipalveluista	Sivu- ja liitesivumäärä 40
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut vertailla kolmen Suomessa toimivan pankin mobiilipalveluita ja selvittää, mitä palveluita on asiakkaille tarjolla sekä löytää vertailussa mukana olevien pankkien väliltä mahdollisia yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Opinnäytetyön alatavoitteena on ollut selvittää hieman, miten käyttäjät arvostavat mobiilipalveluita. Pankit, jotka valittiin tähän tutkimukseen, olivat Nordea, Danske Bank sekä Handelsbanken.</p> <p>Tämän opinnäytetyön teoreettinen osuus muodostuu digitalisaatiosta, jota tutkitaan tarkemmin eri näkökulmista kuten digitalisaatiosta yhteiskunnassa ja liiketoiminnassa, ja pankkitoiminnasta, jota tarkastellaan useammasta näkökulmasta. Mobiilipankeista sekä tunnuslukusovelluksista on tehty opinnäytetyöhön oma kappaleensa.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista tutkimustapaa ja tutkimuksen aineisto on kerätty jo olemassa olevista lähteistä sekä itse tutkimuksen kohteena olevista mobiilipankki- sekä tunnuslukusovelluksista. Kerätyn aineiston pohjalta vertailu pankkien välillä on toteutettu taulukoihin, joista tutkimuksen tulokset selviävät.</p> <p>Tutkimuksesta selvisi, että Nordea näyttäisi olevan muita tutkimuksessa mukana olevia pankkeja edellä mobiilipalveluiden tarjonnassa. Nordean mobiilipalvelut saivat myös käyttäjiltä parhaimmat arvosanat verrattuna muihin tutkimuksessa mukana oleviin pankkeihin. Danske Bankin mobiilipalveluiden tarjoama oli tutkimuksessa toiseksi laajin ja Handelsbanken tuli vertailussa viimeiseksi. Asiakastytyväisyyden osalta, jonka osalta aineisto kerättiin EPSI Rating 2020 tutkimuksesta, kuitenkin Handelsbanken pankkina on selkeästi edellä sekä Nordeaa että Danske Bankia. Johtopäätöksenä tuloksista voi vetää sen, että Nordealla näyttäisi olevan laajimmat ja laadukkaimmat mobiilipalvelut, joita käyttäjät arvostavat, mutta asiakastytyväisyyteen näyttäisi vaikuttavan muutkin seikat kuin mobiilipalvelut, sillä Handelsbankenilla näyttäisi olevan tyytyväisimmät asiakkaat.</p>	
Asiasanat Mobiilipalvelut, digitalisaatio, pankkiala, vertailu, pankkipalvelut.	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne	1
2	Digitalisaatio	3
2.1	Digitalisaatio	3
2.2	Digitalisaatio liiketoiminnassa	4
2.3	Digitalisaatio Suomessa	5
3	Pankkitoiminta	7
3.1	Pankkitoiminta Suomessa	8
3.2	Pankkitoiminnan digitalisaatio	9
3.2.1	Verkkopankki	10
3.2.2	Mobiilipankki	11
3.3	Pankkitoiminnan sääntely	11
4	Mobiilipankit	13
4.1	Nordea	13
4.1.1	Nordea mobiilipankki	13
4.1.2	Nordea tunnusluvut	14
4.2	Handelsbanken	15
4.2.1	Handelsbanken mobiilipankki	16
4.2.2	Handelsbanken Vahvista-sovellus	17
4.3	Danske Bank	18
4.3.1	Danske Bank mobiilipankki	18
4.3.2	Danske ID	19
5	Tutkimus	21
5.1	Tutkimuksen tavoite, kohde ja tutkimusongelma	21
5.2	Tutkimuksen menetelmä ja toteutus	21
5.3	Tutkimuksen aineisto	21
5.4	Mobiilipankkien vertailu	22
5.4.1	Käyttäjäarviointi	26
5.5	EPSI-rating	27
5.5.1	Pankki- ja rahoitusalan tutkimus	28
5.5.2	EPSI Rating Pankki ja rahoitus 2020	28
5.6	Tutkimuksen tulokset	28
5.6.1	Ominaisuudet, erot ja yhteneväisyydet	29
5.6.2	Käyttäjäkokemus	30
5.6.3	Yhteenveto tuloksista	31
6	Pohdinta	32
6.1	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	33

1 Johdanto

Mitä sana pankki tarkoittaa käytännössä ihmisille nykyään? Nykypäivänä pankki löytyy useamman meistä kännykästä sovelluksena. Lähestulkoon kaikki pankkiasiat on mahdollista nykyään hoitaa kännykän avulla. Asiointi pankissa on lähestulkoon kokonaan siirtynyt digitaalisiin kanaviin ja viime vuosina vielä selkeämmin mobiilikanaviin. Harva tavallisista kuluttajista edes muistaa, milloin on viimeksi käynyt fyysisesti pankkikonttorissa. Kun vertaa nykyhetkistä tilannetta, vaikka 20 vuotta taaksepäin, voi helposti todeta, että paljon ovat asiat muuttuneet. Kun ajattelee taas eteenpäin 20 vuotta, on äärimmäisen vaikeaa ennustaa, miten pankkitoiminta tulee muuttumaan.

Varmasti isoin tekijä pankkitoiminnan muutoksen takana on digitalisaatio. Digitalisaatio on muuttanut ihmisten käyttäytymistä, yhteiskuntaa, liiketoimintaympäristöjä ja lähestulkoon kaikkia elämämme osatekijöitä. Digitalisoitumisessa iso tekijä on ollut teknologinen kehitys, joka on tuonut meille aivan uudenlaisia laitteita, järjestelmiä, toimintamalleja sekä aivan uusia liiketoiminnan muotoja.

Koska pankkipalvelut muuttuvat jatkuvasti, on mielestäni tärkeää tutkia hieman, minkälaisia palveluita kuluttajilla on tällä hetkellä käytössään ja miten ne eroavat mahdollisesti toisistaan. Tämä opinnäytetyö käsittelee mobiilipankkeja ja työssä vertaillaan keskenään kolmen pankin mobiilipalveluja. Opinnäytetyössä tarkastellaan myös digitalisaatiota tarkemmin eri elämän osa-alueilla sekä tutkitaan myös hieman tarkemmin pankkitoimintaa ja sen kehitystä.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rakenne

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia suomessa toimivien pankkien mobiilipalveluita ja verrata niitä keskenään. Tarkoituksena on tutkia valittujen kolmen eri pankin mobiilipankkipalveluita, selvittää mitä ominaisuuksia näillä on ja miten nämä eroavat toisistaan sekä miten palveluiden käyttäjät ovat arvioineet palveluita. Tutkimusongelma jakautuu itse mobiilipalveluiden vertailuun sekä käyttäjäarvioiden vertailuun.

Tutkimustyö on rajattu käsittelemään kolmen Suomessa toimivan pankkikonsernin Nordea, Handelsbanken ja Danske Bank A/S, Suomen sivuliike tarjoamia mobiilipalveluita. Pankit ovat valittu tutkimukseen perustuen 2018 vuoden markkinaosuuksiin (Finanssiala

2018), siten että on pyritty valitsemaan kolme suurehkoa pankkia, joita ei ole aiemmin vertailtu keskenään ja, joita vertailtaessa voidaan mahdollisesti löytää eroavaisuuksia näiden välillä. Pankkien valinnan ajatuksena on ollut se, että kun tutkittavana on erikokoisia ja eri markkinaosuuden omaavia pankkeja, voidaan vertailla, miten näiden tuottamat mobiilipalvelut mahdollisesti eroavat toisistaan, jos eroavat ja samalla nähdään, onko esimerkiksi resursseilla merkitystä mobiilipalveluiden kehittämisessä. Tutkimuksessa käsitellään myös käyttäjien subjektiivisia mielipiteitä, joista saadaan mahdollisesti, jonkinasteinen kuva siitä, miten käyttäjät arvostavat pankkien tarjoamia palveluita. Tutkimus on rajattu siten, että omaa kvantitatiivista aineistonkeruuta ei ole tehty tätä opinnäytetyötä varten vaan aineistona on käytetty jo olemassa olevia läheteitä sekä kirjoittajan omaa kokemuspohjaa.

Opinnäytetyön rakenne koostuu johdannon lisäksi viidestä eri kappaleesta. Opinnäytetyön toisessa kappaleessa on avattu digitalisaatiota käsitteenä sekä digitalisaatiota liiketoiminnassa ja Suomessa. Kolmas kappale taas keskittyy pankkitoimintaan ja kappaleessa avataan pankkitoiminnan käsitettä, pankkitoimintaa Suomessa ja sen kehitystä Suomessa, pankkitoiminnan digitalisaatiota sekä pankkitoiminnan sääntelyä.

Neljännessä kappaleessa syvennyttään hieman tarkemmin tutkimuksen kohteisiin ja kappaleessa avataan lukijalle hieman tarkemmin Nordean, Danske Bankin sekä Handelsbankenin mobiilipankkipalveluita. Viidennessä kappaleessa siirrytään taas opinnäytetyön tutkimukseen. Viides kappale käsittää tutkimuksen pohjustuksen sekä itse vertailututkimuksen sekä tutkimuksen tulokset. Kuudes ja viimeinen kappale sisältää pohdintoja tutkimuksen tuloksista ja tutkimuksen luotettavuudesta sekä mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia. Viimeisessä kappaleessa käydään myös läpi opinnäytetyöprosessia sekä kirjoittajan omaa kokemusta prosessista.

2 Digitalisaatio

Digitalisaatio tarkoittaa klassisessa merkityksessä sitä, miten teknologinen kehitys on johdannut siihen, että digitaalitekniikka on tullut osaksi arkielämämme toimintoja (Alasoini 2016,15). Digitalisaatio on ilmiö, joka muuttaa ja on muuttanut elämämme perusehtoja perusteellisesti, eikä se ole vain teknologinen kehitys, joka tapahtuu jossain liiketoiminnassa (Lindgren, Mokka, Neuvonen & Toponen 2019, 15). Digitalisaatio muuttaa ja on muuttanut jo tapojamme toimia niin arjessa kuin myös liiketoiminnassa. Liiketoiminnan monet perinteiset mallit ovat katomassa tai jo kadonneet, koska digitalisaatio on jo nyt luonut aivan uudenlaisia liiketoiminnan malleja, jotka ovat kustannustehokkaampia ja tuottoisempia. (Kuntatekniikka 2017). Digitalisaatio voidaan nähdä pitkäaikaisena kehityskulkuna, joka on saanut alkunsa modernien tietokoneiden käyttöönotosta 1980-luvulla. Tämä prosessi, joka on edelleen jatkaa etenemistään, on muuttanut radikaalisti liiketoiminnan malleja eri toimialoilla sekä laajentanut kansalaisten toimintaympäristöä. Digitalisaation myötä tietyllä tavalla koko maailma on muuttunut pienemmäksi, maiden rajat ovat hämärtyneet, yhteiskunnastamme on tullut kansainvälisempi sekä kaikkien maiden taloudet ovat tavalla tai toisella yhteydessä toisiinsa. (Koiranen, Räsänen & Södergard 2016).

Tässä luvussa käsittelen digitalisaatiota tarkemmin useammasta eri näkökulmasta. Ensin avaan digitalisaation käsitettä hieman laajemmin, jonka jälkeen keskitymme tarkemmin digitalisaatioon liiketoiminnassa. Tämän jälkeen tarkastelen digitalisaatiota Suomessa ja miten sen kehitys on tapahtunut.

2.1 Digitalisaatio

Ilmarisen ja Koskelan (2015, 13) mukaan digitalisaatio on aikakautemme suurin muutosvoima. Digitalisaatio muuttaa merkittävästi ihmisten käyttäytymistä sekä tiedonhankintaa ja ihmisten tapa kuluttaa, ostaa tuotteita, jakaa kokemuksiaan sekä olla kanssakäymisessä toisten kanssa. Digitalisaatio myös muuttaa yritysten toimintaympäristöä, toimialarajoja sekä kilpailuympäristöä. Nykyään yritykset joutuvat elämään maailmassa, jossa ainoa pysyvä asia on muutos. (Ilmarinen & Koskela 2015, 13). On mahdollista jopa sanoa, että olemme jo nyt siirtyneet tietyllä tavalla internettalouteen, jossa kasvu ja työpaikat syntyvät palveluista (Palta Ry 2016).

Yksi digitalisaation vahva merkki on internetin käyttö, joka on kasvanut radikaalisti viimeisten vuosikymmenten aikana. Vuonna 1990 internetiä käytti maailmassa 2,6 miljoona ihmistä, kun taas vuonna 2019 käyttäjiä on arvioitu olevan jo yli 4,1 miljardia (Our World In Data 2020, Statista 2019). Perimmäinen asia digitalisaation taustalla on digitalisoituminen,

joka taas tarkoittaa sitä, kun asioita, prosesseja tai esineitä digitalisoidaan. Digitalisoituminen ei kuitenkaan itsestään synnytä digitalisaatiota. Digitalisaatio termiä voidaan käyttää, kun digitalisoituminen muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa ja yritysten toimintaa. Digitalisaatio saa voimansa teknologian kehityksestä, mutta teknologia itsestään ei aiheuta digitalisaatiota vaan sen mahdollistamat tavat toimia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22–23). Ilmarisen ja Koskelan (2015, 27–28) mukaan teknologinen kehitys sekä digitaalisuuden kehitys on ollut ilmiselvää jo pidemmän aikaa, että digitalisaatio ei ole ollut mikään yllätys. Ilmarinen ja Koskela (2015, 28–29) ovat jakaneet digitalisaation kehityskulun kolmeen eri sukupolveen, joista viimeisin digitalisaation kolmas sukupolvi on nostanut päätään viimeisinä vuosina.

Digitalisaatiota voidaan tarkastella eri tasoilla yksittäisten yritysten, markkinoiden tai jopa laajasti yhteiskunnan näkökulmasta. Digitalisaatio voidaan myös jaotella mikro- ja makrotasolle. Makrotasolla digitalisaatio tarkoittaa ihmisten käyttäytymismallien muuttumista, yhteiskunnan muutosta, talouden rakenteiden sekä markkinoiden muuttumista digitalisaation takia. Mikrotasolla digitalisaation tarkastelu kohdistuu taas yksittäisen toimijan tai yrityksen toiminnan muutokseen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 23). Esimerkiksi yrityksen kohdalla digitalisaatio voi tarkoittaa siirtymistä kivijalkamyymälöistä verkkokauppamyyntiin tai asiakaspalvelun siirtymistä automatisoituihin chat-robotteihin.

Digitalisaatio luo paljon uusia mahdollisuuksia niin yksittäiselle ihmiselle kuin yrityksellekin. Elinkeinoelämän keskusliiton toimitusjohtaja Jyri Häkämiehen mukaan digitalisaatio tulee nähdä ennen kaikkea mahdollisuutena eikä uhkana. Häkämiehen mukaan digitalisaatio tulee epäilemättä hävittämään osan työpaikoista, mutta samalla se tulee myös luomaan uusia. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2017). Puolustusvoimien komentaja Timo Kivisen mukaan (Puolustusvoimat 2019) täytyy muistaa, että digitalisaatio luo myös uudenlaisia kyberturvallisuusuuhkia, joita ei ole aiemmin ollut. Nämä uudet turvallisuusuhat ovat vaikeasti ennustettavia ja vaikutuksiltaan arvaamattomia (Puolustusvoimat 2019).

2.2 Digitalisaatio liiketoiminnassa

Digitalisaatio on liiketoimintaa uudistava voima, jonka avulla liiketoimintaa voidaan uudistaa tavoilla, joita ei ole ennen nähty. Liiketoiminnassa oleelliset tavoitteet ja käsitteet ovat kilpailukyky, kasvu ja kannattavuus. Digitalisaation avulla yritykset voivat parantaa toimintansa laatua, kasvattaa sekä tehostaa liiketoimintaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31). Monien taloustieteilijöiden mukaan teknologisen kehityksen aikaansaama työn tuottavuuden kasvu on suurin tekijä viimeisten vuosikymmenien talouskasvun ja elintason nousun taustalla. Digitalisaatio mahdollistaa täysin uudenlaisia tuotteita, palveluita ja ennen

kaikkea työtapoja, jotka parantavat tuottavuutta. (Itkonen 2015.) Esimerkkinä tällaisesta tuottavuutta lisäävästä työtavasta voidaan pitää esimerkiksi monien teollisuusyrityksen tuotantolinjojen automaatiota tuotantorobottien avulla.

Digitalisaatio tulisi nähdä välineenä, jonka avulla liiketoimintaa voidaan kehittää tai kokonaan uudenlaista liiketoimintaa voidaan synnyttää (Ilmarinen & Koskela 2015, 32). Esimerkkinä uudeltaisesta digitaalisesta liiketoiminnasta voidaan nostaa Uber. Uber on muuttanut perinteisen taksiliikenteen omalla liiketoimintaidealla, joka perustuu mobiilisovellukseen. Uber yhdistää sovelluksella kuljetusta tarvitsevan henkilön ja kuljettajan, mutta verrattuna perinteiseen taksiliiketoimintaan Uber ei omista yhtään taksiautoa ja kuljettajat toimivat Uberilla tietyllä tavalla omina yrittäjinä, jotka tarjoavat Uberin avulla kuljetuspalvelua kuluttajille. (Uber 2020.)

Digitalisaation tuomat uudet välineet, joilla tehostaa, kasvattaa ja uudistaa yrityksen liiketoimintaa voidaan jaotella neljään ryhmään: digitaalisiin kanaviin siirtyminen, prosessien digitalisointi ja virtaviivaistaminen, uusien liiketoiminta- & palvelumallien luominen ja asiakkuuksien syventäminen. Näissä neljässä ryhmässä löytyy iso määrä erilaisia keinoja, joita yritys voi käyttää uudistaakseen liiketoimintaansa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31–32.) Ilmarisen & Koskelan (2015, 32) mukaan varmimmat liiketoimintahyödyt syntyvät kustannusten alentamisesta tai niiden kasvun hillitsemisestä, joihin digitalisaatio antaa eväät esimerkiksi automatisoimalla tuotantoa tai siirtämällä markkinoinnin sosiaaliseen mediaan.

Digitalisaatio liiketoiminnassa ei ole kuitenkaan mikään muutos, joka on tulossa tulevaisuudessa, vaan se on käynnissä juuri tälläkin hetkellä. Accenturen tutkimuksen (2014) mukaan ainoa tapa yrityksille selvittää tästä digitalisaation tuomasta murroksesta on luoda vahva visio ja näkemys digitalisoitumisen merkityksestä omalle yritykselle ja viedä tämä visio tehokkaasti käytäntöön. Digitalisuus purkaa toimialoja, yhdistää niitä ja synnyttää uusia, myös arvoketjut muuttuvat ja toimijat aloilla joutuvat tottumaan uusiin rooleihin. Liiketoiminnan kannalta digitaalisuus on samalla iso kehityskohde, mutta myös iso haaste. Digitalisaatio muuttaa niin merkittävästi vakiintuneita toimintamalleja, että yritykset joutuvat todella haastamaan itseään siinä, miten löytää itselleen ne oikeat digitalisuuden mallit, jotka tukevat yrityksen toimintaa. (Accenture 2014.)

2.3 Digitalisaatio Suomessa

1990-luvulla ja 2000-luvun alussa Suomi kuului digitalisoitumisen kärkimaihin. Kotitalouksissa laajakaistayhteydet yleistyivät nopeasti, matkapuhelimet olivat lähes jokaisella käy-

tössä ja suomalaiset pankit aloittivat verkkopalveluiden tarjoamisen internetissä ensimmäisten joukossa maailmassa. Viimeisimpien 5–10 vuoden aikana muissa Pohjoismaissa kehitystahti on kuitenkin mennyt Suomen ohi. Digitaalisista palveluista ja internetistä kuitenkin tullut lähes jokaiselle suomalaiselle yksityishenkilölle ja yritykselle arkipäivää. (Ilmarinen & Koskela 2015, 35.) Valtionvarainministeriön (2020) mukaan suomalaista yhteiskuntaa muotoillaan tällä hetkellä uudestaan ja isot rakenteelliset muutokset ovat menossa. Digitalisaatio haastaa suomalaiset kyseenalaistamaan nykyiset käytänteet ja toimitavat ja luomaan uusia toimintamalleja (Valtionvarainministeriö 2020).

Ilmarisen ja Koskelan (2015, 48–49) mukaan Suomessa hyödynnetään digitalisaatiota varovaisesti. Suomessa ei ole luotu digitalisaatioon perustuvia liiketoimintamalleja tai palveluita, jotka leviäisivät globaalisti, vaan useimmiten digitaaliset alustat ja ekosysteemit tuodaan ulkomailta. Suomella on kuitenkin erinomaiset edellytykset hyötyä digitalisoitumisesta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 48–49.) Myös Pohjolan (2014) mukaan Suomen digivalmiudet ovat erinomaiset, aivan EU-maiden kärkeä.

Moni digitaalinen palvelu on Suomessa käytössä kansalaisilla lähes joka päivä. Tilastokeskuksen (2019a & 2019b) mukaan 83 prosenttia kaikista suomalaisista käyttää päivittäin tai lähes päivittäin internetiä ja matkapuhelimella internetiä käyttää 80 prosenttia suomalaisista. Älypuhelinien ansiosta internetin käyttö lisääntyy ja sitä käytetään eri tilanteissa eri laitteilla. Sosiaalisen median palveluiden käyttö on myös lisääntynyt ja suomalaisista lähes puolet seuraa jotain yhteisöpalvelua päivittäin tai lähes päivittäin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 36–39, Tilastokeskus 2019c).

Valtionvarainministeriön (2020) mukaan Suomi on kuitenkin yksi maailman kärkeä julkisissa sähköisissä palveluissa. EU-maiden kesken Suomi myös kuuluu digiosaamisessa aivan kärkeen, joten digitalisaation muodostamissa uusissa mahdollisuuksissa suomalaisilla pitäisi olla erinomaiset edellytykset menestyä (Valtiovarainministeriö 2020).

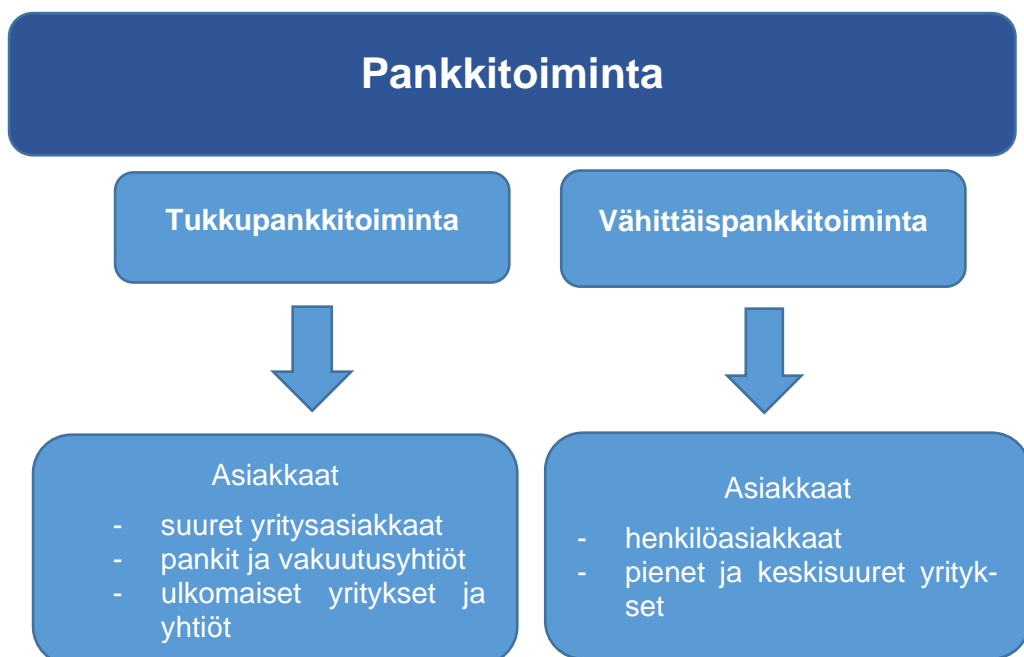
3 Pankkitoiminta

Pankkitoiminnan juuret voidaan löytää aikanaan toimivien rahanvaihtajien ja rahaa säilytettäväkseen ottaneiden kultaseppien toiminnasta. Kun talletustoimintaan lisättiin luotonanto, olivat pankkitoiminnan keskeiset toiminnot saaneet alkunsa. Nykyisen pankkijärjestelmän muodostuminen alkoi useissa teollisuusmaissa ja myös Suomessa vasta 1800-luvulla. (Kontkanen 2011, 10.) Pankkien keskeisimpiin toimintoihin perinteisessä mielessä kuuluvat talletusten vastaanottaminen, luottojen myöntäminen sekä maksuliikenne- ja sijoitus- sekä varainhoitopalvelut. Pankkien toimintaan kuuluu myös toimiminen raha- ja pääomamarkkinoilla, joissa pankit ostavat, myyvät ja välittävät erilaisia rahoitusinstrumentteja. (Finanssialalle 2020a.)

Pankkien rooli asuntorahoituksessa luotonantajana on erittäin merkittävä ja esimerkiksi Suomessa asuntojen rahoitus hoituu pääasiassa pankkien tai kiinnitysluottolaitoksen kautta. Pankkien merkittävin tulonlähde on korkokate, joka muodostuu korkotuottojen ja korkokulujen erotuksesta. Korkokatteen lisäksi pankit saavat tuottoja maksuliikenteen hoitamisesta, toimitusmaksuista, arvopaperikaupasta sekä varainhoitopalveluista. (Finanssialalle 2020a.)

Pankkitoiminta voidaan perinteisesti jakaa kahteen eri lohkoon: vähittäispankkitoimintaan ja tukkupankkitoimintaan (Kuvio 1). Vähittäispankkitoiminnalla tarkoitetaan yleisesti suhteellisen pienten yritysten ja kotitalouksien maksupalvelu-, talletus- ja luotto- sekä säilytystarpeiden hoitamista. Tukkupankkitoimintaa puolestaan on kaupankäynti ulkomaisilla tai kotimaisilla raha- ja arvopaperimarkkinoilla. (Finanssialalle 2020a.)

Kuvio 1.



Pankkitoiminnan kehitys on johtanut siihen, että pankit ovat kehittäneet liiketoimintaansa ja muuntuneet perinteisestä pankista viimeisten vuosikymmenien aikana laajan tuotevalikoiman finanssialan yrityksiksi, kun esteet koko finanssipalvelualan kattavien konsernien muodostamiseen ovat poistuneet. Pankkitoiminnan kolme keskeisintä päätehtävääluetta ovat edelleen kuitenkin rahoituksen välitys, maksuliike ja riskienhallinta. (Kontkanen 2015, 13.)

Pankkitoiminnan ydin on rahoituksen välitys. Tällä tarkoitetaan luotonantoa niin yksityisille henkilöille kuin myös yrityksille sekä myös rahoitusinstrumenttien tarjoamista esimerkiksi sijoittajille ja investoijille. Yksityiset ihmiset tarvitsevat usein luottoa hankkiessaan asuntoa, yritykset taas tarvitsevat luottoa esimerkiksi uusiin hankintoihin tai investointeihin. Säästö- ja lainatarpeiden yhteensovittaminen taloudenpitäjien keskinäisin toimin olisi mahdollonta nykyaikaisessa yhteiskunnassa, jonka takia rahoitusmarkkinoiden ja niitä tukevien instituutioiden toiminta tehokkaasti on välttämätöntä. (Kontkanen 2015, 13–14.)

3.1 Pankkitoiminta Suomessa

Ensimmäiset pankit Suomessa perustettiin 1820-luvulla ja Suomen pankki perustettiin jo 1811 silloisen keisari Aleksanteri I määräyksestä Waihetus- Laina- ja Depositioni-Contorin nimellä Turkuun (Finanssialalle 2020a, Suomen Pankki 2020). Varsinaiset keskuspankki-tehtävät Suomen pankki aloitti 1800-luvun loppupuolella, kun Suomi oli saanut oman rahan ja maahan oli perustettu liikepankkeja. Suomen itsenäistyttyä Suomen Pankin asemaan keskuspankkina vahvistettiin ja toisesta maailmansodasta lähtien Suomen Pankilla oli vuosikymmenien ajan valtuudet säännöstellä maan valuutta- ja pääomanliikkeitä. (Suomen Pankki 2020.)

Ensimmäinen liikepankki Suomessa oli Suomen Yhdyspankki, joka perustettiin vuonna 1862 ja sen kilpailijaksi perustettiin vuonna 1889 Kansallis-Osake-Pankki. Suomen valtion omistama Postisäästöpankki perustettiin vuonna 1887 ja osuuskassatoiminta aloitettiin vuonna 1902, jolloin perustettiin Keskuslainarahasto ja sen jälkeen ensimmäiset osuuskassat, joista muodostui osuuskassat vuonna 1970. (Kontkanen 13–14.) Rahamarkkinat vapautuivat Suomessa 1980-luvulla vähitellen ja markkinoille tuli paljon uusia toimijoita niin ulkomailta kuin myös kotimaasta. Talouden ylikuumeneminen ja valuuttaluotonannon riskien toteutuminen sekä 1990-luvun alun lama johtivat lopulta pankkikriisiin, jonka myötä pankkiala muovautui radikaalisti uudestaan Suomessa. Pankkikonttoreiden määrä vähenyi Suomessa rajusti samoin kuin henkilöstön määrä. (Kontkanen 2015, 14–15, Finanssialalle 2020a.)

Viime vuosina fuusiot ja yhteenliittymät ovat muokanneet suomalaista pankkisektoria. Pankit ja vakuutusyhtiöt ovat hakeneet uusia yhteistyömuotoja. Pankki- ja vakuutuskonsernit ovat muodostaneet finanssikonserneja tai yhteenliittymiä, ja pankkikonsernien toiminta on laajentunut myös monille rahoitus- ja sijoitustoiminnan osa-alueille, osin niiden ulkopuolellekin. (Kontkanen 2015, 15–16, Finanssialalle 2020a.)

3.2 Pankkitoiminnan digitalisaatio

Digitalisaatio, kuten luvussa kaksi on todettu, on voima, joka enemmän tai vähemmän mullistaa niin arkielämäämme kuin myös nykyisiä liiketoimintamalleja. Funkácován, Toivanen & Tölön (2015) mukaan digitalisaatio on megatrendi, johon pankkienkin on täytynyt sopeutua. Digitalisaatio ja uusi teknologia avaavat paljon uusia mahdollisuuksia, mutta tuo samalla paljon myös haasteita. Digitalisaatio kuitenkin mahdollistaa rahoitus- ja pankkipalveluiden kustannustehokkaamman tarjonnan. (Funkácová, Toivanen & Tölo, 2015.) Pohjolan (2015) mukaan pankit ja vakuutusyhtiöt voivat tulevaisuudessa menestyä kasvattamalla työn tuottavuutta digitaalitekniikan avulla.

Digitalisaatio on muuttanut finanssialan toimintaympäristöä jo nyt pysyvästi ja finanssialalla toimivat yritykset ovat joutuneet ja pyrkineet jo pidemmän aikaa muokkaamaan niin toimintamallejaan kuin myös yritysten rakenteita. Muuttunut toimintaympäristö on pakottanut yrityksiä digitalisoimaan omia toimintojaan, kuin myös automatisoimaan prosessejaan ja tehostamaan toimintaansa. (Finanssiala 2019a.) Pankkikonttoreiden määrä ja työntekijöiden määrä on ollut viimeisten 10 vuoden aikana laskussa myös Euroopassa (Koskinen & Manninen, 2019). Digitalisaatio on myös vaikuttanut paljon pankissa työskentelevien henkilöiden työn kuvaan, ja asiakkaiden fyysinen tapaaminen konttoreissa on vähentynyt merkittävästi kuten Petrovin (2017, 29-31) tutkimuksesta käy ilmi.

Verkkopankit ja mobiilipankit ovat nykyisin jo arkipäivää suurimmalla osalla ihmisistä, ja monet ovat jo tottuneet hoitamaan omia pankkiasioitaan verkkopankissa tai mobiilipankissa. Tilastokeskuksen (2019d) mukaan pankkiasioita on hoitanut verkossa 85 prosenttia koko väestöstä viimeisen 3 kuukauden aikana. Asiakaspalvelukin hoidetaan nykyisin monessa pankissa verkkopankin avulla ja kuten Petrovin (2017, 29-31) tutkimuksesta nousee esille, esimerkiksi verkkotapaamiset ovat yleistyneet paljon sen sijaan, että pankin työntekijät tapaisivat asiakkaita kasvotusten konttorilla.

Finanssialan digitalisoiminen vaatii merkittäviä panostuksia kaikilta alan yrityksiltä ja Koskisen & Mannisen (2019) mukaan IT-investoinnit, joilla parannetaan kannattavuutta pitkällä aikajaksolla, heikentävät sitä lyhyellä aikajaksolla. Tästä syystä esimerkiksi Euroopan pankkisektorin kannattavuus on heikompaa kuin 10 vuotta sitten (Koskinen & Manninen 2019). World Economic Forumin & Deloitteen tutkimuksen (2015) mukaan Finanssialan ”digimurros” ei ole kertaluontoinen tapahtuma vaan pitkän aikajänteen kokonaisvaltainen koko alan muutos. Pohjola (2015) korostaa myös artikkelissaan, että Finanssialan yritysten tulee pyrkiä jatkuvaan palveluidensa kehittämiseen, jotta ne voivat pärjätä myös tulevaisuudessa. Pohjola (2015) myös korostaa osaamisen ja toimintatapojen jatkuvaa kehittämistä, sillä osaamisen merkitys tulee korostumaan digitaalisesta asioinnista syntyvän informaation kasvun myötä, jotta tämä informaatio saadaan tehokkaaseen käyttöön.

Koskisen & Mannisen (2019) mukaan tulevina vuosina pankkien on panostettava digitalisaation tuomiin haasteisiin, sillä samalla kun koko yhteiskuntamme digitalisoituu, digitalisoituu myös finanssiala samaa vauhtia. Digitalisaation hyötyjen käyttäminen vaatii kuitenkin sitä, että pankkien järjestelmät ovat yhteensopivia ja prosesseja voidaan toteuttaa digitaalisesti. Pankkien digitalisaation odotetaan parantavan pankkien heikkoa kannattavuutta pidemmällä aikavälillä, sillä digitalisaatio mahdollistaa toiminnan aiempaa kevyemmällä kustannusrakenteella. Digitaaliseen liiketoimintaan tarvitaan vähemmän konttoreita ja henkilöstöä, sillä teknologisen kehityksen myötä automaatio ja mm. tekoäly voivat hoitaa osan palveluiden tuottamisesta automaattisesti. (Koskinen & Manninen, 2019.)

3.2.1 Verkkopankki

Verkkopankilla tarkoitetaan pankin tarjoamia internetsivuja, joiden kautta asiakas voi muun muassa hoitaa omia raha-asioitaan, maksaa laskuja, ostaa osakkeita, sijoittaa rahastoihin, anoa lainaa ja viestiä pankin kanssa. Suomessa ensimmäisen verkkopankin lanseerasi vuonna 1996 OP, jonka verkkopankki oli samalla myös vasta toinen verkkopankki koko maailmassa (OP 2020).

Verkkopankki on yksi esimerkki siitä, miten pankkipalvelut ovat muuttuneet vuosien saatossa teknologisen kehityksen ja digitalisaation myötä. Pankkipalveluja käytetään yhä enenevässä määrin verkon kautta. Suurin osa suomalaisista käyttää verkkopankkia säännöllisesti omien raha-asoidensa hoitamiseen (Kontkanen 2015, Tilastokeskus 2019d).

Yksi verkkopankin oleellisista ominaisuuksista on sähköinen tunnistautuminen. Sähköisen tunnistautumisen avulla ihmisillä on mahdollisuus hoitaa verkossa esimerkiksi veroilmoi-

tusten tekemisen tai sopimusten allekirjoittamisen. Pankkialalla uskotaan siihen, että tulevaisuudessa suurimmalla osalla ihmisiä olisi digitaalinen identiteetti. (Finanssialalle 2020d.)

3.2.2 Mobiilipankki

Mobiilipankki on luonnollisesti verkkopankista mobiililaitteille sovellettu versio. Nykyisellä mobiilipankki toimii niin, että asiakas lataa oman käyttöjärjestelmänsä sovelluskau-pasta oman pankkinsa mobiiliapplikaation, johon kirjautuu omilla verkkopankkitunnuksilla. Useimmiten mobiilipankki sovelluksissa on lähestulkoon samat mahdollisuudet hoitaa omia raha-asioitaan kuin verkkopankissa. Mobiilipankkien tavoitteena on ollut kuluttajien pankkiasioiden hoitamisen nopeuttaminen ja helpottaminen. Yleisimpiä mobiilipankeilla hoidettavia asioita ovat laskujen maksaminen, tilisiirtojen tekeminen, tilin tietojen tarkistaminen ja muut yleiset pankkiasiat. (Finanssialalle 2020b.)

Tulevaisuudessa kun digitalisaatio lisääntyy ja pankkitoiminta siirtyy enenevässä määrin digitaalisiin kanaviin, tulee myös mobiilipankin merkitys kasvamaan. Pankit kehittävät jatkuvasti mobiilipankki-sovelluksiaan ja pyrkivät tarjoamaan parempia palveluita sitä kautta asiakkailleen. Finanssipalveluiden digitalisoimista edesauttaa nykyinen kuluttajasukupolvi, joka on jo tottunut muun muassa mobiiliin käyttöliittymään. Nykyisen kuluttajasukupolven on varsin helppo omaksua uusia sovelluksia ja palveluita nopeasti sekä ennakkoluulottomasti. (Finanssialalle 2020b, Finanssialalle 2020c.)

3.3 Pankkitoiminnan sääntely

Finanssialan sääntely on monikertaistunut viimeisten vuosien aikana Euroopassa finanssi-kriisin jälkeen. Suomessa finanssialan valvontaviranomaisena toimii Finanssivalvonta (Fiva), jonka valvottavia ovat pankit, vakuutusyhtiöt, eläkesäätiöt, eläke- ja sairauskassat, työttömyyskassat, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt, pörssi, arvopaperikeskus ja maksulaitokset. EU-alueella taas toimii Euroopan Unionin luoma spesifi finanssialaa valvova arkkitehtuuri, joka koostuu kolmesta eurooppalaisesta viranomaiselimestä, sekä komiteasta, joka valvoo systeemisiä riskejä. (Finanssiala 2019b, Finanssivalvonta 2018a, Euroopan komissio 2020).

Eurooppalaisen finanssivalvontajärjestelmän kolme viranomaiselintä ovat Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen (ESMA), Euroopan pankkiviranomainen (EBA) ja Euroopan

vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen (EIOPA). Euroopan yhteinen pankkivalvontamekanismi vastaa pankkiunionimaiden valvonnasta. Euroopan keskuspankilla (EKP) on päävastuu valvonnasta ja se valvoo suoraan noin 120 suurinta pankkia ja loput pankeista ovat kansallisten finanssivalvontaelimien valvottavana. (Finanssiala 2019c, Euroopan Komissio 2020.)

Finanssivalvonnan (FIVA) tavoitteena on finanssimarkkinoiden edellyttämä valvottavien laitosten vakaa toiminta, sekä yleisen luottamuksen säilyttäminen finanssimarkkinoiden toimintaan. Finanssivalvonta voi käyttää finanssimarkkinoiden valvonnassa Finanssivalvonnasta annetun lain 3 luvussa ja muualla laissa säädettyjä valvontavaltuuksia. Finanssivalvonta voi tarpeen tullen jopa määrätä sanktion, jos valvottava tai muu finanssimarkkinoilla toimiva toiminnassaan laiminlyö noudattaa finanssimarkkinoita koskevia säännöksiä tai niiden nojalla annettuja määräyksiä. Tästä esimerkkinä toimii sakot, jotka Finanssivalvonta määräsi S-Pankille vuoden 2019 loppupuolella. (Finanssiala 2019c, Finanssivalvonta 2018b, Yle 18.12.2019.)

4 Mobiilipankit

Tässä luvussa käsitellään tutkimukseen valittujen pankkien mobiilipalveluita. Tarkoituksena on avata lukijalle, valittujen pankkien mobiilipankkisovelluksia sekä tunnuslukusovelluksia. Ensimmäisenä käsitellään Nordea, tämän jälkeen Handelsbanken ja lopuksi Danske Bank.

4.1 Nordea

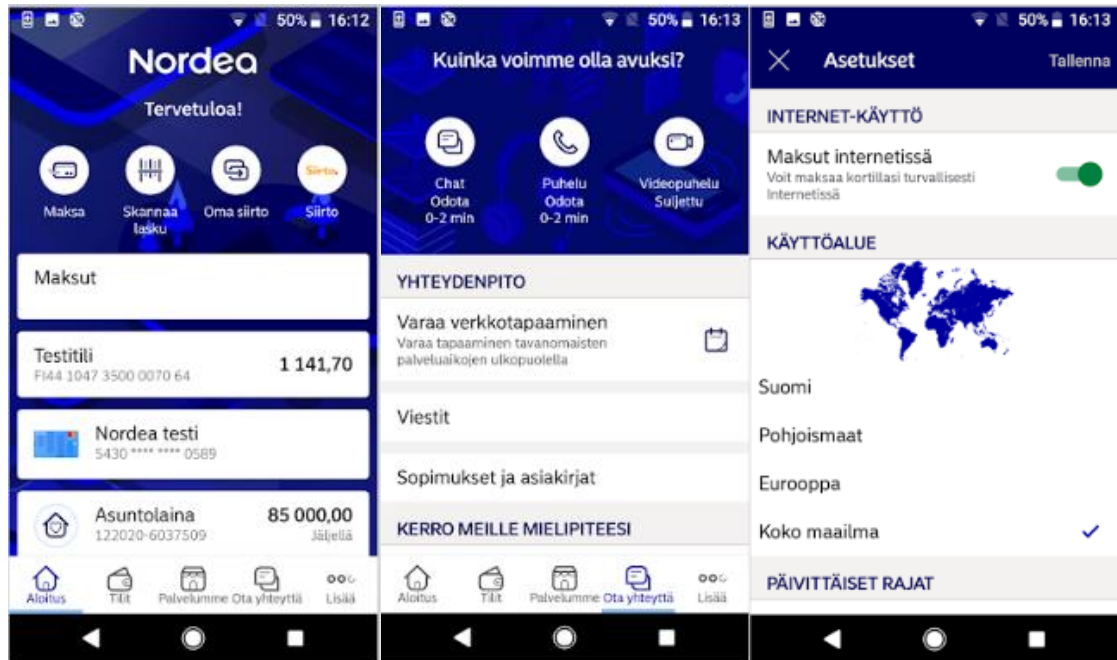
Nordea on yksi Suomen suurimmista pankeista, jonka markkinaosuus vuonna 2018 oli 25,8 prosenttia luotonannosta Suomessa ja 27,1 prosenttia talletuksissa. Voidaan siis todeta, että kun vain OP:n markkinaosuudet olivat suuremmat, Nordea on Suomen toiseksi suurin pankki (Finanssiala 2018). Nordean juuret voidaan jäljittää jopa 1800-luvun alkupuolelle, jolloin perustettiin Nordean edeltäjästä muun muassa Sparekassen for Kjobenhavn og Omegn Tanskassa 1820 ja Wermlandsbanken Ruotsissa 1834. Nordea varsinaisesti syntyi kuitenkin vasta 2001 neljän pankin (Nordbanken, Unibank, Kreditkassen ja Merita Bank) yhdistymisen seurauksena. (Nordea 2020a.)

4.1.1 Nordea mobiilipankki

Nordean mobiilipankkisovellus on nimeltään Nordea Mobile ja sovelluksen voi ladata ilmaiseksi Google Play-kaupasta Android-puhelimille ja App Store:sta Apple-puhelimille. Nordean mobiilipankin käyttäminen vaatii voimassa olevia pankkitunnuksia sekä verkkopankkisopimusta. Mobiilipankkia on mahdollista käyttää suomen, ruotsin ja englannin kielillä. Kirjautuminen Nordean mobiilipankkiin onnistuu henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja tunnuslukusovelluksen (kts. 4.1.2), sormenjälkitunnistuksen, kasvojentunnistuksen tai tunnuslukulaitteen avulla. Tunnuslukukortilla Nordean mobiilipankkiin ei voi kirjautua. (Nordea 2020b.)

Nordean mukaan mobiilipankissa henkilöasiakas voi hoitaa lähestulkoon kaikki päivittäiset pankkiasiat. Mobiilipankissa voi tarkistaa omien tilien saldot sekä tilien tapahtumat. Mobiilipankissa on mahdollista tehdä omien tilien välisiä tilisiirtoja, siirtää rahaa muiden tilille sekä maksaa laskuja. Laskun voi maksaa näppäilemällä maksutiedot oikeisiin kohtiin tai vaihtoehtoisesti skannaamalla laskun tiedot puhelimen kameran avulla tai virtuaaliviivakoodin avulla. Kortteja asiakas voi hallinnoida myös mobiilipankissa, kortin voi sulkea, tarkastaa pin-koodin tai muuttaa asetuksia. Mobiilipankissa voi hakea lainaa tai lainaan voi hakea muutosta, lainoja ei pysty suoraan hoitamaan mobiilipankissa, mutta lainan hoitoon

löytyy erillinen linkki sovelluksesta. Nordean mobiilipankkisovelluksessa hoitaa säästöjä ja sijoituksia sekä pitää yhteyttä asiakaspalveluun. Myös tapaamisen varaaminen tai siihen liittyminen on mahdollista. (Nordea 2020b, Google Play 2020a.) Seuraavassa kuviossa näkyy Nordean mobiilipankkisovellus ulkoasultaan.



Kuva 1. Nordea Mobile. (Google Play 2020a.)

Yllä olevasta kuvasta voidaan havaita Nordean mobiilipankkisovelluksen ulkoasu. Ensimmäinen kuva vasemmalla näyttää sovelluksen etusivun, kun asiakas on kirjautunut sisään mobiilipankkiin. Keskimmäinen kuva näyttää millaiselta näyttää, kun käyttäjä on valinnut ”Ota yhteyttä”- kohdan alavalikosta. Tällä sivulla asiakas voi pitää yhteyttä pankin kanssa viestien, chatin tai puhelun avulla sekä asiakas voi varata verkkotapaamisen. Kolmas kuva näyttää taas korttien asetusmahdollisuuksia.

4.1.2 Nordea tunnusluvut

Nordea tunnusluvut sovellus on tunnistautumismenetelmä, joka on kehitetty korvaamaan paperisen tunnuslukulistat. Nordean tunnuslukusovelluksen voi ladata puhelimelle tai tabletille ja sen voi ladata Google Play-sovelluskaupasta Android-laitteisiin tai App Store:sta Applen laitteisiin. Tunnusluvut-sovelluksen avulla asiakas voi kirjautua Nordean palveluihin, vahvistaa tapahtumia, hyväksyä verkkomaksuja, tunnistautua muiden palveluntarjoajien palveluihin sekä tunnistautua puhelinoitossa Nordean asiakaspalveluun. Tunnuslu-

vut-sovelluksen saa käyttöön tilaamalla verkkopankista tunnuslukusovelluksen aktivointikoodit. Sovelluksen aktivoinnin jälkeen asiakas asettaa siihen nelinumeroisen pin-koodin, jolla sovellus toimii jatkossa. (Nordea 2020c, Google Play 2020b.) Seuraavassa kuviossa näkyy Nordean tunnuslukusovellus ulkoasultaan.



Kuva 2. Nordea Tunnusluvut. (Google Play 2020b.)

Yllä olevasta kuvioista nähdään Nordea Tunnusluvut-sovelluksen ulkoasu. Ensimmäinen kuva vasemmalla näyttää tunnuslukusovelluksen aloitussivun, kun sovellus on otettu käyttöön. Keskimmäinen kuva näyttää sen hetken, kun asiakas on päättänyt kirjautua verkkopankkinsa tunnuslukusovelluksen avulla. Tässä kohtaa asiakas asettaa sovellukseen asettamansa pin-koodin ja vahvistaa kirjautumisen verkkopankkiin. Kolmannessa kuvassa oikealla asiakas on tilanteessa, jossa hän vahvistaa maksun käyttäen pin-koodia.

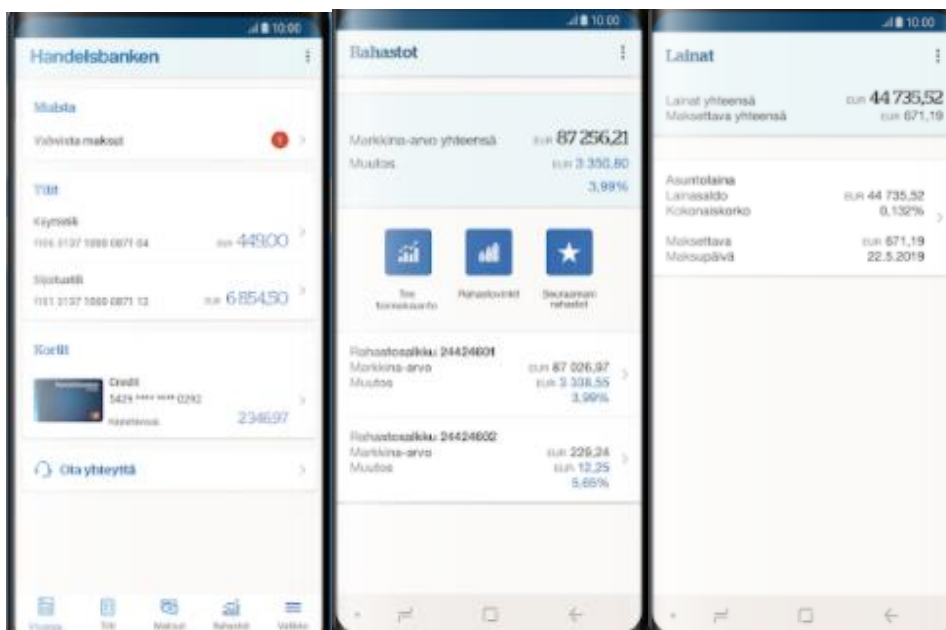
4.2 Handelsbanken

Handelsbankenin juuret voidaan ajoittaa vuoteen 1871 jolloin pankki perustettiin Ruotsissa Tukholmassa. Pitkään aina 1980-luvun loppuun ja 1990-luvuun alkuun asti Handelsbanken toimi vain Ruotsissa, mutta 1990-luvun alkaessa pankki kansainvälistyi ja avasi toimintoja Norjassa, Tanskassa ja Suomessa. 2000-luvun alussa Handelsbanken jalkautui myös Ison-Britannian ja Hollannin markkinoille. (Handelsbanken 2020.) Vuonna 2018 Handelsbankenin markkinaosuus lainoituksista Suomessa oli 5,7 prosenttia, joka oli viidenneksi suurin markkinaosuus (Finanssiala 2018).

4.2.1 Handelsbanken mobiilipankki

Handelsbankenin mobiilipankkisovelluksen voi ladata ilmaiseksi Google Play-kaupasta Android laitteisiin ja App Store:sta Applen laitteisiin. Handelsbankenin mobiilipankin käyttäminen vaatii voimassa olevia pankkitunnuksia sekä verkkopankkisopimuksen. Mobiilipankin saa käyttöön aktivoimalla sovelluksen henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia käyttäen (käyttäjätunnus, salasana ja turvaluku). Aktivoinnin jälkeen mobiilipankkiin kirjautaan verkkopankin käyttäjätunnuksella ja asiakkaan itse määrittämällä nelinumeroisella pin-koodilla. (Handelsbanken 2020b.)

Handelsbankenin mobiilipankkisovelluksessa asiakas pystyy hoitamaan päivittäisiä pankkiasioitaan. Mobiilipankin ominaisuuksiin kuuluu tilien ja saldojen tarkastelu, laskujen maksaminen, lainatietojen tarkastelu, verkkopalkkalaskelmien tarkastelu, rahastokaupankäynti sekä rahastojen arvon seuranta sekä suojattu viestintä pankin kanssa. (Handelsbanken 2020b, Google Play 2020c.) Seuraavassa kuviossa näkyy Handelsbankenin mobiilisovellus ulkoasultaan.



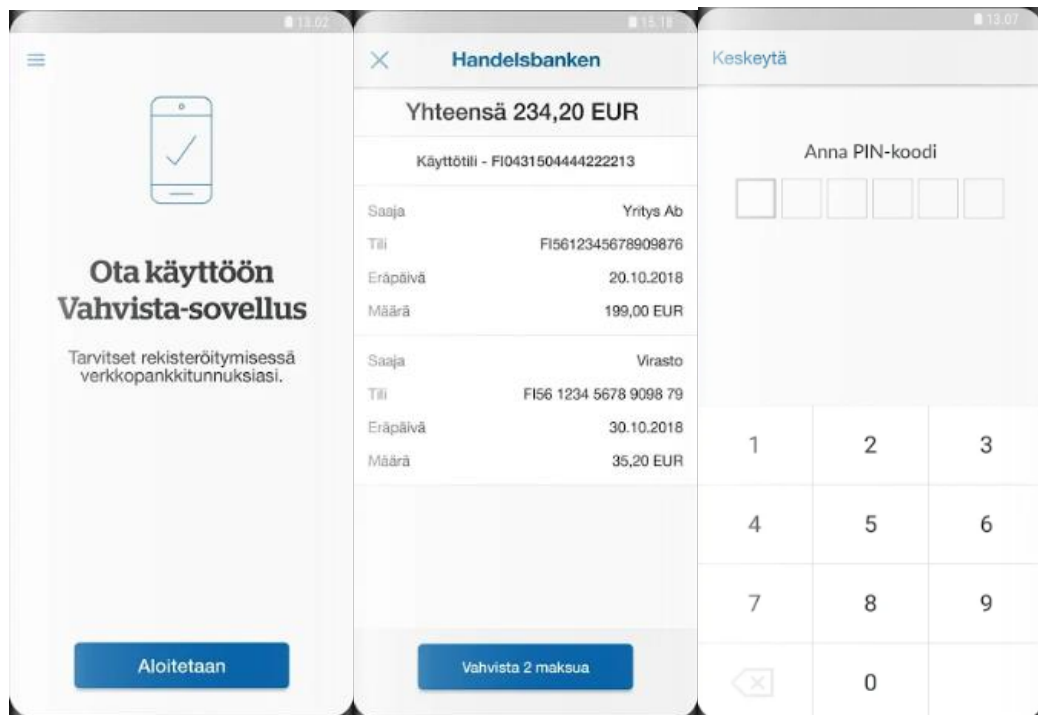
Kuva 3. Handelsbanken mobiilisovellus. (Google Play 2020c.)

Yllä olevasta kuvioista voidaan nähdä Handelsbankenin mobiilipankkisovelluksen ulkoasu. Ensimmäinen kuva vasemmalla näyttää mobiilipankkisovelluksen etusivun, kun asiakas on kirjautunut mobiilipankkiin. Keskimmäisessä kuvassa nähdään rahastot osion ulkoasu. Kolmannessa kuvassa taas esitetään asiakkaan mahdollinen lainat osio sovelluksessa,

tästä osiosta asiakas pääsee tarkastelemaan lainojensa tilannetta sekä seuraavaa maksuerää.

4.2.2 Handelsbanken Vahvista-sovellus

Handelsbankenin tunnistautumissovellus on nimeltään Vahvista-sovellus. Vahvista-sovellus on kehitetty korvaamaan aikaisempi paperinen tunnuslukulista vahvistautumismenetelmänä. Handelsbankenin Vahvista-sovelluksen voi ladata ilmaiseksi Google Play-sovelluskaupasta Android laitteisiin ja App Store:sta Applen laitteisiin. Vahvista-sovelluksen käyttäminen vaatii asiakkaalta ajan tasaiset pankkitunnukset sekä verkkopankkisopimuksen. Vahvista-sovellus otetaan käyttöön rekisteröitymällä sovellukseen verkkopankkitunnuksilla. Kun asiakas on rekisteröitynyt sovellukseen, sovellus toimii asiakkaan asettamalla kuusinumeroisella pin-koodilla. Vahvista-sovelluksen avulla asiakas voi vahvistaa kirjautumisen Handelsbankenin verkko- sekä mobiilipalveluihin, vahvistaa tapahtumia sekä verkkomaksuja ja tunnistautua kolmannen osapuolen sähköisissä palveluissa (esim. Kansaneläkelaitos). (Handelsbanken 2020c, Google Play 2020d.) Seuraavassa kuviossa näemme Handelsbankenin Vahvista-sovelluksen ulkoasun.



Kuva 4. Handelsbankenin tunnuslukusovellus. (Google Play 2020d.)

Yllä olevasta kuviossa voimme nähdä Handelsbankenin tunnistautumissovelluksen ulkoasun. Ensimmäisessä kuvassa vasemmalla näkyy Vahvista-sovelluksen etusivu ennen

kuin asiakas on rekisteröitynyt sovellukseen omilla verkkopankkitunnuksillaan. Keskimäisessä kuvassa näemme, miltä maksun vahvistaminen näyttää sovelluksessa. Viimeisessä kuvassa näemme, miltä näyttää, kun asiakas asettaa sovellukseen asetetun pin-koodin vahvistaakseen kirjautumisen tai maksutapahtuman.

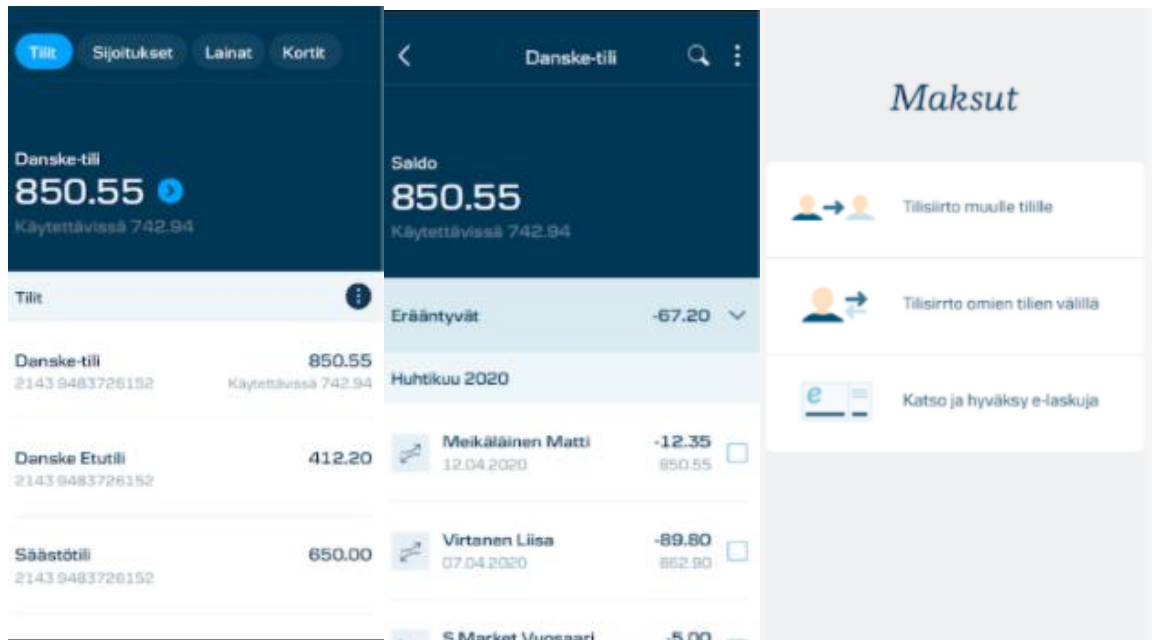
4.3 Danske Bank

Danske Bank A/S, Suomen sivuliike (jatkossa Danske Bank), aikaisemmalta nimeltään Sampo Pankki Oyj, on Suomessa toimiva pankki, joka on tanskalaisen Danske Bank-konsernin sivuliike. Danske Bank-konserni toimii 13 maassa ja tarjoaa pankkipalveluita henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaille. Danske Bankia voidaan pitää Suomen kolmanneksi suurimpana pankkina. Danske Bankin synnyn Suomessa voidaan ajoittaa vuoteen 1887, jolloin Suomen valtio perusti Postisäästöpankin, jota pidetään Danske Bankin historiallisena edeltäjänä. (Danske Bank 2020a.)

4.3.1 Danske Bank mobiilipankki

Danske Bankin mobiilipankkisovelluksen voi ladata ilmaiseksi Google Play-sovelluskaupasta Android-laitteisiin ja App Store:sta Applen laitteisiin. Danske Bankin mobiilipankkisovelluksen käyttäminen vaatii ajan tasaisia pankkitunnuksia sekä verkkopankkisopimuksen. Mobiilipankkisovellusta on mahdollista käyttää suomen, ruotsin ja englannin kielillä. Sovelluksen voi ottaa käyttöön kirjautumalla verkkopankkitunnuksella mobiilipankkisovellukseen sekä vahvistamalla kirjautuminen Danske ID tunnistautumissovelluksella (kts. 4.3.2) tai tunnuslukulaitteella. (Danske Bank 2020b, Google Play 2020e.)

Danske Bankin mobiilipankkisovelluksessa asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa tilien ajan tasaiset saldot, maksaa laskuja, tarkistaa palkkakuitti, hallinnoida omia tilejä, hoitaa e-laskuja, tehdä arvopaperikauppa, hallinnoida kortteja sekä pitää yhteyttä viestien avulla pankkiin. Danske Bankin mobiilipankissa on myös mahdollista nähdä toisessa pankissa olevan tilin saldo sekä allekirjoittaa sopimuksia sähköisesti. (Danske Bank 2020b.) Seuraavassa kuviossa näemme miltä Danske Bankin mobiilipankkisovellus näyttää ulkoisesti.

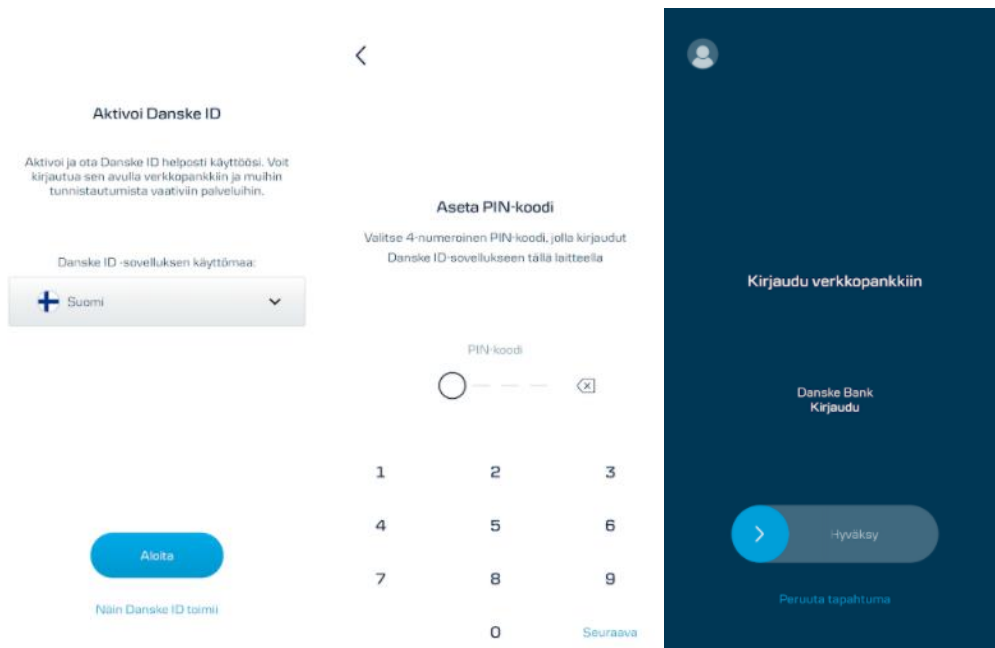


Kuva 5. Danske Bankin mobiilipankki. (Google Play 2020e.)

Ensimmäisessä kuvassa vasemmalla voimme havaita Danske Bankin mobiilipankkisovelluksen yleisnäkymän, josta asiakas voi tarkastella tilejään, sijoituksiaan, lainojaan sekä korttejaan. Toisessa kuvassa näemme miltä näyttää yksittäisen tilin tilitapahtumien selaus ja kolmannessa kuvassa miltä maksaminen-osio näyttää sovelluksessa.

4.3.2 Danske ID

Danske ID on mobiililaitteeseen ladattava tunnistussovellus, jonka voi ladata ilmaiseksi Google Play-sovelluskaupasta Android-laitteisiin ja App Store:sta Applen laitteisiin. Sovelluksen käyttäminen vaatii asiakkaalta ajan tasalla olevia pankkitunnuksia sekä verkkopankkisopimuksen. Sovellus otetaan käyttöön tekstiviestillä tulevan aktivointikoodin, tunnuslukulaitteen, muovisen turvakortin tai toisen puhelimen Danske ID-sovelluksen avulla. Danske ID-sovellus toimii jatkossa asiakkaan valitseman nelinumeroisen pin-koodin avulla. Danske ID:n avulla asiakas voi kirjautua verkko- ja mobiilipankkiin, tunnistautua kolmansien osapuolien sähköisiin palveluihin sekä vahvistaa verkko-ostoksia. (Danske Bank 2020c, Google Play 2020f.) Seuraavassa kuviossa voimme havaita, miltä Danske Bank ID-sovellus näyttää.



Kuva 6. Danske ID- tunnistautumissovellus. (Google Play 2020f.)

Ensimmäisessä kuvassa vasemmalta näemme Danske Bank ID-sovelluksen aloitusnäky-
män ennen kuin asiakas on vielä aktivoinut sovelluksen käyttöönsä. Keskimmaisessä ku-
vassa näkyy taas vaihe, jossa asiakas valitsee itselleen nelinumeroisen pin-koodin, jolla
sovellus toimii jatkossa. Viimeisessä kuvassa näemme näkymän, jossa asiakas voisi vah-
vistaa kirjautumisensa verkkopankkiinsa.

5 Tutkimus

Tässä luvussa käsittelen varsinaista tutkimusta. Ensiksi avaan tutkimuksen tavoitteen, menetelmiä sekä kerron aineistosta. Tämän jälkeen olen kirjoittanut auki vertailututkimukseni, jossa olen vertaillut kolmen pankin mobiilipankkipalveluita. Lopuksi kerron tutkimuksen tuloksista sekä vedän yhteen tutkimuksen tuottamat tulokset.

5.1 Tutkimuksen tavoite, kohde ja tutkimusongelma

Tutkimukseni tavoitteena on ollut tutkia ja vertailla eri pankkien tarjoamia mobiilipalveluita tällä hetkellä. Päättökysongelmani on, miten Nordean, Danske Bankin ja Handelsbankenin mobiilipalvelut eroavat toisistaan vai eroavatko ne ja toisaalta mitä yhteneväisyyksiä näiden pankkien tarjoamien mobiilipalveluiden välillä on. Lisäksi tavoitteena on selvittää, miten käyttäjät arvostavat tutkimuksessa mukana olevien pankkien mobiilipalveluita. Tutkimukseni kohteeksi valikoitui kolme Suomessa toimivaa pankkia, jotka ovat Nordea, Danske Bank sekä Handelsbanken.

5.2 Tutkimuksen menetelmä ja toteutus

Tutkimuksen menetelmänä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimustapaa sillä aineisto on kerätty jo olemassa olevista lähteistä. Kvalitatiivisena menetelmätapana tutkimuksessa on käytetty vertailua. Tutkimuksessa on kerätty kolmen mukana olevan pankin mobiilisovellusten ominaisuudet ja kerättyistä tiedoista on tehty taulukot, joissa ominaisuuksia on vertailtu keskenään. Ominaisuuksien lisäksi vertailu on tehty myös sovellusten käyttäjien antamista arvioista sekä EPSI-Rating Pankki ja rahoitus 2020 tutkimuksen tuloksista.

5.3 Tutkimuksen aineisto

Tutkimuksessa on kerätty Nordean, Handelsbankenin ja Danske Bankin mobiilisovellusten ominaisuudet käyttäen hyväksi pääasiassa pankkien omia verkkosivustoja, sovelluskauppojen verkkosivustoja sekä omaa että läheisten kokemuspohjaa mobiilisovelluksista. Kerättyjen tietojen pohjalta mobiilisovellusten ominaisuuksista on tehty taulukot. Käyttäjärviöiden aineiston pääasiallisena pohjana on taas toiminut sovelluskauppojen verkkosivut, joista käyttäjärviöintien keskiarvot on poimittu. EPSI-rating tulosten aineiston pohjana on toiminut vuonna 2020 julkaistu EPSI-rating Pankki ja Rahoitus 2020 tutkimus.

5.4 Mobiilipankkien vertailu

Tutkimuksessa olevien kolmen pankin (Nordea, Handelsbanken ja Danske Bank) mobiilipalveluiden vertailua varten olen koonnut tähän osioon kahdeksan taulukkoa (Taulukot 1-8) havainnollistaakseni mahdollisia eroja ja yhteneväisyyksiä lukijalle. Taulukkoihin olen pyrkinyt kokoamaan olennaiset ominaisuudet kaikista tutkimuksessa olevien pankkien mobiilipankkisovelluksista. Seuraavaksi avaan enemmän vertailun tuloksia.

Taulukko 1.

Käyttöjärjestelmä, kielet ja laitteet	Nordea Mobile	Handelsbanken mobiilipankki	Danske Bank mobiilipankki
Android	x	x	x
iOs	x	x	x
suomi	x	x	x
ruotsi	x	x	x
englanti	x		x
Älypuhelimet	x	x	x
Tabletit	x	x	x

Yllä olevaan taulukokoon 1. olen koonnut vertailussa olevien mobiilipankkisovellusten perustietoja vertailuun. Taulukkoa 1. tarkastelemalla, voimme havaita sen, että kaikilla kolmella pankilla mobiilipankkisovellus toimii sekä Android käyttöjärjestelmässä, että Applen iOS-käyttöjärjestelmässä. Kaikki sovellukset toimivat myös älypuhelimissa, että tableteissa, eli esimerkiksi tablettiin voi ladata Google Play-kaupasta tai App Store:sta mobiilipankkisovelluksen. Ainoa erovaisuus pankkien väliltä tässä osiossa voimme löytää vertailemalla sovelluksessa käytössä olevia kielivaihtoehtoja. Nordean sekä Danske Bankin mobiilisovellukset toimivat suomen, ruotsin ja englannin kielellä, kun taas Handelsbanken toimii ainoastaan suomen ja ruotsin kielellä.

Taulukko 2.

Kirjautuminen/tunnistautuminen	Nordea mobile	Handelsbanken mobiilipankki	Danske Bank mobiilipankki
Käyttäjätunnus	x	x	x
Tunnuslukusovellus	x	x	x
Pin-koodi	x	x	
Tunnuslukulaite	x		
Salasana	x		x
Sormenjälki	x		x

Tunnuslukukortti			
Kasvontunnistus	x		x

Taulukossa 2. olen syventynyt enemmän tutkimuksessa olevien mobiilisovellusten kirjautumiseen ja tunnistautumiseen. Kaikissa mobiilisovelluksissa on vaatimuksena voimassa olevat verkkopankkitunnukset eli käyttäjällä tulee olla käyttäjätunnus. Nordean mobiilipankkisovellukseen voi kirjautua viidellä eri vaihtoehdolla, joissa kaikissa tarvitaan käyttäjätunnusta ja vahvistamiseen voi käyttää tunnuslukusovellusta, tunnuslukulaitetta, salasanaa, sormenjälkitunnistusta tai kasvojentunnistusta. Danske Bankin mobiilipankkisovelluksessa on täysin samat kirjautumisvaihtoehdot kuin Nordean mobiilipankissa, paitsi heidän sovellukseensa ei voi käyttää kirjautumisvaihtoehtona tunnuslukulaitetta. Handelsbankenin mobiilipankkisovelluksen kirjautumisvaihtoehdot taas eroavat merkittävästi verrattuna Nordeaan tai Danske Bankiin. Handelsbankenin mobiilipankkisovellukseen voi kirjautua käyttäjätunnuksella ja tunnuslukusovelluksella tai pin-koodilla, mutta Handelsbankenin mobiilisovelluksen kirjautumisvaihtoehtoina ei ole tunnuslukulaitetta, salasanaa, sormenjälkeä eikä kasvojentunnistusta.

Taulukko 3.

Tilit ja maksaminen	Nordea mobile	Handelsbanken mobiilipankki	Danske Bank mobiilipankki
Saldo- ja tapahtumakysely	x	x	x
Omien tilien välinen tilisiirto	x	x	x
Tilisiirto muiden pankkien tileille	x	x	x
Virtuaaliviivakoodi	x	x	
Laskun skannaus	x	x	
QR-lukija	x	x	x

Taulukossa 3. tarkastelun aiheeksi olen ottanut tutkimuksessa olevien mobiilipankkisovellusten ominaisuuksia, jotka liittyvät tileihin ja maksamiseen. Tässä vertailussa Nordean sekä Handelsbankenin mobiilipankkisovellus ottavat jaetun ykköstilän. Molemmilla mainituilla pankeilla löytyvät sama ominaisuudet, eli saldo- ja tapahtumakysely, omien tilien välinen tilisiirto, tilisiirto muiden pankkien tileille, virtuaaliviivakoodilukija, laskun skannaus sekä QR-lukija. Danske Bank jää tässä vertailussa kolmannelle ja viimeiselle tilalle, sillä heidän mobiilipankkisovelluksestaan ei löydy virtuaaliviivakoodilukijaa eikä laskun skannaus mahdollisuutta.

Taulukko 4.

E-laskut ja sopimukset	Nordea mobile	Handelsbanken mobiilipankki	Danske Bank mobiilipankki
E-laskujen maksaminen	x	x	x
E-laskujen vahvistaminen	x	x	x
Sopimusten allekirjoitus	x		x

Taulukkoon 4. olen koonnut ominaisuuksia tutkimuksessa olevien mobiilipankkisovellusten E-laskuihin liittyvistä ominaisuuksista sekä mahdollisuudesta allekirjoittaa sopimuksia mobiilipankkisovelluksella sähköisesti. Kuten taulukosta 4. voimme huomata e-lasku ominaisuudet ovat kaikkien pankkien mobiilipankkisovellusten välillä samanlaiset. Huomattava ero pankkien väliltä löytyy kuitenkin mahdollisuudesta allekirjoittaa sopimus sähköisesti mobiilipankissa. Sekä Nordean, että Danske Bankin mobiilipankkisovelluksissa on mahdollisuus allekirjoittaa sopimus sähköisesti, mutta Handelsbankenin mobiilipankkisovelluksessa tätä mahdollisuutta ei ole.

Taulukko 5.

Kortit	Nordea mobile	Handelsbanken mobiilipankki	Danske Bank mobiilipankki
Korttitiedot	x	x	x
Korttirajoitukset ja niiden hallinointi	x		x
Korttien pin-koodit	x		
Kortin sulkeminen ja avaaminen	vain sulku		x

Taulukossa 5. on avattu taas vertailussa olevien mobiilipankkien kortteihin liittyviä ominaisuuksia. Kuten yllä olevasta taulukosta voimme havaita Handelsbankenin mobiilipankki jää selkeästi jälkeen niin Danske Bankista kuin myös Nordeasta. Nordea näyttäisi voittavan tämän vertailun varsinkin kuin heillä on ainoana mahdollisuus tarkistaa mobiilipankissa korttien pin-koodit. Danske Bankin mobiilipankissa löytyy taas mahdollisuus kortin sulkemiseen sekä kortin avaamiseen, jos kortti on suljettu, muissa vertailussa olevista mobiilipankeissa tätä ominaisuutta ei ole.

Taulukko 6.

Lainat	Nordea mobile	Handelsbanken mobiilipankki	Danske Bank mobiilipankki
Lainojen tiedot	x	x	x
Lainamuutokset	linkki		

Taulukossa 6. vertailuun on otettu mobiilipankkien lainat-osio. Tässäkin vertailussa näyttäisi siltä, että Nordea vie pisimmän korren. Kaikilla kolmella vertailussa mukana olevalla pankilla on heidän mobiilipankissaan mahdollisuus tarkistaa lainojen tilanne sekä seuraava mahdollinen maksu. Nordealla on mobiilipankissaan kuitenkin mahdollisuus päästä tekemään lainojen muutospyyntöjä linkin kautta, Handelsbankenin eikä Danske Bankin mobiilipankissa kyseistä mahdollisuutta ei ole.

Taulukko 7.

Säästäminen ja sijoittaminen	Nordea mobile	Handelsbanken mobiilipankki	Danske Bank mobiilipankki
Rahastot	linkki	x	x
Rahastokauppa	linkki	x	x
Arvopaperikauppa	linkki		x
Joukkolainat	linkki		x
Sijoitusten tarkastelu	linkki	x	x

Taulukkoon 7. olen ottanut vertailuun tutkimuksessa olevien mobiilipankkien säästäminen ja sijoittaminen osion. Tässä vertailussa pankkien väliltä löytyy melko isoja eroja. Nordean mobiilipankin säästäminen ja sijoittaminen osio eroaa merkittävästi muista, sillä Nordean kaikki säästäminen ja sijoittamisen palvelut löytyvät erillisestä Nordea Investor palvelusta. Nordea Investor on oma sovellus Nordean kaikkeen säästäminen ja sijoittamisen asioihin. Nordea Investor toimii niin älypuhelimella kuin myös tabletilla verkkoselainversiona, mutta omaa ladattavaa mobiilisovellusta siitä ei ole. Danske Bankin mobiilipankista löytyy taas suoraan kaikki sijoittamisen ja säästäminen palvelut ja kuten taulukosta voidaan havaita, Danske Bankin mobiilipankki on ominaisuuksiltaan kattavin näistä kolmesta. Handelsbankenin mobiilipankissa asiakkaalla on mahdollisuus tarkastella sijoituksiaan ja sekä rahastomahdollisuuksia ja asiakas voi tehdä rahastokauppaa mobiilipankissa.

Taulukko 8.

Asiakaspalvelu/viestintä ja muut palvelut	Nordea mobile	Handelsbanken mobiilipankki	Danske Bank mobiilipankki
Verkkopankkiviestit	x	x	x
Chat-palvelu	x		
Puhelinpalvelu	x	x	
Konttori- ja automaattihaku		x	
Verkkopalkka	x	x	x

Taulukkoon 8. on kerätty vertailuun tutkimuksessa mukana olevien mobiilipankkien muita palveluita kuten asiakaspalveluominaisuuksia sekä esimerkiksi verkkopalkka ominaisuus. Tässä vertailussa, kuten taulukosta voi huomata, Nordean mobiilipankista löytyy ainoana chat-palvelu, jonka avulla asiakas voi saada asiakaspalvelua. Kaikissa vertailussa olevissa mobiilipankeissa on mahdollisuus lähettää suojattuja verkkopankkiviestejä pankille ja sekä Nordean, että Handelsbankenin mobiilipankissa on puhelinpalvelu ominaisuus. Handelsbankenin mobiilipankkisovelluksessa on taas ainoana vertailussa olevista mobiilipankeista konttori- ja automaattihaku ominaisuus, jonka avulla asiakas voi etsiä lähimpää konttoria tai käteisautomaattia. Kaikissa mobiilipankeissa (Nordea, Handelsbanken, Danske Bank) on verkkopalkka ominaisuus, jonka avulla asiakas voi tarkastella palkkalaskelmaansa.

5.4.1 Käyttäjearviointi

Kaikki tutkimuksessa olevat mobiilipankkisovellukset sekä vahvistautumisovellukset ovat ladattavissa niin Google Play-kaupassa (Android puhelimet ja tabletit) kuin myös App Store:ssa (Apple puhelimet ja tabletit). Sovellusten käyttäjillä on mahdollisuus arvostella käyttämänsä sovellus molemmissa sovelluskaupoissa. Sovellus arvostellaan valitsemalla sovellukselle tähtien määrä (1–5) niin, että 1 on huonoin arvosana ja 5 paras arvosana, ja käyttäjällä on tämän lisäksi myös mahdollisuus kirjoittaa arvostelu. Kaikilta sovelluksilta löytyy keskiarvoarvosana tähtien määrässä, joka lasketaan kaikista sovelluksen tämänhetkisten käyttäjearvosteluiden laatuarviosta (Google Play 2020g). Sovellusten käyttäjien arvioista olen koontanut Taulukon 9., johon olen koontanut kaikkien tutkimuksessa mukana olevien pankkien mobiilipankkisovellusten sekä tunnistautumisovellusten käyttäjearvosteluiden arvosanat vertailuun. Taulukossa 9. löytyy sovellusten keskiarvoarvosanat (1–5) niin Google Play-kaupassa kuin App Store:ssa sekä näistä arvosanoista lasketut keskiarvot.

Taulukko 9.

Käyttjäarvostelu	Google-Play kauppa	App Store	Keskiarvo
Nordea mobile	4,5	4,5	4,5
Nordea tunnusluvut	4,1	4,4	4,25
Danske Bank mobiilipankki	3,5	4,2	3,85
Danske ID	2,3	2,0	2,15
Handelsbanken mobiilipankki	3,3	2,8	3,05
Handelsbanken Vahvista-sovellus	2,6	3,0	2,8

Kuten taulukosta 9. voimme havaita Nordean sovellukset niin mobiilipankki kuin myös vahvistautumissovellus ovat saaneet vertailun pankeista parhaimmat arvosanat. Nordean mobiilipankki on arvosteltu käyttäjien toimesta sekä Google Play-kaupassa kuin myös Applen App Store:ssa 4,5 tähden keskiarvolla. Nordean tunnusluvut sovellus on saanut taas Google Play-kaupassa keskiarvoarvosanan 4,1 tähteä ja App Store:ssa 4,4 tähteä. Mobiilipankkisovelluksista Danske Bankin mobiilipankki on saanut vertailussa olevista mobiilipankeista toiseksi parhaimmat arvosanat. Danske Bankin mobiilipankkisovellus on saanut Google Play-sovelluskaupassa keskiarvoarvosanaksi 3,5 tähteä ja Applen App Store:ssa 4,2 tähteä. Danske Bankin vahvistautumissovellus Danske ID on taas saanut vertailun huonoimmat arvosanat kaikista vertailussa olevista sovelluksista. Handelsbankenin mobiilipankkisovellus on sen sijaan kolmesta vertailussa olevasta mobiilipankkisovelluksesta saanut käyttäjiltä keskimäärin huonoimmat arvosanat, kun taas Handelsbankenin vahvistautumissovellus on kerännyt hieman paremmat arvosanat kuin Danske Bankin vastaava sovellus ja sijoittuu täten vahvistautumissovellusten vertailussa toiseksi.

5.5 EPSI-rating

EPSI-rating on osa EPSI-rating Groupia, jonka omistaja on Swedish Institute of Quality (SIQ), SIQ on ruotsalainen julkisomisteinen voittoa tavoittelematon organisaatio, jonka tavoitteena on edistää laatujohtamista (EPSI-Rating 2020a). EPSI-rating toimii Pohjoismaissa, Baltian maissa, Keski-Euroopassa sekä Isossa-Britanniassa. EPSI-rating tekee asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys tutkimuksia eri toimialoilla kuten terveydenhoito-, tele-, pankki- vakuutuslalla sekä energia-alalla. Vuosittain EPSI rating Group tekee arviolta 300 000 haastattelua, joihin toimialatutkimukset pohjautuvat (EPSI-Rating 2020b.)

5.5.1 Pankki- ja rahoitusalan tutkimus

EPSI Rating on tutkinut pankkitoimialaa jo vuodesta 1989 lähtien. Pankkitoimialalla EPSI Rating tutkii mm. asiakastyytyväisyyttä, digitalisaation vaikutusta asiakastyytyväisyyteen ja asiakaskäyttäytymisen muutosta. Tutkimus pyrkii vastaamaan siihen, miten asiakkaat haluavat asioida pankkien kanssa, miten paljon henkilökohtaista palvelua arvostetaan sekä miten luottamus toimialaan kehittyy ja rakentuu. Tutkimuksessa tutkitaan toimialan suurimmat toimijat maittain sekä pienemmät toimijat yleisnäytettä hyödyntäen. Tutkimuksen toteutustavaksi on valittu puhelinhaastattelut, jotka toteutetaan käytännössä elo-syyskuussa vuosittain. (EPSI Rating 2020c.)

5.5.2 EPSI Rating Pankki ja rahoitus 2020

EPSI Rating Pankki ja rahoitus 2020-tutkimus, joka on julkaistu 28.9.2020, toteutettiin puhelinhaastatteluina 15.7-9.9.2020 välisenä aikana. Tutkimuksessa haastateltiin 1397 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta ja tutkimuksen tilastollinen luottamustaso on ilmoitettu olevan 95 %. (EPSI Rating 2020d.) Tähän osioon olen koonnut EPSI Rating Pankki ja rahoitus 2020-tutkimuksen (2020d) esiin nostaman tulokset pankkien asiakastyytyväisyydestä.

Taulukko 10.

	Nordea	Handelsbanken	Danske Bank
Asiakastyytyväisyys 2020 - Yksityis- asiakkaat	67,8	79,0	69,3
Muutos vuoteen 2019	+2,8	-2,2	+1,0

Taulukosta 10. näemme että tutkimuksessa mukana olevien kolmen pankin välillä Handelsbankenilla näyttäisi olevan selkeästi kaikista tyytyväisimmät asiakkaat, kun taas Nordean ja Danske Bankin asiakastyytyväisyys näyttäisi olevan melko lailla samalla tasolla kuitenkin noin 10 yksikköä Handelsbankenia takana.

5.6 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa käsittelen vertailututkimuksen esiin tuomia tuloksia läpi. Tulokset ovat jaoteltu kappaleisiin siten, että ensiksi käyn läpi vertailussa olevien pankkien ominaisuuksien eroja ja yhteneväisyyksiä, toisessa kappaleessa käyn läpi käyttäjäkokemus vertailun tuottamia tuloksia ja lopuksi vedän yhteen tutkimuksen tuottamat tulokset.

5.6.1 Ominaisuudet, erot ja yhteneväisyydet

Mobiilipankkien ominaisuuksien vertailusta, joka löytyy taulukoista 1-8, voidaan todeta, että tutkimuksen perusteella Nordean sekä Danske Bankin mobiilipankeista löytyvät kattavimmat palvelut ja Handelsbankenin mobiilipankki jää melko selvästi ominaisuuksien vertailussa jälkeen kahdesta edellä mainitusta pankista.

Perusominaisuuksiltaan kaikki kolme tutkimuksessa mukana olevan pankin mobiilipankki-sovellukset ovat yhteneväisiä muutoin paitsi Handelsbankenin mobiilipankkisovellus toimii ainoastaan suomen ja ruotsin kielellä, kun taas Danske Bankin ja Nordean mobiilipankista löytyy myös englannin kieli vaihtoehtona. Tästä voi todeta, että esimerkiksi ulkomailta Suomeen muuttaneelle henkilölle Handelsbanken voi olla huonompi vaihtoehto kuin Danske Bank tai Nordea.

Kirjautumis- ja tunnistautumisvaihtoehdoiltaan (Taulukko 2.) Nordea on niukasti ykkönen ennen Danske Bankia ja Handelsbanken selkeästi näitä kahta jäljessä. Nordealta löytyy eniten vaihtoehtoja kirjautumiseen ja tunnistautumiseen, kuten esimerkiksi tunnusluku-laite, jota kummallakaan muulla vertailussa olevalla pankilla ei ole tunnistautumisvaihtoehtona. Huomionarvoista on myös todeta, että millään pankilla ei ole enää kirjautumisvaihtoehtona paperista tunnuslukukorttia mobiilipankkisovelluksissa.

Maksaminen, tilisiirrot sekä e-laskujen käyttäminen on melko lailla yhteneväistä vertailussa mukana olevien pankkien välillä. Danske Bank eroaa tässä kategoriassa kahdesta muusta vertailussa mukana olevasta pankista siten, että Danske Bankin mobiilipankkisovelluksessa ei ole mahdollista skannata laskua tai käyttää virtuaaliviivakoodi ominaisuutta. Handelsbankenin mobiilipankissa ei taas ole mahdollisuutta allekirjoittaa sopimuksia (Taulukko 4.) kun taas Danske Bankin ja Nordean mobiilipankeissa se onnistuu.

Nordea erottuu selkeästi eräällä kortit-osion ominaisuudellaan (Taulukko 5.), jota muissa vertailussa olevissa pankeissa ei ole, nimittäin Nordean mobiilipankissa asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa omien korttinsa pin-koodi. Tästä ominaisuudesta voi olla käyttäjälle paljon hyötyä, jos niin tapahtuu, että asiakas unohtaa tai ei ole varma korttinsa pin-koodista.

Selkein mobiilipankkien ominaisuuksissa oleva ero löytyy kuitenkin säästämisen ja sijoittamisen palveluista (Taulukko 7.). Danske Bankin mobiilipankissa itsessään on vertailun pankeista kattavimmat ominaisuudet. Danske Bankin mobiilipankkisovelluksessa asiakkaalla on mahdollisuus tarkastella sijoitustensa kehitystä, tehdä rahasto-, arvopaperi- ja joukkolainakauppaa. Nordealla mobiilipankissa itsessään ei ole mitään edellä mainituista ominaisuuksista vaan säästämisen ja sijoittamisen palvelut on paketoitu Nordea Investor-palveluun, johon löytyy linkki mobiilipankista. Handelsbankenin mobiilipankissa on taas mahdollisuus tarkastella sijoituksiaan sekä tehdä rahastokauppa, mutta muita sijoittamisen palveluita ei ole mobiilipankissa mahdollista tehdä. Käyttäjälle siis Danske Bankin mobiilipankki tarjoaa muita vertailun pankeja enemmän mahdollisuuksia säästämisen ja sijoittamisen saralla, vaikkakin Nordealla kaikki samat ominaisuudet löytyvät Investor-palvelusta. Investor-palveluun asiakas joutuu kuitenkin kirjautumaan erikseen, joten voidaan todeta, että Danske Bankin mobiilipankkisovellus on muita vertailun pankeja edellä ominaisuuksiensa puolesta säästämisen ja sijoittamisen palveluissa.

Asiakaspalvelun ja muiden ominaisuuksien osalta Nordea vie ykköstitilan niukasti ennen Handelsbankenia vertailussa (Taulukko 8.). Nordealta löytyy ainoana mobiilipankista chat-palvelu, jonka avulla asiakas voi saada asiakaspalvelua. Kaikkien pankkien mobiilipankista on mahdollisuus lähettää suojattua verkkopankkiviestejä pankille. Handelsbankenin mobiilipankissa on ainoana vertailun pankeista ominaisuus, jolla asiakas voi hakea lähimpää konttoria tai automaattia.

5.6.2 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemus vertailun perusteella (Taulukko 9.) Nordean mobiilipankkisovelluksen sekä tunnistautumissovelluksen käyttäjät ovat vertailun tyytyväisimpiä. Nordean mobiilipankkisovelluksen keskiarvoarvosana Google Play-kaupan sekä App Store:n arvioista on 4,5/5 ja tunnistautumissovelluksen taas 4,25/5. Danske Bankin mobiilipankin keskiarvoarvosana on vertailun toiseksi paras 3,85/5, mutta Danske Bankin tunnistautumissovellus on taas saanut huonoimman keskiarvoarvosanan 2,15/5. Handelsbankenin mobiilipankin käyttäjäarvosana on taas vertailun huonoin kun taas Handelsbankenin tunnistautumissovelluksen arvosana on tunnistautumissovelluksista toiseksi paras. Näistä tuloksista voidaan todeta, että Nordea on selkeästi onnistunut kehittämään käyttäjäystävälliset mobiilivellukset niin mobiilipankkiin kuin myös tunnistautumiseen.

5.6.3 Yhteenveto tuloksista

Yhteenvetona tuloksista voidaan todeta, että Nordealla on ominaisuuksiltaan parhaat mobiilipalvelut ja heidän mobiilisovellusten saamat käyttäjäarvot ovat selkeästi edellä Handelsbankenin ja Danske Bankin. Danske Bankin mobiilisovellukset näyttäisivät olevan ominaisuuksiltaan tämän tutkimuksen vertailun toiseksi parhaat, mutta käyttäjäarvioissa hyvinkin samalla tasolla kuin Handelsbankenin vastaavat sovellukset. Mielenkiintoisena erona kuitenkin ominaisuuksiin ja käyttäjäarvioihin, Handelsbankenilla näyttäisi silti olevan tyytyväisimmät asiakkaat, vaikka heidän mobiilipalvelunsa jäävätkin ominaisuuksiltaan selkeästi jälkeen Nordeasta ja Danske Bankista. Johtopäätöksenä tästä vetää sen, että vaikkakin pankkien palvelut digitalisoituvat yhä enemmän, asiakkaille näyttäisi olevan tärkeitä myös pankkipalveluiden traditionaalisemmatkin muodot.

6 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella tutkimukseen valittujen pankkien mobiilipalveluita sekä verrata niitä keskenään. Tämän lisäksi tutkimuksen alatavoitteena oli selvittää, miten käyttäjän ovat arvioineet tutkimuksessa mukana olevien pankkien mobiilipalveluita.

Tutkimuksessa nousi selkeästi esille se, että Nordea näyttäisi olevan vahvoilla mobiilipalveluiden tarjonnassa. Nordea nousi tutkimuksessa muiden pankkien edelle sekä mobiilisovellusten ominaisuuksien vertailussa, että mobiilisovellusten käyttäjäarvioiden vertailussa. Tämän tutkimuksen perusteella näyttäisi siltä, että Nordea on onnistunut pysymään hyvin mukana digitalisaatiokehityksessä ja jopa muita pankkeja edellä siinä. Kun tutkimuksessa kuitenkin vertailtiin asiakastytyvääsyyttä yksityisasiakkaiden osalta, Nordea sijoittui tässä tutkimuksessa mukana olevien pankkien vertailussa viimeiseksi. Handelsbanken, joka ei pärjännyt Nordealle tai Danske Bankille mobiilipalveluiden ominaisuuksien osalta oli toisaalta taas selkeästi ykkönen vertailtaessa asiakastytyvääsyyttä.

Tutkimuksessa on pyritty käyttämään mahdollisimman tuoreita ja luotettavia lähteitä, sekä omaa, että läheisten kokemuspohjaa itse sovelluksista. Koen, että näillä keinoilla olen saanut kasaan luotettavat sekä ajantasaiset tiedot tutkimuskohteina olevien mobiilipalveluiden ominaisuuksista, käyttäjäarvioista sekä pankkien asiakastytyvääsyydestä. Tutkimuksen teoriaosuudessa on hyödynnetty suurimmaksi osaksi kirjallisuutta sekä jonkin verran aiheeseen liittyviä artikkeleita, julkaisuja, opinnäytetöitä sekä tutkimuksia. Samoja lähteitä käyttämällä päästäisiin varmasti samoihin tuloksiin, jos se tehtäisiin nykyhetkellä. Huomiona nostaisin esiin sen, että, jos aiheesta tehtäisiin tutkimus vuoden kuluttua, tulokset voisivat olla erilaiset, sillä pankit kehittävät jatkuvasti toimintojaan ja palveluitaan.

Tutkimusta ja prosessia näin jälkikäteen katsoen, voin hyvillä mielin todeta, että olen melko hyvin onnistunut vastaamaan alkuperäiseen tutkimusongelmaan. Näen, että tuloksista saa melko hyvän kokonaiskäsityksen, miten tutkimuksessa mukana olevien pankkien mobiilipalvelut eroavat toisistaan ja toisaalta mitä yhteneväisyyksiä niissä on. Käyttäjäarvioiden vertailusta olen saanut taas tähän tutkimukseen ehkä hieman erilaista näkökulmaa, siitä, miten mobiilisovellusten käyttäjät ovat arvostaneet pankkien tarjoamia mobiilipalveluita. Tätä kyseistä näkökulmaa ei ole aiemmassa aiheesta tehdyssä tutkimustyössä taas käsitelty. Asiakastytyvääsyyden tarkastelu taas luo tutkimukseen erilaisen näkökulman, jolla ehkä on saatu erilaista perspektiiviä mobiilipalveluiden tarkasteluun.

Pankkien mobiilipalvelut ovat aiheena erittäin laaja ja näen, että aiheesta löytyy vielä varmasti paljon tutkittavaa. Aiheesta on mahdollista tutkia erilaisilla aiheen rajauksilla hyvinkin erilaisia tutkimuksia. Mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita voisivat olla eri pankkien asiakkaiden subjektiiviset kokemukset mobiilipalveluista ja heidän kehittämistoiveensa palveluille sekä esimerkiksi eri ikäryhmien väliset erot mobiilipalveluiden käytössä ja kokemuksissa. Vertailevaa tutkimusta aiheesta voisi tehdä myös vertailemalla esimerkiksi ruotsalaisia ja suomalaisia pankkeja keskenään ja heidän tarjoamia mobiilipalveluita keskenään.

6.1 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi alkoi omalta kohdaltani tammikuussa 2020, jolloin pidettiin aloitusseminaari. Prosessi oli kuitenkin omalta kohdaltani alkanut jo aiemmin, sillä jo edellisenä syksynä olin alkanut kartoittamaan mahdollisia tutkimusaiheita. Vuoden 2020 alussa tiesin jo, että halusin tehdä opinnäytetyöni aiheesta, joka liittyisi jotenkin pankkeihin. Tammikuun 2020 aikana tutkimusaiheeni rajaus eteni yhdessä ohjaajani ja opinnäytetyöryhmäni avustuksella hyvin eteenpäin ja helmikuussa 2020 aiheeni oli jo hyvin selvillä.

Kokonaisuutena voin todeta, että opinnäytetyöprosessi on ollut haastava, mutta samalla myös antoisa ja opettava prosessi. Ajankäytöllisiä haasteita on aiheuttanut kokoaikatyö, jossa olen ollut koko opinnäytetyöprosessin ajan, joten työn tekemisen aikataulutus on ollut melko haastavaa. Alkuperäisenä ajatuksena minulla oli, että olisin saanut kesäkuuhun 2020 mennessä työn valmiiksi, mutta koronakevät sekä oma työtilanne pakottivat siirtämään tavoitepäivämäärää joulukuulle 2020. Koen, että olen oppinut valtavasti lisää digitalisaatiosta, pankkitoiminnasta sekä tutkimuksessa mukana olevien pankkien palveluista. Teoriaosuuksia kirjoittaessa koen, että olen päässyt syventymään hyvin digitalisaatioon ja sen tuomiin muutoksiin niin liiketoiminnassa kuin myös yhteiskunnassa. Lisäksi on ollut mielenkiintoista seurata, miten valtavasti digitalisaatio on pakottanut myös pankit muovaamaan omaa toimintaa ja palvelutarjontaa.

Jälkikäteen pohtiessani en ehkä uudestaan lähtisi tekemään opinnäytetyötä kokopäivätyöden ohessa, sillä prosessi on raskas ja pitkä varsinkin, kun on ollut pakko pyhittää viikonloput ja arki-illat opinnäytetyön tekemiselle. Jos saisin uudelleen tehdä opinnäytetyön, ottaisin varmasti ainakin muutaman kuukauden opintovapaan töistä, jos se olisi mahdollista, sillä silloin olisi mahdollisuus syventyä vielä paremmin opinnäytetyöprosessiin.

Lähteet

- Accenture. 2014. Kaikki liiketoiminta on digitaalista – mutta mitä sen suhteen pitäisi tehdä? Accenturen tutkimus suomalaisista yrityksistä ja organisaatioista. Luettavissa: https://www.accenture.com/fi-en/~/_media/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries_14/Accenture-Digital-Business-Study-Fn.pdf Luettu 25.3.2020
- Alasoini, T. 2015. Digitalisaatio muuttaa työtä–millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja, 2(2015), 26–37.
- Bäckström, D. 2019. Pankkivuosi 2018. Finanssiala Ry. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-Julkaisu-26062019-Pankkivuosi%202018.pdf> Luettu 17.3.2020
- Danske Bank. 2020a. Vahva pohjoismainen pankki. Luettavissa: <https://danskebank.com/fi/tietoa-pankista> Luettu 14.9.2020
- Danske Bank. 2020b. Mobiilipankki. Luettavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/tyokalu/uusi-mobiilipankki#tip2> Luettu 14.9.2020
- Danske Bank. 2020c. Danske ID – tunnistussovellus. Luettavissa: <https://danskebank.fi/sinulle/tyokalut/danske-id> Luettu 14.9.2020
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2017. Digitalisaatio on mahdollisuus, ei uhka. Luettavissa: <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/2017/09/05/digitalisaatio-on-mahdollisuus-ei-uhka/> Luettu 11.2.2020
- EPSI Rating. 2020a. Tietoa EPSI Ratingistä. Luettavissa: <https://www.epsi-finland.org/tietoa-epsi-ratingista/> Luettu 12.11.2020
- EPSI Rating. 2020b. Toimialatutkimukset. Luettavissa: <https://www.epsi-finland.org/toimialatutkimukset/> Luettu 12.11.2020
- EPSI Rating. 2020c. Pankki ja rahoitus. Luettavissa: <https://www.epsi-finland.org/toimialatutkimukset/pankki-ja-rahoitus/> Luettu 21.11.2020

EPSI Rating. 2020d. Pankki ja rahoitus 2020 – Study Summary. Luettavissa: <https://www.epsi-finland.org/wp-content/uploads/2020/09/Study-Summary-EPSI-Rating-Pankki-ja-rahoitus-2020-PDF.pdf> Luettu 15.11.2020

Euroopan komissio. 2020. European system of financial supervision. Euroopan komissio. Luettavissa: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/financial-supervision-and-risk-management/european-system-financial-supervision_fi Luettu 18.4.2020

Finanssialalle. 2020a. Pankkien tehtävät. Finanssiala Ry. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/pankkien-tehtavat.html> Luettu 16.3.2020

Finanssialalle. 2020b. Mobiilipankki – pankki aina mukana. Finanssiala Ry. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/mobiilipankki-pankki-aina-mukana.html> Luettu 16.3.2020

Finanssialalle. 2020c. Digitalisaatiosta finanssialalla. Finanssiala ry. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/digitalisaatiosta-finanssialalla.html> Luettu 13.4.2020

Finanssialalle. 2020d. Digitaalinen identiteetti – Tunnistautuminen internetissä. Finanssiala Ry. Luettavissa: <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/digitalisaatio-tietotekniikan-kayttaminen-yleisty/digitaalinen-identiteetti-tunnistautuminen-internetissa.html> Luettu 13.4.2020

Finanssiala. 2019a. Finanssiala vauhdittaa tehokkaita ja turvallisia digitaalisia palveluita. Finanssiala Ry. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/linjaukset/digitalisaatio> Luettu 13.4.2020

Finanssiala. 2019 b. Ylisääntelyn purkaminen. Finanssiala Ry. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/linjaukset/ylisaantely> Luettu 18.4.2020

Finanssiala. 2019c. Finanssimarkkinoiden valvonta. Finanssiala Ry. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/linjaukset/valvonta/> Luettu 18.4.2020

Finanssiala. 2018. Finanssialan vuositilasto 2018. Finanssiala Ry. Luettavissa:
<https://www.finanssiala.fi/tilastot/FA-tilasto-Finanssialan-vuositilasto-2018.pdf> Luettu
27.2.2020

Finanssivalvonta. 2018a. Toimivalta ja toiminnan rahoitus. Finanssivalvonta. Luettavissa:
<https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/toimivalta-ja-rahoitus/> Luettu 18.4.2020

Finanssivalvonta. 2018b. Toimivalta ja valvonta. Finanssivalvonta. Luettavissa:
<https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/toimivalta-ja-rahoitus/toimivalta/> Luettu
19.4.2020

Funkáčová, Z., Toivanen, M. & Tölö, E. 2015. Pankkisektori muutoksen kynsissä. Euro &
Talous – Suomen Pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. Luettavissa:
<https://www.eurojatalous.fi/fi/2015/artikkelit/pankkisektori-muutoksen-kynsissa/> Luettu
7.4.2020

Google Play. 2020a. Nordea Mobile – Suomi. Luettavissa:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=fi.nordea.mobilebank> Luettu 4.5.2020

Google Play. 2020b. Nordea Tunnusluvut. Luettavissa:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.nordea.mobiletoken> Luettu 4.5.2020

Google Play. 2020c. Handelsbanken FI – Henkilöas. Luettavissa:
[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.handelsbanken.mo-
bile.android.fipriv&hl=fi](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.handelsbanken.mobile.android.fipriv&hl=fi) Luettu 13.9.2020

Google Play. 2020d. Handelsbanken FI – Vahvista. Luettavissa:
[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.handelsbanken.mobile.android.co-
deapp&hl=fi](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.handelsbanken.mobile.android.co-deapp&hl=fi) Luettu 14.9.2020

Google Play. 2020e. Mobiilipankki FI – Danske Bank. Luettavissa:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.danskebank.mobilebank3.fi&hl=fi> Lu-
ettu 14.9.2020

Google Play. 2020f. Danske ID – Danske Bank. Luettavissa:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.danskebank.danskeid&hl=fi> Luettu
14.9.2020

Google Play. 2020g. Arvostelukäytäntö. Luettavissa: <https://play.google.com/about/comment-posting-policy/> Luettu 20.10.2020

Handelsbanken. 2020a. Our Story. Luettavissa: <https://www.handelsbanken.com/en/about-the-group/our-story> Luettu 4.5.2020

Handelsbanken. 2020b. Mobiilipankki. Luettavissa: <https://www.handelsbanken.fi/fi/henkilolaasiakkaat/mobiili-ja-verkko/mobiilipankki> Luettu 4.5.2020

Handelsbanken. 2020c. Vahvista-sovellus maksujen hyväksymiseen. Luettavissa: <https://www.handelsbanken.fi/fi/henkilolaasiakkaat/mobiili-ja-verkko/vahvista-sovellus> Luettu 14.9.2020

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

Itkonen, J. 2015. Kiihdyttääkö digitalisaatio talouskasvua. Euro & Talous - Suomen pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. s.3–6. Luettavissa: https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13920/eurotalous_blogi_27.pdf?sequence=1 Luettu 3.3.2020

Koiranen, I., Räsänen, P. & Södergård, C. 2016, Mitä digitalisaatio tarkoittaa kansalaisen näkökulmasta? Talous ja yhteiskunta, 3/2016, s. 24–29. Palkansaajien tutkimuslaitos.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Finanssi- ja Vakuutuskustannus Oy. Helsinki.

Koskinen, K. & Manninen, O. 2019. Digitalisaation vaikutus pankkien kannattavuuteen. Euro & Talous – Suomen pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/digitalisaation-vaikutus-pankkien-kannattavuuteen/> Luettu 13.4.2020

Kuhno, R & Erkkilä, E. 2019. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Finanssiala Ry. Luettavissa: https://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM%202019_Tutkimusraportti.pdf Luettu 17.3.2020

Kuntatekniikka. 2017. Miten käytämme aikaamme? Pohdintaa digitalisaation tuomista muutoksista. Luettavissa: <https://kuntatekniikka.fi/roiti/2017/10/20/miten-kaytamme-ai-kaamme-pohdintaa-digitaalisaation-tuomista-muutoksista/> Luettu 11.2.2020

Lindgren, J., Mokka, R., Neuvonen, A. & Toponen, A. 2019, Digitalisaatio – Murroksen koko kuva. WSOY. Helsinki.

Nordea. 2020a. Nordean historia. Luettavissa: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/nordean-historia/> Luettu 2.5.2020

Nordea. 2020b. Nordea Mobile – mobiilipankki. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/nordea-mobile.html#faq=Mobiilipankki---Nordea-Mobile+359455> Luettu 3.5.2020

Nordea. 2020c. Tunnuslukusovellus. Luettavissa: <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/tunnuslukusovellus.html#tab=Ensimmäinen-tunnuslukusovellus--Nordean-asiakas> Luettu 4.5.2020

Our World In Data. 2020. Internet. Luettavissa: <https://ourworldindata.org/internet> Luettu 11.2.2020

Palta Ry. 2016. Digitalisaatio palvelualoilla – pysyykö Suomi mukana digikehityksessä? Palvelualojen työnantajat PALTA ry. Luettavissa: https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Koulutus/Hakeminen/digitalisaatio-palvelualoilla-pysyyko-suomi-mukana-digikehityksessa_final.pdf Luettu 25.2.2020

Petrov, O. 2017. Digitalisaation vaikutus pankkitoimintaan. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutus. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141959/Petrov_Oleg.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 13.4.2020

Pohjola, M. 2015. Digitalisaatio ja tuottavuus finanssialalla. Helsinki. Luettavissa: https://www.finanssiala.fi/materiaalit/digitalisaatio_ja_tuottavuus_finanssialalla.pdf Luettu 7.4.2020

Pohjola, M. 2014. Suomi uuteen nousuun. ICT ja digitalisaatio tuottavuuden ja talouskasvun lähteenä. Teknologiateollisuus ry. Luettavissa: https://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/pohjolan_raportti_suomi_uuteen_nousuun.pdf Luettu 22.2.2020

Puolustusvoimat. 2019. Kenraali Kivisen puhe 231. Maanpuolustuskurssin avajaisissa Säätytalolla Helsingissä 11. marraskuuta 2019. Luettavissa: https://puolustusvoimat.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kenraali-kivisen-puhe-231-maanpuolustuskurssin-avajaisissa Luettu 11.2.2020

Statista. 2019. Internet Usage Worldwide – Statistics & Facts. Luettavissa: https://www.statista.com/topics/1145/internet-usage-worldwide/#dossierSummary_chapter1 Luettu 11.2.2020

Suomen Pankki. 2020. Historia. Luettavissa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/suomenpankki/historia2/> Luettu 17.3.2020

Tilastokeskus. 2019 a. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341–8699. 2019, Liitetaulukko 11. Internetin käyttö ja käytön useus 2019, %-osuus väestöstä . Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tau_011_fi.html Luettu 25.2.2020

Tilastokeskus. 2019 b. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341–8699. 2019, Liitetaulukko 12. Internetin käyttö eri laitteilla 2019, %-osuus väestöstä 1) . Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tau_012_fi.html Luettu 25.2.2020

Tilastokeskus. 2019 c. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341–8699. 2019, Liitetaulukko 21. Yhteisöpalvelujen seuraamisen yleisyys ja useus 2019, %-osuus väestöstä. Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tau_021_fi.html Luettu 25.2.2020

Tilastokeskus. 2019 d. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341–8699. 2019, Liitetaulukko 17. Internetin käyttö pankkiasioihin, työn etsimiseen, omien tavaroiden myyntiin ja käytettyjen tavaroiden ostamiseen 2019, %-osuus väestöstä 1) . Helsinki: Tilastokeskus. Luettavissa: http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_tau_017_fi.html Luettu 13.4.2020.

Uber. 2020. Uberin käyttöopas. Luettavissa: <https://www.uber.com/fi/fi/ride/how-it-works/>
Luettu 3.3.2020

Valtionvarainministeriö. 2020. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Luettavissa: <https://vm.fi/digitalisaatio> Luettu 25.2.2020

World Economic Forum & Deloitte. 2015. The Future of Financial Services. How disruptive innovations are reshaping the way financial services are structured, provisioned and consumed. Luettavissa: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/Financial-Services/gx-fsi-wef-the-future-of-financial-services.pdf> Luettu 28.3.2020

Yle. 2019. Finanssivalvonta määräsi S-Pankille melkein miljoonan euron maksun – katsoi pankin laiminlyöneen rahanpesuun liittyviä velvoitteita. 18.12.2019. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11123366> Luettu 5.4.2020