



Pankkien palveluiden digitalisoituminen

Aulis Tuominen

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Pankkien palveluiden digitalisoituminen

Aulis Tuominen

Liiketalous

Opinnäytetyö

5/2024

Aulis Tuominen

Pankkien palveluiden digitalisoituminen

Vuosi

2024

Sivumäärä

44

Opinnäytetyön tavoitteena on analysoida digitalisaation vaikutusta pankkien toimintaan. Tätä varten syvennyin digitalisaation historiaan sekä siihen, miten pankit ja rahoitussektori ovat soveltaneet digitalisaatiota käytännössä. Opinnäytetyö käsittelee digitalisaation vaikutuksia pankkialalla, korostaen sen muutoksia, haasteita ja uhkia. Digitalisaatio mahdollistaa uudelleenlaisen yhteiskunnan syntymisen, mutta samalla luo myös haasteita, joihin tarvitaan osaamista ja innovatiivisuutta. Digitalisaation myötä yritykset, erityisesti pankit, keskittyvät entistä enemmän asiakkaiden tarpeisiin tarjoamalla yksilöllisiä palveluita ja luomalla merkittäviä asiakaskokemuksia.

Tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Tutkimuksen teoreettinen osa koostuu yleisesti digitalisaatiosta, sen hyödyistä ja haitoista, pankkipalveluista, tulevaisuuden näkymistä ja pankkitoiminnasta. Tutkimuksen kohteena oleville henkilöille esitettiin strukturoituja kysymyksiä ja väittämiä tietyn aihealueen selvittämiseksi. Kysely suoritettiin Internetin välityksellä anonymisti. Kyselyn tärkeimmät teemat olivat digitalisaatio, palveluiden sähköistyminen ja palvelujen sujuvuus. Sekundäärisenä tiedonkeruumenetelmänä käytettiin erilaisia verkkosivuja ja dokumentteja.

Tutkimuksen perusteella selvisi, että monia pankkipalveluita on nykyaikaistettu ja siirretty verkkoon, mikä on tuonut helpotuksia sekä asiakkaille että pankin henkilöstölle. Uusia palveluita on otettu käyttöön runsaasti, mikä edellyttänyt pankin asiakkailta sopeutumista ja digitaalisten taitojen kehittämistä. Kyselyn perusteella selvisi myös, että osalle asiakkaista digitalisaatio on tuottanut vaikeuksia ja hankaloittanut heidän pankkipalveluiden käyttöä.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että pankkien digitalisoimisella on ollut positiivinen vaikutus asiakkaisiin, suurin osa vastaajista koki digitaalisten palveluiden käytön helpoksi ja sujuvaksi ja oli tyytyväinen pankkien palveluiden digitalisoitumiseen. Tutkimuksen perusteella pankit ovat kuitenkin kohdanneet uusia haasteita kuten asiakaspalvelun sähköistyminen ja verkkopankkihuijaukset.

Avainsanat: Digitalisaatio, pankkipalvelut, finanssiala, rahoitus, teknologia.

Aulis Tuominen

Digitalization of bank services

Year

2024

Pages

44

The aim of the thesis is to analyze the impact of digitalization on the operations of banks. To achieve this, I delved into the history of digitalization and how banks and the financial sector have practically applied digitalization. The thesis examines the effects of digitalization in the banking sector, highlighting its changes, challenges, and threats. Digitalization enables the emergence of a new kind of society, but at the same time, it also presents challenges that require expertise and innovation. With digitalization, companies, especially banks, increasingly focus on meeting customer needs by offering personalized services and creating significant customer experiences.

The research method employed is quantitative research. The theoretical part of the study consists of general information on digitalization, its benefits and drawbacks, banking services, future outlooks, and banking operations. Structured questions and statements are presented to the individuals under study to investigate a specific topic area. The survey is conducted anonymously via the Internet. The main themes of the survey include digitalization, the electrification of services, and the smoothness of services. Various websites and documents are used as a secondary data collection method.

Based on the survey results, it was found that many banking services have been modernized and moved online, bringing relief to both customers and bank staff. Numerous new services have been introduced, requiring customers to adapt and develop digital skills. Additionally, for some customers, digitalization has posed challenges and made the use of banking services more difficult.

The study concludes that the digitalization of banks has had a positive impact on customers. Most respondents found the use of digital services easy and smooth and were satisfied with the digitalization of banking services. However, the study also reveals that banks have faced new challenges such as the electrification of customer service and online banking fraud.

Keywords: Digitalization, bank services, banking, finance, technology

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Digitalisaatio	7
2.1	Digitalisaation hyödyt.....	7
2.2	Digitalisaation haitat	9
3	Pankkien digitalisaation historia	10
3.1	Tietokone.....	10
3.2	Pankki-automaattien tulo pankkisektorille	11
3.3	Pörssinoteeratut rahastot (ETF).....	11
3.4	Verkkopankki	12
3.5	Mobiilipankki.....	13
3.6	Älykkäät maksutavat.....	13
3.7	Blockchain ja kryptovaluutat.....	14
3.8	Tekoäly ja koneoppiminen.....	14
4	Pankkipalvelut	15
4.1	Yleisimmät palvelut	15
4.2	Palveluiden kehittyminen	19
5	Digitalisaation vaikutus pankkitoimintaan tulevaisuudessa	20
5.1	Tekoäly	20
5.2	Finanssilaitokset.....	21
5.3	Riskienhallinta	21
5.4	Uudet liiketoimintamallit	21
5.5	Tietosuoja- ja tietoturvariskit.....	22
5.6	Teknologiset riskit	22
5.7	Muutoksen hallinta ja työntekijöiden osaamisvaje.....	22
6	Kvantitatiivinen tutkimus	23
6.1	Kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen.....	23
6.2	Tutkimustulokset.....	23
6.3	Tutkimustulosten analysointi.....	33
	Lähteet.....	36
	Kuviot	38
	Kuvat	38
	Liitteet	39

1 Johdanto

Digitalisaatio on muuttanut merkittävästi ihmisten elämää viime vuosikymmeninä. Se viittaa teknologisten ratkaisujen ja tietojenkäsittelyn laajaan käyttöön eri yhteiskunnan osa-alueilla. Digitalisaation myötä tieto on siirtynyt perinteisistä analogisista muodoista digitaaliseen muotoon, mikä on vaikuttanut merkittävästi kommunikaatioon, työelämään, koulutukseen, terveydenhuoltoon ja viihteeseen.

Kommunikaation osalta digitalisaatio on mahdollistanut reaaliaikaisen ja globaalin vuorovaikutuksen ihmisten välillä. Sosiaalinen media, sähköposti ja pikaviestimet ovat korvanneet perinteisiä kommunikaatiotapoja, kuten kirjeenvaihdon ja puhelut, tehden viestinnästä nopeampaa ja helpompaa. Työelämässä digitalisaatio on tuonut mukanaan etätöiden mahdollisuuden, pilvipalvelut ja automaation, jotka parantavat tehokkuutta ja joustavuutta. Yritykset ovat siirtyneet perinteisistä paperipohjaisista prosesseista digitaalisiin järjestelmiin, mikä on vähentänyt manuaalista työtä ja säästänyt aikaa.

Koulutuksessa digitalisaatio näkyy sähköisissä oppimateriaaleissa, etäopetuksessa ja online-kursseissa, jotka tarjoavat oppijoille joustavuutta ja mahdollisuuden opiskella omassa tahdissaan. Terveystieteissä digitalisaatio on parantanut potilastietojen hallintaa, mahdollistanut etäkonsultaatiot ja tuonut mukanaan erilaisia terveyden seurantalaitteita, jotka auttavat ihmisiä pitämään huolta terveydestään. Viihteen alalla digitalisaatio on mahdollistanut suoratoistopalvelut, online-pelit ja virtuaalitodellisuuden, jotka tarjoavat uusia tapoja nauttia kulttuurista ja viihteestä.

Digitalisaatio on muuttanut ihmisten elämää monin tavoin, tarjoten uusia mahdollisuuksia ja tehden arjesta entistäkin yhteydessä olevampaa ja kätevämpää. Digitaalisen kehityksen nopeuden myötä ihmiset ovat joutuneet sopeutumaan nopeasti muuttuvaan ja kehittyvään tekniikkaan. Joillekin tämä sopeutuminen tapahtuu sujuvasti, kun taas toisille se voi aiheuttaa haasteita. Rahoitusala digitalisaatio on vaikuttanut merkittävästi pankkisektoriin, kun vielä reilu 20 vuotta sitten suurin osa pankkiasioiden hoitamisesta tapahtui fyysisissä konttoreissa. Nykyään suurin osa pankkiasioiden hoidosta tapahtuu puhelimen tai internetin välityksellä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten pankkien asiakkaat ovat sopeutuneet digitalisaation mukanaan tuomiin muutoksiin.

2 Digitalisaatio

Yhteiskunnan ja talouden digitaalinen muutos kiteytyy käsitteeseen digitalisaatio. Tämä käsite kuvastaa siirtymää analogisten teknologioiden aikakaudesta kohti tietoon ja luovuuteen perustuvaa digitaalista aikakautta, joka sisältää digitaaliset teknologiat ja liiketoimintainnovaatiot. Viime vuosina, noin vuodesta 2000 lähtien erilaiset digitaaliset teknologiat kuten tekoäly, internet jne. ovat kehittyneet merkittävästi ja siirtyneet asiantuntijakäytöstä ihmisten arkipäivään. (Innolytics 2024.)

Aivan kuten höyrykoneen innovaatio ja sähkön leviäminen ovat muuttaneet yhteiskuntaa, myös digitalisaatio on muuttanut taloutta ja yhteiskuntaa. Digitalisaatio on teknologialähtöistä. Uudet digitaaliset innovaatiot luodaan uusien digitaalisten teknologioiden pohjalta. Innovatiivisia käyttötapauksia synnytetään toisaalta vakiintuneiden yritysten ja toisaalta startupien ja riskipääoman toimesta. (Innolytics 2024.) Tämä johtaa eri nopeuksien digitalisaatioon. Esimerkiksi julkishallinto hyväksyy edelleen usein vain paperidokumentteja ja työskentelee tiedostojen kanssa, kun taas markkinat muuttuvat paljon nopeammin. Musiikki- ja mediatoimialat olivat ensimmäisiä kokemaan digitalisaation vaikutuksia, ja vähittäiskauppa-alaa seurasi perässä. Käytännössä kaikki toimialat ovat nyt vaikuttuneet erilaisista digitalisaation ja digitaalisen transformaation aloista. (Innolytics 2024.)

2.1 Digitalisaation Hyödyt

1. Kustannuksista säästäminen

Kustannusten vähentäminen on yrityksille ensisijaista. Digitalisaation ensimmäinen ja välitön hyöty on resurssien optimointi ja kustannusten säästäminen. Yritykset suuntaavat digitaalisen transformaationsa toimenpiteet tehostaakseen toimintaansa ja käyttääkseen nykyisiä resurssejaan tehokkaammin, mikä suoraan vaikuttaa kustannuksiin. Automatisointi säästää aikaa ja poistaa tehtävien monistumisen ja toistuvuuden, mikä taas vähentää kustannuksia. (SAP 2022.)

2. Asiakaspalvelu

Asiakkaiden sopeutuessa digitaaliseen ympäristöön, merkituotteiden löytämisestä aina brändien kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen verkossa, yritysten on oltava entistä valmiimpia palvelemaan tätä digitaalisesti taitavaa asiakaskuntaa. Asiakkuudenhallintaohjelmiston tarjoama yhtenäinen näkymä asiakkaasta voi auttaa seuraamaan tätä monimutkaista asiakaspolkua ja tarjoamaan personoitua palvelua. Digitalisaatio mahdollistaa jatkuvan ja yhtenäisen

tuotteiden/palveluiden parantamisen, mikä johtaa korkealaatuisempaan asiakaskokemukseen samalla kun varastonhallinnan tehokkuus johtaa optimoituihin kustannuksiin. (SAP 2022.)

3. Tavoitettavuus

Digitalisaation myötä kehittyneen internetin avulla pystymme tavoittamaan ihmisiä ympäri maailmaa. Ihmiset voivat pysyä yhteydessä mobiilisovellusten, sosiaalisen median sisällön ja lomakkeiden, sähköpostien ja muiden alustojen kautta. (SAP 2022.)

4. Kilpailukyky

Yrityksille digitalisaation kehitys on kasvattanut merkittävästi heidän kilpailukykyänsä. Internetin avulla markkinoita pystyy laajentamaan maailmanlaajuisesti. Pysyäkseen kilpailussa yritysten on aktiivisesti seurattava kilpailijoiden toimintaa, mukaan lukien tuotelanseeraukset, markkinoille tulon strategiat ja koetut uudet markkinamahdollisuudet. Digitalisaatio mahdollistaa kaiken tämän. Uusien ominaisuuksien seuraamisesta olemassa oleviin tuotteisiin aina suunnittelumuutoksiin verkkosivustoilla ja sosiaalisen/digitaalisen markkinoinnin strategioihin. Tämä tieto mahdollistaa yritysten olevan kilpailukykyisempiä ja innovatiivisia, tarttuen uusiin suuntauksiin ja edistysaskeleihin, jotka esitetään suorien ja epäsuorien kilpailijoiden toimesta. Yrityksen digitalisaatiostrategian on kattava kilpailijoiden tarkastelu, seuranta ja arviointi voittaakseen pelin. (SAP 2022.)

5. Tehokkuus

Digitalisaatio on tehnyt ihmisten elämästä merkittävästi helpompaa ja tehokkaampaa. Montaa eri työtä pystyy nykyään tekemään tietokoneen välityksellä etänä, joka tuo joustoa ihmisten elämään ja antaa heille enemmän vapaa-aikaa. Myös erilaisten tiedostojen säilytys sujuu helposti ja tehokkaasti erilaisissa pilvipalveluissa, joka säästää tilaa, aikaa ja luonnonvaroja. Työn tekeminen on myös tehokkaampaa erilaisten ohjelmistojen nopean kommunikation välillä. (Dilmegani 2020.)

2.2 Digitalisaation haitat

1. Tietoturva

Digitaalinen teknologia mahdollistaa mittavien tietomäärien keräämisen ja tallentamisen, sisältäen yksityistä tietoa niin yksilöistä kuin organisaatioistakin. Tämän datan turvallisuuden säilyttäminen muodostuu äärimmäisen haasteelliseksi tehtäväksi. Yksikin tietoturvaloukkaus

saattaa merkitä suurten määrien yksityistiedon joutumista rikollisten, terroristien, liikekilpailijoiden, ulkomaisten vastustajien tai muiden haitallisten tahojen käsiin. (Goodman 2023.)

2. Rikollisuus ja terrorismi

Teknologia avaa rikollisille uusia mahdollisuuksia toimia. Erityisesti internet tarjoaa otollisen ympäristön pahantahtoisten voimien hyväksikäytölle sen kansainvälisen luonteen, massiivisen laajuuden ja käyttäjien suhteellisen anonymiteetin ansiosta. Esimerkkejä näistä ovat terroristit, jotka käyttävät sosiaalista mediaa itsensä markkinoimiseen ja muiden kannustamiseen; huumekauppiat, jotka hyödyntävät pimeää verkkoa kaupankäynnissä; pedofiilit, jotka käyttävät keskusteluhuoneita ja muita paikkoja uhrien houkuttelemiseen, valokuvien, videoiden ja muiden tietojen vaihtoon; sekä autoritaariset hallinnot, jotka pyrkivät vaikuttamaan tai vääristämään vaaleja demokraattisissa maissa. (Goodman 2023.)

3. Monimutkaisuus

Arkipäiväiset laitteet ja koneet, joiden kanssa olemme vuorovaikutuksessa, ovat meille nykyään yhä enemmän mysteerejä. Nykyajan auton korjaaminen edellyttää nykyään tietokoneen käsittelyä; se ei ole enää pelkästään mekaanista puuhaa. Puhelimen käyttö voi sisältää monimutkaisten asetusten parissa painimista. Pienet häiriöt kannettavan tietokoneen toiminnassa voivat aiheuttaa sekä aikahukkaa että kustannuksia. (Goodman 2023.)

4. Yksityisyys

Henkilökohtaisen yksityisyyden säilyttäminen digitaalisessa maailmassa on nykyään entistä haastavampaa, ja tämä huoli korostuu vielä enemmän, kun otetaan huomioon henkilötietojen varastamisen tai myymisen aiheuttamat vaarat. Esimerkiksi kaikilla on mahdollisuus ottaa valokuvia ja videomateriaalia matkapuhelimellaan ja jakaa ne sitten verkossa. Työnantajat voivat etsiä ihmisiä verkosta ja mahdollisesti löytää epäedullisia valokuvia tai nähdä heidän ilmaisevan kiistanalaisia mielipiteitä sosiaalisessa mediassa tai blogeissa. Eri verkkosivustot ja hakukoneet myös keräävät käyttäjistä suuren määrän dataan, jota ne käyttävät hyödykseen. (Goodman 2023.)

5. Riippuvuus

Sosiaalinen media, tietokonepelit, viestisovellukset ja deittisivustot voivat kaikki synnyttää riippuvuutta. Pelit houkuttelevat pelaajaa jatkamaan, jotta tämä hankkisi seuraavan version. Verkkosivut pyrkivät saamaan käyttäjän vuorovaikuttamaan, jotta ne voivat generoida

mainostuloja. Tämä johtaa siihen, että käyttäjät tuhlaavat valtavasti aikaa ja menettävät rahaa verrattain vähäisen hyödyn vuoksi. (Goodman 2023.)

3 Pankkien digitalisaation historia

Pankit ovat olleet osa yhteiskuntaa jo satojen vuosien ajan. Maailman ensimmäinen pankki perustettiin vuonna 1472 Toscanaan (Kauppalehti 2023). Suomeen ensimmäisenä pankkina perustettiin vuonna Suomen Säästöpankki vuonna 1811. Pankkien toiminta on kasvanut ja muuttunut vuosisatojen mennessä merkittävästi. (Säästöpankki 2024.)

3.1 Tietokone

Digitalisaation ensimmäinen merkittävä keksintö on tietokone. Ensimmäinen tietokone kehitettiin toisen maailmansodan aikana kääntämään saksalaisten koodikieltä. Tietokoneiden käytön yleistyminen pankeissa alkoi saada jalansijaa 1900-luvun puolivälissä. Merkittävä virstanpylväs oli elektronisten tietokoneiden esittely 1950-luvulla. Varhaiset tietokoneet olivat suuria ja niitä käytettiin pääasiassa monimutkaisten laskelmien ja tietojenkäsittelyn tarpeisiin. (Morisi 1996.)

1960- ja 1970-luvuilla pankit alkoivat ottaa käyttöön tietokonejärjestelmiä eri toimintoihin, kuten tapahtumien käsittelyyn, kirjanpitoon ja tilinhallintaan. Siirtyminen manuaalisista, paperipohjaisista järjestelmistä tietokonepohjaisiin prosesseihin mahdollisti tehokkuuden, tarkkuuden ja nopeuden lisääntymisen taloudellisten transaktioiden käsittelyssä. 1960- ja 1970-luvuilla pankit alkoivat ottaa käyttöön tietokonejärjestelmiä eri toimintoihin, kuten tapahtumien käsittelyyn, kirjanpitoon ja tilinhallintaan. Siirtyminen manuaalisista, paperipohjaisista järjestelmistä tietokonepohjaisiin prosesseihin mahdollisti tehokkuuden, tarkkuuden ja nopeuden lisääntymisen taloudellisten transaktioiden käsittelyssä. Teknologian jatkaessa kehittymistään pankit omaksuivat tietokoneet entistä laajemmin verkkopankkiin, elektronisiin rahansiirtoihin ja ydinpankkijärjestelmien kehittämiseen. (Morisi 1996.)

Pankkiautomaatit, jotka olivat kytkettyinä suoraan pankkijärjestelmään, tulivat Suomeen 1970- ja 1980-lukujen vaihteessa. Ne saavuttivat nopeasti suuren suosion. Ensimmäisen vuosikymmenen aikana nämä automaatit tarjosivat mahdollisuuden sekä käteisnostoihin että saldotietojen tarkistamiseen. Vuonna 2020 Suomessa oli noin 1 200 Ottopistettä ja noin 500 Nokas CSM Oy:n Nosto-automaattia. SYP avasi ensimmäiset laskunmaksuautomaattinsa vuoden 1990 jälkipuoliskolla, kun ensimmäinen erä sisälsi 100 automaattia. Vuonna 1991 nämä automaatit nimettiin Solo-tuotemerkin alle. Vuonna 2017 maksuautomaatteja oli edelleen käytössä ainakin Nordealla, kun taas muut pankit olivat poistaneet omat maksuautomaattinsa. Osuuspankki

perusteli päätöstään luopua laitteista niiden vähäisellä käytöllä ja uusien laitteiden korkeilla kustannuksilla. (Wikipedia 2024.)

3.2 Pankki-automaattien tulo pankkisektorille

Seteliautomaatit olivat ensimmäisiä pankkiautomaatteja Suomessa. Ensimmäiset kahdeksan seteliautomaattia otettiin käyttöön kokeilumielessä vuonna 1971. Nämä automaatit eivät olleet yhteydessä pankkijärjestelmiin, eikä automaatin käyttäminen johtanut suoraan tilitapahtumaan pankissa. Seteliautomaatista oli mahdollista nostaa rahaa mihin aikaan vuorokaudesta tahansa, mutta automaatti ei suorittanut rahan vaihtoa. Kuka tahansa pankin asiakas, joka oli hankkinut pankiltaan tunnuskortin ja tunnusnumeron, sai käyttää automaattia. Automaatti jatkoi 50 markan seteleitä, ja käyttäjä saattoi valita nostettavan määrän, enintään kuitenkin viisi seteliä. Yksi nosto oli mahdollista tehdä päivässä, eikä automaatti suorittanut saldotarkastusta. (Wikipedia 2024.)

3.3 Pörssinoteeratut rahastot (ETF)

Maailman ensimmäinen ETF perustettiin Kanadassa vuonna 1990, mullistaen sijoitusmaisemaa ja tarjoten yhdistetyn sijoittamisen ja kaupankäynnin joustavuuden edut. Alussa ETF:iä käyttivät pääasiassa institutionaaliset sijoittajat suorittaakseen monimutkaisia kaupankäyntistrategioita (Vanguard 2024). Suomen ainoa ETF-rahasto, OMXH 25 ETF (OMX Helsinki 25 pörssinoteerattu rahasto UCITS ETF), täytti 20 vuotta tiistaina 8. helmikuuta 2022. Suomalainen rahasto- ja varainhoitoyhtiö Seligson & Co Rahastoyhtiö lanseerasi sen helmikuussa 2002. Helsinkiin listattu ETF oli erinomainen valinta vuonna 1997 perustetulle rahastoyhtiölle. (Pörssisäätiö 2022.)

3.4 Verkkopankki

Tähän asti ehdottomasti mullistavin digitalisaation kehitys pankkisektorilla on verkkopankkien keksintö 1990-luvun puolivälissä. Vuonna 1985 Skotlannin pankki keksi sähköiset kotipankkipalvelut asiakkailleen. Yhdeksän vuotta myöhemmin vuonna 1995, Stanford Credit Union lanseerasi verkkosivustonsa pankkipalveluille. Nämä tapahtumat merkitsivät merkittävää käännekohtaa internetin ja digitaalisen pankkitoiminnan kehityksessä. (Tekniikka ja Talous 2020.)

Suomessa ensimmäisen verkkopankin kehitti OP vuonna 1996. Se oli aikanaan ensimmäinen verkkopankki Euroopassa ja toinen maailmassa. Tänä aikana pankit alkoivat esitellä

perusverkkotoimintoja, mikä mahdollisti asiakkaille tilin saldojen tarkistamisen ja tapahtumahistorian tarkastelun. 2000-luvulla palvelut alkoivat laajentua. Suomalaiset pankit laajensivat verkkopalvelujaan sisältämään varojensiirtoja, laskujen maksuja ja tilinhallintaa. Asiakkaat saivat mahdollisuuden suorittaa laajemman valikoiman liiketoimia turvallisilla verkkolaitteilla. (Tekniikka ja Talous 2020.)

Ihmiset ovat erilaisia.
Internet-palvelumme ottaa sen huomioon.

Valitse tästä oma osuuspankkisi
Ei pankkia valittuna
tai asuinpaikkakuntasi
Submit Query

Ajankohtaista

- > [Comptel Oyj:n yhdistetty osakemyynti ja -anti](#) (23.11.1999)
- > [Op-ryhmä yhteistyöhön](#) Nokian, IBM:n ja Yomi Median kanssa WAP-palveluiden kehittämisessä. (10.11.1999)
- > [Osuuspankkiryhmän osavuositarkastus](#) 1.1.-30.9.1999. (3.11.1999)
- > [OKOn osavuositarkastus](#) 1.1.-30.9.1999. (3.11.1999)
- > [Pankkipalvelua WAP-puhelimella](#). (1.11.1999)
- > [Op-ryhmä ja Kesko laajaan yhteistyöhön](#). (21.9.1999)

Työpaikat 19.11.1999

[OP-RAHOITUS OY \(OPR\)](#) hakee rahoitusassistentteja Helsinkiin ja Lahteen

Briefly in English
Always open for business - [Okobank Group briefly in English](#)

KULTARAHA
KULTARAHA Internet-palvelu on ehdottomasti helpoin tapa hoitaa laskujen maksut ja muut raha-asiat.

Optori
Tutustu tässä Optori-kauppakatuimme.

Tilinkäytön välineet
Selvitä, minkälainen kortti ja mitkä laskujen maksutavat sopivat juuri Sinulle.

Kuva 1 OP:n verkkopankki vuonna 1999 (OP ryhmä 2024)

3.5 Mobiilipankki

Jotkut eurooppalaiset pankit alkoivat käyttää mobiilipankkia jo vuonna 1999, vaikka se tapahtuikin pääasiassa tekstiviestikanavien kautta. Korkeat tiedonsiirtonopeudet ja hitaat yhteydet olivat joitain esteitä, joita kuluttajat kohtasivat varhaisina päivinä. Käännekohta vuonna 2007: Kun älypuhelimet esiteltiin, monia nykyisiä mobiilipankkitoimintoja esiteltiin vuonna 2007, kun suuret rahoituslaitokset ilmoittivat säännöllisesti uusista tuotelanseerauksista. Mobiilikäyttäjien määrä alkoi saavuttamaan uusia huippuja: Federal Reserven vuonna 2012 tekemän tutkimuksen mukaan lähes 21 prosenttia kyselyyn vastanneista matkapuhelimen käyttäjistä ilmoitti käyttäneensä mobiilipankkia edellisen 12 kuukauden aikana. Suurin osa näistä oli 18-29-vuotiaita. (Ortiz 2018.)

BBVA Compass voitti parhaan mobiilisovelluksen palkinnon: Money-lehti nimesi BBVA Compassin parhaaksi alueelliseksi pankiksi Etelä- ja Länsi-Yhdysvalloissa ja antoi sille myös parhaan mobiilisovelluksen ylistyksen vuoden 2015 Best Banks in America -julkaisussaan lokakuussa. Vuonna 2018 BBVA Compass keksi uuden tavan antaa asiakkaiden hallita talouttaan uusimalla mobiilipankkisovelluksensa julkaisulla, joka integroi BBVA Compassin taloustyökalut. Jo käytössä verkkopankissa BBVA Compass Financial Tools for mobile auttaa asiakkaita seuraamaan kulutustaan ja hallitsemaan budjettejaan. Asiakkaita kannustetaan myös lisäämään ulkoiset tilit saadakseen tarkan ja kattavan kuvan taloudellisesta tilanteestaan. (Ortiz 2018.)

3.6 Älykkäät maksutavat

Lähimaksu saapui Suomeen ensimmäisen kerran vuonna 2013, ja viimeisten muutaman vuoden aikana sen suosio on kasvanut merkittävästi. Aluksi lähimaksulla pystyi maksamaan vain enintään 25 euron summan, mutta nykyään enimmäismaksuraja on jo 50 euroa. Esimerkiksi mobiilimaksut, kuten Apple Pay, Google Pay ja Samsung Pay, alkoivat tulla markkinoille vuosien 2014-2015 taitteessa. Näiden palveluiden avulla asiakkaat voivat tallentaa maksukorttitietonsa älypuhelimeensa ja suorittaa maksuja lähimaksutekniikan avulla ilman fyysistä korttia. Lähimaksuteknologiaa alettiin myös integroida perinteisiin maksukortteihin, ja monet pankit alkoivat tarjota lähimaksuominaisuutta asiakkailleen korttien uusissa versioissa. Tämä mahdollisti nopeammat ja kätevämmät maksut pienemmissä ostoksissa, kun kortti tai älypuhelin vain lähestyy maksupäätettä. (Mobile transaction 2020.)

3.7 Blockchain ja kryptovaluutat

Vaikka perinteiset pankit eivät ole vielä täysin omaksuneet kryptovaluuttoja, niiden taustalla oleva teknologia, kuten blockchain, on herättänyt kiinnostusta pankkialalla. Blockchain-teknologia tarjoaa mahdollisuuden nopeisiin ja turvallisiin rajat ylittäviin maksuihin sekä älykkäiden sopimusten toteuttamiseen. Blockchain-teknologia ei ole vielä levinnyt suureen maailmanlaajuiseen käyttöön, mutta suuret amerikkalaiset pankit kuten Goldman Sachs ja JP Morgan hyödyntävät blockchain teknologiaa. (Mulders 2021.)

3.8 Tekoäly ja koneoppiminen

Tähän asti usuin ja tällä hetkellä hyvinkin ajankohtainen digitalisaatiota kehittävä uudistus on ollut tekoäly. Tekoälyä pankkisektorilla käytetään esim. asiakaspalvelussa ja maksamisessa

(Rimpiläinen M, 2020). Erilaisia sovelluksia on kehitetty hyödyntämään tekoälyä asiakkaiden palvelemiseksi. Tekoälyä on mahdollista käyttää myös finanssialan robotiikassa ja prosessien automatisoinnissa. Sen avulla voidaan vähentää jonotusaikoja ja ohjata asiakkaita oikeisiin asiointikanaviin verkossa. Tekoälyn käytössä kuitenkin kohtaa edelleen haasteita sääntelyssä ja hallinnoinnissa. (Finanssialalle 2024.)

Tulevaisuudessa on suunniteltu siirtymistä RPA:sta IPA:han (Robotic Process Automation ja Intelligent Process Automation), mikä tarkoittaa, että koneille siirretään oppiminen, kun nykyään ihmiset opettavat koneita. On kuitenkin tärkeää ymmärtää, ettei kaikkea oppimista ulkoisteta, vaan koneet voivat oppia itse tiettyjen kaavojen avulla. Tekoäly tulee myös jatkossa helpottamaan finanssialan asiakkaiden valintoja. Esimerkiksi palveluiden valinnan helpottamiseksi kehitetään tekoälysovelluksia. (Finanssialalle 2024.)

4 Pankkipalvelut

Pankkipalvelut ovat monipuolinen valikoima rahoituspalveluita, joita pankit tarjoavat yksityishenkilöille, yrityksille ja muille organisaatioille. Pankkipalvelut ovat keskeinen osa taloudellista järjestelmää ja ne ovat tärkeitä yksilöiden ja yritysten taloudellisen toiminnan mahdollistamiseksi ja hallitsemiseksi. (Finanssialalle 2024.)

4.1 Yleisimmät palvelut

Talletuspalvelut

Pankit tarjoavat talletuspalveluita konttoreissaan ja lisäksi rahaa pankkeihin pystyy tallettamaan talletusautomaateilla. Talletuspalveluiden suosio on vuosien saatossa vähentynyt merkittävästi, kun käteisen rahan käyttö on vähentynyt. Talletuspalveluissa on myös rajoja, ja isojen summien tallettamisessa rahojen alkuperä on ilmoitettava pankille harmaan talouden ja rahanpesun estämiseksi. (Otto 2024.)

Lainapalvelut

Pankit tarjoavat suurempia ja pienempiä lainoja erilasiin arjen tarpeisiin. Suurimpia lainoja ovat asuntolainat ja yrityslainat, joita annetaan yleensä marginaalikoron mukaan. Pienempiä lainoja esim. auton ostamiseen tai remonttiin pystyy myös saamaan pankeista, mutta näissä lainoissa korot ovat yleensä suuremmat. Pankit tarjoavat myös erilaisia kulutusluottoja pienempiin arjen tarpeisiin. Lainapalvelut ovat pankkien yksi merkittävimpiä tulon lähteitä, kun he keräävät lainojen koroilla itselleen tuloja. (Corporate Finance Institute 2024.)

Lainanhoitajana toimiva henkilö tai yritys eli lainanhoitaja. Lainanhoitaja jakaa maksut erilaisille osapuolille, jotka saattavat olla kytköksissä lainaan. Pääoma/korkomaksut menevät asuntolainan haltijalle tai sijoittajille, jotka omistavat asuntolainavakuudellisia arvopapereita. Asuntolainan hoitajat ja takuumiehet saavat toimittamispalkkioita. Vakuutus- ja veromaksut pidätetyille varoille on maksettava. (Corporate Finance Institute 2024.)

Muut mahdolliset alueet, joille maksut voivat mennä (riippuen lainasta, sen ehdoista ja mukana olevista sijoittajista), ovat esimerkiksi velkomishallinnoijat, laiminlyöntiseurantapalvelut ja lainan/uudelleenjärjestelykeskukset. Lainanhoitaja saa palkkioita suorittamistaan lainanhoitotehtävistä, mukaan lukien varmistaminen siitä, että maksut jaetaan oikeille osapuolille ajallaan. Maksujen laiminlyönti tai myöhästyminen lainassa johtaa yleensä myöhästymismaksuun, jonka lainanhoitaja perii. (Corporate Finance Institute 2024.)

Pankkien maksupalvelut

Pankit tarjoavat useita erilaisia maksupalveluita asiakkaidensa käyttöön. Yleisimpiä maksupalveluita ovat pankkikortit, luottokortit, verkkopankki ja mobiilimaksaminen. Pankit ovat maksupalveluntarjoajia. Maksupalveluntarjoajat ovat yrityksiä, jotka tarjoavat erilaisia palveluita helpottaakseen sähköisten maksutapahtumien suorittamista eri osapuolten välillä, kuten asiakkaiden, yritysten ja pankkien välillä. (Stripe 2023.)

Maksupalveluntarjoajat tarjoavat maksuyhdyskäytävän, joka on turvallinen verkkosovellus, joka yhdistää yrityksen verkkosivuston tai sovelluksen sen maksun käsittelyjärjestelmään. Maksupalveluntarjoajat mahdollistavat yrityksille useiden maksutapojen hyväksymisen yhdellä alustalla tai integraatiolla. Maksupalveluntarjoajat hoitavat maksun käsittelyn, petosten havaitsemisen ja estämisen, valuutanvaihdon, raportoinnin, analytiikan ja asiakastuen. Toimivat yleensä jaetulla tai koottuna kauppiaan tilillä, mikä tarkoittaa sitä, että useat yritykset jaksavat yhden tilin maksujen käsittelyä varten. Tämä voi tehdä maksujen hyväksymisestä yrityksille helpompaa ja nopeampaa. Esimerkiksi Stripe tarjoaa kauppiastiltoiminnallisuuden maksupalvelujen asiakkailleen, mikä poistaa tarpeen yrityksen avata oma kauppiastili. (Stripe 2023.)

Sijoituspalvelut

Pankkien sijoituspalvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden sijoittaa varojaan erilaisiin omaisuusluokkiin tavoitteenaan tuoton saaminen ja varallisuuden kasvattaminen pitkällä aikavälillä. Pankit tarjoavat monia erilaisia sijoitusvaihtoehtoja. (Danske Bank 2024.)

Osakesijoitukset: Pankit tarjoavat asiakkailleen mahdollisuuden sijoittaa osakkeisiin, jotka ovat omistusosuuksia yrityksissä. Osakkeiden arvo voi vaihdella markkinoiden mukaan, ja sijoittajat voivat odottaa tuottoa osinkojen ja osakkeiden arvonnousun muodossa. (Danske Bank 2024.)

Rahastosijoitukset: Pankit tarjoavat laajan valikoiman rahastoja, jotka ovat varojen keräämiä sijoitusrahastoja. Näitä voivat olla esimerkiksi osakerahastot, joukkovelkakirjarahastot, kiinteistörahastot ja tasapainotetut rahastot. Rahastot tarjoavat hajauttamisen etuja ja ammattimaisen varainhoidon ilman, että sijoittajan tarvitsee itse valita yksittäisiä sijoituskohteita. (Danske Bank 2024.)

Velkakirjasijoitukset: Pankit tarjoavat mahdollisuuksia sijoittaa erilaisiin joukkovelkakirjoihin, kuten valtion, yritysten tai muiden tahojen liikkeeseen laskemiin velkakirjalainoihin. Nämä sijoitukset voivat tarjota sijoittajille vakaita kassavirtoja ja korkotuottoja. (Danske Bank 2024.)

Vakuutussijoitukset: Joissakin tapauksissa pankit voivat tarjota vakuutussijoituksia, joissa sijoittajat sijoittavat varojaan vakuutusyhtiön tarjoamiin sijoitusrahastoihin. Nämä tuotteet yhdistävät sijoittamisen ja vakuuttamisen ja voivat tarjota erilaisia verohyötyjä ja turvaa. (Danske Bank 2024.)

Välityspalvelut: Pankit tarjoavat myös välityspalveluita, joissa asiakkaat voivat suorittaa osake-, joukkovelkakirja- ja muiden arvopapereiden ostoja ja myyntejä. Pankkien välityspalvelut voivat sisältää myös sijoitusneuvontaa ja markkina-analyysiä. (Danske Bank 2024.)

Pankkien sijoituspalvelut voivat vaihdella merkittävästi pankin mukaan, ja ne voivat tarjota erilaisia etuja ja ominaisuuksia eri asiakassegmenteille. Pankit korostavat asiakkaiden vastuuta sijoittamisessa ja että asiakkaat ymmärtävät sijoitukseen liittyvät riskit ja harkitsevat huolellisesti omia sijoitustavoitteitaan ennen päätöksentekoa. (Danske Bank 2024.)

Vakuutuspalvelut

Monet pankit tarjoavat myös vakuutuspalveluita asiakkailleen. Esim. Suomessa OP:lla on Pohjola Vakuutusyhtiö ja suuret pankit kuten Nordea ja Danske Bank tarjoavat myös vakuutuspalveluita. Yleisimpiä vakuutuspalveluita ovat:

Kotivakuutukset: Pankit voivat tarjota kotivakuutuksia, jotka suojaavat kotisi rakenteita ja irtaimistoa erilaisten riskien, kuten tulipalon, varkauden tai luonnonkatastrofien varalta. Näihin vakuutuksiin voi sisältyä myös vastuuvakuutus, joka suojaa sinua, jos joku loukkaantuu tai omaisuus vahingoittuu kodissasi. (OP 2024).

Ajoneuvovakuutukset: Monet pankit tarjoavat autovakuutuksia, moottoripyörävakuutuksia ja muunlaisia ajoneuvovakuutuksia. Nämä vakuutukset voivat kattaa sekä kolari- että ei-kolari-vahingot ja tarjota korvausta auton tai muun ajoneuvon vahingoittumisesta tai varkaudesta. (OP 2024).

Henkivakuutukset: Henkivakuutukset tarjoavat taloudellista turvaa sinun ja perheesi tulevaisuuden varalle. Pankit voivat tarjota erilaisia henkivakuutuksia, kuten koko elämän kattavia vakuutuksia tai määräaikaista vakuutuksia, jotka kattavat tietyn ajanjakson. (OP 2024).

Matkavakuutukset: Matkavakuutukset ovat tärkeitä, kun matkustat ulkomaille, ja pankit voivat tarjota näitä vakuutuksia asiakkailleen. Matkavakuutukset voivat kattaa sairauskulut, matkatavaroiden menetyksen, matkan peruuntumisen tai viivästymisen ja muiden matkaan liittyvien riskien varalta. (OP 2024).

Sairausvakuutukset: Joissakin maissa pankit voivat tarjota terveysvakuutuksia, jotka kattavat sairauskulut ja lääketieteelliset menot. Nämä vakuutukset voivat auttaa asiakkaita kattamaan terveydenhuoltokustannuksia ja saamaan hoitoa nopeasti ja tehokkaasti. (OP 2024).

Eläkevakuutukset: Pankit voivat tarjota myös eläkevakuutuksia, jotka auttavat asiakkaita säästämään ja investoimaan eläkkeelle siirtymiseen. Nämä vakuutukset voivat tarjota vakaita tuloja eläkepäiville ja auttaa asiakkaita suunnittelemaan taloudellista tulevaisuuttaan. (OP 2024).

Pankkien tarjoamat vakuutuspalvelut voivat vaihdella alueittain ja pankkikohtaisesti, mutta ne tarjoavat usein kätevän tavan asiakkaille hallita erilaisia vakuutustarpeitaan samassa paikassa, missä he hoitavat myös muita pankkiasiointiaan.

Varainhoitopalvelut

Pankkien varainhoitopalvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden hallinnoida ja kasvattaa omaisuuttaan sekä suunnitella taloudellista tulevaisuuttaan ammattilaisten avustuksella. Suosituimpia varainhoitopalveluita ovat:

Sijoitusneuvonta: Pankit tarjoavat asiakkailleen sijoitusneuvontapalveluja, joissa ammattilaiset auttavat heitä arvioimaan sijoitusstrategioitaan ja valitsemaan sopivat sijoituskohteet. Tämä voi sisältää sijoitusportfolion suunnittelua, riskienhallintaa ja sijoitusstrategioiden määrittelyä asiakkaan taloudellisten tavoitteiden mukaan. (OP 2024).

Varainhoito: Pankit tarjoavat varainhoitopalveluja, joissa ammattilaiset hoitavat asiakkaiden varoja ja sijoituksia aktiivisesti. Varainhoitajat seuraavat markkinoita ja tekevät päätöksiä asiakkaiden sijoitusportfolioiden optimoimiseksi ja tuoton maksimoimiseksi. Tämä voi sisältää sijoitusten hajauttamista eri omaisuusluokkiin ja sijoitusten valitsemista asiakkaan riskiprofiilin mukaisesti. (OP 2024).

Perintösuunnittelu: Pankit voivat tarjota asiakkailleen perintösuunnittelupalveluja, jotka auttavat heitä suunnittelemaan omaisuutensa siirtämistä seuraaville sukupolville tehokkaasti ja verotehokkaasti. Tämä voi sisältää testamenttien laatimista, lahjaverosuunnittelua ja muiden kuten kiinteistöomaisuus -strategioiden käyttöä. (OP 2024).

Veroneuvonta: Pankit voivat tarjota veroneuvontapalveluja, jotka auttavat asiakkaita optimoimaan verostrategiansa ja minimoimaan verotaakkaa. Tämä voi sisältää verosuunnittelua sijoitusten ja varallisuuden hallinnoinnissa sekä verotuksen vaikutusten arviointia erilaisissa taloudellisissa päätöksissä. (OP 2024).

Pankkien varainhoitopalvelut voivat tarjota asiakkaille laajan valikoiman etuja ja palveluita, jotka auttavat heitä hallinnoimaan ja kasvattamaan omaisuuttaan sekä suunnittelemaan taloudellista tulevaisuuttaan. Näiden palveluiden avulla asiakkaat voivat saada pääsyn asiantuntijaneuvoihin ja ammattitaitoiseen varainhoitoon, mikä voi auttaa heitä saavuttamaan taloudelliset tavoitteensa ja suojautumaan tulevilta riskeiltä.

4.2 Palveluiden kehittyminen

Pankkien digitaaliset palvelut ovat kehittyneet merkittävästi viime vuosina vastatakseen asiakkaiden kasvavaan tarpeeseen hallinnoida raha-asioitaan kätevästi ja tehokkaasti verkossa. Tämä kehitys on vaikuttanut asiakkaisiin monin tavoin. Pankkien digitaaliset palvelut ovat parantaneet asiakkaiden käyttökokemusta tarjoamalla nopeita ja helppokäyttöisiä palveluita verkossa ja mobiilisovelluksissa. Asiakkaat voivat nyt hoitaa raha-asioitaan missä ja milloin tahansa ilman tarvetta käydä fyysisessä konttorissa.

Digitaaliset palvelut ovat lisänneet asiakkaiden valinnanvaraa ja joustavuutta. Verkkopankit ja mobiilisovellukset tarjoavat laajan valikoiman palveluita, kuten talletuksia, lainahakemuksia, maksuja ja sijoituksia, mikä antaa asiakkaille mahdollisuuden valita heille parhaiten sopivat ratkaisut omiin tarpeisiinsa. Pankkien digitaaliset palvelut ovat parantaneet asiakkaiden turvallisuutta tarjoamalla edistyneitä turvamekanismeja ja petosten havaitsemista. Verkkopankit ja mobiilisovellukset käyttävät usein vahvaa tunnistautumista ja salausten menetelmiä varmistamaan asiakkaiden tietoturvan. Lisäksi digitaaliset palvelut ovat tehneet

pankkipalveluiden käytöstä entistä kustannustehokkaampaa sekä asiakkaille että pankeille itselleen. Verkkopalveluiden käyttö vähentää tarvetta fyysisille konttoreille ja henkilökunnalle, mikä voi johtaa kustannussäästöihin sekä pankeille että asiakkaille.

Kokonaisuudessaan pankkien digitaaliset palvelut ovat mullistaneet tavan, jolla asiakkaat hoitavat raha-asioitaan ja vuorovaikuttavat pankkien kanssa. Ne ovat lisänneet valinnanvaraa ja joustavuutta, parantaneet turvallisuutta ja samalla tehneet pankkipalveluiden käytöstä kustannustehokkaampaa. Tämä digitalisaation trendi jatkuu todennäköisesti tulevaisuudessa entistäkin innovatiivisempien ja käyttäjäystävällisempien palveluiden kehittämisen myötä.

5 Digitalisaation vaikutus pankkitoimintaan tulevaisuudessa

Digitaalinen pankkitoimiala kehittyy nopeasti, ja rahoituslaitosten on pysyttävä kehityksen kärjessä säilyttääkseen kilpailukyönsä. Pankkialan tärkeimpiä digitaalisia trendejä ovat tekoäly, lohkoketjuteknologia, mobiilipankkipalvelut, tietoturvatimet, suurten tietomäärien analytiikka ja lisätty todellisuus. (Meah 2024.)

5.1 Tekoäly

Tekoäly (AI) muuttaa pankkialaa automatisoimalla prosesseja ja tarjoamalla näkemyksiä asiakkaiden käyttäytymisestä. Tekoälyn ohjaamat chatbotit ja virtuaaliavustajat mullistavat asiakaspalvelun, kun taas koneoppimisalgoritmit parantavat riskienhallintaa ja petosten havaitsemista. Tekoäly mahdollistaa myös pankkien tarjoamien palveluiden personoinnin ja räätälöityjen talousneuvojen antamisen asiakkaille. (Meah 2024.)

Yksi eettinen huolenaihe liittyy mahdolliseen työpaikkojen menetykseen automaation seurauksena. Kun tekoälyä hyödyntävät järjestelmät yleistyvät pankkialalla, on riski, että tietyt työtehtävät voivat tulla tarpeettomiksi, mikä voi johtaa työttömyyteen ja taloudelliseen epätasa-arvoon. Pankkien sulkiessa fyysisiä toimipisteitään on yhä tärkeämpää tasapainottaa digitaalisen pankkitoiminnan kätevyyttä ja asiakkaiden kaipaamaa henkilökohtaista palvelua. Vaikka verkkopankkitoiminnot ovatkin yhä suosituimpia, jotkut edelleen suosivat paikan päällä vierailua ja henkilökunnan kanssa vuorovaikutusta. Tämä on erityisen tärkeää uusien asiakkaiden houkuttelemisessa. Tämän ongelman ratkaisemiseksi nousevat teknologiat, kuten lisätty todellisuus ja virtuaalitodellisuus, voivat tarjota ratkaisun digitaalisen kätevyuden ja henkilökohtaisen palvelun välisen kuilun ylittämiseen. (Meah 2024.)

5.2 Finanssilaitokset

Pankkialan digitaalinen muutos avaa ovia uusille tulovirroille finanssilaitoksille. Pankit voivat laajentaa tuotevalikoimaansa ja tavoittaa uusia markkinasegmenttejä yhteistyössä fintech-alojen kanssa, hyödyntämällä avoimen pankkitoiminnan API:ta ja tarjoamalla alustapohjaisia palveluja. Lisäksi innovatiiviset kumppanuudet ja yhteistyöt mahdollistavat pankkien tietojen hyödyntämisen, uusien palvelumallien tutkimisen ja lisätulojen luomisen perinteisten pankki-tuotteiden ulkopuolella. (Kvartalnyi 2023.)

5.3 Riskienhallinta

Pankkialan digitaalinen muutos mahdollistaa riskienhallintakäytäntöjen parantamisen finanssilaitoksille. Pankit voivat havaita ja lieventää petoksia tehokkaammin hyödyntämällä edistynyttä analytiikkaa, tekoälyä ja koneoppimista, arvioimalla luottoriskit tarkasti ja tunnistamalla reaaliaikaiset poikkeamat. Se mahdollistaa proaktiivisen riskienhallinnan, vahvistaa noudattamista sääntelyvaatimuksiin ja vähentää taloudellisia ja maineeseen liittyviä riskejä. Haasteiden voittaminen strategisen suunnittelun, teknologian omaksumisen ja organisaation tehokkuuden avulla auttaa pankkeja hyödyntämään täysimääräisesti digitaalisen muutoksen tarjoamat mahdollisuudet. (Kvartalnyi 2023.)

5.4 Uudet liiketoimintamallit

Digitaalinen muutos avaa uusia mahdollisuuksia pankeille tutkia innovatiivisia liiketoimintamalleja, esim. ketterä liiketoimintamalli. Pankkien tehokkuus on digitaalisen muutoksen tavoite. Asettamalla tehokkuus etusijalle hyödyntämällä uusia teknologioita, pankit tekevät organisaatiostaan ketterämmän ja kilpailukykyisemmän suhteessa neopankkeihin. Yhteistyö fintech-yritysten kanssa. Pankit voivat tehdä yhteistyötä fintech-startupien kanssa ja hyödyntää niiden teknologiaa ja asiantuntemusta tarjotakseen innovatiivisia tuotteita ja palveluita asiakkailleen laajentaen samalla markkina-alueitaan. Alustapohjaiset palvelut. Digitaalinen muutos mahdollistaa pankkien muuttumisen alustapohjaisiksi yrityksiksi, tarjoten taloudellisia palveluita perinteisten pankkipalvelujen ulkopuolella, kuten kolmansien osapuolien palveluiden integrointi ja ekosysteemien luominen. (Kvartalnyi 2023.)

5.5 Tietosuojaja tietoturvariskit

Digitaalisia pankkipalveluita tarjotessaan pankkien on varmistettava herkkien asiakastietojen yksityisyys ja tietoturva. Niiden on toteutettava vahvoja turvatoimia, salausprotokollia ja pääsynhallintaa suojatakseen asiakastietoja ja estääkseen tietomurrot. Digitaalisen muutoksen tuodessa mukanaan uusia kanavia ja teknologioita pankit kohtaavat kyberuhkia, kuten hakkerointia, haittaohjelmia, kalasteluhyökkäyksiä ja kiristysohjelmia. Uhkien havaitsemiseen ja ennaltaehkäisyyn investoiminen on välttämätöntä asiakastietojen ja pankin maineen suojelemiseksi. (Kvartalni 2023.)

5.6 Teknologiset riskit

Uusien teknologioiden ja järjestelmien käyttöönotto digitaalisen muutoksen aikana voi johtaa toiminnan häiriöihin ja järjestelmävikoihin, jos niitä ei hallita asianmukaisesti. Pankkien on varmistettava vahva testaus ja varajärjestelmät riskin minimoimiseksi palvelun keskeytymisissä ja liiketoiminnan jatkuvuuden ylläpitämisessä. Erilaisten digitaalisten järjestelmien, vanhojen infrastruktuurien ja kolmannen osapuolen ratkaisujen integroiminen voi olla monimutkaista. Pankkien on suunniteltava ja toteutettava integraatiostrategiat huolellisesti yhteensopivuusongelmien, tietojen epä johdonmukaisuuksien ja yhteen toimivuus haasteiden lieventämiseksi. (Kvartalni 2023.)

5.7 Muutoksenhallinta ja työntekijöiden osaamisvaje

Digitaalinen muutos edellyttää usein merkittäviä organisaatiokulttuurin, prosessien ja roolien muutoksia. Pankkien on hallittava vastustuskyky muutokselle ja varmistettava, että työntekijät ovat valmiita omaksumaan uusia teknologioita ja työskentelytapoja. Uusien teknologioiden ja digitaalisten työkalujen käyttöönotto vaatii pankkeja kouluttamaan tai uudelleen kouluttamaan työvoimaansa. Näiden sääntelyhaasteiden ja riskien hallinta edellyttää proaktiivisia toimenpiteitä, kuten säännöllisiä tarkastuksia, vahvoja turvaprotokollia, noudattamiskoulutusta ja strategisia kumppanuuksia teknologia- ja tietoturva-kojejen kanssa. (Kvartalni 2023.)

6 Kvantitatiivinen tutkimus

Tutkimuksessa hyödynnettiin kvantitatiivista kyselytutkimusta tiedonkeruussa. Kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus on menetelmä, joka tarjoaa yleiskuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Se vastaa kysymyksiin kuten kuinka paljon ja kuinka usein.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tietoa tarkastellaan numeerisesti, eli tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään ja analysoidaan numeroiden avulla. Tämä menetelmä vastaa kysymyksiin kuten kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkija saa tutkimustiedon numeroina tai muuntaa laadullisen aineiston numeeriseen muotoon. Tulokset esitetään numeroina, esimerkiksi tunnuslukuina. Tutkija tulkitsee ja selittää olennaisen numerotiedon sanallisesti, kuvaillen, miten eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toisistaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään aina objektiivisuuteen. Tutkimustulos on objektiivinen silloin, kun se ei ole riippuvainen tutkijasta. Toisin sanoen, tutkija ei vaikuta tutkimustulokseen. (Vilka 2007, 13-14.)

6.1 Kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuskysely toteutettiin Microsoft Forms -alustalla, ja sitä jaettiin kahteen eri Facebook-ryhmään nimeltä "sijoituskerho kahvihuone" ja "Digitreenit". Lisäksi kyselyä jaettiin muutamille henkilökohtaisille kontakteille. Kyselyn puolueellisuuden ja suuren vinouman välttämiseksi pyrin valitsemaan sellaiset Facebook-ryhmät, jotka kattavat erilaisia jäsenryhmiä ja näkökulmia mahdollisimman monipuolisesti.

Facebook-ryhmässä "Sijoituskerho Kahvihuone" oli 6917 jäsentä tutkimuksen teon aikana. Tämä ryhmä on suunnattu sijoittamisesta kiinnostuneille, tarjoten rennon keskustelufoorumin aiheesta (Facebook 2024). Jäsenistö edustaa laajaa ikäkirjoa nuorista vanhempiin ja kattaa sekä miehiä että naisia. Vaikka sijoittamisesta kiinnostuneiden joukko voi olla yleisesti korkeakoulutettua ja varakkaampaa, on tärkeää huomioida, että suurin osa suomalaisista ei tilastojen mukaan harjoita sijoittamista. Tilastokeskuksen varallisuustutkimus osoitti, että Suomessa alle 1,6 miljoonalla henkilöllä on hallussaan sijoitusrahastoja tai kotimaassa noteerattuja pörssiosakkeita. Noin 70 prosenttia väestöstä ei siis omista lainkaan pörssiosakkeita tai sijoitusrahastoja (Niinivuo 2021). Tämän vuoksi ryhmän segmenttien vastaukset eivät pysty antamaan tarpeeksi luotettavaa kokonaisvaltaista kuvaa.

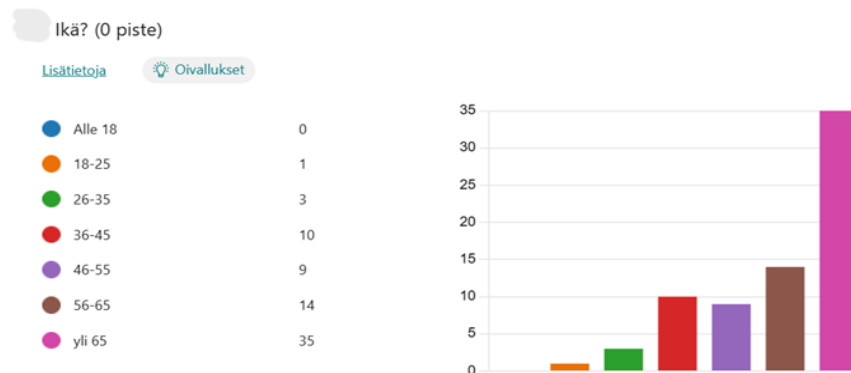
Valitsin toiseksi Facebook-ryhmäksi ryhmän nimeltä "Digitreenit" joka on suunnattu kaikille, jotka tarvitsevat apua tai haluavat auttaa muita digitaalisten asioiden parissa. Ryhmä kokoaa yhteen henkilöitä, joiden digiosaaminen ei välttämättä ole vielä täysin hallussa. Ryhmässä oli tutkimuksen teon aikaan 4216 jäsentä (Facebook 2024). Päätin ottaa tämän ryhmän mukaan tutkimukseen, koska se liittyy digitalisaatioon ja siellä on jäseniä erityisesti vanhempien ikäryhmien edustajista, joiden digipalveluiden käyttö voi olla vielä haastavaa. Henkilökohtaiset kontaktinikin kuuluivat myös erilaisiin vastaajakohderyhmiin.

Kyselyssä oli yhteensä 18 kysymystä ja väittämää. Vastajille varmistettiin kyselyn anonymiys ja kerrottiin, että tietoja kerätään ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä varten. Kyselyyn saatiin 72 vastausta, mikä ylitti odotukset. Alkuperäisenä tavoitteena oli saada vähintään 50 vastausta, jotta tulokset olisivat edes jotenkin suuntaa antavia. Kyselyssä pyrittiin myös kattamaan eri ikäryhmiä ja taustoja vastaajissa. Suurin osa vastaajista oli työssäkäyviä ja yli 40-vuotiaita. Etenkin yli 65-vuotiaiden määrä kyselyssä oli paljon suurempi kuin oletin, yli 65-vuotiaita vastaajia oli 48 %. Nuorten ja opiskelijoiden vastausosuus kyselyssä jäi odotuksiani pienemmäksi. Nuoret eivät tilastojen mukaan käytä niin paljon Facebookia kuin vanhempi väestö (Dixon 2024). Lisäksi nuorten kiinnostus vastata kyselyihin on myös kokemukseni mukaan alhaisempi.

6.2 Tutkimustulokset

Luvut kaikissa kuvissa ovat kappalemääriä.

1. Ikä?



Kuvio 1: Vastaajien ikäjakauma

Ikäjakauma kyselyssä oli yllättävä. Erittäin suuri osa vastaajista oli eläkeiän ylittäneitä ja vain 4 % vastaajista oli 35-vuotiaita tai nuorempia. Olisin odottanut enemmän tasaisempaa ikäjakaumaa ottaen huomioon, että kysely suoritettiin lähes pääosin sosiaalisessa mediassa. Sosiaalinen media on enemmän nuorten juttu, mutta kyselyn perusteella näyttää, että myös iäkkäämmät ovat vahvasti päässeet sosiaaliseen mediaan mukaan. Vähäistä nuorten määrää selittää eniten todennäköisesti se, että kysely suoritettiin Facebookissa, joka ei ole enää niin paljoa nuorten suosiossa. Nuoret eivät myöskään ole yhtä innokkaita vastaamaan kyselyihin kuin iäkkäämmät ihmiset.

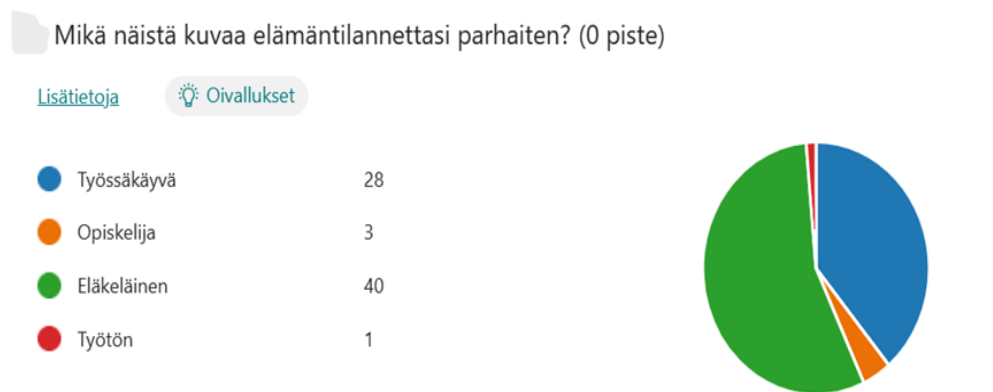
2. Sukupuoli?



Kuvio 2: Vastaajien sukupuolijakauma

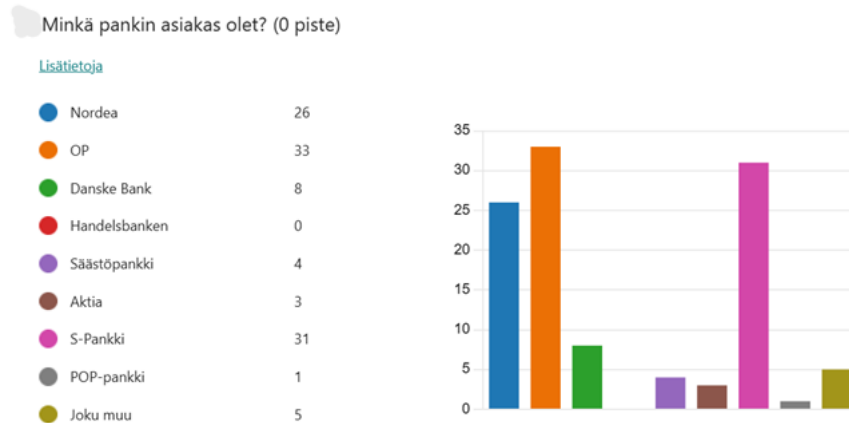
Ikäjakauma kyselyssä oli suhteellisen tasainen. 63 % vastaajista oli naisia ja 33 % miehiä. 4 % vastaajista ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

3. Mikä näistä kuvaa parhaiten elämäntilannettasi?



Kyselyn vastaajista suurin osa, 56 % oli eläkeläisiä. 39 % vastaajista oli työssäkäyviä, 4 % opiskelijoita ja 1 % työttömiä. Jakaumat eivät vastaa kovin hyvin väestöjakaumaa ja etenkin opiskelijoiden osuus on pieni. Selkeästi Facebook ei ollut kovin hyvä väylä tavoittaa opiskelijoita, mutta työssäkäyviä ja eläkeläisiä sieltä löytyy ainakin kyselyni perusteella.

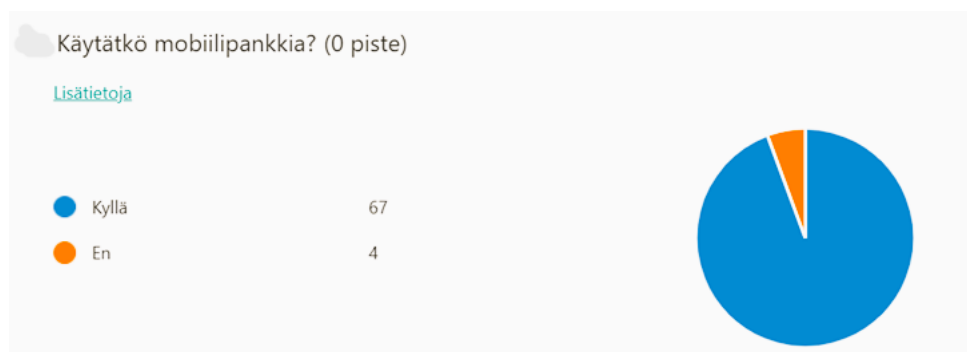
4. Minkä pankin asiakas olet?



Kuvio 4: Pankkien asiakasjakauma

Tämän vastaukset yllättivät heti, oletin tietenkin, että OP ja Nordea saavat suuren osan vastauksista, mutta S-pankin osuus 43 % vastaajista oli paljon suurempi kuin olisin osannut odottaa. S-pankin osuus suomen asuntolainoista vuonna 2022 oli 3 % (Varma Laina 2024). Joten tähän nähden vastaajien osuus tässä kyselyssä heidän asiakaskuntaansa nähden oli erittäin suuri. Olisin myös odottanut, että Handelsbanken olisi saanut pienen osuuden vastauksista, koska heidän osuutensa asuntolainoista suomeen on 3 %.

5. Käytätkö mobiilipankkia?



Kuvio 5: Mobiilipankin käyttäjakauma

Mobiilipankkia käyttää vastaajista 94 %. Luku on aika suuri ja se kertoo siitä, että hyvin suuri osa suomalaisista käyttää mobiilipankkia. Mobiilipankkien suosio alkoi kasvamaan 2010-luvun

alussa älypuhelimien vallatessa markkinat. Reilun 10 vuoden aikana mobiilipankkien käyttö on siis kasvanut paljon.

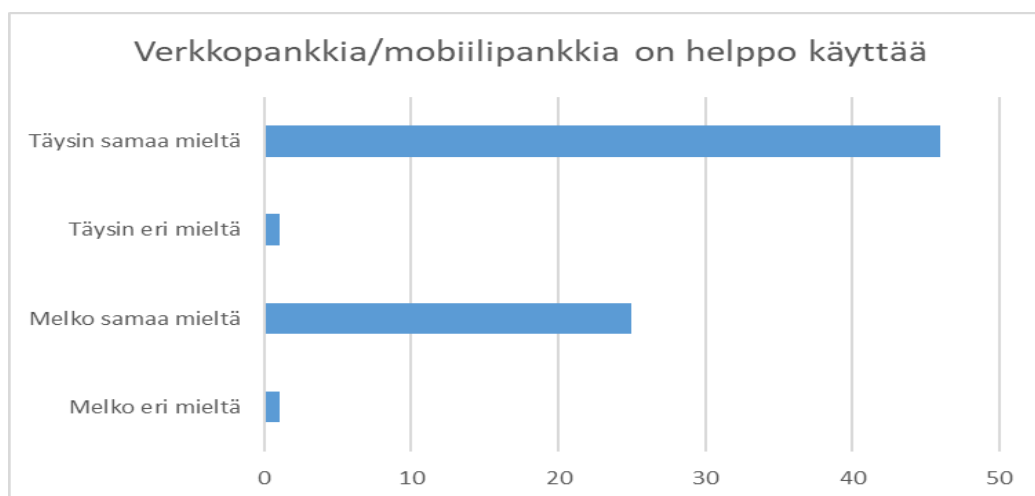
6. Käytätkö tunnuslukusovellusta?



Kuvio 6: Tunnuslukusovelluksen käyttäjakauma

Tunnuslukusovellusta käytetään silti yllättävän vähän ottaen huomioon mobiilipankkien suuren suosion. Tunnuslukusovellusta ei käyttänyt 40 % vastaajista. Pankit ovat pyrkineet viime vuosina eroon tunnuslukukorteista, mutta ilmeisesti hyvin monet käyttävät niitä edelleen. Tunnuslukusovelluksen käyttöön liittyy ilmeisesti vielä skeptisyyttä. Tulee olemaan mielenkiintoista nähdä mitä tapahtuu, jos pankit päättävät luopua kokonaan tunnuslukukorteista seuraavien vuosien aikana.

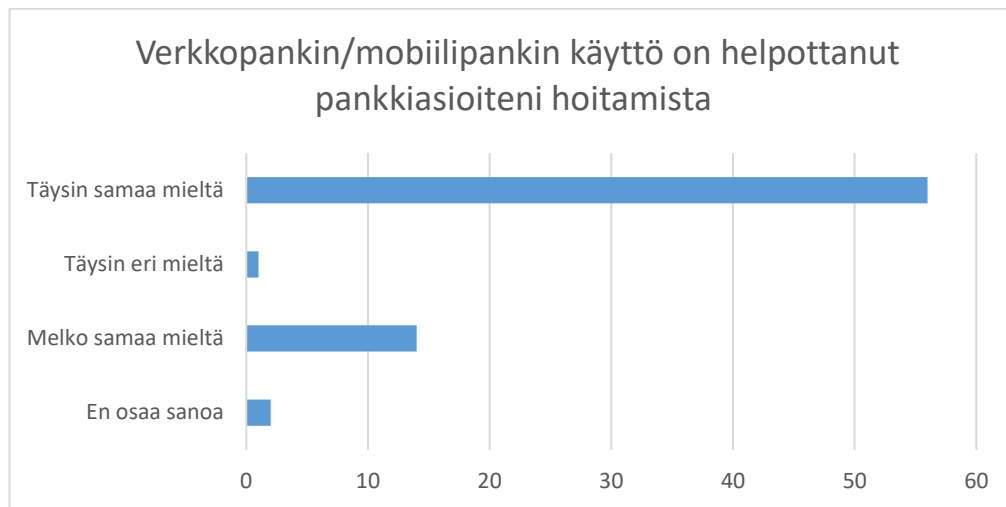
7. Verkkopankkia/mobiilipankkia on helppo käyttää



Kuvio 7: Verkkopankin/mobiilipankin käyttö

Pankkien digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyys oli kyselyssä erittäin suurta, vain 2 % vastaajista oli joko melko tai täysin eri mieltä. Pankkien digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyden pitäisi kyllä tukea suurempaa osaa tunnuslukusovellusten käyttäjistä. Verkkopankit ovat tietenkin olleet käytössä jo paljon pidempään, mutta tämän kysymyksen vastausten perusteella uskoisin myös tunnuslukusovellusten käytön lisääntymistä seuraavien vuosien aikana.

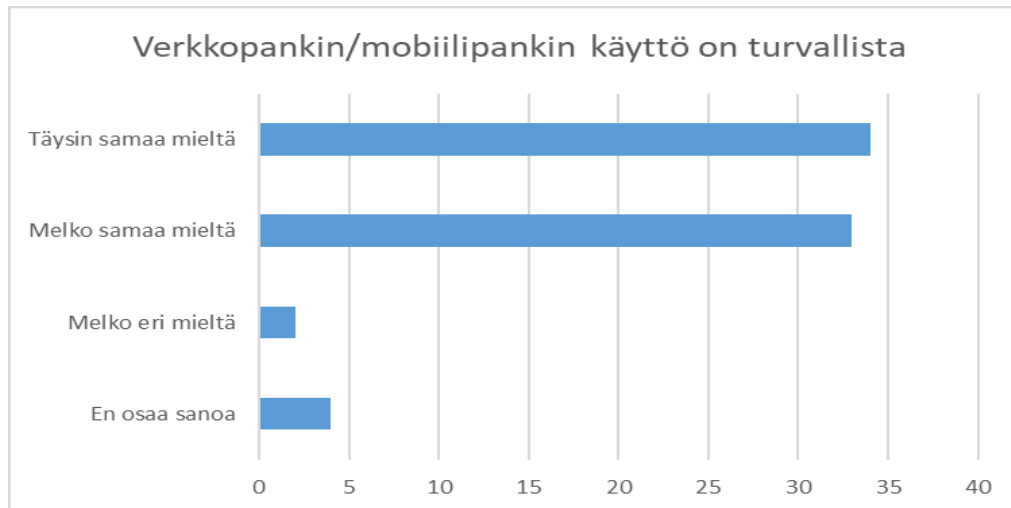
8. Verkkopankin/mobiilipankin käyttö on helpottanut pankkiasioiden hoitamista



Kuvio 8: Verkkopankin/mobiilipankin helppokäyttöisyys

96 % vastaajista kokee, että pankin digitaalisten palveluiden käyttöönotto on helpottanut pankkiasioiden hoitamista. Etenkin tavoitettavuus on varmasti tässä ollut iso tekijä, koska pankit hyödyntävät asiakaspalveluun chat-robotteja, jotka pystyvät vastaamaan yksinkertaisempiin kysymyksiin ja lisäksi chatin avulla pystyy asiakaspalvelijat auttamaan asiakkaitaan helpommin ja paremmin. Verkon kautta pankkiasioiden hoitaminen on helpompaa myös esim. vanhuksille, joilla lähin pankkikonttori ei sijaitse lähellä tai jos liikkuminen on rajoittunutta. Tässä tuloksessa on hyvä huomioda, että nuorempien vastaajien osalta he eivät välttämättä ole huomanneet merkittävää muutosta pankkiasioidensa hoitamiseen, koska mobiilipankitkin ovat olleet käytössä jo reilut 10 vuotta. Kyselyn vastaajista kuitenkin vain 5 % olivat alle 36-vuotiaita ja vain 1 % alle 26-vuotiaita.

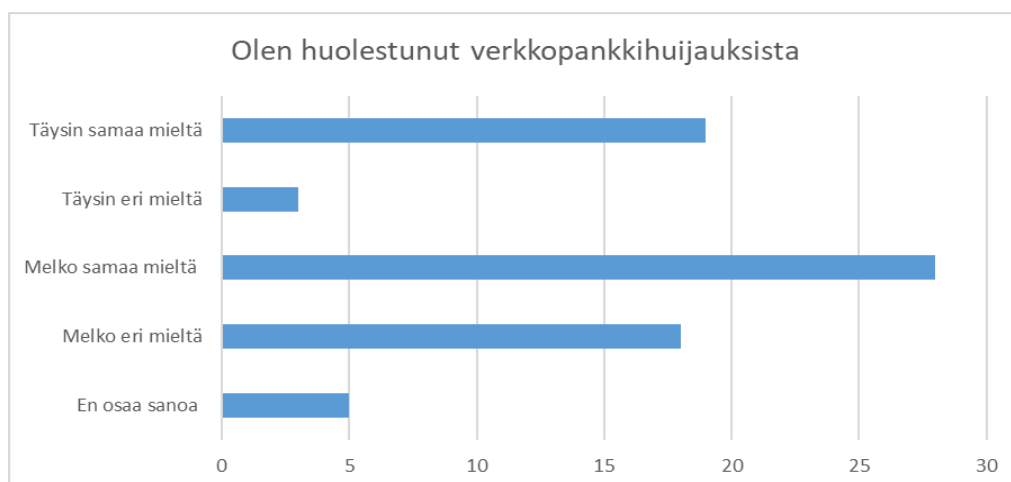
9. Verkkopankin/mobiilipankin käyttö on turvallista



Kuvio 9: Verkkopankin/mobiilipankin turvallisuus

92 % vastaajista kokee pankin digitaalisten palveluiden käytön turvalliseksi. Lukema on hyvä osoitus pankille, että he ovat digitaalisilla palveluillaan saaneet asiakkaiden luottamusta.

10. Olen huolestunut verkkopankkihuijauksista

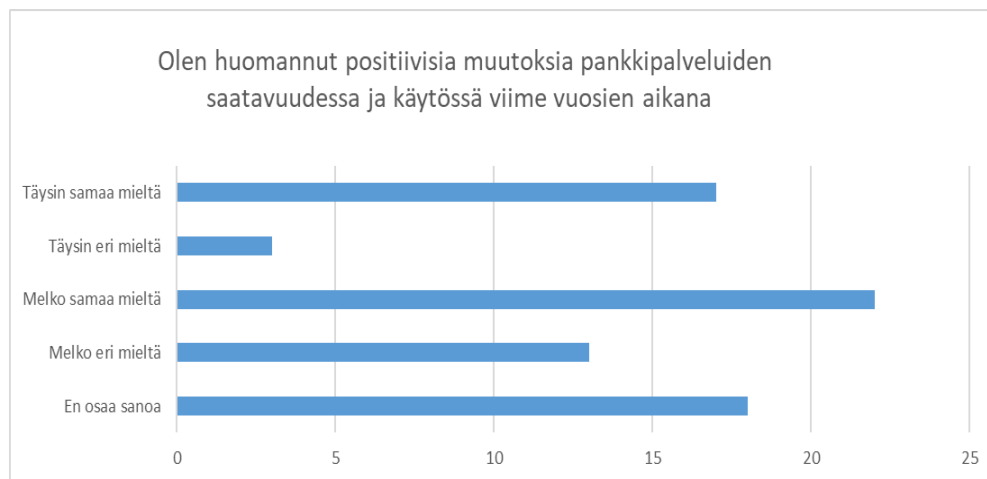


Kuvio 10: Verkkopankkihuijaukset

Verkkopankkihuijaukset ovat olleet isosti esillä viime vuosina uutisissa. Verkkopankkihuijauksia tehdään nykyään entistä uskottavammin ja uusilla keinoilla. Verkkopankkihuijauksissa ovat jotkut asiakkaat pahimmillaan menettäneet kymmeniä tuhansia euroja. Koska asia on vakava ja ajankohtainen, päätin sisällyttää sen kyselytutkimukseen. Huoli aiheesta on merkittävä. 92

% vastaajista on huolestunut verkkopankkihuijauksista. Luku on vielä suurempi kuin oletin ja tulee olemaan mielenkiintoista seurata mitä toimenpiteitä pankit pyrkivät tekemään estääkseen verkkopankkihuijauksia.

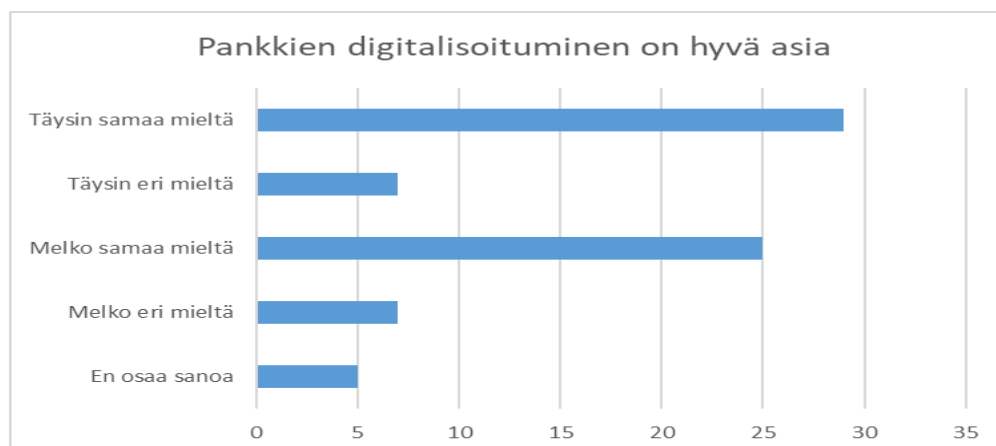
11. Olen huomannut positiivisia muutoksia pankkipalveluiden saatavuudessa ja käytössä viime vuosien aikana



Kuvio 11: Pankkipalveluiden muutos

Tämä kysymys oli yksi jakavimpia tässä kyselyssä. 53 % on huomannut positiivisia muutoksia pankkipalveluiden saatavuudessa ja käytössä, 25 % ei osannut sanoa ja 22 % vastaajista oli eri mieltä. Tähän kysymykseen olisi vastausten perusteella ollut mielenkiintoista saada lisätietoa. Vastausten jakautumista voisi selittää, että joidenkin palveluiden kuten asiakaspalvelun saatavuus on parantunut, mutta esim. käteispalveluiden huonontunut. Uutisissa on ollut monta kertaa esillä esim. Nordean Annankadun ulos ulottuvat jonot, koska kyseinen konttori on ainoa keskustan alueella, joka tarjoaa käteispalveluita.

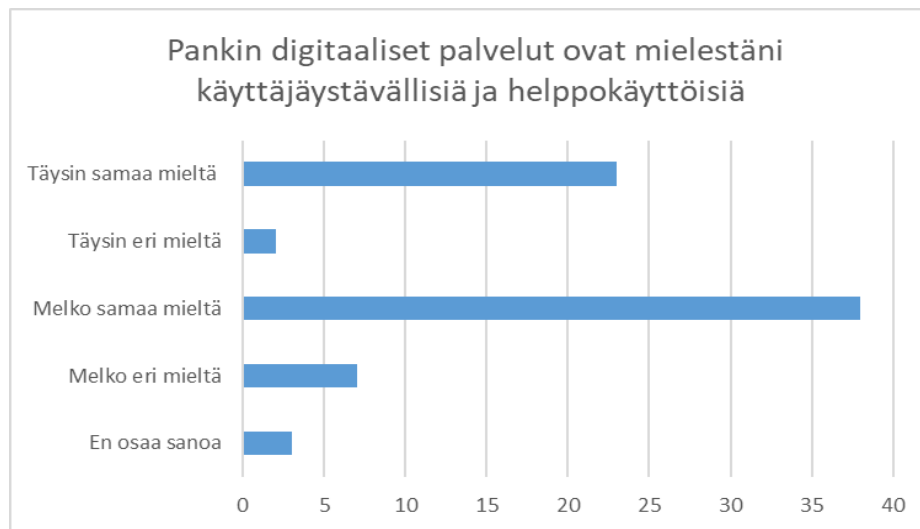
12. Pankkien digitalisoituminen on hyvä asia



Kuvio 12: Pankkien digitalisoitumisen vaikutus

Huomattava enemmistö, 74 % vastaajista, näki pankkien digitalisoitumisen positiivisena kehityksenä. Tämä osoittaa, että suuri osa ihmisistä tunnistaa digitaalisten palveluiden tarjoamat mahdollisuudet ja hyödyt pankkialalla. Toisaalta vain 10 % vastaajista ilmaisi olevansa täysin eri mieltä tästä näkökulmasta, mikä viittaa siihen, että negatiivinen kanta digitalisaatioon oli vähemmistönä.

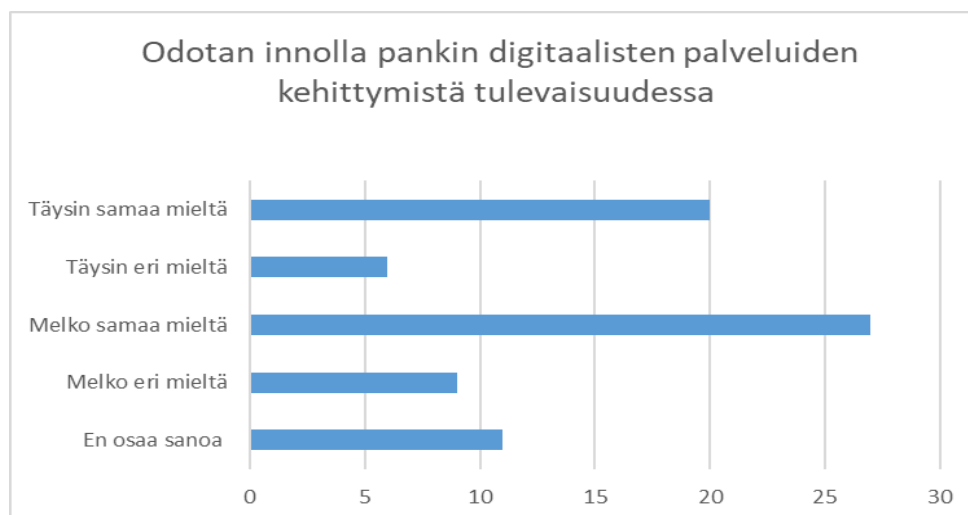
13. Pankin digitaaliset palvelut ovat mielestäni käyttäjäystävällisiä ja helppokäyttöisiä



Kuvio 13: Pankkien digitaalisten palveluiden käyttäjäystävällisyys ja helppokäyttöisyys

Pankkien digitaalisia palveluja helppokäyttöisinä piti 85 % vastaajista. Kyseinen kysymys ei saanut niin vahvaa kannatusta kuin kysymys 4, joten digitaalisten palveluiden käyttäjäystävällisyydessä on hieman enemmän kehitettävää.

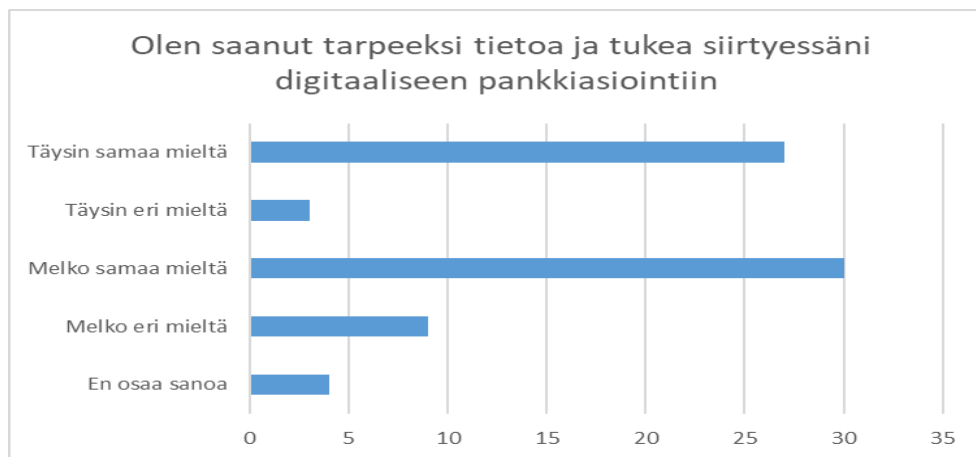
14. Odotan innolla pankin digitaalisten palveluiden kehittymistä tulevaisuudessa



Kuvio 14: Pankkien digitaalisten palveluiden kehittyminen

Kysymys 11 oli myös hyvin jakava ja mikään vastauksista ei saanut erittäin suurta osuutta. Suurin osa vastaajista odottaa innolla pankin digitaalisten palveluiden kehittymistä tulevaisuudessa, mutta myös 20 % vastaajista oli eri mieltä.

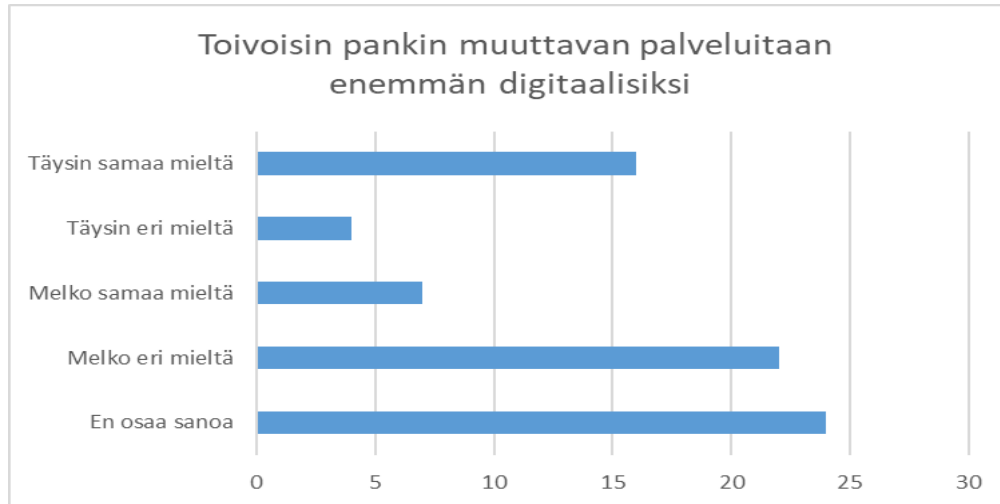
15. Olen saanut tarpeeksi tietoa ja tukea siirtyessäni digitaaliseen pankkiasiointiin



Kuvio 15: Pankkiasioden tiedonsaanti ja tuki

Suurin osa vastaajista kokee saaneensa tarpeeksi tietoa ja tukea siirtyessään digitaaliseen pankkiasiointiin, tämä oli yksi merkittävimpiä kysymyksiä, koska kyselyssä oli paljon yli 50-vuotiata vastaajia, jotka ovat aloittaneet pankkipalveluiden käytön silloin kun pankeissa ei käytetty lähes ollenkaan digitaalisia apuvälineitä. Siirtyminen digitaalisuuteen pankkisektorilla on sujunut pääosin siis hyvin, mutta 15 % vastaajista ei kokenut saaneensa tarpeeksi tietoa ja tukea, joten kehitettävää vielä löytyy. Tässäkin kysymyksessä en ottanut kunnolla huomioon potentiaalisia nuorempia vastaajia, joiden ei välttämättä ole tarvinnut siirtyä digitaaliseen pankkiasiointiin. Joidenkin nuorempien pankkipalveluiden kokemus saattaa olla täysin digitaalinen ja he ovat ottaneet verkkopankin ja mobiilipankin käyttöön heti tiliä avatessa.

16. Toivoisin pankin muuttavan palveluitaan enemmän digitaalisiksi.



Kuvio 16: Pankkien palveluiden muutos digitaalisemmaksi

Kysymys 13 osoittautui keskustelua herättäväksi, vaikka enemmistö vastaajista ilmaisikin odottavansa digitaalisten palveluiden kehittymistä tulevaisuudessa. Mielenkiintoisesti suurin osa vastaajista ei kuitenkaan toivonut palveluiden siirtymistä entistä enemmän digitaaliseen muotoon. Täysin tai melko samaa mieltä oli 32 % vastaajista, kun taas 33 % ei osannut ottaa kantaa ja 35 % oli melko tai täysin eri mieltä. On todennäköistä, että pankit tulevat tulevaisuudessa lisäämään digitaalisten palveluiden tarjontaa teknologian ja tekoälyn jatkuvan kehityksen myötä.

17. Pankin digitaaliset palvelut ovat vaikuttaneet myönteisesti minun ja pankin väliseen kommunikaatioon ja asiakassuhteeseen.



Kuvio 17: Pankkien digitaalisten palveluiden vaikutus asiakassuhteisiin

Myös kysymys 14 jakoi vastaajia hyvin vahvasti. 43 % vastaajista koki digitaalisuuden parantaneen asiakassuhdetta, mutta myös merkittävä osuus 31 % vastaajista koki asiakassuhteen huonontuneen digitaalisten palveluiden myötä. Joukossa oli myös suuri osa 26 % eivät osanneet sanoa, tähän kysymykseen olisi ehkä ”en osaa sanoa” tilalle sopinut paremmin neutraali, eli asiakassuhde olisi pysynyt suhteellisen samanlaisena. Nuorempien vastaajien osalta he eivät myöskään ole saattaneet huomata eroa, koska heidän pankkihistoriansa aikana he ovat käyttäneet vain digitaalisia palveluita pankin väliseen kommunikaatioon ja asiakassuhteeseen.

18. Kuinka monta kertaa olet käynyt pankkikonttorilla viimeisen vuoden aikana?



Kuvio 18: Konttoreilla käymisen määrä

Tämä kysymys oli yksi kysymyksistä, joka kiinnosti minua henkilökohtaisesti eniten, en edes itse muista milloin olen viimeksi käynyt pankkikonttorilla ja olen töidenikin puolesta havainnut, että konttoreilla asiointi on vähentynyt merkittävästi. 67 % vastaajista ei ollut käynyt pankkikonttorilla viimeisen vuoden aikana. 29 % vastaajista oli käynyt muutaman kerran ja vain 4 % vastaajista oli käynyt 4 kertaa tai enemmän. Fyysinen pankissa asiointi näyttää jääneen historiaan, kun digitaalista pankkiasiointia on kehitetty merkittävästi viime vuosien aikana.

6.3 Tutkimustulosten analysointi

Tutkimuskyselyn laatiminen näin jälkikäteen analysoituna osoittautui vaikeammaksi kuin mitä olin ajatellut. Käytin liian vähän aikaa kyselyn kysymysten laatimiseen ja miettimiseen, jonka vuoksi jouduin vielä muokkaamaan muutamia kysymyksiä testattuani kyselyä

henkilökohtaisilla kontakteillani. Kysymyksiä laatiessa helposti sortuu ajattelemaan kysymyksiä, jotka itse ymmärtävät ja pystyy vastaamaan, mutta ei välttämättä tajua, että joku voi ymmärtää kysymyksen eri lailla tai olla ymmärtämättä kysymystä lainkaan. Kysely sai paljon palautetta ja keskustelua ”Digitreenit” ryhmässä, jonka pohjalta muokkasinkin muutamia kysymyksiä vielä selkeämmäksi ymmärrettäviksi.

Tutkimuskyselyn aikana sain myös palautetta siitä, että digitaalisten haasteiden kanssa kamppailevia on vaikea saada mukaan. Onneksi sain kuitenkin vastauksia myös heiltä, jotta tutkimustuloksissa ei olisi paljon vinoumaa. On tärkeää muistaa, että tutkimustulokset ovat aina vain suuntaa antavia ja niissä on vinoumaa erityisesti silloin kun osallistujien määrä on rajallinen. Tutkimustulokset kuvasivat perusteellisesti pankin asiakkaiden suhdetta digitalisaatioon. Valtaosa asiakkaista näytti sopeutuneen siihen sujuvasti ja arvostavan pankkien digitalisaatiota. Erityisesti ilahduttavaa oli huomata, että moni eläkeläinen oli mukana vastaajissa. On tiedossa, että digitalisaatioon sopeutuminen voi olla haastavampaa vanhemmalle väestölle, mutta tämä tutkimus näytti rohkaisevia merkkejä sopeutumisen onnistumisesta myös heidän keskuudessaan.

Tutkimustuloksista nousi esiin myös huolenaiheita. Jotkut vastaajista kokivat digitalisaation hankalaksi ja epäkäytännölliseksi. Tunnistan tämän ongelman, sillä itsekkin tunnen ihmisiä, joille digitaaliset palvelut ovat haasteellisia ja aiheuttavat turhautumista. Onneksi tähän on tarjolla yhä enemmän apua ja opastusta erilaisten teknologisten ratkaisujen, kuten chatbottien ja opetusvideoiden muodossa.

Tutkimusaiheestani en suoraan löytänyt vastaavanlaista tutkimusta, mutta halusin verrata tutkimustuloksiani vastaavanlaisiin tutkimuksiin. Joonas Kalijärven opinnäytetyössä ”Digitalisaatio finanssialalla” tutkitaan digitalisaation vaikutuksia finanssialalla. Kalijärvi on tutkimuksessaan käyttänyt kahta laadullista tutkimusmenetelmää, puolistrukturoitua haastattelua ja havainnointia (Kalijärvi 2022, 35).

Kalijärvi nosti tutkimustuloksissaan esille asiakaskäyttäytymisen muutoksen ja kustannustehokkuuden olevan kaksi keskeistä ajuria digimurroksen taustalla, erityisesti pankkitoimialalla. Kalijärven tutkimukset osoittavat, että asiakkaat arvostavat helppoutta, nopeutta ja itsepalvelumahdollisuuksia. Kalijärvi korostaa tutkimuksessaan digipalveluiden kehittämisen tärkeyttä, mikä on vahvasti käynnissä pankkitoiminnassa. Kalijärven tutkimuksessa korostetaan, että vaikka digitalisaatioon liittyvät investoinnit ovat suuria, ne tuovat mukanaan merkittäviä hyötyjä, kuten ajan ja resurssien säästöjä toimintojen automaation kautta. Pankit painottavat, että digimurros ei ensisijaisesti tähtää säästöihin, vaan parantamaan asiakaskokemusta ja vastaamaan sääntelyvaatimukseen (Kalijärvi 2022, 40-50).

Asiakaskäyttäytymisen muutoksista Kalijärvi analysoi, että Asiakkaat haluavat hoitaa pankkiasioitaan helposti ja nopeasti, mieluiten itsepalveluna. Tämä on johtanut digitaalisten palveluiden laajaan kehittämiseen. Pankkien tulee olla ajan tasalla ja pystyä käsittelemään suuria tietomääriä nopeasti ja tehokkaasti. Lisäksi sääntelyvaatimukset edellyttävät edistyneitä valvontatyökaluja, jotta pankit voivat täyttää lakisääteiset velvoitteensa. Kilpailukyvyyn ylläpitäminen edellyttää sujuvia ja arvoa tuottavia palveluita, mikä ajaa pankkeja kehittämään digipalveluitaan jatkuvasti. (Kalijärvi 2022, 40-44).

Kalijärven tutkimuksen tulokset vastaavat osaltaan omia tutkimustuloksiani, vaikka tutkimusaihe ei ole täysin vastaava ja tutkimusmenetelmätkin eroavat. Yhtäläisyyttä voi kuitenkin löytää korostamalla, että digitaalisten palveluiden kehittämistä ei nähdä huonona asiana ja suurin osa asiakkaista näkee digitaalisten palveluiden kehittäneen pankin toimintaa. Pankkiasioiden helppo ja nopea hoitaminen ovat asiakkaiden mieleen, joka korostuu myös omassa tutkimuksessani verkkopankin ja mobiilipankin suuren suosion ja helppokäyttöisyyden kautta.

Yhteenvedona tutkimustuloksista täytyy korostaa, että digitalisaatio on merkittävä osa tulevaisuutta. Pyrkimyksenä on tehdä yhteiskunnan palveluista tehokkaampia ja parempia automatisaation, tekoälyn ja teknologian kehittämisen avulla. Digitaalisten taitojen opettaminen on nykyään vahvasti läsnä kouluissa, mikä valmistaa oppilaita tulevaisuuden haasteisiin. Suurin osa tulevaisuuden työpaikoista edellyttää jonkinlaista digitaalista osaamista.

Lähteet

Sähköiset ja painetut lähteet

Corporate Finance Institute 2024. Loan Servicing. Viitattu 4.3.2024. <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/commercial-lending/loan-servicing/>

Danske Bank 2024. Sijoittaminen - aloita sijoittaminen. Viitattu 4.3.2024. <https://danskebank.fi/sinulle/saastaminen-ja-sijoittaminen/sijoittaminen>

Dilmegani, C. 2019. Digitization Benefits in 2024: Harness 7 Strategic Benefits. Viitattu 31.1.2024. <https://research.aimultiple.com/digitization-benefits/>

Dixon, S 2024. Distribution of Facebook users worldwide as of April 2024, by age and gender. Viitattu 11.5.2024. <https://www.statista.com/statistics/376128/facebook-global-user-age-distribution/>

Finanssialalle 2024. Tekoäly. Viitattu 12.2.2024. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/tekoaly.html>

Facebook 2024. Sijoituskerho kahvihuone. Viitattu 11.5.2024. <https://www.facebook.com/groups/550736661950040>

Facebook 2024. Digitreenit. Viitattu 11.5.2024. <https://www.facebook.com/groups/1819802911660427>

Goodman, P. 2023. 17 Disadvantages of Digital Technology. Viitattu 31.1.2024. <https://turbofuture.com/misc/Disadvantages-of-Digital-Technology>

Kalijärvi, J. 2022. DIGITALISAATIO FINANSSIALALLA. Digitalisaation vaikutukset varallisuuden hoidon ydintoimintoihin. Opinnäytetyö. Oulun ammattikorkeakoulu. Oulu. Viitattu 19.5.2024. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/780900/Kalijarvi_Joonas.pdf;jsessionid=E131714CAEF6C6B00ADFC98DB9C684A5?sequence=2

Kauppalehti 2023. Italia etsii hätäratkaisua maailman vanhimmalle pankille - Sijoittajat säikähtivät Giorgia Melonin suunnitelmia. Viitattu 2.2.2024. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/italia-etsii-hataratkaisua-maailman-vanhimmalle-pankille-sijoittajat-saikahtivat-giorgia-melonin-suunnitelmia/8bff66cd-58e6-490d-bfdd-75b35e959b82>

Kvartalnyi, N. 2023. Digital Transformation in Banking: How Technology Is Reshaping Financial Services. Viitattu 13.2.2024. <https://inoxoft.com/blog/digital-transformation-in-banking-how-technology-is-reshaping-financial-services/>

Innolytics 2024. Definition of Digitalization. Viitattu 31.1.2024. <https://innolytics.net/what-is-digitalization/>

Meah, J. 2024. The Digital Revolution in Banking: Exploring the Future of Finance. Viitattu 13.2.2024. <https://www.techopedia.com/the-digital-revolution-in-banking-exploring-the-future-of-finance>

Mobile transaction 2020. Maksupäätteiden historia - menneisyydestä nykypäivään. Viitattu 5.2.2024. <https://fi.mobiletransaction.org/maksupaatteiden-historia/>

- Morisi, T. 1996. Commercial banking transformed by computer technology. Viitattu 4.2.2024. <https://www.bls.gov/pub/mlr/1996/08/art4full.pdf>
- Mulders, M. 2021. Which Major Banks Have Adopted or Are Adopting the Blockchain? Viitattu 5.2.2024. <https://blockchain.works-hub.com/learn/Which-Major-Banks-Have-Adopted-or-Are-Adopting-the-Blockchain->
- Niinivuo, S. 2021. Näin suomalaiset sijoittajat jakaantuvat - toiset ovat selvästi varakkaampia, yksi erottava tekijä on äidinkieli. Viitattu 11.5.2024. <https://www.is.fi/taloussanomart/art-2000008343816.html>
- OP 2024. Vakuutuspalvelut. Viitattu 6.3.2024. <https://www.op.fi/web/op-keski-suomi/yrityspalvelut/vakuutuspalvelut>
- OP 2024. Varainhoito. Viitattu 6.3.2024. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/saastot-ja-sijoitukset/varainhoitopalvelut>
- Ortiz, A. 2018. The evolution of mobile banking: Five quick facts. Viitattu 5.2.2024. <https://www.bbva.com/en/evolution-mobile-banking-five-quick-facts/>
- Otto 2024. TALLETUSOTTO - KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA. Viitattu 13.2.2024. <https://otto.fi/talletus/talletusotto-kysymyksiä-ja-vastauksia/>
- Pörssisäätiö 2022. ETF vai tavallinen indeksirahasto? Viitattu 4.2 <https://www.porssisaatio.fi/etf-vai-tavallinen-indeksirahasto/>
- Rimpiläinen, M. 2020. Pankkien kannattaa kehittää tekoälyä ihmistä varten. Viitattu 12.2.2024. <https://www.op-media.fi/digitalisaatio/pankkien-kannattaa-kehittaa-tekoalya-ihmista-varten/>
- SAP 2022. 11 Benefits of Digitalization Which You Cannot Ignore. Viitattu 31.1.2024 <https://news.sap.com/india/2022/04/11-benefits-of-digitalization/>
- Stripe 2023. Payment service providers: What they are and how to choose one. Viitattu 4.3.2024. <https://stripe.com/en-fi/resources/more/payment-service-providers>
- Säästöpankki 2024. Säästöpankkien tulo Suomeen 1822-1840. Viitattu 2.2.2024. <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/saastopankkiryhma/tietoa-saastopankkiryhmosta/historia>
- Tekniikka ja talous 2020. Näin suomalainen verkkopankki syntyi 1978 ensimmäisenä koko maailmassa - muistatko vielä Telesypin ja puhelinpankin? Viitattu <https://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/nain-suomalainen-verkkopankki-syntyi-1978-ensimmaisena-koko-maailmassa-muistatko-viela-telesypin-ja-puhelinpankin/5a575ac1-bb11-4a47-94f8-c06a23f69cbd>
- Vanguard 2024. History of ETFs. Viitattu 4.2.2024. <https://www.vanguard.ca/en/investor/learn/featured-group/basics/history-of-etfs>
- Vilkkä, H. 2007. Tutki ja Mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki. Tammi.
- Wikipedia 2024. Pankkiautomaatti. Viitattu 4.2.2024. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Pankkiautomaatti>

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien ikäjakauma	23
Kuvio 2: Vastaajien sukupuolijakauma	24
Kuvio 3: Vastaajien elämäntilanne	24
Kuvio 4: Pankkien asiakasjakauma	25
Kuvio 5: Mobiilipankin käyttäjajakauma	25
Kuvio 6: Tunnuslukusovelluksen käyttäjajakauma	26
Kuvio 7: Verkkopankin/mobiilipankin käyttö	26
Kuvio 8: Verkkopankin/mobiilipankin helppokäyttöisyys	27
Kuvio 9: Verkkopankin/mobiilipankin turvallisuus	28
Kuvio 10: Verkkopankkihuijaukset	28
Kuvio 11: Pankkipalveluiden muutos.....	29
Kuvio 12: Pankkien digitalisoinnin vaikutus	29
Kuvio 13: Pankkien digitaalisten palveluiden käyttäjystävällisyys ja helppokäyttöisyys.....	30
Kuvio 14: Pankkien digitaalisten palveluiden kehittyminen	30
Kuvio 15: Pankkiasioiden tiedonsaanti ja tuki	31
Kuvio 16: Pankkien palveluiden muutos digitaalisemmaksi.....	32
Kuvio 17: Pankkien digitaalisten palveluiden vaikutus asiakassuhteisiin	32
Kuvio 18: Konttereilla käymisen määrä	33

Kuvat

Kuva 1: OP:n verkkopankki vuonna 1999	12
---	----

Liitteet

Liite 1: Kyselytutkimuksen kysymykset/väittämät	39
---	----

Liite 1: Kyselytutkimuksen kysymykset/väittämät

Pankkien digitalisoituminen

1. Minkä pankin asiakas olet?

- Nordea
- OP
- Danske Bank
- Handelsbanken
- Säästöpankki
- Aktia
- S-Pankki
- POP-pankki
- Joku muu

2. Käytätkö mobiilipankkia?

Kyllä

En

3. Käytätkö tunnuslukusovellusta?

Kyllä

En

4. Verkkopankkia/mobiilipankkia on helppo käyttää

Täysin samaa mieltä

Melko samaa mieltä

En osaa sanoa

Melko eri mieltä

Täysin eri mieltä

5. Verkkopankin/mobiilipankin käyttö on helpottanut pankkiasioiteni hoitamista

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

6. Verkkopankin/mobiilipankin käyttö on turvallista

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

7. Olen huolestunut verkkopankkihuijauksista

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

8. Olen huomannut positiivisia muutoksia pankkipalveluiden saatavuudessa ja käytössä viime vuosien aikana

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

9. Pankkien digitalisoituminen on hyvä asia

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

10. Pankin digitaaliset palvelut ovat mielestäni käyttäjäystävällisiä ja helppokäyttöisiä

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

11. Odotan innolla pankin digitaalisten palveluiden kehittymistä tulevaisuudessa

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

12. Olen saanut tarpeeksi tietoa ja tukea siirryessäni digitaaliseen pankkiasiointiin

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

13. Toivoisin pankin muuttavan palveluitaan enemmän digitaalisiksi

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

14. Pankin digitaaliset palvelut ovat vaikuttaneet myönteisesti minun ja pankin väliseen kommunikaatioon ja asiakassuhteeseen

- Täysin samaa mieltä
- Melko samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Melko eri mieltä
- Täysin eri mieltä

15. Kuinka monta kertaa olet käynyt pankkikonttorilla viimeisen vuoden aikana?

- 0
- 1-3
- 4-6
- 7 tai enemmän

16. Ikä?

- Alle 18
- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- yli 65

17. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- En halua kertoa

18. Mikä näistä kuvaa elämäntilannettasi parhaiten?

- Työssäkäyvä
- Opiskelija
- Eläkeläinen
- Työtön