

PANKKIPALVELUT 2015

KULUTTAJIEN NÄKEMYKSIÄ PANKKIEN
TARJONNASTA

ANU RAIJAS
MIKA SAASTAMOINEN



Julkaisija

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Puhelinvaihe: 029 505 3000

Sähköposti: kirjaamo@kkv.fi

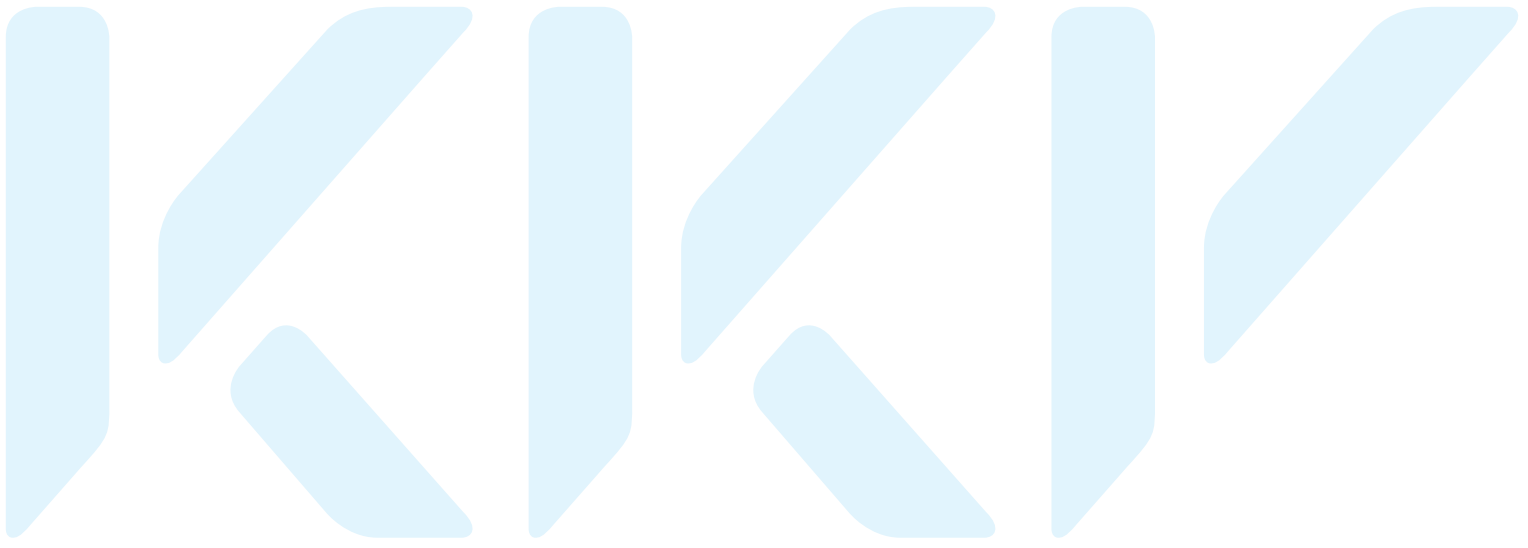
Julkaisutilaukset: viestinta@kkv.fi

PDF-versio julkaisusta: www.kkv.fi/julkaisut

ISSN-L 2323-6922

ISSN 2323-6930 (pdf)

ISBN 978-952-6684-18-5 (pdf)



ANU RAIJAS & MIKA SAASTAMOINEN

PANKKIPALVELUT 2015

KULUTTAJIEN NÄKEMYKSIÄ PANKKIEN
TARJONNASTA

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON SELVITYKSIÄ 5/2015



ESIPUHE

Pankkipalveluiden tarjonta kuluttajille on viime vuosina muuttunut monella tapaa, ja muutokset näyttäsivät jatkuvan myös tulevaisuudessa. Kehitys on vaatinut kuluttajilta uudenlaisten käytäntöjen opettelua. Koska pankkipalvelut ovat kuluttajille välttämättömiä palveluita, niissä tapahtuvien muutosten kuluttaja-vaikutuksia on perusteltua selvittää. Tämän Kilpailu- ja kuluttajavirastossa (KKV) toteutetun tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kuluttajien kokemuksia tavallisimpien pankkipalveluiden tämänhetkisestä saatavuudesta. Lisäksi selvitetään myös puhelimitse tarjottavien pankkipalveluiden hintoja.

Tutkimus antaa tarpeellista tietoa toimialan kuluttajapalvelun tilasta. Tutkimus tarjoaa uutta tietoa eri sidosryhmille sekä pohjatietoa tulossa oleviin maksamista koskeviin lainsäädäntöhankkeisiin. Lisäksi tutkimus tarjoaa pankeille syötteitä parantaa tarjoamiaan palveluita ja niiden saatavuutta.

Tutkimuksen käytännön toteutuksesta ja tutkimusraportin kirjoittamisesta ovat vastanneet tutkimuspäällikkö Anu Raijas ja erikoistutkija Mika Saastamoinen. Hankeen ohjausryhmään ovat lisäksi kuuluneet lakimies Marianne Kajander, apulaisjohtaja Outi Haunio-Rudanko, lakimies Mika Hakamäki ja lakimies Paula Hannula sekä asiantuntija-apuna erikoistutkija Pirjo Aspinen.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto kiittää tekijöitä sekä tutkimukseen osallistuneita kuluttajia ja pankkeja.

Helsingissä marraskuussa 2015

Juhani Jokinen
pääjohtaja

SISÄLLYS

Esipuhe.....	5
1 Johdanto	9
2 Tutkimuksen toteutus	10
2.1 Tutkimuksen tavoite.....	10
2.2 Aineiston hankinta	10
2.3 Aineiston kuvaus	12
2.3.1 Kuluttaja-aineisto	12
2.3.2 Pankkiaineisto	15
3 Kuluttajakyselyn tulokset	16
3.1 Pankkituotteiden käyttö	16
3.2 Käytännöt tavallisimpien pankkiasioiden hoitamisessa.....	17
3.2.1 Käteisen nostaminen	17
3.2.2 Laskujen maksaminen	19
3.2.3 Tilitapahtumien seuraaminen.....	21
3.3 Kanavat tavallisimpien pankkiasioiden hoitamisessa.....	22
3.4 Kokemukset tavallisimpien pankkipalveluiden muuttumisesta.....	25
4 Pankkikyselyn tulokset	30
4.1 Muutokset asiointimahdollisuuksissa	30
4.2 Kuluttajille puhelimitse tarjottavat palvelut.....	31
5 Yhteenveto ja johtopäätökset	33
Lähteet	35

1 JOHDANTO

Pankkipalveluiden tarjonta kuluttajille on viime vuosina muuttunut suuresti ja monella tavalla, ja muutokset näyttävät jatkuvan edelleen. Pankkipalvelut ovat kuluttajille tärkeitä ja välttämättömiä palveluita ja siksi niihin kohdistuvien muutosten kuluttajavaikutuksia on olennaista selvittää. Eduskunta on velvoittanut Finanssivalvonnan (Fiva) seuraamaan luottolaitoslaissa lakisääteiksi peruspankkipalveluiksi¹ säädettyjen pankkipalveluiden saatavuutta ja raportoimaan siitä vuosittain eduskunnan pankkivaltuustolle. Fivan selvitys tehdään viranomaisilta ja pankeilta pyydettyjen kirjallisten tietojen pohjalta.

Tämä Kilpailu- ja kuluttajavirastossa tehty tutkimus tuo lisää tietoa aiheesta selvittämällä kuluttajien näkemyksiä ja kokemuksia tavallisimmista pankkipalveluista, myös muista kuin lakisääteisistä peruspankkipalveluista. Tavallisimpiin pankkipalveluihin määriteltiin tutkimuksessa kuuluvaksi seuraavat palvelut: tilin avaaminen, maksukortin² ja verkkopankkitunnusten saaminen, käteisen nosto, laskujen maksu ja tilitapah- tumien seuranta. Pankkipalveluiden tarjontaa koskevat muutokset ja niiden vaikutukset kuluttajiin ovat herättäneet mielenkiintoa monilla tahoilla ja selvityksen tuloksille on kysyntää.

Kuluttajien näkemysten ja kokemusten lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan rahoitusalan puhelimitse tarjot- tavien palveluiden hintoja. Kesäkuussa 2014 voimaan tulleessa kuluttajaoikeusdirektiivin implementoin- nissa päädyttiin siihen, että kuluttajansuojalain 2 luvun 14 §:n puhelinkuluja koskevaa uutta säännöstä ei sovelleta rahoituspalvelua tai -välinettä koskevaan sopimukseen. Hallituksen esityksessä 157/2013 vp on todettu seuraavaa:

Rahoituspalveluja ja -välineitä koskevat sopimukset ehdotetaan kuitenkin rajattavaksi sääntelyn ulko- puolelle. Rajausta pidetään perusteltuna siitä syystä, että rahoituspalveluja koskevat sopimukset, kuten luotto- ja vakuutus sopimukset, ovat luonteeltaan erityyppisiä kuin esimerkiksi perinteiset tavaran kauppaa koskevat sopimukset ennen kaikkea niiden pitkäkestoisuuden vuoksi. Kehitystä on kuitenkin seurattava ja tarvittaessa ryhdyttävä lainsäädäntötoimiin myös rahoituspalveluihin ja -välineisiin liittyvistä puhelinpal- veluista perittävien kustannusten rajoittamiseksi. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota siihen, heikkene- vätkö kuluttajien mahdollisuudet asioida elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, kuten pankin konttorissa, nykyisestä.

Edellä mainitun lain esitöihin kirjattu erityinen seurantarve pankkipalveluiden kehittymisestä vaikutti siihen, että Kilpailu- ja kuluttajavirastossa päädyttiin tämän tutkimuksen yhteydessä selvittämään myös pankkipalveluiden tarjontaa puhelimitse ja tämän palvelumuodon hinnoittelua.

1 Lakisääteisiä peruspankkipalveluita ovat talletuspankin tarjoama tavanomainen talletustili, tilinkäyttöväline sekä maksupalvelua koskevan toimeksiannon hoitaminen.
2 Maksukortilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa pankin myöntämiä pankki- tai luottokortteja (debit- ja credit-kortteja).

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

2.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimus kartoittaa yhtäältä kuluttajien näkemyksiä ja kokemuksia tavallisimmista pankkipalveluista sekä toisaalta pankkipalveluiden tarjontaa puhelimitse ja tämän palvelumuodon hinnoittelua.

Tutkimuksessa haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten kuluttajat käyttävät tavallisimpia pankkipalveluita (pankkitilin käyttö, käteisen nosto, laskujen maksu, tilitapahtumien seuranta)?
2. Kuinka tyytyväisiä kuluttajat ovat tällä hetkellä tavallisimpien pankkipalveluiden käyttämiseen eri kanavissa (pankkikonttorit ja -automaatit, internetyhteys tietokoneella tai matkapuhelimella sekä kaupan kassat)?
3. Mikä on kuluttajien näkemys tavallisimpien pankkipalveluiden hinnoittelusta?
4. Miten kuluttajat ovat kokeneet tavallisimpien pankkipalveluiden ja kanavien tarjonnan viimeaikaiset muutokset ja mitä niistä seuraa kuluttajille?
5. Millaisia puhelimitse hoidettavia pankkipalveluita on tarjolla?
6. Millaisia taksoja pankit perivät kuluttaja-asiakkailta asiakaspalvelupuheluista?

2.2 Aineiston hankinta

Tutkimusta varten kerättiin kaksi aineistoa: kuluttajia haastateltiin puhelimitse ja pankeille suunnattiin sähköinen kysely. Kuluttajien näkemyksiä ja kokemuksia kerättiin vastaamaan edellä esitettyihin tutkimuskysymyksiin 1–4. Tämän aineiston keräsi TNS Gallup touko-kesäkuussa 2015. Aineisto muodostui valtakunnallisesti edustavasta tuhannen, iältään 18–84-vuotiaan vastaajan otoksesta. Haastattelussa keskityttiin kuluttajien kokemuksiin tavallisimpien pankkipalveluiden tämänhetkisestä hoitamisesta.

Kuluttajahaastattelussa kysyttiin seuraavat kysymykset:

1. Missä pankissa hoidatte pääasiassa tavallisimmat pankkiasianne?
2. Mitä pankkituotteita (pankkitili, maksukortti ja verkkopankkitunnukset) teillä on käytössä?
3. Mistä nostatte käteistä rahaa? Kuinka tyytyväinen olette tarjolla oleviin mahdollisuuksiin nostaa käteistä rahaa?
4. Miten maksatte laskuja? Kuinka tyytyväinen olette tarjolla oleviin mahdollisuuksiin maksaa laskuja?
5. Jos olette aiemmin käyttänyt suoraveloitusta omien tai jonkun toisen laskujen maksamiseen, niin miten toistuvien maksujen lasku sujuu tällä hetkellä?
6. Miten seuraatte tilitapahtumia? Kuinka tyytyväinen olette tarjolla oleviin mahdollisuuksiin seurata tilitapahtumia?
7. Miten hyvin teillä on tarjolla eri tapoja (pankkikonttori, puhelinpankki, käteis- ja laskunmaksuautomaatit, verkkopankki, pankkipalvelut kaupan kassoilla) hoitaa pankkiasioita (käteisen nostaminen, laskujen maksaminen ja tilitapahtumien seuranta)? Kuinka tyytyväinen olette pankkiasioiden hoitamisen tapoihin?
8. Millä tavalla omat tapanne hoitaa pankkiasioita ovat muuttuneet kahden edellisen vuoden aikana?
9. Mitä mieltä olette eri pankkipalveluiden (pankkitilin avaaminen, maksukortin käyttö, verkkopankin käyttö, käteisen nosto, laskujen maksu, tilitapahtumien seuranta) hinnoittelusta?
10. Mitä muuta tulee mieleenne edellä mainituista pankkipalveluista ja tavoista hoitaa pankkiasioita?
11. Millaisena näette pankkiasioiden hoitamisen tulevaisuudessa omalla kohdallanne?

Lisäksi haastateltavilta kysyttiin seuraavat taustatiedot: sukupuoli, ikä, asuinpaikan alue ja maakunta, ammattiasema, ylin koulutus, talouden henkilömäärä, perhevaihe sekä talouden yhteenlasketut bruttotulot vuodessa.

Määrälliset aineistot analysoitiin tilastollisilla analyysimenetelmillä, kuten suorilla jakaumilla, ristiintaulukoinnilla, korrelaatioilla ja varianssianalyysillä.³ Raportissa esitellään taustamuuttujittain vain kuluttajaryhmien väliset tilastollisesti merkitsevät erot⁴ tavallisimpien pankkipalveluiden käytössä ja palveluihin suhtautumisessa. Tutkimuksessa analysoitiin myös laadullisesti aineiston runsasta sanallista materiaalia ja raportin tekstiä on elävöitetty suorilla lainauksilla kuluttajien vastauksista, ja ne on erotettu muusta tekstistä *kursiivilla*.

Tutkimuskysymysten 5–6 selvittämiseksi pankeilta pyydettiin sähköisellä kyselyllä tietoa puhelimitse hoidettavista pankkipalveluista ja asiakaspalvelupuheluiden hinnoittelusta. Kilpailu- ja kuluttajavirasto toteutti kyselyn itse elokuussa 2015.

Pankeilta kysyttiin seuraavat kysymykset:

1. Ovatko kuluttaja-asiakkaiden asiointimahdollisuudet pankkinne toimitiloissa supistuneet kahden viime vuoden aikana?
2. Miten kuluttajien asiointimahdollisuuksien supistaminen pankin toimitiloissa on korvattu pankin muilla palvelumuodoilla tai niiden laadun kehittämällä?
3. Onko kuluttajille puhelimitse tarjottavien palveluiden tarjonta pankissanne muuttunut viimeisen kahden vuoden aikana?
4. Arvio siitä, miten pankkiinne tulevat kuluttaja-asiakspuhelut jakautuvat olemassa olevia sopimuksia koskevien puheluiden ja muiden puheluiden kesken.
5. Mitä asioita kuluttaja-asiakkaat voivat pankissanne hoitaa puhelimitse ja kuinka paljon kunkin edellämainitun asian hoitaminen puhelimitse kuluttajille maksaa?
6. Millaista palautetta olette saaneet kuluttajilta puhelimitse hoidettavista pankkipalveluista?

Taustamuuttujakysymyksenä pankeilta kysyttiin ainoastaan pankkiryhmää luokittelulla osuuspankkiryhmä, paikallisosuuspankkiryhmä, säästöpankkiryhmä ja muu. Myös pankeille suunnatun kyselyn aineistoa analysoitiin sekä tilastollisilla että laadullisilla menetelmillä.

3 Korrelaatioilla kuvataan kahden muuttujan välistä lineaarista riippuvuutta. Arvo 1 tarkoittaa muuttujien välistä täydellistä lineaarista riippuvuutta, -1 negatiivista riippuvuutta. Korrelaatio antaa viitteitä mahdollisesta syy-seuraussuhteesta, vaikkei se suoranaisesti implikoikaan kausaliteettia. Varianssianalyysia käytetään puolestaan tutkittaessa, eroavatko kahden tai useamman ryhmän keskiarvot tilastollisesti merkitsevästi toisistaan.

4 Tilastollisesti merkitsevien erojen testaamisessa taustamuuttujittain on käytetty χ^2 -testiä. Tulosten yhteydessä esitetään suluissa tilastollisen testin tuloksena saatu p-arvo, joka ilmoittaa virheellisen päätelmän todennäköisyyden. Jos p-arvo on alle 0,05, tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä. Jos se on alle 0,01, tulos on tilastollisesti merkitsevä. Jos se on alle 0,001, tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä.

2.3 Aineiston kuvaus

Selvitystä varten kerättiin siis kaksi erillistä aineistoa. Kuluttajia haastateltiin puhelimitse ja pankeille lähetettiin sähköinen kysely.

2.3.1 Kuluttaja-aineisto

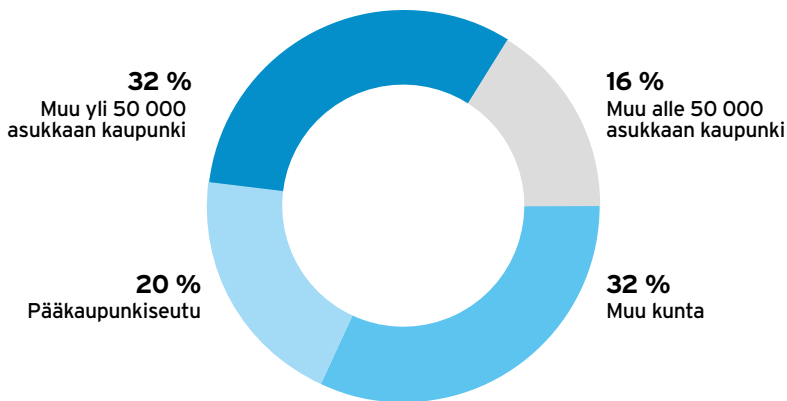
Tutkimuksen tuhannen vastaajan kuluttaja-aineisto muodostui valtakunnallisesti edustavasta, iältään 18–84-vuotiaan vastaajan otoksesta. Aineiston jakaumista taustamuuttujittain esiteltäessä tarkastellaan samalla sen edustavuutta.

Sukupuolen mukaan tutkimukseen osallistujia oli suurin piirtein yhtä paljon: naisia vastaajista oli 51 prosenttia ja miehiä 49 prosenttia, mikä vastaa Suomen aikuisväestön sukupuolijakaumaa. Iän puolesta aineisto vastaa varsin hyvin Suomen ikäjakaumaa (Suomen virallinen tilasto 2015a), kuten taulukosta 1 nähdään.

Taulukko 1. Tutkimusaineiston (n = 1000) ja Suomen 18–84-vuotiaan väestön (N = 4 262 221) ikäjakauma.

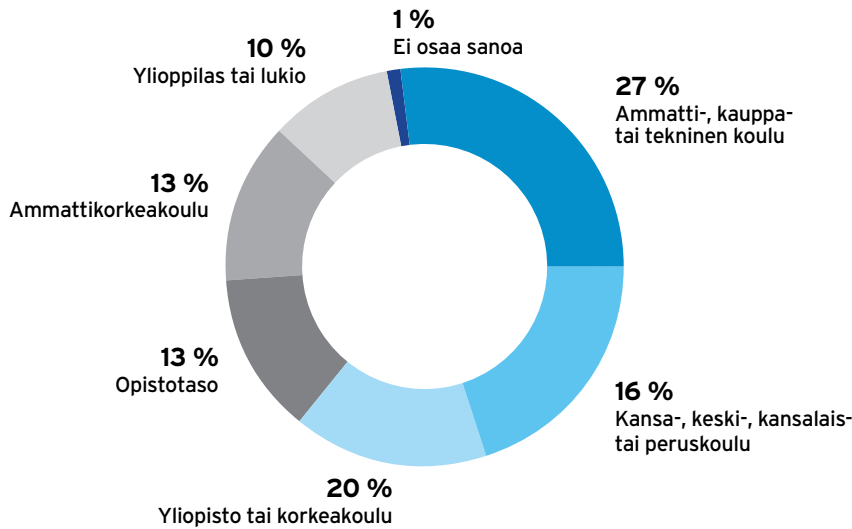
Ikäryhmä (v)	Tutkimusaineisto	Suomen väestö
18–29	18 %	19 %
30–39	19 %	16 %
40–54	23 %	25 %
55–64	17 %	18 %
65–74	16 %	14 %
75–84	6 %	8 %

Maakunnittain vastaajia oli eniten Uudeltamaalta (30 %), seuraavaksi eniten Pirkanmaalta (10 %) ja Varsinais-Suomesta (9 %). Vastaajien jakauma erikokoisilta paikkakunnilta esitetään kuviossa 1. Vastaajien asuinpaikkajakauma vastaa hyvin Suomen väestön alueellista jakautumista (Suomen virallinen tilasto 2015a).



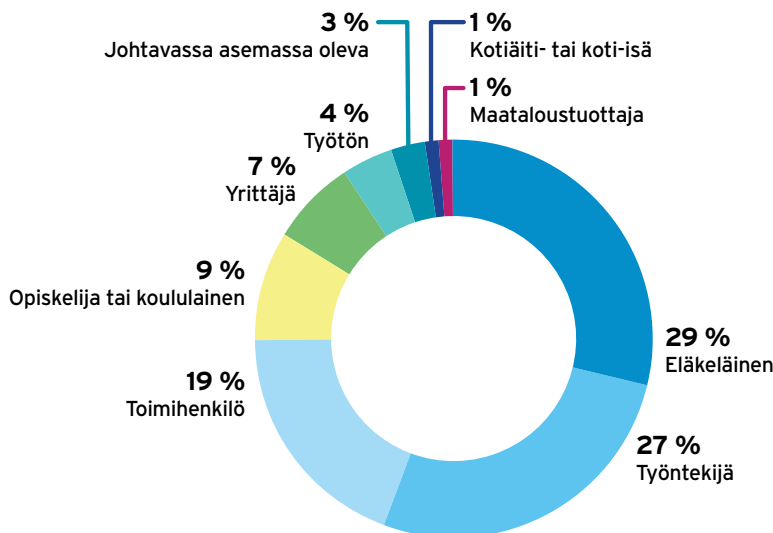
Kuvio 1. Vastaajien asuinpaikat (n = 1000).

Vastaajista joka kolmannella oli joko ammattikorkeakoulu- tai yliopisto-/korkeakoulututkinto, kuten kuviosta 2 nähdään. Vastaajat olivat koulutetumpia kuin Suomen väestö keskimäärin, sillä Suomen virallisen tilaston (2015b) mukaan 20 vuotta täyttäneestä väestöstä neljäsosalla ei ole perusasteen jälkeistä tutkintoa ja yliopisto-/korkeakoulututkinto on vain joka kymmenennellä. Aineistossa on siis aliedustettuina tutkintoa suorittamattomat ja yliedustettuina korkeasti koulutetut.



Kuvio 2. Vastaajien ylin koulutus (n = 1000).

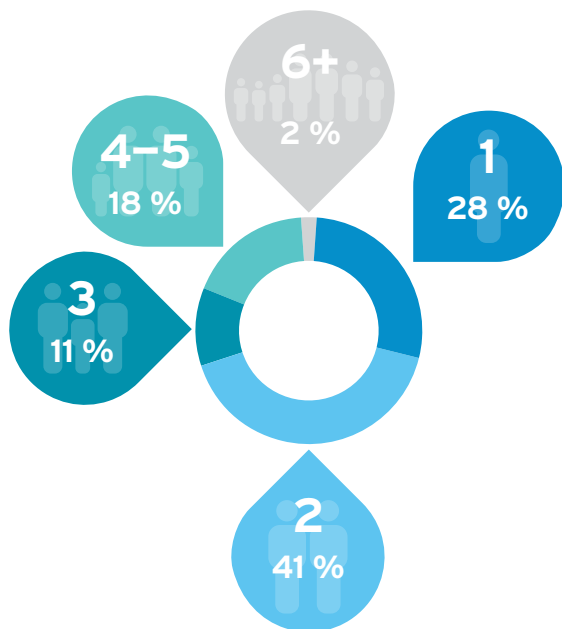
Sosioekonomisen aseman mukaan tarkasteltuna eläkeläiset muodostivat suurimman vastaajaryhmän, mikä johtui vastaajien iästä: 75–84-vuotiaista kaikki olivat eläkkeellä, 65–74-vuotiaista 92 prosenttia ja 55–64-vuotiaistakin reilu kolmannes. Eläkeläisten osuus oli kuitenkin aineistossa hieman pienempi kuin Suomen yli 18-vuotiaassa väestössä keskimäärin. Työntekijöitä oli reilu neljännes vastaajista, mikä on enemmän kuin väestössä keskimäärin. Toimihenkilöitä ja johtavassa asemassa olevia oli aineistossa reilu viidesosa, mikä on puolestaan vähemmän kuin Suomessa keskimäärin. Työntekijöiden ja toimihenkilöiden yhteenlaskettu osuus vastaajista oli suurin piirtein sama kuin Suomessa keskimäärin, joten kyse voi olla siitä, että haastateltuun osallistujat ovat asettaneet itsensä ”väärään” sosioekonomiseen asemaan. (Suomen virallinen tilasto 2015d.) Työttömiä tutkimukseen osallistuneista oli vain neljä prosenttia.



Kuvio 3. Vastaajien ammattiasema (n = 1000).

Vastaajista valtaosa asui kahden hengen taloudessa, kuten kuviosta 4 nähdään. Eniten kahden hengen talouksissa eläviä oli 65–74-vuotiaissa. Yhden hengen talouksiakin oli aineistossa runsaasti. Heitä oli suhteelli-

sesti eniten vanhimmissa ikäryhmässä. Pienet taloudet asuivat useimmiten pääkaupunkiseudulla tai suurissa kaupungeissa. Aineiston yhden ja kahden hengen talouksien yhteisosuus vastaa koko väestön osuutta, mutta osuudet ovat päinvastaiset: Suomen virallisen tilaston (2015c) mukaan 42 prosenttia asutokunnista asuu yksin ja 33 prosenttia on kahden hengen talouksia. Lapsitaloudet painottuivat 30–54-vuotiaiden ikäryhmiin. Aineiston lapsitaloudet asuivat puolestaan useimmiten pienillä paikkakunnilla. Lapsiperheistä valtaosa oli kahden huoltajan perheitä, sillä vastaajista vain kaksi prosenttia oli yksinhuoltajia. Lapsiperheiden osuudet vastasivat keskimäärin Suomen väestöä (Suomen virallinen tilasto 2015c).



Kuvio 4. Vastaajien talouksien koko (n = 1000).

Vastaajien taloudet hajaantuivat eri tuloluokkiin, ja siksi jakaumia voidaan pitää varsin luotettavina, vaikka ne perustuvatkin vastaajien omiin arvioihin (Taulukko 2). Vastaajien keskimääräinen tuloluokka oli 40 001–50 000 euroa vuodessa. Vuonna 2013 suomalaisten kotitalouksien käytettävissä olevat rahatulot olivat keskimäärin 43 088 euroa kotitaloutta kohti (Suomen virallinen tilasto 2015d). Tulotietojen todennukaisuuteen liittyy aina suurta epävarmuutta, mistä kertoo myös se, että haastattelussa 18 prosenttia vastaajista ei osannut tai halunnut kertoa tulojaan.

Taulukko 2. Vastaajien talouksien yhteenlasketut bruttotulot vuodessa (n = 1000).

Tuloluokka (€/v)	Osuus (%)
alle 10 000	6
10 000–20 000	11
20 001–30 000	12
30 001–40 000	13
40 001–50 000	8
50 001–60 000	8
60 001–70 000	7
70 001–80 000	5
80 001–90 000	5
yli 90 000	7
en halua vastata/en osaa sanoa	18

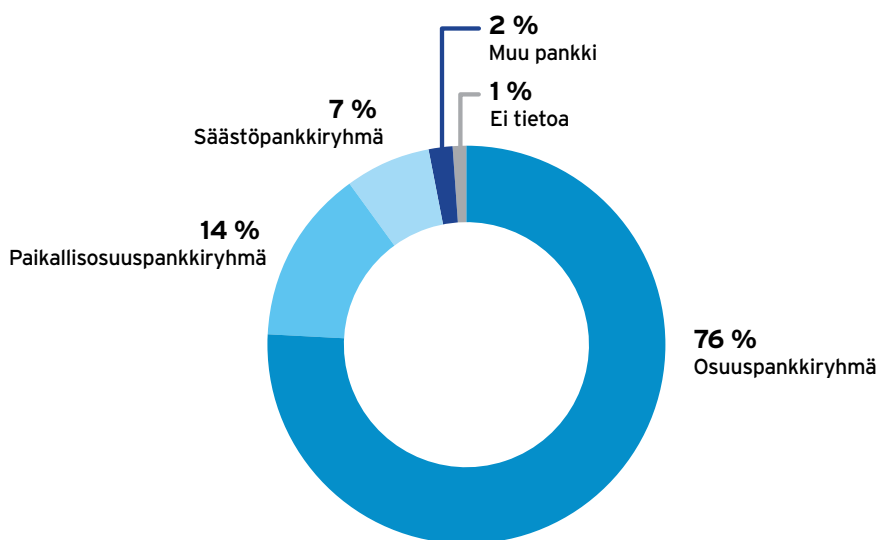
Tulosten tulkinnassa on hyvä muistaa, että tutkimukseen osallistuneet eri-ikäiset poikkeavat tilastollisesti erittäin merkittävästi toisistaan myös muilta ominaisuuksiltaan. Ikä ei siis ole ainoa pankkipalveluiden käyttöä erotteleva tekijä, vaan myös muut tekijät taustalla vaikuttavat siinä esiintyviin eroihin. Nuorimmat vastaajat, 18–39-vuotiaat, olivat muita useammin vanhempiensa luona asuvia tai perheellisiä, matalasti koulutettuja, pienituloisia ja opiskelijoita tai työntekijöitä. Keski-ikäisillä, 40–59-vuotiailla, korostui puolestaan perheellisyys, opistotason koulutus, korkeat tulot ja toimihenkilö- tai yrittäjäasema. Vanhimmat vastaajat olivat muita useammin yhden tai kahden hengen taloudessa eläviä, matalasti koulutettuja ja eläkeläisiä.

Koska aineisto vastaa varsin hyvin suomalaista väestöä, voidaan tulosten ajatella edustavan hyvin suomalaisten näkemyksiä tavallisimmista pankkipalveluista.

2.3.2 Pankkiaineisto

Elokuussa 2015 pankeille kohdennettiin sähköinen kysely palveluiden nykytilasta sekä erityisesti kuluttaja-asiakkaille suunnatuista puhelimitse hoidettavista palveluista ja asiakaspalvelupuheluiden hinnoittelusta. Kyselylomake lähetettiin 242 pankille, joista 180 kuului osuuspankkiryhmään, 32 paikallisosuuspankkiryhmään, 25 säästöpankkiryhmään ja loput kuusi olivat muita pankkeja (Aktia Pankki, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea Pankki, S-Pankki ja Ålandsbanken). Koska osuuspankki-, paikallisosuuspankki- ja säästöpankkiryhmiin kuuluvat pankit ovat itsenäisiä pankkeja, niille kohdennettiin jokaiselle oma kysely. Muita pankkeja sen sijaan pyydettiin vastaamaan keskitetysti kaikkien konttoreiden puolesta.

Vastauksia saatiin yhteensä 147 eli vastausprosentti oli 60, mitä voidaan pitää erittäin hyvänä. Vastaajista 112 kuului osuuspankkiryhmään, 21 paikallisosuuspankkiryhmään, 10 säästöpankkiryhmään ja kolme oli muita pankkeja. Yksi vastaajapankki oli jättänyt vastaamatta pankkia koskevaan taustakysymykseen. Vastaajapankkien jakauma esitellään kuviossa 5.



Kuvio 5. Vastaajapankkien jakauma (n = 147).

Osuuspankkiryhmässä vastausprosentti oli 63, paikallisosuuspankkiryhmässä 67, säästöpankkiryhmässä 40 ja muissa pankeissa 50. Kyselyn mentyä kentälle Osuuspankkikeskuksesta soitettiin ja haluttiin varmistua kyselyn aitoudesta. Varmistuspuhelun jälkeen Osuuspankkikeskus kehotti alueosuuspankkeja osallistumaan kyselyyn. Tällä on saattanut olla myönteinen vaikutus alueosuuspankkien vastaamisaktiivisuuteen.

3 KULUTTAJAKYSELYN TULOKSET

Tässä luvussa esitetään tutkimuksen kuluttajahaastattelun empiiriset tulokset. Kvantitatiivisten tulosten (suorat jakaumat, ristiintaulukoinnit, korrelaatiot, varianssianalyysit) lisäksi tuloksissa esitetään myös kuluttajien sanallisia vastauksia kahteen avokysymykseen. Puolet vastaajista antoi sanallisen vastauksen kysymykseen, jossa pyydettiin kertomaan, mitä muuta heille tuli mieleen tutkimuksen kohteena olevista pankkipalveluista ja tavoista hoitaa pankkiasioita. Tästä palautteesta neljäsosa oli myönteistä ja pankkien toimintaa kehuvaa – kolme neljäsosaa puolestaan kielteistä ja pankkeja moittivaa⁵. Toisessa avokysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan näkemyksiään pankkiasioidensa hoitamisesta tulevaisuudessa. Tähän kysymykseen vastasi 85 prosenttia vastaajista, mutta vastaukset olivat sisällöltään enimmäkseen hyvin lyhytsanaisia.

3.1 Pankkituotteiden käyttö

Tutkimukseen osallistujilta kysyttiin ensin, missä pankissa he pääasiassa hoitivat tavallisimmat pankkiasiat. Lähes kaikki vastaajat mainitsivat tässä kysymyksessä vain yhden pankin, vaikka useampikin vastaus sallittiin. On mahdollista, että kuluttajilla on asiakassuhde useampaan pankkiin, mutta vain yhtä pankkia pidetään pääasiallisena. Osuuspankit ja Nordea olivat selkeästi vastaajien yleisimmät pankit. Vastaajien käyttämät pankit heijastelevat hyvin pankkien markkinaosuuksia, kuten taulukosta 3 nähdään. Jatkossa analyyseissa tarkastellaan kolmea vähiten käytettyä pankkia (Aktia Pankki, Handelsbanken ja Ålandsbanken) yhtenä ryhmänä, koska niitä koskevat havaintomäärät olivat pieniä. Pankkien asiakaskunnat eivät juurikaan poikenneet taustoiltaan toisistaan elinvaihetta lukuun ottamatta: Danske Bankin asiakkaina oli suhteellisesti eniten yksin asuvia, Nordean, POP Pankin sekä Aktian, Handelsbankenin ja Ålandsbankenin asiakkaina lapsettomia pariskuntia sekä Aktian, Handelsbankenin ja Ålandsbankenin asiakkaina lapsiperheitä ($p=.004$).

Taulukko 3. Vastaajien yleisimmät pankit, jossa hoidetaan tavallisimpia pankkiasioita (n = 1000, % vastaajista) ja pankkien markkinaosuudet (Finanssialan Keskusliitto 2015a, 2015b).

Pankki	Vastaajien yleisimmät pankit (%)	Pankin markkinaosuus (%), lainat yleisölle Suomessa 31.12.2014	Pankin markkinaosuus (%), yleisön talletukset Suomessa 31.12.2014
Osuuspankkiryhmä	42	34	36
Nordea Pankki	30	29	29
Danske Bank	12	10	12
Säästöpankkiryhmä	7	3	4
POP Pankki -ryhmä (ennen Paikallisosuuspankkiryhmä)	4	2	3
S-Pankki	4	-	-
Aktia Pankki	3	3	3
Handelsbanken	1	6	3
Ålandsbanken	1	1	1

Kysytyistä pankkituotteista pankkitili oli kaikilla vastaajista, maksukortti 98 prosentilla ja verkkopankkitunnukset 91 prosentilla. Tavallisimpien pankkituotteiden käytöstä aiheutuvia kustannuksia pidettiin pääosin alhaisina. Maksukorttia 40 prosenttia piti edullisena, 16 prosenttia kalliina. Samoin verkkopankin käyttöä pidettiin edullisena: 49 prosenttia piti sitä edullisena, 14 prosenttia kalliina. Sanallisissa kommentteissa oli tosin useita mainintoja tavallisimpien pankkipalveluiden kallistumisesta.

Maksukortin yleisyydessä vastaajien välillä ilmeni joitakin tilastollisesti merkitseviä, vaikkakin vähäisiä eroja. Maksukortti oli muita harvemmin käytössä 65–84-vuotiailla, vaikka heistäkin 94 prosentilla oli tämä maksuväline ($p=.000$). Sosioekonomisen aseman mukaan tarkasteltuna maksukortin käyttö oli vähäisintä yrittä-

5 Kielteisen palautteen suuremmasta osuudesta ei voi vetää suoraan johtopäätöstä, että kuluttajien enemmistö olisi tyytymätön pankkien toimintaan. Haastatteluiden avokysymyksiin vastatessa ihmisillä on yleensä taipumusta antaa herkemmin kielteistä kuin myönteistä palautetta.

jillä (94 %) ja eläkeläisillä (95 %) ($p=.001$). Myös alhainen koulutus liittyi vähäiseen maksukortin käyttöön, sillä 92 prosentilla pelkän kansa-, keski-, kansalais- tai peruskoulun käyneistä oli maksukortti käytössä ($p=.000$). **Vaikka erot eri ryhmien välillä ovat pieniä, voidaan todeta maksukortin käytön olevan vähäisintä iäkkäillä, eläkeläisillä ja yrittäjillä sekä matalasti koulutetuilla.**

Verkkopankkitunnukset puuttuivat lähes joka kymmenenneltä vastaajalta, ja erot vastaajien välillä olivat huomattavat. Verkkopankin käyttö oli yleisintä 30–54-vuotiailla, joista 98 prosentilla oli tunnukset. Vähäisintä käyttö oli 65–74-vuotiailla (78 %:lla tunnukset) ja 75–84-vuotiailla (49 %:lla tunnukset) ($p=.000$). Eli iäkkäimpien joukossa yli puolella ei ollut verkkopankkitunnuksia. Verkkopankkitunnusten omistaminen oli tässä tutkimuksessa vähäisempää kuin Finanssialan Keskusliiton (2015c) IROResearch Oy:llä teettämässä tutkimuksessa keväältä 2015. Ero selittyy tutkimusten erilaisilla perusjoukoilla ja aineiston keruutavoilla. Finanssialan Keskusliiton tutkimukseen osallistuttiin internetin välityksellä IRONetPanelissa, joka edustaa 18–74-vuotiaita suomalaisia sähköpostin omaavia internetin käyttäjiä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toteuttamaan tutkimukseen osallistuneet olivat 18–84-vuotiaita, joita haastateltiin puhelimitse, joten vastaajiksi on oletettavasti valikoitunut enemmän myös sellaisia kuluttajia, jotka eivät käytä internetiä.

Työmarkkinoilla olevilla oli kaikilla käytössään verkkopankkitunnukset, työttömistä 88 prosentilla ja eläkeläisistä 73 prosentilla ($p=.000$). Myös koulutus erotteli vastaajia verkkopankin käytössä: vähäisintä verkkopankin käyttö oli pelkän kansa-, keski-, kansalais-/peruskoulun käyneillä, joista 68 prosentilla oli verkkopankkitunnukset, kun taas ammattikorkeakoulu- tai yliopisto-/korkeakoulututkinnon suorittaneista kaikilla oli verkkopankkitunnukset ($p=.000$). Vähiten verkkopankkitunnuksia oli niin ikään vanhempien luona asuvilla ja alle 10 000 euron tuloluokassa olevilla, joista 77 prosentilla oli verkkopankkitunnukset ($p=.000$). **Verkkopankkitunnuksia oli siis eniten 30–54-vuotiailla työmarkkinoilla olevilla sekä korkeasti koulutetuilla. Vähiten niitä sen sijaan oli iäkkäillä, eläkeläisillä ja työttömillä, matalasti koulutetuilla, nuorilla sekä pienituloisilla.**

Yhteenvedon pankkituotteiden käytöstä voidaan todeta, että jopa tavallisimpien pankkituotteiden käytössä kuluttajien erilaiset taustat vaikuttavat pankkituotteiden käyttöön, mikä johtaa siihen, että heillä on erilaiset mahdollisuudet hoitaa asioitaan.

3.2 Käytännöt tavallisimpien pankkiasioiden hoitamisessa

3.2.1 Käteisen nostaminen

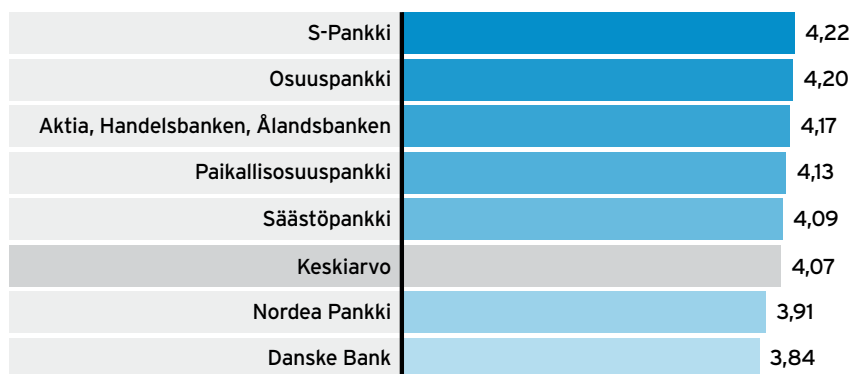
Vastaajia pyydettiin kertomaan, mikä on heidän yleisin, toiseksi yleisin ja kolmanneksi yleisin tapansa nostaa käteistä. Vastaajat ilmoittivat nostavansa käteistä rahaa pääsääntöisesti käteisautomaatista. Rahan nostaminen pankkikonttorista oli selvästi vähäisempää, vaikka se olikin toiseksi yleisin tapa nostaa käteistä. Kaupan kassalta käteisen nostaminen oli hyvin harvinaista, kuten taulukosta 4 nähdään. Saadut tulokset ovat linjassa Finanssialan Keskusliiton (2015d) tutkimuksen kanssa. Vastaajista 80 prosenttia nosti käteistä vain ja ainoastaan käteisautomaatista. Käteisen nostamisen kustannuksia pidettiin pääsääntöisesti alhaisina: 52 prosentin mielestä kustannukset olivat alhaiset, 14 prosentin mielestä korkeat. Vastaajien näkemykset käteisen nostamisen kustannuksista vaihtelivat käytetyn kanavan mukaan; erityisesti pankkikonttorista rahaa nostavat pitivät käteisen nostamista muita useammin kalliina ($p=.000$).

Taulukko 4. Yleisimmät tavat nostaa käteistä rahaa (n = 1000), % haastatelluista.

	1. yleisin tapa	2. yleisin tapa	3. yleisin tapa
Käteisautomaatti	93	2	
Pankkikonttori	5	13	4
Kaupan kassa		5	1
Muu paikka		1	1
Ei nosta käteistä rahaa	2		
Ei muita vaihtoehtoja käytössä		79	94

Vastaajien taustamuuttujien suhteen ilmeni joitakin eroja käteisen nostamisen käytännöissä. Lähes kaikki 18–54-vuotiaista nostivat rahaa käteisautomaateista. Heitä iäkkäämmät sen sijaan korvasivat käteisautomaattien käyttöä konttoriasioinnilla: 81 prosenttia 75–84-vuotiaista nosti rahaa käteisautomaateista ja 34 prosenttia pankkikonttorista.⁶ Tilanne oli vastaavanlainen myös 65–74-vuotiailla. (p=.000.) Samankaltainen tulos saatiin Finanssialan Keskusliiton (2015d) tutkimuksessa. Matalasti koulutetut käyttäytyivät samoin kuin iäkkäät: matalimmin koulutetuista 84 prosenttia nosti rahaa automaateilta ja 35 prosenttia pankkikonttoreista (p=.000). Eläkeläiset ja yrittäjät käyttivät muita sosioekonomisia ryhmiä harvemmin käteisautomaatteja. Tämä johtuu maksukortin vähäisemmästä käytöstä. Pankkikonttoreita rahan nostossa käyttivät selvästi eniten eläkeläiset. Sanallisissa vastauksissa tuotiin esille, että joissakin pankeissa käteisen nostosta tuli ilmoittaa pankkikonttoriin etukäteen, mitä pidettiin hankalana. Vaikka käteisen nosto kaupan kassalta oli varsin vähäistä, johtavassa asemassa olevista 14 prosenttia nosti rahaa sieltä. (p=.000.) Käteisautomaatin ja pankkikonttorin käyttö vaihteli myös tulojen mukaan: käteisautomaatin käyttö lisääntyi tulojen myötä ja pienituloiset suosivat pankkikonttoreissa asiointia (p=.003). Automaatteja käteisen nostoon käyttivät vähiten POP Pankin ja Säästöpankin asiakkaat (87 %), jotka suosivat muita useammin pankkikonttoria: POP Pankkien asiakkaista 13 prosenttia ja Säästöpankin asiakkaista 9 prosenttia nosti käteistä pankkikonttorista. S-Pankin asiakkaat taas nostivat muita useammin (6 %) käteistä rahaa kaupan kassalta (p=.003), mikä on heille luontevaa, koska S-Pankki liittyy läheisesti S-ryhmän myymälöihin.

Vastaajat olivat varsin tyytyväisiä tarjolla oleviin mahdollisuuksiin nostaa käteistä rahaa: tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä oli kolme neljäsosaa vastaajista, tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli vain kymmenesosa vastaajista. Vastaajien tyytyväisyys eri taustamuuttujien mukaan vaihteli vain vähän. Nuorimmat ja vanhimmat vastaajista olivat tyytyväisimpiä, eniten tyytymättömiä oli 65–74-vuotiaissa (p=.042). Muita suurempaan tyytymättömyyteen voi hakea syytä pankkikonttorissa asioimisesta, mutta se ei selitä tyytymättömyyttä kokonaan, sillä vanhimmat vastaajat asioivat pankkikonttorissa yhtä paljon kuin 65–74-vuotiaat. Maksukortin vähäisyyskään on tuskin syynä tyytymättömyyteen, sillä 94 prosentilla 65–74-vuotiaista oli maksukortti käytössä. Kuviossa 6 nähdään vastaajien tyytyväisyys käteisen nostoon pankkiasiakkuuden mukaan, missä esiintyi jonkin verran tilastollisesti merkitsevää vaihtelua (p=.002). Kuviosta nähdään, että Nordea Pankin ja Danske Bankin asiakkaat olivat keskimääräistä tyytymättömämpiä käteisen nostomahdollisuuksiin. S-Pankin asiakkaat olivat tyytyväisimpiä, mikä selittyyneen hyvillä mahdollisuuksilla nostaa rahaa S-ryhmän kauppojen kassoilta.



Kuvio 6. Keskiarvot eri pankkien asiakkaiden ilmaisemasta tyytyväisyydestä (1 = erittäin tyytymätön ja 5 = erittäin tyytyväinen) mahdollisuuksiin nostaa käteistä rahaa (n = 1 000).

⁶ Näissä luvuissa on mukana yleisimmät sekä toiseksi ja kolmanneksi yleisimmät vaihtoehdot nostaa käteistä. Siksi niiden summa on yli 100 prosenttia.

Käteisen nostamiskäytännöt siis vaihtelivat kuluttajilla iän, koulutuksen, työssäkäynnin, tulojen ja pankki-asiakkuuden mukaan. Käteisautomaatilla ja pankkikonttorissa asioinnit olivat vaihtoehtoisia toimintatapoja: mitä enemmän käteisautomaattia käytettiin, sitä vähäisempää oli pankkikonttorissa asiointi, ja päinvastoin. Käteisautomaatteja suosivat nuoret ja keski-ikäiset, työmarkkinoilla olevat ja hyvätuloiset. Pankkikonttorissa puolestaan asioivat eniten iäkkäät, matalasti koulutetut, työmarkkinoiden ulkopuolella olevat, pienituloiset sekä POP Pankin ja Säästöpankin asiakkaat. Pankkikonttorissa asiointia selittää osittain maksukortin vähäinen käyttö. Käteisen nostaminen kaupan kassalta oli hyvin vähäistä; eniten näin toimivat S-Pankin asiakkaat.

3.2.2 Laskujen maksaminen

Vastaajia pyydettiin kertomaan, mikä on heidän yleisin, toiseksi yleisin ja kolmanneksi yleisin tapansa maksaa laskuja. Laskujen maksamisessa vastaajilla oli useita vaihtoehtoja käytössä. Selvästi yleisintä oli maksaa laskut tietokoneella verkkopankissa, minkä jälkeen kakkosvaihtoehtona tuli verkkopankin käyttäminen mobiililaitteella. Muut maksutavat olivat selvästi vähemmän käytössä (ks. taulukko 5). Finanssialan Keskusliiton tutkimuksessa (2015d) saatiin vastaavanlaisia tuloksia.

Laskujen maksamisen kustannuksia pidettiin pääsääntöisesti alhaisina: puolet haastatelluista piti kustannuksia alhaisina, viidesosan mielestä ne olivat korkeat. Suhtautuminen kustannuksiin oli yhteydessä laskunmaksamistapaan: verkkopankissa laskunsa maksavien mielestä laskujen maksaminen oli pääsääntöisesti edullista, pankkikonttorissa maksavien mielestä keskimääräistä useammin kallista ($p=.000$). Kuluttajilta löytyi ymmärrystä pankkipalveluiden hinnoille:

Palveluhinnat ovat ihan ymmärrettävät, mutta netissä voi joka tapauksessa hoitaa asiansa edullisimmin.

Toisaalta jotkut vastaajat kuitenkin ihmettelivät sitä, miksi pankkipalveluista tulee maksaa, vaikka monesti he pankkiasioissa joutuvat palvelemaan itse itseään.

Taulukko 5. Yleisimmät tavat maksaa laskuja (n = 1 000), % vastaajista.

	1. yleisin tapa	2. yleisin tapa	3. yleisin tapa
Verkkopankki tietokoneella	85	9	4
Verkkopankki matkapuhelimella	5	11	2
Pankkikonttori	2	4	3
Pankin maksupalvelukuori	3	2	
Joku muu maksaa laskuni	3	1	1
Laskunmaksuautomaatti	1	1	1
Ei maksa laskuja	1		
Ei muita vaihtoehtoja käytössä		72	89

Laskunmaksukäytännöt vaihtelevat eri-ikäisillä vastaajilla hyvinkin paljon: verkkopankkia tietokoneella suosivat eniten keski-ikäiset, verkkopankkia mobiililaitteella nuoret ja pankkikonttoria iäkkäät. Lähes kaikki 30–54-vuotiaat käyttivät laskujen maksuun verkkopankkia tietokoneella, 18–29-vuotiaista runsas kolmannes maksoi laskuja mobiililaitteella ja lähes joka neljäs 75–84-vuotiaista maksoi laskunsa pankkikonttorissa. Ikääntyneimmillä oli myös muita selvästi useammin käytössä pankin maksupalvelukuori tai joku muu huolehti heidän laskujen maksusta. ($p=.000$.) Finanssialan Keskusliiton (2015d) mukaan verkkopankissa maksaminen on viime vuosina 65–74-vuotiaiden keskuudessa lisääntynyt, ja samaan aikaan pankin tiskillä ja laskunmaksuautomaatilla maksaminen on heidän keskuudessaan vähentynyt.

Myös koulutus erotteli vastaajia laskujen maksamisessa ($p=.000$): verkkomaksamista suosivat korkeasti koulutetut, pankkikonttorissa asioivat matalasti koulutetut. Pelkän kansa-, keski-, kansalais-/peruskoulun käyneillä oli muita useammin pankin maksupalvelukuori käytössä tai joku muu huolehti heidän laskujensa maksusta. Sosioekonomisen aseman mukaan tarkasteltuna lähes kaikki työmarkkinoilla olevat käyttivät verkkopankkia tietokoneella ($p=.000$). Mobiililaitteella laskuja maksoivat sosioekonomisista ryhmistä eniten työttömät, joista 29 prosenttia ilmoitti maksavansa laskunsa verkkopankissa matkapuhelimella. Pankkikonttori käyttivät eniten eläkeläiset (14 %), joilla oli myös muita useammin (16 %:lla) käytössä pankin maksupalvelukuori. Verkkomaksaminen oli perhetalouksien tapa maksaa laskuja, kun taas pienet taloudet asioivat pankissa ($p=.000$). Tulojen mukaisessa tarkastelussa erottuivat pienituloisimmat, jotka maksoivat eniten laskujaan pankkikonttorissa tai käyttivät pankin maksupalvelukuorta ($p=.000$). Verkkopankkia laskujen maksuun käyttivät eniten Aktia Pankin, Handelsbankenin ja Ålandsbankenin sekä S-Pankin asiakkaat. Mobiilimaksaminen oli yleisintä Danske Bankin ja S-Pankin asiakkailla. Pankkiasioden hoitamismahdollisuus mobiilisti onkin otettu ilolla vastaan, kuten seuraava lainaus osoittaa:

Mobiilipankki on hyvä asia, se nopeuttaa pankkiasioden hoitoa.

Säästöpankin asiakkaat asioivat eniten pankkikonttorissa. Pankin maksupalvelukuoret olivat eniten käytössä POP Pankissa. ($p=.001$.) Erot verkkomaksamisessa pankkiasiakkuuden mukaan selittynevät pankkien tuotekehittelyllä ja markkinoinnilla.

Vastaajat olivat tyytyväisempiä mahdollisuuksiin maksaa laskuja kuin käteisen nostamiseen: 88 prosenttia oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä ja tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli vain kolme prosenttia vastaajista. Vaikka tyytyväisyys olikin yleistä, vastaajien välillä esiintyi pientä vaihtelua. Laskunmaksamismahdollisuuksiin tyytyväisimpiä olivat nuorimmat vastaajat, kun taas 65–74-vuotiaissa oli eniten tyytymättömiä (7 %) ($p=.000$). Yhtenä selittävänä tekijänä tähän voi olla verkkopankkitunnusten puuttuminen, sillä 22 prosentilla mainitusta ikäryhmästä ei ollut verkkopankkitunnuksia. Tosin vanhimmalla ikäryhmällä verkkopankkitunnukset puuttuivat yli puolella, mutta heillä kuitenkin tyytymättömyys oli vähäisempää. Tyytyväisimpiä laskujenmaksamismahdollisuuksiin olivat perhetaloudet, tyytymättömiä olivat yksin asuvat ($p=.008$). Sosioekonomisen aseman mukaan tarkasteltuna tyytyväisimpiä olivat opiskelijat, tyytymättömiä eläkeläiset ($p=.000$). Samoin kuin ikäänntyneillä, eläkeläisillä oli muita useammin käytössä perinteiset tavat maksaa laskuja: pankin maksupalvelukuori (16 %:lla eläkeläisistä), pankkikonttori (14 %:lla) tai joku muu maksaa heidän laskunsa (9 %:lla). Koulutuksen mukaan tarkasteltuna tyytymättömiä erottuivat matalimmin koulutetut ($p=.000$), joilla oli muita koulutusryhmiä useammin käytössä pankin maksupalvelukuori, pankkikonttori, muiden apu ja laskunmaksuautomaatti. Moni koki laskunmaksuautomaatin säilymisen tärkeäksi:

Niin kauan kun pankeissa on maksuautomaatti, pystyn siellä maksamaan, sitten kun ne sieltä poistetaan, täytyy ostaa tietokone kotiin. Se on kamalaa, kun tuttavilta kuulee, että heidän pankeistaan on maksuautomaatit poistettu.

Tulokset osoittavat, että laskunmaksukäytännöissä kuluttajilla oli suurempia eroja kuin käteisen nostamisessa, mikä johtunee pitkälti siitä, että laskujen maksamiseen vaaditaan käteisen nostamiseen verrattuna suurempaa osaamista ja lisäksi tiettyä välineistöä. Vaihtelua laskunmaksukäytännöissä esiintyi iän, koulutuksen, sosioekonomisen aseman, tulojen, kotitalouden koon ja pankkiasiakkuuden mukaan. Nuoret ja keski-ikäiset, samoin kuin korkeasti koulutetut, työmarkkinoilla olevat ja perhetaloudet ovat omaksuneet verkkopankin, ja nuorimmat vastaajat käyttivät sitä mobiililaitteella. Iäkkäille, eläkeläisille, matalasti koulutetuille ja yksin asuville pankkikonttorissa asiointi ja pankin maksupalvelukuoren käyttäminen olivat luontevaa käyttäytymistä.

3.2.3 Tilitapahtumien seuraaminen

Vastaajia pyydettiin kertomaan, mikä on heidän yleisin, toiseksi yleisin ja kolmanneksi yleisin tapansa seurata tilitapahtumia. Tilitapahtumien seuraamisessa haastatellut suosivat eniten laskujen maksun tapaan verkkopankkia tietokoneella, kuten taulukosta 6 nähdään. Paperinen tiliote, käteis- ja/tai laskunmaksuautomaatti sekä verkkopankki matkapuhelimen välityksellä olivat myös käytössä, mutta selvästi harvemmin kuin verkkopankki tietokoneella. Tilitapahtumien seuraamisen kustannuksia pidettiin pääsääntöisesti alhaisina: 53 prosentin mielestä ne olivat edulliset, 17 prosentin mielestä kalliit. Paperista tiliotetta sekä käteis- ja laskunmaksuautomaatteja pidettiin keskimääräistä kalliimpina tapoina seurata tilitapahtumia ($p=.001$).

Taulukko 6. Yleisimmät tavat tilitapahtumien seuraamisessa (n = 1 000), % vastaajista.

	1. yleisin tapa	2. yleisin tapa	3. yleisin tapa
Verkkopankki tietokoneella	69	15	1
Paperinen tiliote	12	7	3
Verkkopankki matkapuhelimella	12	6	1
Käteis- tai laskunmaksuautomaatti	4	13	4
Pankkikonttori	1	1	
Joku muu seuraa tilitapahtumiani	1		
Ei seuraa tilitapahtumia	1		
Muu tapa		1	1
Ei muita vaihtoehtoja käytössä		57	90

Tilitapahtumien seuraamisen käytännöt vaihtelivat iän mukaan ($p=.000$): verkkopankki tietokoneella oli eniten käytössä 30–54-vuotiailla, mobiilipankki ja automaattit nuorimmalla ja paperinen tiliote vanhimmalla ikäryhmällä. Vaihtelua esiintyi myös sosioekonomisen aseman mukaan ($p=.000$): toimihenkilöt käyttivät suhteellisesti eniten verkkopankkia tietokoneella, työttömät mobiilipankkia ja opiskelijat käteis- ja/tai laskunmaksuautomaatteja. Myös koulutuksen suhteen ilmeni eroja ($p=.000$): korkeasti koulutetut käyttivät verkkopankkia tietokoneella ja matkapuhelimella, matalasti koulutetut paperisia tiliotteita ja automaatteja. Talouden koon mukaan tarkasteltuna ilmeni, että perhetaloudet suosivat sekä verkkopankkia että automaatteja tilitapahtumien seuraamisessa, kun taas pienet taloudet käyttivät suhteellisesti enemmän paperista tiliotetta ja automaatteja ($p=.000$). Keskituloiset suosivat verkkopankkia, pienituloiset paperisia tiliotteita ja automaatteja ($p=.001$).

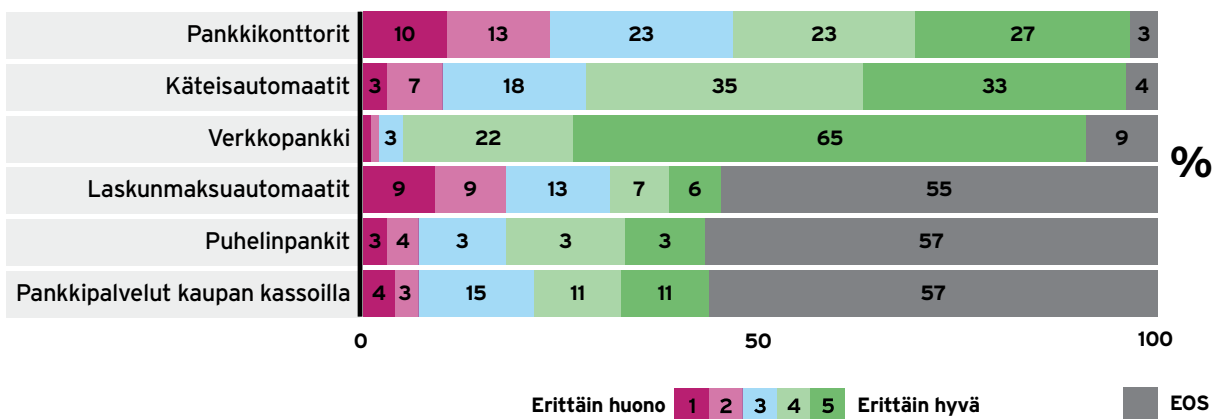
Tyytyväisyys tilitapahtumien seurantaan oli haastatelluilla samanlaista kuin maksamisessa: 89 prosenttia oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä ja tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli vain neljä prosenttia vastaajista. Haastateltavien välillä löytyi eroja vain asuinalueittain: pääkaupunkiseudulta löytyi eniten tilitapahtumien seurantaan tyytymättömiä ($p=.023$).

Yhteenvetona voidaan todeta, että vaikka käteisen nostamisessa, laskujen maksamisessa ja tilitapahtumien seuraamisessa oli selkeät vallitsevat tavat hoitaa niitä, käytännöissä kuluttajien kesken esiintyi hämmästyttävän paljon vaihtelua perinteisten ja digitaalisten käytäntöjen välillä. Tämä selittyy pitkälti kuluttajien erilaisilla resursseilla ja elämäntilanteilla. Tyytyväisyys tavallisimpiin pankkipalveluihin kokonaisuutena vaihteli eri-ikäisillä, eri koulutustasoilla ja eri pankkien asiakkaila. Tyytyväisyys kaikkiin tavallisimpiin pankkipalveluihin on suurta, mutta laskujen maksamisessa yksin asuvilla, iäkkäämmillä, matalasti koulutetuilla ja eläkeläisillä esiintyi jonkin verran tyytymättömyyttä. Yhtenä syynä tähän voi olla se, että heillä on muita enemmän perinteiset laskujenmaksamistavat käytössä. Tyytyväisyys laskujen maksamiseen ja tilitapahtumien seurantaan korreloivat huomattavasti keskenään (korrelaatiokerroin $r=.590$, $p=.000$), mikä on ymmärrettävää, koska niitä hoidetaan pitkälti samoilla käytännöillä. Käteisen nostamisen ja laskujen maksamisen välisen tyytyväisyyden korrelaatio oli vähäisempää ($r=.394$, $p=.000$), samoin kuin käteisen nostamisen ja tilitapahtumien seurannan ($r=.354$, $p=.000$).

3.3 Kanavat tavallisimpien pankkiasioden hoitamisessa

Haastateltavilta kysyttiin, kuinka hyvin he kokivat erilaisten kanavien olevan heillä käytettävissä pankkiasioden (käteisen nostaminen, laskujen maksaminen ja tilitapahtumien seuranta) hoitamiseen. Käytettävissä olemiseen sisältyy pankkipalveluiden tarjonta ja saavutettavuus sekä kuluttajan mahdollisuudet hyödyntää niitä.

Vastausten perusteella verkkopankki oli haastateltavilla hyvin käytettävissä. Kuten aiemmin todettiin, verkkopankkitunnuksia oli 91 prosentilla haastatelluista. Verkkopankin käyttämismahdollisuuden koettiin tosin heikenevän iän myötä, mikä johtuu todennäköisesti iäkkäimpien vastaajien muita heikommista IT-taidoista. Käteisautomaattien ja etenkin pankkikonttoreiden käytettävissä olemisessa esiintyi jonkin verran ongelmia: käteisautomaatteja oli joka kymmenennellä käytettävissä huonosti tai erittäin huonosti, pankkikonttoreita lähes joka neljännellä. Kuviosta 7 nähdään, että pankkipalvelut kaupan kassoilla, puhelinpankki ja laskumaksuautomaatit eivät juurikaan olleet haastateltavien käytössä.



Kuvio 7. Haastateltavien kokemus eri kanavien käytettävissä olemisesta pankkiasioden hoitamisessa (1 = erittäin huono ja 5 = erittäin hyvä) (n = 1 000).

Ikäryhmittäin tarkasteltuna 55–64-vuotiaat kokivat pankkikonttoreita olevan huonoimmin käytettävissä: heistä peräti joka kolmas ilmoitti, että pankkikonttoreita oli huonosti tai erittäin huonosti käytettävissä. Sen sijaan vanhimmissa ikäluokassa pankkikonttoreiden käyttämismahdollisuuksiin oltiin keskimääräistä tyytyväisempiä, sillä 63 prosenttia heistä koki pankkikonttoreita olevan hyvin tai erittäin hyvin käytettävissä ($p=.001$). Myös sosioekonominen asema erotteli haastateltuja ($p=.012$): johtavassa asemassa olevat kokivat pankkikonttoreita olevan huonoiten käytettävissä, opiskelijat parhaiten. Säästöpankin asiakkaat olivat tyytyväisimpiä pankkikonttoreiden käytettävissä olemiseen, Danske Bankin asiakkaat puolestaan tyytymättömiä ($p=.000$).

Pankkikonttoreiden määrää (Finanssivalvonta 2015) verrattiin maakuntien asukasluokuihin (Suomen virallinen tilasto 2015a) sekä haastattelusta saatuja kuluttajien näkemyksiä pankkikonttoreiden käytettävissä olemisesta. Tulokset eivät osoita, että konttoreiden määrä vaikuttaisi kuluttajien kokemuksiin niiden saavutettavuudesta. Kuitenkin laskettaessa korrelaatiota väestön ja pankkikonttorien suhteen (väkiluku/konttoreiden lukumäärä) sekä kuluttajien kokemusten välillä huomataan, että niiden väillä on heikko negatiivinen korrelaatio ($r=-.347$). Tämä tarkoittaisi sitä, että mitä suurempi asukasmäärä maakunnassa on konttoria kohti, sitä huonommin kuluttajat kokevat konttoreiden olevan käytettävissä.

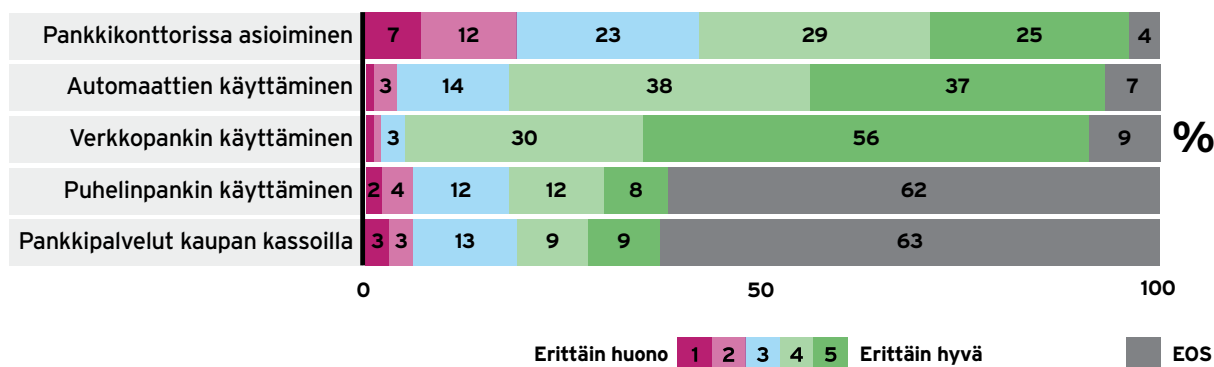
Mielipiteissä käteisautomaattien käytettävissä olemisesta esiintyi tilastollisesti merkitseviä vaihteluita vastaajien välillä. Iän mukaan tarkasteltuna nuorimmat ja vanhimmat haastatelluista olivat sitä mieltä, että käteisautomaatteja oli hyvin käytettävissä ($p=.000$). Pääkaupunkiseudulla asuvat kokivat muualla asuvia

useammin käteisautomaatteja olevan hyvin käytettävissä (p=.028). Ammatti-, kauppa- tai teknisen koulun suorittaneet kokivat käteisautomaatteja olevan huonoiten käytettävissä, lukion käyneet puolestaan parhaiten (p=.010). Käteisautomaatteja oli huonoiten käytettävissä Danske Bankin asiakkaiden mielestä, parhaiten taas S-Pankin asiakkaiden mielestä (p=.043).

Kuvio 8 osoittaa laajan tyytyväisyyden verkkopankkiin pankkiasioiden hoitamisessa. Tosin sukupuoli, ikä, koulutus, sosioekonominen asema ja tulot erottelivat haastateltavia tyytyväisyydessä verkkopankkiin. Naiset olivat miehiä tyytyväisempiä verkkopankkiin (p=.016). Mitä nuoremasta, koulutetummasta (p=.000) tai hyvätuloisemmasta (p=.036) haastatellusta oli kyse, sitä tyytyväisempi hän oli verkkopankkiin. Johtavassa asemassa olevat olivat kaikkein tyytyväisimpiä verkkopankkiin, vähiten tyytyväisiä olivat työttömät ja eläkeläiset (p=.000).

Tyytyväisyys verkkopankkiin ilmeni myös kuluttajien antamassa sanallisessa palautteessa, sillä neljäsosa kaikesta myönteisestä palautteesta kohdistui juuri verkkopankkiin. Verkkopankkia keuhuttiin ennen kaikkea sen helppoudesta: sitä voi käyttää vaivattomasti milloin ja missä tahansa. Verkkopankki vapauttaa asiakkaan konttorissa käynnin vaivasta. Verkkopankkia kiiteltiin myös siitä, että sen kautta voi lähettää viestejä pankin asiakaspalveluun ja saada vastauksen nopeasti. Verkkopankkia pidettiin myös edullisena, ainakin verrattuna konttorissa asiointiin. Verkkopankkiin kohdistui myös jonkin verran kielteistä palautetta. Moitetta saivat huono käyttöliittymä, palvelun hitaus sekä palvelun tekniset ongelmat. Lisäksi vastaajat ilmaisivat huolensa turvallisuuden varmistamisesta sähköisessä asioinnissa: sen katsottiin kuuluvan pankin vastuulle.

Myös pankin tarjoamat mobiilipalvelut saivat myönteistä palautetta sanallisissa vastauksissa. Kymmenesosa myönteisestä sanallisesta palautteesta koski pankkiasioiden hoitamista mobiililaitteella tai mobiilisovelluksella. Mobiilipalveluita pidettiin vielä helpompina kuin tietokoneella käytettyä verkkopankkia, koska mobiililaitte on aina mukana, ja sillä on mahdollista lukea viivakoodi eikä tilitapahtumien katsominen edellytä tunnistautumista. Mobiilipalveluita puolestaan moitittiin huonosta käyttöliittymästä, käyttökatkoksista ja turhan useista ohjelmistopäivityksistä.



Kuvio 8. Haastateltavien tyytyväisyys tapoihin hoitaa tavallisimpia pankkiasioita (1 = erittäin tyytymätön ja 5 = erittäin tyytyväinen) (n = 1 000).

Kuviosta 8 nähdään myös, että kolme neljästä vastaajasta oli tyytyväinen automaatteihin. Tyytyväisyys automaatteihin vaihteli haastateltujen taustamuuttujien mukaan. Tyytyväisimpiä olivat nuorimmat haastatelluista (p=.002) sekä pienituloiset (p=.022). Vähiten tyytyväisiä olivat puolestaan 55–64-vuotiaat ja pariskunnat (p=.033), pelkän kansa-, keski-, kansalais-/peruskoulun käyneet (p=.026), yrittäjät, toimihenkilöt ja eläkeläiset (p=.009) sekä hyvätuloiset.

Vastaajat olivat pankkikonttoreihin selvästi tyytymättömympiä kuin automaatteihin ja verkkopankkiin, sillä lähes joka viides haastatelluista ilmaisi tyytymättömyytensä niihin. Ikäryhmittäin tarkasteltuna pankkikonttoreihin tyytymättömyimpiä olivat 40–74-vuotiaat, joista joka neljäs ilmaisi tyytymättömyytensä (p=.001).

Tyytyväisimpiä olivat puolestaan nuorimmat ja vanhimmat vastaajista sekä pienissä kunnissa asuvat ($p=.003$). Pankkikonttoreihin tyytymättömimmät olivat joko matalimmin tai korkeimmin koulutettuja. Tyytyväisimpiä olivat ammatti-, kauppa- tai teknisen koulun suorittaneet tai vain lukion käyneet ($p=.022$). Eniten pankkikonttoreihin tyytymättömiä löytyi Nordean ja Danske Bankin asiakkaista, tyytyväisimpiä olivat POP Pankkien asiakkaat ($p=.000$). Osa vastaajista antoi myös myönteistä sanallista palautetta pankkikonttoreista. Pankkikonttoreita kiiteltiin erityisesti siellä annettavasta henkilökohtaisesta palvelusta. Vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että heillä on edelleen käytettävissään pankkikonttori, josta saa hyvää ja ystävällistä palvelua. Toisaalta sanallisissa palautteissa myös moitittiin henkilökunnan huonoa palveluasennetta.

Pankkipalvelut kaupan kassalla ja puhelinpankki näyttäisivät vastausten perusteella olevan vieraita haastatelluille. Harvat niitä käyttävät olivat tosin tyytyväisiä näihin palvelukanaviin.

Edellä todettiin useimpien kuluttajien tyytyväisyys verkkopankkiin, mutta 9 prosentilla vastaajista ei ollut käytössään verkkopankkia. He käyttivät pankkipalveluita eri tavalla kuin verkkopankin käyttäjät. Verkkopankkitunnusten omistamattomuus painottui vanhimpiin ikäryhmiin: 60–84-vuotiaista lähes neljäsosalla ja eläkeläisistä reilulla neljäsosalla ei ollut verkkopankkitunnuksia, mikä poikkesi tilastollisesti erittäin merkittävästi muista ikä- ja sosioekonomisista ryhmistä. Kaikista verkkopankkitunnuksia vailla olevista 79 prosenttia oli 60–84-vuotiaita. ($p=.000$.) Koulutuksen mukaan tarkasteltuna verkkopankkitunnuksia omistamattomat olivat matalasti koulutettuja: tunnuksia omistamattomista reilulla puolella oli käytynä vain kansa-, keski-, kansalais-/peruskoulu ($p=.000$.) Suhteellisesti vähiten verkkopankkitunnuksia oli osuuspankkien asiakkailla; heistä 12 prosentilla ei ollut verkkopankkitunnuksia ($p=.027$). Verkkopankkitunnuksia omistamattomat maksoivat laskunsa useimmiten pankin maksupalvelukuorilla (44 % omistamattomista), joka neljänellä joku muu maksoi heidän laskunsa ja 18 prosenttia maksoi laskunsa pankkikonttorissa ($p=.000$). Ilman verkkopankkitunnuksia laskujen maksaminen koettiin muita useammin kalliiksi ($p=.000$). Tilitapahtumia seurattiin yleisimmin paperisesta tiliotteesta (57 % tunnuksia omistamattomista) tai automaateilta (reilu neljännes) ($p=.000$). Tilitapahtumien seuraamista tunnuksia vailla olevat pitivät muita useammin kalliina. He myös kokivat verkkopankkitunnuksia omistavia enemmän tilitapahtumien seuraamisen heikentyneen kahden viime vuoden aikana ($p=.000$). Verrattuna verkkopankkitunnuksia omistaviin, tunnuksia omistamattomat olivat vähemmän tyytyväisiä automaattien käyttöön pankkiasioinnissa ($p=.000$).

Voitaisiin ajatella, että kuluttajien tyytyväisyys mahdollisuuksiin hoitaa tavallisimpia pankkiasioita olisi yhteydessä siihen, kuinka kanavia koetaan olevan käytettävissä. Tämä yhteys ei kuitenkaan ollut kovinkaan voimakas, mistä voidaan päätellä, että tyytyväisyyteen vaikuttavat muutkin tekijät. Tyytyväisyys mahdollisuuksiin nostaa käteistä rahaa korreloi vahvasti sen kanssa, kuinka hyvin käteisautomaatteja koettiin olevan käytettävissä ($r=.525$, $p=.000$). Myös pankkikonttoreiden tarjonnalla oli jonkin verran vaikutusta tähän tyytyväisyyteen ($r=.380$, $p=.000$). Tyytyväisyys laskunmaksumahdollisuuksiin oli yhteydessä mahdollisuuteen käyttää verkkopankkia ($r=.313$, $p=.000$). Tyytyväisyys tilitapahtumien seurantaan oli yhteydessä mahdollisuuteen käyttää verkkopankkia ($r=.359$, $p=.000$) ja ehkä yllättäen myös mahdollisuuteen käyttää pankkikonttoria ($r=.359$, $p=.000$).

Taulukosta 7 nähdään, että pankkiasioiden tietyn hoitamistavan saavutettavuuden kokeminen ja tyytyväisyys siihen korreloivat huomattavan vahvasti keskenään. Korrelaatiokertoimia tulkitaan niin, että mitä paremmin esimerkiksi pankkikonttorit koettiin olevan käytettävissä tavallisimpien pankkiasioiden hoitamiseen, sitä tyytyväisempiä vastaajat olivat pankkikonttorissa asioimiseen. Tämä on toki odotettu tulos.

Taulukko 7. Tilastollisesti merkitsevät korrelaatiot haastateltavien kokeman saavutettavuuden ja tyytyväisyyden välillä tavallisimpien pankkiasioiden hoitamisessa (n = 1 000).

Tyytyväisyys pankkiasioiden hoitamiseen eri kanavissa						
		Pankki- konttorissa asioiminen	Puhelinpankin käyttäminen	Automaattien käyttäminen	Verkkopankin käyttäminen	Pankkipalve- lujen käyttä- minen kaupan kassalla
Pankkiasioiden hoitamistapojen saavutettavuus	Pankkikonttorit	,460***				
	Puhelinpankki		,669***			
	Käteisautomaatit			,502***		
	Verkkopankki				,624***	
	Pankkipalvelut kaupan kassalla					,686***

*** p < 0.001

Yhteenvedon voidaan todeta haastateltavien suuri tyytyväisyys verkkopankkiin. Verkkopankki nähtiin parhaimpana kanavana pankkiasioiden hoitamisessa. Tyytyväisimpiä verkkopankkiin olivat naiset, nuoret, korkeasti koulutetut, hyvätuloiset ja johtavassa asemassa olevat. Verkkopankin käyttämismahdollisuus heikkeni iän myötä. Sen sijaan käteisautomaattien ja etenkin pankkikonttoreiden käyttämismahdollisuuksissa esiintyi haastateltavien mielestä jonkin verran ongelmia. Kuluttajien tyytyväisyys hoitaa tavallisia pankkiasiointia on yhteydessä kanavien käytettävissä olemiseen, mutta tämä yhteys ei kuitenkaan ollut kovinkaan voimakas. Sen sijaan pankkiasioiden tietyn hoitamistavan saavutettavuuden kokeminen ja tyytyväisyys siihen korreloivat huomattavan vahvasti keskenään.

3.4 Kokemukset tavallisimpien pankkipalveluiden muuttumisesta

Tässä luvussa tarkastellaan kuluttajien kokemuksia pankkipalveluiden muuttumisesta viime kahden vuoden aikana sekä näkemyksiä mahdollisista tulevista muutoksista. Sanallisissa kommentteissa tutkimukseen osallistuneet kertoivat paljon palveluissa tapahtuneista muutoksista, niin myönteisistä kuin kielteisistä.

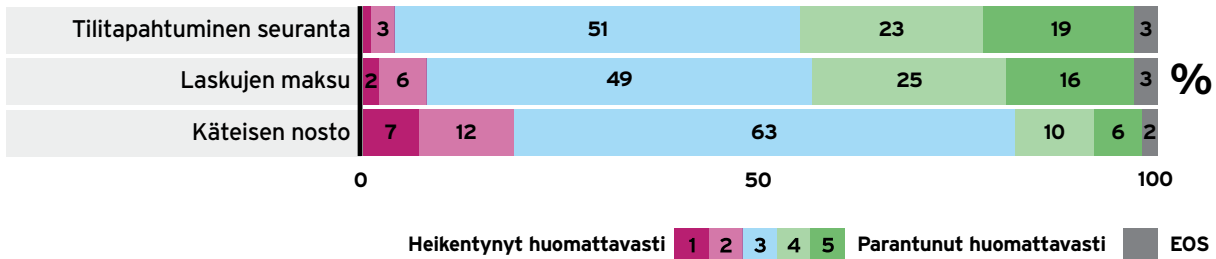
Tavallisimmista pankkipalveluista tilitapahtumien seurannan ja laskujen maksun koettiin viime aikoina parantuneen, kuten eräs haastatelluista totesi:

Muinaiset ajat muistuvat mieleen: ei ollut kaikkia palveluja ja pankkiasioiden hoitaminen oli vaikeampaa kuin nykyään.

Verrattuna tilitapahtumien seurantaan ja laskujen maksuun huomattavasti harvempi koki käteisen nostamisen mahdollisuuksien parantuneen. Käteisen noston lähes joka viides haastatelluista koki heikentyneen, kuten myös kuviosta 9 nähdään. Tämä liittyy todennäköisesti käteisautomaattien vähenemiseen ja pankkikonttoreiden muuttuneisiin käytäntöihin:

Rahanjako konttorista kyseenalaista: vain tiettyinä päivinä ja tiettyihin aikoihin. Tällöin on tullut tehtyä paljon turhia reissuja pankkiin.

Kokemus tavallisimpien pankkipalveluiden muuttumisesta vaihteli iän, sosioekonomisen aseman, tulojen ja pankkiasiakkuuden mukaan. Mitä nuoremasta haastatellusta oli kyse, sitä enemmän tilitapahtumien seurannan (p=.001) ja laskujen maksamisen (p=.000) koettiin parantuneen. Johtavassa asemassa olevat kokivat tilitapahtumien seurannan parantuneen eniten, eläkeläiset puolestaan heikentyneen eniten (p=.008). Tilanne oli vastaavanlainen myös laskujen maksamisessa (p=.014). Pankkiasiakkuuden mukaan tarkasteltuna parantumista tilitapahtumien seurannassa kokivat eniten Danske Bankin ja POP Pankin asiakkaat, eniten heikennystä puolestaan S-Pankin asiakkaat (p=.040).



Kuvio 9. Kokemus pankkipalveluiden muuttumisesta kahden viime vuoden aikana (1 = heikentynyt huomattavasti ja 5 = parantunut huomattavasti) (n = 1 000).

Käteisen noston kokivat heikentyneen eniten johtavassa asemassa olevat ($p=.046$): heistä jopa useampi kuin joka neljäs koki näin. Pankkiasiakkuuden mukaan tarkasteltuna eniten heikennystä kokivat Aktia Pankin, Handelsbankenin ja Ålandsbankenin asiakkaat ($p=.010$).

Kuviosta 10 nähdään, että pankkiasioiden hoitamistavoista verkkopankin käyttäminen tietokoneella on haastateltavien mielestä parantunut eniten kahden viime vuoden aikana. Myös verkkopankin käyttäminen matkapuhelimella ja käteisautomaattien käyttäminen oli useiden kuluttajien mielestä parantunut. Tässä kommentteja verkkopankin käytön helpottumisesta, palvelun paranemisesta ja verkkopankin tuomasta aika-riippumattomuudesta:

Nykyään asioiminen internetin kautta on entistä helpompaa. Siihen kannattaa panostaa, varsinkin tietoturvaan.

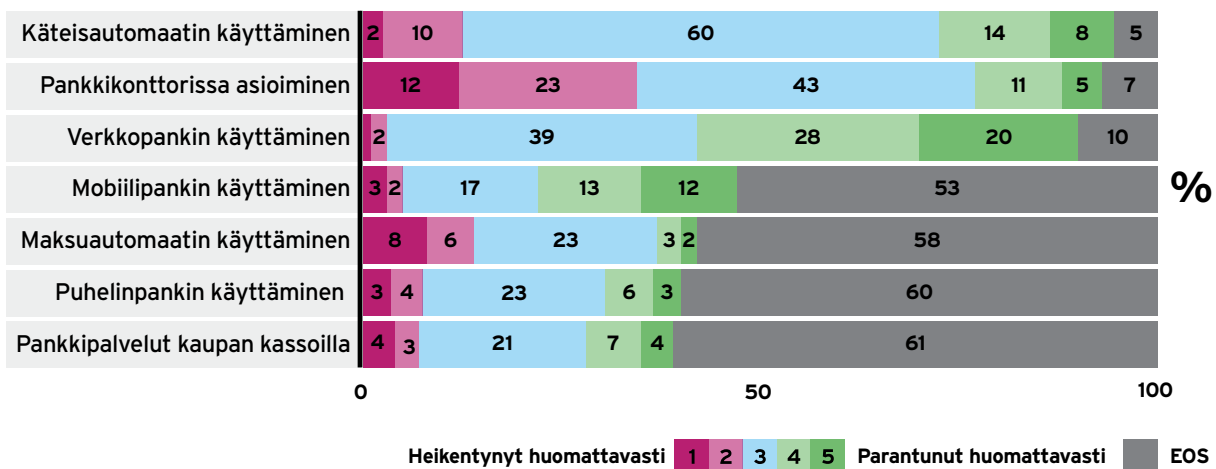
Palvelut parantuneet, kun ne ovat menneet nettiin.

E-laskut ovat lisääntyneet. Ne helpottavat elämää.

Verkkopankki on parantunut, hyvä asia!

Verkkopankki on helpottanut, kun voi käyttää koska tahansa.

Noin kymmenesosa kielteisestä sanallisesta palautteesta koski automaattien tarjonnan heikentymistä. Moitetta tuli muun muassa siitä, että käteis- ja maksuautomaatteja on poistettu konttoreiden yhteydestä. Automaattiverkoston harvenemisen vuoksi käteisen nostamisesta oli tullut joillekin vastaajille hankalaa. Käteisen nostoautomaattien lisäksi osa vastaajista kaipasi myös laskunmaksu- ja talletusautomaatteja. Pankkipalveluista kaupan kassalla, puhelinpankista ja laskunmaksuautomaateista haastatelluilla näyttäisi vastausten perusteella olevan vain vähän kokemuksia, koska moni ei osannut ottaa niihin mitään kantaa.



Kuvio 10. Kokemus pankkiasioiden hoitamistapojen muuttumisesta kahden viime vuoden aikana (1 = heikentynyt huomattavasti ja 5 = parantunut huomattavasti) (n = 1000).

Kokemukset pankkiasioiden hoitamisen paranemisesta tietokoneella verkkopankissa ($p=.014$) ja käteisautomaateilla ($p=.000$) vaihtelivat vastaajien koulutuksen mukaan: matalasti koulutetut kokivat useimmin, että nämä tavat hoitaa pankkiasioita ovat parantuneet viime aikoina. Verkkopankin käyttämisen matkapuhelimella pankkiasioiden hoitamisessa kokivat parantuneen muita enemmän naiset ($p=.000$), nuoret ($p=.000$), korkeasti koulutetut ($p=.000$), johtavassa asemassa olevat ja opiskelijat ($p=.000$) sekä lapsiperheet ($p=.001$).

Pankkikonttorissa asioiminen on sen sijaan haastateltavien mielestä heikentynyt eniten korkeasti koulutettujen ($p=.002$), perhetalouksien ($p=.035$) ja Danske Bankin asiakkaiden mielestä ($p=.000$). Sanallisten vastausten perusteella kuluttajat kokivat palvelun konttoreissa heikentyneen palveluaikojen supistuttua ja palvelumaksujen noustua. Konttoreiden aukioloaikoja – tai ainakin palveluaikoja – on supistettu, ja asiakkaiden pääsy pankkiin sen aukioloaikoina on hankaloitunut, kuten seuraavasta kommentista nähdään:

*Jos tarvitsee kassapalveluja, ensin on netistä etsittävä konttori ja kellonajat.
Heikko sinne on lähteä, jos konttori on vain 3–4 tuntia päivässä auki.*

Suurin osa kielteistä sanallista palautetta antaneista vastaajista koki, että pankkipalveluiden saatavuus konttoreissa on heikentynyt huomattavasti.

Palvelut ovat heikentyneet. Konttoriverkkoja supistettu, kassapalvelujen aukioloaikoja supistettu (yritetty korvata mobiili- ja verkkolaitteilla, jotka eivät ole kaikkien käytettävissä).

Vastaajien mukaan konttoreita on lakkautettu ja etäisyys lähimpään konttoriin on kasvanut. Vaikka pankkiin pääsisikin, siellä on ruuhkaa ja joutuu jonottamaan, koska henkilökuntaa on vähennetty. Myös konttoreissa tarjottavan palvelun laadun koettiin heikentyneen. Konttoriin ei voi enää mennä ilman ajanvarausta, vaan pienenkin asian hoitamiseksi pitää varata aika. Käteisen käsittely tiskillä on muuttunut hankalaksi, koska rahaa ei aina pysty nostamaan eikä tallettamaan. Erityisesti tämä tuottaa hankaluuksia yrittäjille sekä yhdistysten talousvastaaville, joilla olisi tarvetta käteisen tallettamiselle.

Käteisen vieminen tilille saattaa olla yllättävien mutkien takana ja saattaa olla yllättävän kallistakin (esim. kolikkojen tallennus), kaikki konttorit eivät ota käteistä vastaan, eikä kaikki edes kaikkina aukioloaikoina. Olkahinen-Ruovesi löytyy vain yksi käteisautomaatti ja sekin meinattiin lopettaa, onneksi ei lopetettu.

Konttoripalveluiden heikentymistä moittivat erityisesti sellaiset ihmiset, jotka eivät pysty käyttämään pankkipalveluita verkkopankissa. Usein nämä vastaajat olivat iäkkäitä ihmisiä tai heidän lähiomaisiaan. He kokivat, että pankit yrittävät konttoripalveluita heikentämällä painostaa heitä siirtymään verkkopalveluiden käyttämiseen, vaikka heillä ei ole halua eikä osaamista siihen.

Verkkopankkiin siirtyminen entisestään syrjäyttää ihmisiä, jotka eivät voi tai osaa käyttää verkkopankkia. Näistä ihmisistä tulisi huolehtia ja pitää asiakaspalvelumahdollisuudet avoimina kaikissa konttoreissa.

Taulukosta 8 nähdään, mihin kuluttajien käyttämiin pankkiasioiden hoitamisen kanaviin kuluttajien kokemus pankkipalveluiden paranemisesta liittyy. Tulokset ovat odotetut ja itsestään selvät: ne tuovat selvästi esille sen, että kokemus laskujen maksun ja tilitapahtumien seurannan paranemisesta ovat yhteydessä siihen, että tietokoneella käytetyn verkkopankin on koettu parantuneen. Käteisen nostossa myös pankkikonttorissa asioimisen sujuvuudella on käteisautomaattien toimivuuden ohella merkitystä. Tilitapahtumien seurannassa monien eri kanavien paranemisella on tulosten mukaan merkitystä.

Taulukko 8. Tilastollisesti merkitsevät korrelaatiot haastateltavien kokemuksista muutoksista pankkipalveluiden ja niiden hoitamistapojen paranemisen välillä (n = 1 000).

		Koetut muutokset pankkipalveluissa		
		Käteisen nosto	Laskujen maksu	Tilitapahtumien seuranta
Koetut muutokset tavoissa hoitaa pankki-asioita	Pankkikonttorissa asioiminen	,333***		
	Puhelinpankin käyttäminen	,318***		,313***
	Käteisautomaattien käyttäminen	,534***	,312***	,309***
	Verkkopankin käyttäminen tietokoneella		,436***	,496***
	Verkkopankin käyttäminen matkapuhelimella			,367***

*** p < 0.001

Haja-asutusalueilla pankeissa asioinnin koettiin heikentyneen eniten, kuten seuraavista kommentteista näkyy:

Osassa pankeista asioiminen on todella hankalaa, kun ei saa aikoja eikä sinne pääse. ...Automaatteja ei enää syrjäkylillä ole. Meiltäkin lähti ensin pankki ja sitten automaatti.

Läheltä on kadonneet konttorit, on yli 50 km lähimpään pankkikonttoriin. Lähin pankkiautomaatti meinataan poistaa, joten tilanne huononee entisestään. Verkkopankkikaan ei toimi kaikkialla, joten se aiheuttaa ongelmia.

Pankkien aiemmin tarjoama suoraveloituspalvelu toistuvien maksujen maksamiseen päättyi tammikuussa 2014. Sanallisissa kommentteissa tuli jonkin verran kielteistä palautetta suoraveloituksen päättymisestä. Haastateltavilta kysyttiin, olivatko he aiemmin käyttäneet suoraveloitusta omien tai jonkun toisen laskujen maksamiseen. Heiltä kysyttiin myös, miten heidän mielestään toistuvien laskujen maksaminen sujui nyt. Suuri osa suoraveloitusta käyttäneistä koki maksamisen sujuvan nyt samalla tavalla kuin ennenkin. Joka kymmenes vastaaja oli kohdannut ongelmia maksamisessa, 16 prosenttia suoraveloituksen entisistä käyttäjistä. Tässä kysymyksessä ei voida olla varmoja, miten vastaajat ovat ymmärtäneet kysymyksen: ovatko kaikki maksamisen sujuvaksi kokevat todella suoraveloituksen aiempia käyttäjiä?

Noin viidesosa kielteisestä sanallisesta palautteesta kohdistui pankkipalveluiden kallistumiseen. Erityisesti laskun maksamista konttorissa pidettiin hyvin kalliina. Myös automaattinostoista perittävien maksujen sekä erilaisten palvelu- ja muiden maksujen sanottiin kallistuneen. Monet vastaajat ihmettelivät, miksi he joutuvat maksamaan myös siitä, että hoitavat pankkiasiansa itsepalveluna esimerkiksi verkkopankissa. Lisäksi moitetta saivat talletuksille maksettavat alhaiset korot. Jonkin verran kielteistä sanallista palautetta tuli myös pankkien huonosta tiedottamisesta (esimerkiksi palvelumuutoksista) sekä puhelinpalveluista (esimerkiksi jonotuksesta ja asiakaspalvelijoiden heikosta saavutettavuudesta).

Sanallisia vastauksia antaneista yli puolet oletti, että heidän pankkiasioidensa hoitaminen todennäköisesti jatkuu tulevaisuudessa suunnilleen samalla tavalla kuin ennenkin. Tästä joukosta noin neljännes kertoi tyytyväisyydestään asioiden nykytilaan ja odotti pankkiasioinnin toimivan hyvin jatkossakin.

Tämmöisenä kun pysyisivät, niin olisin tyytyväinen.

Kunhan verkkopankki säilyy.

Loput tästä joukosta vain totesi jatkavansa pankkiasiointia samalla tavoin kuin ennenkin.

Vajaa puolet sanallisia vastauksia antaneista ennakoi pankkiasioinnissaan tapahtuvan tulevaisuudessa jotain muutosta. Kolmannes näistä vastauksista oli neutraalia kuvausta mahdollisista muutoksista. Neutraalisti tulevaa muutosta kuvanneet vastaajat ennakoivat asiointinsa siirtyvän enemmän verkko- ja mobiilipalveluiden käyttöön. Osa mainitsi aikeistaan vaihtaa pankkia. Osa taas ennakoi oman elämäntilanteensa muuttamisen (esimerkiksi omaan kotiin muuttamisen tai eläköitymisen) vaikutuksia pankkiasiointiin.

Tunnen vanhempia ihmisiä, joille olisi tärkeää saada pankkipalvelut hoidettua konttorissa. Konttoripalveluja ei saisi lopettaa. Omalla kohdalla asiat hoituvat verkossa hyvin toistaiseksi, mutta omakin vanhemminen mietityttää.

Kaksi kolmasosaa vastauksista ilmaisi moninaisia huolia ja toiveita pankkiasioinnin tulevaisuudesta. Neljännos huolista liittyi pankkikonttoreiden saavutettavuuden heikkenemiseen: vastaajia huolettivat konttoreiden sulkemiset, aukioloaikojen lyhenemiset ja henkilökohtaisen palvelun heikentyminen. Jonkin verran huolta liittyi myös käteisen käyttömahdollisuuksien ja automaattiverkoston heikentämisen vaikutuksesta mahdollisuuksiin hoitaa pankkiasioita. Myös palveluiden kallistuminen huoletti osaa vastaajista. Joka kuudes huolensa ilmaissut oli huolissaan oman ikääntymisen ja terveyden heikkenemisen vaikutuksesta kykyyn hoitaa pankkiasioita. Näkökyvyn, muistin ja ”järjen” heikkenemisen katsottiin vaikeuttavan huomattavasti esimerkiksi kykyä käyttää sähköisiä pankkipalveluita.

Yhteenvetona voidaan esittää, että tavallisimmista pankkipalveluista tilitapahtumien seurannan ja laskujen maksun koetaan viime aikoina parantuneen, sen sijaan käteisen noston lähes joka viides haastatelluista koki heikentyneen. Kokemus tilitapahtumien seurannan ja laskujen maksun paranemisesta liittyy siihen, että verkkopankin käyttäminen tietokoneella oli haastateltavien mielestä parantunut huomattavasti. Nostoautomaattien ohella käteisen nostossa myös pankkikonttorissa asioimisen sujuvuudella on kuluttajille merkitystä. Tilitapahtumien seurannassa monien eri kanavien käyttömahdollisuuksilla oli tulosten mukaan merkitystä. Kokemus tavallisimpien pankkipalveluiden muuttumisesta kahden viime vuoden aikana vaihteli iän, sosioekonomisen aseman, tulojen ja pankkiasiakkuuden mukaan.

4 PANKKIKYSELYN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään pankeille kohdennetun kyselyn tuloksia. Pankkien antamien vastausten rinnalla esitetään kuluttajille suunnatusta kyselystä poimittuja kommentteja, joissa kuluttajat ottivat omin sanoin kantaa pankkipalveluihin.

4.1 Muutokset asiointimahdollisuuksissa

Yli puolet pankeista ilmoitti, ettei kuluttaja-asiakkaiden asiointimahdollisuuksissa pankin toimitiloissa ollut tapahtunut muutoksia viimeksi kuluneiden kahden vuoden aikana (ks. taulukko 9). Muutokset olivat kohdentuneet pääasiassa konttoreiden sulkemiseen ja aukioloaikojen supistamiseen. Sen sijaan henkilökunnan määrän vähentäminen oli selvästi harvinaisempaa.

Taulukko 9. Kuluttaja-asiakkaiden asiointimahdollisuuksien muutokset pankin toimitiloissa viimeksi kuluneiden kahden vuoden aikana, % pankkiryhmittymästä⁷.

	Osuuspankkiryhmä (n = 112)	Paikallisosuus- pankkiryhmä (n = 21)	Säästöpankkiryhmä (n = 10)	Muut pankit (n = 3)
Ei muutoksia	54 %	71 %	60 %	33 %
Aukioloaikoja on lyhennetty	26 %	10 %	30 %	-
Konttoreita on suljettu	17 %	10 %	30 %	67 %
Henkilökunnan määrää on vähennetty	11 %	5 %	20 %	33 %
Käteis- ja maksuautomaatteja vähennetty	4 %	-	-	-

Pankit kertoivat korvanneensa kuluttajien asiointimahdollisuuksien supistamisen pankin toimitiloissa pääosin kehittämällä verkkopalveluita ja opastamalla asiakkaitaan asioimaan verkossa. Kuluttajat kuitenkin kaipaavat henkilökohtaista palvelua, kuten seuraava lainaus osoittaa:

Älkää kaikkia henkilökohtaisia pankkipalveluja lakkauttako, kasvoista kasvoihin asioiminen on kaikkein mukavinta.

Kuten aikaisemmissa luvuissa on todettu, kuluttajat olivat silti varsin tyytyväisiä verkkopankin käytettävyyteen ja palveluiden koettiin parantuneen niiden siirryttyä nettiin. Pankit ovat kehittäneet myös verkko-neuvottelua. Niin ikään mobiilipalvelut ovat olleet voimakkaan kehittämisen kohteena. Asiakkaiden henkilökohtaista palvelua on lisätty erityisesti etukäteen tapahtuvalla ajanvarauksella, jolloin palvelua tarjotaan joustavasti varhain aamulla ja myöhään illalla:

Konttoreiden aukioloajat ovat ihan hyvät, kun nykyään pääsee illallakin jos varaa ajan.

Henkilökohtaista palvelua ja kontaktia koetaan tarvittavan, kuten seuraavat kaksi lainausta kuluttajien vastauksista osoittavat:

Hommat hoituvat hyvin. Pankkineuvojalta voi myös kysyä, jos tulee ongelmia.

Olen tyytyväinen pankin henkilökuntaan, ystävällisiä. Joutavat välillä keskustelemaan.

⁷ Osuuspankki-, paikallisosuuspankki- ja säästöpankkiryhmiin kuuluvat pankit ovat itsenäisiä pankkeja, ja niille kohdennettiin jokaiselle oma kysely. Siksi havaintojen lukumäärä on näissä ryhmissä suuri. Muita pankkeja (Aktia Pankki, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea Pankki, S-Pankki ja Ålandsbanken) sen sijaan pyydettiin vastaamaan keskitetysti kaikkien konttoreiden puolesta. Siksi havaintojen määrä muut pankit -luokassa on pieni.

Asiakastapaamisia järjestetään pankin toimitiloissa sopimuksen mukaan jopa viikonloppuisin. Aukioloaikoja on muutettu asiakkaiden liikkumisen mukaisesti ja kassapalveluita on pyritty tarjoamaan pankin koko aukioloajan. Asiakkaalle on tärkeää, että kassapalveluja ei ole rajoitettu pankin aukioloaikana. Tässä yksi esimerkki aukioloaikojen muutoksen vaikutuksesta kuluttajaan:

Sivukonttori oli aiemmin auki viitenä päivänä, mutta kassapalvelut olivat käytössä vain 3 tuntia, nyt aukiolopäiviä on kaksi mutta pankki tarjoaa täydet palvelut koko päivän.

Toisaalta muuttuneet aukiolokäytännöt aiheuttavat kuluttajissa myös tyytymättömyyttä:

Jos konttorissa pitää asioida, sen pitäisi olla helpompaa. Joitakin palveluja pitäisi voida saada ilman ajanvarausta tai pitkää jonotusta. Konttorien aukioloajat ovat nykyään turhan rajalliset.

Puhelinpalvelulla voidaan laajentaa pankin palveluiden saatavuutta. Pankit ovat ohjanneet asiakkaansa myös korttien sekä käteis- ja talletusautomaattien käyttöön. Yhteistyösopimukset kauppojen kanssa ovat mahdollistaneet käteisen nostamisen kaupan kassalta. Konttoriverkoston kehittämällä on myös pyritty aikaansaamaan parempaa palvelua asiakkaille.

4.2 Kuluttajille puhelimitse tarjottavat palvelut

Valtaosassa (64 %) pankeista puhelimitse kuluttajille tarjottavien palveluiden määrä on kahden viime vuoden aikana pysynyt ennallaan. Kolmasosa pankeista on lisännyt puhelinpalveluitaan. Palveluiden lisääminen on tapahtunut eniten sähköisen tunnistautumisen ja tallentavan puhelinjärjestelmän avulla, mikä on mahdollistanut myös erilaisten sopimusten tekemisen. Pankit ilmoittivat myös kartoittavansa asiakkaidensa palvelutarpeita lisäämällä asiakaskontaktointia ja suoranaista puhelinmyyntiä. Tosin kuluttajat suhtautuvat osin kriittisesti tällaiseen yhteydenpitoon, koska on koettu, että konttorissa on kutsuttu käymään vain sen takia, että on haluttu markkinoida pankin tuotteita. Joissain pankeissa on puhelinpalveluun satsattu perustamalla jopa erillisiä yksiköitä siihen. Puhelinpalvelulla on voitu myös laajentaa palveluaikoja.

Valtaosa, keskimäärin 60 prosenttia, pankkien kuluttaja-asiakaspuheluista koskee olemassa olevia sopimuksia, esimerkiksi niihin kohdistuvia reklamaatioita ja tiedusteluja. Loput puheluista liittyivät esimerkiksi uuden sopimuksen tekemiseen.


Ilman tunnistautumista pankit ilmoittivat tarjoavansa kuluttaja-asiakkailleen puhelimitse vain hyvin suppean määrän pankkipalveluita. Ilman tunnistautumista pankit voivat varata asiakkailleen tapaamis- tai neuvotteluaikoja sekä antaa neuvontaa erityisesti verkkoasioinnissa. Tässä yksi kuluttajakommentti tilanteesta:

Pankit eivät huoli enää asiakkaita sisään. Pitää aina varata aika. Vaikeaa, kun pitää olla kaikki sovittuna aina. Ennen oli helpompaa.

Palvelua voitiin antaa myös, jos asiakas tunnettiin henkilökohtaisesti, mikä on mahdollista todennäköisesti useimmiten pienillä paikkakunnilla ja pitkissä asiakassuhteissa.

Tunnistautumisen avulla pankit voivat palvella hyvin laaja-alaisesti asiakkaitaan. Kaikissa vastauksissa ei ollut mainintaa tunnistautumisen vaikutuksesta palveluvalikoimaan. Jotkut pankit ilmoittivat ohjaavansa mielellään asiakkaitaan asioimaan verkossa tai konttorissa.

Pankkien ilmoituksissa puhelimitse hoidettavista pankkipalveluista esiintyi hyvin suurta vaihtelua, samoin kuin palveluiden hinnoissa sen mukaan, millainen puhelinjärjestelmä pankilla on käytössä. Toisilla pankeilla oli käytössään ”normaalit” lanka- tai matkapuhelinliittymät, toisilla taas – kuten esimerkiksi OP-ryhmällä – valtakunnalliset palvelunumerot. Yleisin puhelinhintataksa oli kotimaan lankaliittymästä 0,0835 €/puhelu



+ 0,0702 €/minuutti ja kotimaan matkapuhelimista 0,0835 €/puhelu + 0,1717 €/minuutti. Edullisin puhelinhintataksa kotimaan lankaliittymästä oli 0,0821 €/puhelu + 0,059 €/min ja matkapuhelimesta 0,0821 €/puhelu + 0,169 €/min. Korkein ilmoitettu taksa oli 0,0838 €/puhelu + 0,07 €/minuutti. Myös aikaan sidottua hinnoittelu käytettiin: kello 06.00–18.00 puheluista veloitettiin 0,31 €/minuutti + pvm/mpm ja kello 18.00–06.00 0,08 €/minuutti + pvm/mpm.

Pankit ilmoittivat saaneensa myönteistä palautetta siitä, että palvelevat asiakkaitaan myös puhelimitse. Asiakkaiden ilmoitettiin arvostavan henkilökohtaista palvelua ja sitä, että pääsee puhumaan oman pankin tutun toimihenkilön kanssa. Palvelun on ilmoitettu olevan nopeaa ja joustavaa. Linjojen ruuhkaisuudesta asiakkaat ovat tosin pankeille valittaneet, samoin kuin valtakunnallisiin palvelupuhelimiin siirtymisestä. Myös puheluiden maksullisuudesta on tullut kielteistä palautetta. Vaikka asiointi on siirtynyt pitkälti verkkoon, osa asiakkaista kaipaa myös henkilökohtaista neuvontaa.

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa saatiin uutta tietoa suomalaisten kuluttajien tavallisimpien pankkipalveluiden käytöstä. Tulokset osoittivat, että tavallisimpien pankkituotteiden käytössä kuluttajilla on erilaisten taustojensa takia eriarvoiset mahdollisuudet hoitaa jopa yksinkertaisimpia pankkiasioita. Tilinkäyttövälineistä pankkitili oli kaikilla vastaajista, maksukortti 98 prosentilla ja verkkopankkitunnukset 91 prosentilla. Tavallisimpien pankkituotteiden käytöstä aiheutuvia kustannuksia pidettiin pääosin alhaisina.

Vaikka käteisen nostamisessa, laskujen maksamisessa ja tilitapahtumien seuraamisessa on selkeät pääasialliset tavat hoitaa niitä, esiintyy niiden hoitamisessa kuluttajien välillä hämmästyttävän paljon vaihtelua perinteisten ja digitaalisten palvelujen käytössä. Tyytyväisyys tavallisimpiin pankkipalveluihin vaihteli eri-ikäisillä, erilaisilla asuinpaikoilla, eri koulutustasoilla ja eri pankkien asiakkailla.

Mielenkiintoinen tulos oli se, että 9 prosentilla vastaajista ei ollut verkkopankkitunnuksia. Väestötasolla se tarkoittaa noin 400 000 ihmistä. Verkkopankkitunnuksia vailla olivat eniten iäkkäät ja matalasti koulutetut. Verkkopankkitunnuksia omistamattomat maksoivat laskunsa useimmiten pankin maksupalvelukuorilla tai sitten joku muu hoiti heidän laskunsa. Tilitapahtumia he seurasivat yleisimmin paperisesta tiliotteesta tai automaateilta, minkä he kokivat heikentyneen viime aikoina. He pitivät sekä laskujen maksamista että tilitapahtumien seuraamista kalliina. Myös automaattien käyttöön pankkiasioinnissa tunnuksia omistamattomat olivat tyytymättömiä. Pankkipalveluiden tarjonnassa tapahtuneet muutokset – erityisesti konttoreiden sulkemiset ja aukioloaikojen supistamiset – ovat hankaloittaneet näiden ihmisten mahdollisuuksia hoitaa pankkiasioita. Verkkopankkitunnusten puuttuminen hankaloittaa muutakin elämää kuin pankkiasioiden hoitamista, sillä verkkopankkitunnuksia tarvitaan esimerkiksi verkko-ostosten maksamiseen ja monenlaiseen tunnistautumiseen.

Käteistä rahaa nostetaan pääsääntöisesti käteisautomaatista. Rahan nostaminen pankkikonttorista oli selvästi vähäisempää ja kaupan kassalta hyvin harvinaista. Käteisen nostamisen kustannuksia pidettiin pääsääntöisesti alhaisina. Tosin vastaajien näkemykset käteisen nostamisen kustannuksista vaihtelivat käytetyn kanavan mukaan: erityisesti pankkikonttorista rahaa nostavat pitivät sitä muita useammin kalliina. Vastaajat olivat varsin tyytyväisiä tarjolla oleviin mahdollisuuksiin nostaa käteistä rahaa. Nuorimmat ja vanhimmat vastaajista olivat tyytyväisimpiä, kun taas 55–74-vuotiaista hieman useampi kuin joka kymmenes oli tyytymätön.

Laskujen maksussa vastaajilla oli useita vaihtoehtoja käytössä. Selvästi yleisintä oli maksaa laskut tietokoneella verkkopankissa. Tämän jälkeen kakkosvaihtoehtona tuli verkkopankin käyttäminen mobiililaitteella. Laskujen maksamisen kustannuksia pidettiin pääsääntöisesti alhaisina. Suhtautuminen kustannuksiin oli yhteydessä laskunmaksamistapaan: verkkopankissa laskunsa maksavien mielestä laskujen maksaminen oli pääsääntöisesti edullista, pankkikonttorissa maksavien mielestä keskimääräistä useammin kallista. Jotkut vastaajat kuitenkin ihmettelivät sitä, miksi pankkipalveluista pitää maksaa, vaikka monesti pankkiasioissa joutuu palvelemaan itse itseään. Mahdollisuuksiin maksaa laskuja vastaajat olivat tyytyväisempiä kuin käteisen nostamiseen. Laskunmaksamismahdollisuuksiin tyytyväisimpiä olivat nuorimmat vastaajat, opiskelijat ja perhetaloudet, kun taas iäkkäät, eläkeläiset, matalimmin koulutetut ja yksin asuvat olivat eniten tyytymättömiä. Yhtenä selittävänä tekijänä tässä voi olla verkkopankkitunnusten puuttuminen. Ikääntyneillä ja eläkeläisillä oli muita useammin käytössä perinteiset tavat maksaa laskuja: pankin maksupalvelukuori, pankkikonttori tai joku muu maksoi heidän laskunsa. Ikääntyvät ihmiset olivat huolissaan myös kyvystään hoitaa omia pankkiasioitaan tulevaisuudessa. Näkökyvyn ja muistin heikkenemisen katsottiin vaikeuttavan huomattavasti kykyä käyttää sähköisiä palveluita.

Tilitapahtumien seuraamisessa kuluttajat suosivat eniten verkkopankkia tietokoneella. Paperinen tiliote, käteis- ja/tai laskunmaksuautomaatti sekä verkkopankki matkapuhelimen välityksellä olivat myös käytössä, mutta selvästi harvemmin kuin verkkopankki tietokoneella. Tilitapahtumien seuraamisen kustannuksia pidettiin pääsääntöisesti alhaisina. Paperista tiliotetta sekä käteis- ja laskunmaksuautomaatteja pidettiin keskimääräistä kalliimpina tapoina seurata tilitapahtumia. Tyytyväisyys tilitapahtumien seurantaan oli haastelluilla samanlaista kuin laskujen maksamisessa.

Verkkopankki nähtiin parhaimpana kanavana pankkiasioiden hoitamisessa, koska se helpottaa pankkiasiointia: laskujen maksamisen ja tilitapahtumien seuraamisen voi hoitaa missä ja milloin vain. Tyytyväisimpiä verkkopankkiin olivat naiset, nuoret, korkeasti koulutetut, hyvätuloiset ja johtavassa asemassa olevat. Haastateltavat kokivat verkkopankin olevan myös hyvin käytettävissä. Tosin mahdollisuus käyttää verkkopankkia heikkeni iän myötä. Myös käteis- ja laskumaksuautomaatteihin oltiin varsin tyytyväisiä, vaikka niiden karsiminen nähtiinkin ongelmallisena paikka paikoin. Tyytyväisimpiä haastatelluista olivat nuorimmat ja pienituloiset, tyytymättömiä iäkkäät ja pariskunnat, matalasti koulutetut, yrittäjät, toimihenkilöt ja eläkeläiset sekä hyvätuloiset. Sen sijaan kuluttajat olivat jonkin verran tyytymättömiä pankkikonttoreihin. Tyypillinen tyytymättömyyden syy oli, ettei konttoriin voi enää mennä ilman ajanvarausta, vaan pienenkin asian hoitamiseksi pitää varata aika. Käteisautomaattien ja etenkin pankkikonttoreiden käyttämismahdollisuuksissa esiintyi haastateltavien mielestä jonkin verran ongelmia.

Tavallisimmista pankkipalveluista tilitapahtumien seurannan ja laskujen maksun koettiin viime aikoina parantuneen. Kokemus tilitapahtumien seurannan ja laskujen maksun paranemisesta liittyy siihen, että verkkopankin käyttäminen tietokoneella on haastateltavien mielestä parantunut huomattavasti. Pankit ovat kehittäneet verkkopankin käytettävyyttä ja kuluttajat ovat harjaantuneet käyttämään pankkipalveluja verkossa. Sen sijaan käteisen noston lähes joka viides haastatelluista koki heikentyneen. Käteisen nostossa erityisesti pankkikonttorissa asioimisen sujuvuudella oli vaikutusta tyytyväisyyteen.

Runsas puolet pankeista ilmoitti, ettei kuluttaja-asiakkaiden asiointimahdollisuuksissa pankin toimitiloissa ollut tapahtunut muutoksia kahden viime vuoden aikana. Muutoksista kertoneet pankit ilmoittivat muutosten kohdentuneen pääasiassa aukioloaikojen supistamiseen ja konttoreiden sulkemiseen. Pankit ilmoittivat korvanneensa kuluttajien asiointimahdollisuuksien supistamisen pankin toimitiloissa pääosin verkkopalveluilla sekä opastamalla asiakkaitaan asioimaan verkossa. Samoin mobiilipalvelut ovat olleet voimakkaana kehittämisen kohteena. Kuluttajat ovat kokeneet verkkopalveluiden ja mobiilipalveluiden kehittymisen myönteisenä. Asiakkaiden henkilökohtaista palvelua on lisätty erityisesti (etukäteen tapahtuvalla) ajanvarauksella, jolloin palvelua tarjotaan joustavasti varhain aamulla ja myöhään illalla. Asiakastapaamisia järjestetään pankin toimitiloissa sopimuksen mukaan jopa viikonloppuisin. Aukioloaikoja on muutettu asiakkaiden liikkumisen mukaisesti ja kassapalveluita on pyritty tarjoamaan pankin koko aukioloajan. Osa kuluttajista on ottanut muutokset vastaan myönteisesti, mutta osa on kokenut hankalaksi sen, ettei pankkikonttoriin voi enää mennä ilman ajanvarausta.

Puhelinpalvelulla voidaan laajentaa pankin palveluiden saatavuutta. Puheluiden hinnoissa oli suurta vaihtelua, sillä toisilla pankeilla oli käytössään normaalit puhelinliittymät, toisilla taas valtakunnalliset palvelunumerot.

Ilman tunnistautumista pankit ilmoittivat tarjoavansa kuluttaja-asiakkailleen puhelimitse vain hyvin suppean määrän pankkipalveluita. Ilman tunnistautumista pankit voivat varata asiakkailleen tapaamis- tai neuvotteluaikoja sekä antaa neuvontaa erityisesti verkkoasioinnista. Tunnistautumisen avulla pankit voivat palvella hyvin laaja-alaisesti asiakkaitaan. Tosin jotkut pankit ilmoittivat ohjaavansa mielellään asiakkaitaan asioimaan verkossa tai konttorissa.

Pankit ovat ohjanneet asiakkaansa myös korttien sekä käteis- ja talletusautomaattien käyttöön. Yhteistyösopimukset kauppojen kanssa ovat mahdollistaneet käteisen nostamisen kaupan kassalta. Konttoriverkoston kehittämisellä on myös pyritty aikaansaamaan parempaa palvelua asiakkaille.

Tutkimus osoitti, että kuluttajat ovat pääsääntöisesti ottaneet hyvin vastaan pankkien palvelutarjonnan digitalisoitumisen. Tästä huolimatta vastaajat esittivät runsaasti kritiikkiä muunlaisen palvelutarjonnan heikentymisestä. Maassamme on kuluttajaryhmiä, jotka eivät voi hoitaa pankkiasioitaan muuten kuin asiakaspalvelijan kanssa kasvotusten. Siksi pankkien on tulevaisuudessa tarpeen ottaa huomioon erilaiset kuluttajat ja heidän palvelutarpeensa.

LÄHTEET

Finanssialan Keskusliitto (2015a) Toimialakuvaus. [viitattu: 23.6.2015].

Saantitapa: <http://www.fkl.fi/materiaalipankki/esitysaineistot/Sivut/default.aspx>

Finanssialan Keskusliitto (2015b) Pankit Suomessa. [viitattu: 23.6.2015].

Saantitapa: <http://www.fkl.fi/materiaalipankki/esitysaineistot/Sivut/default.aspx>

Finanssialan Keskusliitto (2015c) Verkkopankin ja verkkopankkitunnusten käyttö 2015.

[viitattu: 14.9.2015]. Saantitapa: <http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Sivut/default.aspx>

Finanssialan Keskusliitto (2015d) Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat

[viitattu: 27.10.2015]. Saantitapa: [http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/FK-Julkaisu-Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2015.pdf)

[Julkaisut/FK-Julkaisu-Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2015.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/FK-Julkaisu-Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2015.pdf)

Finanssivalvonta (2015) Henkilöasiakaskonttoreiden ja itsepalvelu-

lupisteiden saatavuus 2012–2015. EI JULKINEN

Suomen virallinen tilasto (2015a) Väestörakenne [verkkojulkaisu]. Helsinki:

Tilastokeskus [viitattu: 23.6.2015]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vaerak/tau.html>

Suomen virallinen tilasto (2015b) Väestön koulutusrakenne [verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilas-

tokeskus [viitattu: 23.6.2015]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/vkour/tau.html>

Suomen virallinen tilasto (2015c) Asunnot ja asuinolot [verkkojulkaisu]. Helsinki:

Tilastokeskus [viitattu: 23.6.2015]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/asas/index.html>

Suomen virallinen tilasto (2015d) Tulonjakotilasto [verkkojulkaisu].

Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 23.6.2015]. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/tjt/tau.html>

