

Kerttuli Koivisto

**SÄHKÖINEN PANKKIASIOINTI JA HAASTEET  
ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO  
TIETOJENKÄSITTELYTIETEIDEN LAITOS  
2011

## TIIVISTELMÄ

Koivisto, Kerttuli

Sähköinen pankkiasiointi ja haasteet asiakkaan näkökulmasta

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2011, 25 s.

Tietojärjestelmätiede, kandidaatintutkielma

Ohjaaja: Seppänen, Ville

Verkkopankki on muodostunut pääasialliseksi pankkiasiointikanavaksi Suomessa. Sähköisen pankkiasioinnin tuomien etujen vuoksi pankit siirtävät toimintaansa verkkoon vähentäen samalla fyysisten asiointipisteiden määrää sekä enemmistö asiakkaista hoitaa pankkiasioitaan Internetin välityksellä verkkopankissa. Osa asiakkaista kuitenkin suosii edelleen perinteisiä pankkikanavia verkkopankin sijaan - sähköiseen pankkiasiointiin liittyy siis myös haasteita.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan sähköistä pankkiasiointia, sen nykytilaa Suomessa sekä haasteita asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi pyritään löytämään toimenpiteitä, joilla julkinen sektori ja pankit voivat vastata näihin haasteisiin. Tutkielma on kirjallisuuskatsaus, joka pohjautuu tieteelliseen aineistoon sekä kotimaisiin tutkimuksiin ja julkaisuihin.

Tutkimustuloksena esitetään, että sähköisen pankkiasioinnin haasteet muodostuvat digitaalista kahtiajakoa aiheuttavista tekijöistä sekä asiakkaiden motivaation puutteesta ja negatiivisista asenteista verkkopankin käyttöä kohtaan. Näihin haasteisiin voidaan vastata sekä julkisen sektorin että pankkien toimenpiteillä parantamalla asiakkaiden käyttömahdollisuuksia ja -valmiuksia sekä pankkien toimilla panostamalla palvelun laatuun ja käyttäjälähtöisyyteen.

Asiasanat: sähköinen pankkiasiointi, verkkopankit, sähköiset palvelut, asiakkaan haasteet, tietoyhteiskunta, digitaalinen kuilu

## **ABSTRACT**

Koivisto, Kerttuli

Electronic banking and the challenges from a customer's perspective

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2011, 25 p.

Information System Science, Bachelor's Thesis

Supervisor: Seppänen, Ville

Internet banking has become the most used channel for banking in Finland. Because of the benefits of Internet banking, banks are transferring their operations to the web and reducing the number of physical branches. Also the majority of customers make their bank transactions via Internet bank. However, some customers still prefer the traditional banking channels instead of online banking - therefore there are also challenges related to electronic banking.

This thesis studies electronic banking, its current state in Finland and challenges from a customer's perspective. In addition, it aims to find actions that can help the public sector and banks in order to meet these challenges. The research is based on the academic literature as well as Finnish studies and publications.

Results of this study suggest that the challenges of electronic banking are composed of the factors causing digital divide and customers' lack of motivation and negative attitudes towards the use of online banking. These challenges can be met by the public sector and the banks by improving access to Internet banking for customers and their capabilities of using them, and by focusing on service quality and user oriented development.

Keywords: electronic banking, Internet bank, electronic services, customer's challenges, information society, digital divide

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT .....	3
SISÄLLYS .....	4
1 JOHDANTO .....	5
2 SÄHKÖINEN PANKKIASIOINTI .....	7
2.1 Mitä on sähköinen pankkiasiointi? .....	7
2.2 Sähköisen pankkiasioinnin edut .....	8
2.2.1 Edut pankeille .....	8
2.2.2 Edut asiakkaille.....	9
2.3 Sähköisen pankkiasioinnin tila Suomessa .....	10
2.3.1 Internetin käyttö .....	10
2.3.2 Verkkopankin käyttö .....	11
3 HAASTEET ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA .....	13
3.1 Digitaalinen kahtiajako.....	13
3.2 Motivaatio ja asenteet .....	15
4 TOIMENPITEET HAASTEISIIN VASTAAMISEKSI.....	17
4.1 Julkisen sektorin toimet.....	17
4.2 Pankkien toimet.....	18
5 YHTEENVETO.....	20
LÄHTEET .....	23

# 1 JOHDANTO

Teknologian kehitys ja Internetin räjähdysmäinen kasvu on muuttanut pysyvästi ihmisten arkielämän luonnetta. Internet on mahdollistanut ajasta ja paikasta riippumattoman asioinnin tuoden palvelut käden ulottuville, kun perinteisten kanavien rinnalle on syntynyt uusia, sähköisiä palvelumuotoja. Tuorilan (2004) mukaan tulevaisuudessa Internetin välityksellä tarjottavien palvelujen määrä lisääntyy entisestään ja perinteinen asiointi kasvokkain vähenee. Tämä vaatii väestöltä kykyä pysyä muutoksen perässä, sillä tietoteknisestä osaamisesta ja Internetin käyttömahdollisuuksista on tullut nyky-yhteiskunnassa lähes välttämättömyys. Kun toiminta siirtyy enenevässä määrin kohtia verkkoa, on pyrittävä huomioimaan haasteet, joita osa väestöstä kohtaa toiminnan sähköistymisen myötä.

Internetin käyttömahdollisuuksien voimakas kasvu ja sähköisten kanavien käyttö on vaikuttanut moniin aloihin. Tämä on havaittavissa myös pankkisektorilla; kun vuonna 1992 vain kaksi prosenttia maksoi laskunsa pääasiallisesti verkkopankissa, niin vuonna 2010 verkkopankissa laskunsa maksoi jo 74 prosenttia suomalaisista (Finanssialan Keskusliitto, 2010b). Vaikutus näkyy Suomessa myös fyysisten asiointipisteiden määrässä, sillä 1990-luvun alusta pankkikonttoreiden määrä on pudonnut alle puoleen (Finanssialan Keskusliitto, 2005; Finanssialan Keskusliitto, 2009b). Laskunmaksuautomaattien määrä puolestaan oli vuonna 2000 vielä 2418 kappaletta, kun vuonna 2008 oli jäljellä enää 1509 automaattia (Lintula, 2009). Pankkitoiminnan sähköistyminen on muuttanut alaa merkittävästi ja luonut pankeille uuden ja edullisen kanavan toimittaa palveluitaan (Karjaluo, 2002).

Internetin kehittymisellä ja käytön kasvulla on ollut merkittävä vaikutus sähköisen pankkiasioinnin leviämiseen (Karjaluo, Mattila & Pentto, 2002). Suomessa Internetin käyttöaste on korkeaa tasoa (Tilastokeskus, 2009), mikä on tarjonnut hyvän alustan sähköiselle pankkiasioinnille (Karjaluo, 2002). Suomalaiset ovatkin edelläkävijöitä sähköisten pankkipalveluiden käytössä (Arjen tietoyhteiskunta, 2008) ja verkkopankki on muodostunut suomalaisten pääasialliseksi pankkiasiointikanavaksi (Finanssialan Keskusliitto, 2010b). Asiakkaille pankkitoiminnan sähköistyminen on mahdollistanut vaivattoman, ajasta ja pai-

kasta riippumattoman asioinnin ja yhä suurempi osa erilaisista pankkiasioista hoidetaan Internetin välityksellä verkkopankissa (Karjaluo, 2002).

Vaikka sähköisen pankkiasioinnin käyttöaste on Suomessa korkea, osa asiakkaista kuitenkin suosii edelleen perinteisiä pankkikanavia verkkopankin sijaan. Finanssialan Keskusliiton (2010b) mukaan neljäsosa suomalaisista maksaa edelleen laskunsa perinteisin maksutavoin, muissa pankkiasioissa suositetaan perinteisiä pankkikanavia vieläkin enemmän. Tämän vuoksi pankkien on edelleen säilytettävä perinteiset asiointimahdollisuudet niille, jotka eivät ole omaksuneet sähköistä pankkiasiointia. Jotta pankit saisivat käyttöönsä koko sähköisen kanavan potentiaalin säilyttäen samalla asiakkaiden tasavertaiset mahdollisuudet pankkipalveluiden käyttöön, on asiakkaiden kohtaamat haasteet tunnistettava.

Tämän tutkielman tavoitteena on tarkastella sähköistä pankkiasiointia, sen nykytilaa Suomessa sekä haasteita asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan toimenpiteitä, joilla julkinen sektori ja pankit voivat vastata näihin haasteisiin. Tutkimusongelman tarkastelua varten on asetettu seuraavat tutkimuskysymykset:

- Mitä on sähköinen pankkiasiointi?
- Mitä haasteita sähköiseen pankkiasiointiin liittyy asiakkaan näkökulmasta?
- Miten näihin haasteisiin voidaan vastata?

Tutkielmassa sähköinen pankkiasiointi on rajattu koskemaan verkkopankkiasiointia yksityisasiakkaan näkökulmasta Suomessa. Tutkielmassa pyritään tunnistamaan haasteita, joiden vuoksi osa asiakkaista käyttää edelleen perinteisiä pankkiasiointikanavia verkkopankin sijaan. Tutkimustulosten avulla voidaan lisätä ymmärrystä käyttäjien ongelmien ja asenteiden muodostumiseen sekä ohjeistaa niin pankkeja ja muita rahoituslaitoksia kuin myös julkista sektoria käyttömahdollisuuksien parantamiseksi.

Tutkimusmenetelmänä käytetään kirjallisuuskatsausta. Lähteinä on käytetty Karjaluodon (2002) väitöskirjaa, tieteellisiä artikkeleita ja konferenssijulkaisua, suomalaisia ja kansainvälisiä tilastoja sekä kotimaisia julkaisuja. Kotimaisten tutkimusten ja julkaisujen painoarvo tutkielmassa on suuri.

Seuraavassa luvussa käsitellään yleisesti sähköistä pankkiasiointia vastaten ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Luku tarkastelee sähköisen pankkiasioinnin määritelmää, sen tuomia etuja pankeille ja asiakkaille sekä sähköisen pankkiasioinnin nykytilaa Suomessa. Luvussa kolme vastataan toiseen tutkimuskysymykseen käsittelemällä sähköisen pankkiasioinnin haasteita asiakkaan näkökulmasta. Luvussa tarkastellaan niitä tekijöitä, joiden vuoksi osa asiakkaista käyttää edelleen perinteisiä pankkipalveluita sähköisen pankkiasioinnin sijaan. Luku neljä vastaa kolmanteen tutkimuskysymykseen tarkastelemalla toimenpiteitä, joilla julkinen sektori ja pankit voivat vastata sähköisen pankkiasioinnin haasteisiin ja näin ollen parantaa asiakkaiden edellytyksiä sähköisen pankkikanavan käyttöön. Luvussa viisi tehdään yhteenveto tutkielmasta ja kerrotaan työn keskeisimmät tulokset.

## 2 SÄHKÖINEN PANKKIASIOINTI

Tässä luvussa esitellään sähköistä pankkiasiointia sekä tarkastellaan sähköisen pankkiasioinnin tuomia etuja sekä pankeille että asiakkaille. Lisäksi sähköistä pankkiasiointia tarkastellaan tilastojen valossa; kuinka aktiivisia suomalaiset ovat Internetin ja verkkopankin käyttäjinä sekä kuinka tilastot poikkeavat kansainvälisessä vertailussa. Tavoitteena on selvittää mitä on sähköinen pankkiasiointi, miksi pankkitoimintaa siirretään verkkoon ja mikä on sähköisen pankkiasioinnin nykytila Suomessa.

### 2.1 Mitä on sähköinen pankkiasiointi?

Suomi on maailman johtavia maita pankkitekniikan alalla, erityisesti verkkopankkipalveluiden kehityksessä. Internetin leviämisen myötä sähköisen pankkiasioinnin kehitys Suomessa on ollut nopeaa 1990-luvun puolivälistä lähtien ja pankit ovat siirtäneet toimintaansa Internetiin ripeään tahtiin. Pankkitoiminnan sähköistyminen on muuttanut alaa merkittävästi ja luonut pankeille uuden ja edullisen kanavan toimittaa palveluitaan. (Karjaluo, 2002.)

Karjaluodon (2002) mukaan Burr (1996) määrittelee sähköisen pankkiasioinnin pankin ja asiakkaan väliseksi elektroniseksi yhteydeksi, jolla voidaan valmistella, hallita ja kontrolloida pankkitransaktioita. Sähköinen pankkiasiointi mahdollistaa pankkiin pääsyn ja pankkiasioinnin ajasta ja paikasta riippumatta. Esimerkiksi laskujen maksu, tilitapahtumien tarkastelu, tilisiirrot ja lainan haku voidaan suorittaa sähköisesti ilman paperisia dokumentteja ja vierailematka fyysisessä toimipisteessä.

Sähköisen pankkiasioinnin käsite pitää sisällään useita erilaisia sähköisiä jakelukanavia. Daniel (1999) määrittelee sähköisen pankkiasioinnin informaatioksi tai palveluiksi, joita pankki tarjoaa asiakkailleen tietokoneen, television, puhelimen tai matkapuhelimen kautta. Näitä kanavia ovat muun muassa asiakkaan koneelta suoraan pankkiin linkitetty PC-pankki, Internet-yhteydellä toimiva verkkopankki, satelliitti-, kaapeli-, tai Internet-yhteydellä ja televisio-

ruudulla toimiva TV-perustainen pankki, puhelimitse tunnuksella ja salasanalla toimiva puhelinpankki sekä tekstiviestillä, WAP- tai 3G-yhteydellä toimiva matkapuhelinpankki (Daniel, 1999; Karjaluoto, 2002).

Useimmiten sähköisellä pankkiasioinnilla viitataan verkkopankkiin (Karjaluoto ym., 2002). Karjaluodon (2002) mukaan verkkopankki on tyypillisin sähköisen pankkiasioinnin muoto nykypäivänä ja muiden kanavien voidaan katsoa olevan joko elinkaarensa päässä tai vasta alkumetreillä. Verkkopankin edeltäjät, PC-, puhelin- ja tv-perustaiset pankkipalvelut jäävät nykypäivänä pieneen rooliin. Tulevaisuudessa yleistyvänä pankkikanavana taas voidaan pitää mobiilipankkia, kun kehittynyt matkapuhelinteknologia tuo uuden ulottuvuuden sähköiselle pankkiasioinnille ja ajan ja paikan merkitys vähenee entistään.

Tässä tutkielmassa sähköisellä pankkiasioinnilla tarkoitetaan verkkopankin käyttöä eli Internetin ja tietokoneen kautta tapahtuvaa pankkiasiointia. Verkkopankin käyttö matkapuhelimen mobiilipalveluiden avulla ja muut sähköiset pankkikanavat on jätetty tämän tutkielman ulkopuolelle.

## **2.2 Sähköisen pankkiasioinnin edut**

Verrattuna perinteiseen pankkitoimintaan, sähköinen pankkiasiointi tuo paljon hyötyjä sekä pankeille että asiakkaille. Internet on mahdollistanut ajasta ja paikasta riippumattoman pankkiasioinnin ja asiakkailla on mahdollisuus käyttää verkkopankkia vaivattomasti ympäri vuorokauden (Karjaluoto, 2002). Verkkopankki on käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa, seitsemänä päivänä viikossa ja vain hiiren klikkauksen päässä. Pankeille sähköinen pankkitoiminta tuo kilpailuetua kustannussäästöjen, tyytyväisemmän ja suuremman potentiaalisen asiakaskunnan sekä toiminnan uudelleenorganisoinnin kautta (Liao & Cheung, 2003).

### **2.2.1 Edut pankeille**

Jayawardhenan ja Foleyn (2000) mukaan Internet on pankeille ihanteellinen väline toimittaa tuotteita ja palveluita. Internet tuo pankeille kustannussäästöjä, sillä sitä kautta suoritettavat transaktiot tulevat pankeille monin kerroin halvemmiksi kuin esimerkiksi käteismaksut fyysisissä konttoreissa. Kun sähköisen pankkiasioinnin myötä monet perinteiset tehtävät tehdään toimistotyöntekijän sijaan asiakkaan toimesta, säästyy aikaa ja rahaa sekä pankkien todennäköisyys tehdä virheitä pienenee. Pankit voivat tehostaa toimintaansa hyödyntämällä paremmin resurssejaan sekä saavuttaa toiminnallisia säästöjä.

Internetissä myös markkinointi- ja viestintäkustannukset ovat alhaisemmat. Internet-sivun perustamisen jälkeen kuluja syntyy ainoastaan kehitys- ja ylläpitokustannuksista, jotka ovat pienemmät verrattuna perinteisiin kanaviin. Internetissä informaation kohdentaminen asiakkaille on helpompaa, edullisem-



paa ja tehokkaampaa sekä asiakastietojen kerääminen onnistuu vaivattomasti. (Jayawardhena & Foley, 2000.)

Kustannussäästöjen lisäksi Internet mahdollistaa pankkien asiakaskunnan kasvun. Jayawardhenan ja Foleyn (2000) mukaan verkkopankkipalvelut parantavat pankin mainetta sekä lisäävät asiakastyytyvyyttä. Uusilla tuotteilla ja palveluilla pankit voivat houkutella lisää asiakkaita sekä säilyttää nykyiset asiakkaansa menettämättä heitä kilpailijoilleen. Useilla erilaisilla kanavilla saavutetaan myös suurempi osa asiakaskunnasta, kun erilaisia tuotteita ja palveluita voidaan kohdentaa eri väestön osiin.

Internet tarjoaa edellytykset myös pankkitoiminnan kehitykselle. Pankkitoiminnan sähköistymisen myötä fyysiset konttorit voivat kohdentaa resurssejaan myyntiin, markkinointiin, rahoituspalveluihin ja muihin lisäarvoa tuottaviin toimintoihin (Liao & Cheung, 2003). Lisäksi alalla tapahtuneet muutokset mahdollistavat toiminnan laajentamisen perinteisen pankkitoiminnan alueilta ydinliiketoiminnan ulkopuolelle esimerkiksi vakuutustoimintaan ja arvopaperivälitykseen sekä kehittynyt teknologia luo pohjan uusille tuoteinnovaatioille sekä uusille toimitustavoille (Jayawardhena & Foley, 2000).

Sähköisen pankkiasioinnin tuomien etujen myötä pankit ovat lisänneet investointeja sähköisiin pankkipalveluihin ja vähentäneet fyysisten asiointipisteiden määrää (Kuisma, Laukkanen & Hiltunen, 2007). Toiminnan tehokkuus, kustannussäästöt, uskollisten asiakkaiden saaminen ja säilyttäminen sekä heidän tarpeidensa täyttäminen kovenevassa kilpailussa on pankeille elintärkeää. Kun palveluntarjoajien määrä alalla kasvaa, pankkien on tarjottava kattavia verkkopankkipalveluita, sillä kynnyksien vaihtamiseen on matala vaihtoehtojen pankkien ollessa ainoastaan Internet-sivun vaihdon päässä (Jayawardhena & Foley, 2000).

### 2.2.2 Edut asiakkaille

Sähköinen pankkiasiointi tuo lisäarvoa myös asiakkaille. Verkkopankin käyttö on edullista tai jopa ilmaista, ja se tuo asiakkaiden käytettäväksi lukuisan määrän palveluja, mukaan lukien myös sellaisia palveluja, joita ei välttämättä ole tarjolla konttoreissa (Karjaluo, 2002).

Karjaluodon (2002) mukaan asiointi verkkopankissa on yleisesti ottaen riippumatonta ajasta ja paikasta. Verkkopankin asiakas välttyy pankkikonttoriin matkustamiselta ja jonottamiselta eikä ole riippuvainen pankkien aukioloajoista. Näin ollen verkkopankin käyttö säästää myös asiakkaan aikaa ja rahaa. Sähköinen pankkiasiointi mahdollistaa asiakkaille vaivattoman, mukavan, helpon ja nopean pääsyn pankkiin ympäri vuorokauden (Karjaluo, 2002; Nami, 2009). Verkkopankki myös mukautuu asiakkaan tarpeisiin vastaavaksi fyysistä konttoria paremmin, sillä Internet-palvelu on mahdollista räätälöidä käyttötarpeisiin sopivaksi (Jayawardhena & Foley, 2000).

Kun verkkopankki mahdollistaa tehtävien siirtämisen pankilta asiakkaalle, tämä koituu pankkien lisäksi myös asiakkaiden eduksi. Jayawardhenan ja Foleyn (2000) mukaan kontrollin ollessa asiakkaalla pankkitapahtuman yksityiskohdat ovat juuri sitä mitä asiakas haluaa ja riski pankkien tekemistä virheistä

pienenee. Pankkiasiointi sähköisesti on myös yksityisempää, kun asiointiin ei vaadita toimistotyöntekijää vaan se voidaan suorittaa itsenäisesti (Karjaluoto, 2002).

Vaikka verkkopankki on pääosin osoittautunut onnistuneeksi uudeksi pankkitoiminnan kanavaksi Suomessa ja muissa kehittyneissä maissa, sen käyttöä ei silti ole omaksuttu kaikkien asiakkaiden keskuudessa (Kuisma ym., 2007). Eduista huolimatta, verkkopankki ei siis ole osoittanut hyödyllisyyttään kaikille asiakkaille. Tästä syystä pankkien on edelleen tarjottava perinteisiä asiointikanavia, kuten fyysisiä toimipisteitä ja maksuautomaatteja, sillä ne voivat palvella paremmin asiakkaita, jotka eivät ole omaksuneet uutta teknologiaa (Kuisma ym., 2007; Liao & Cheung, 2003).

## 2.3 Sähköisen pankkiasioinnin tila Suomessa

Sähköisen pankkiasioinnin nykytila nojaa hyvin pitkälti Internetin käyttäjien määrään (Finanssialan Keskusliitto, 2010b). Internet on sähköisen pankkiasioinnin perusedellytys ja sen käytön levinneisyydellä on merkittävä vaikutus verkkopankin käytön kasvulle (Karjaluoto ym., 2002). Näin ollen sähköisen pankkiasioinnin nykytilaa voidaan lähestyä tarkastelemalla suomalaisten Internetin ja verkkopankin käytön aktiivisuutta.

### 2.3.1 Internetin käyttö

Arjen tietoyhteiskunnan (2008) mukaan Suomi on kansainvälisesti verrattuna monipuolisesti tieto- ja viestintäteknikkaa hyväksikäyttävä maa ja Internetin käytöstä on muotoutunut keskeinen osa suomalaisten arkipäivää. Teknologisen infrastruktuurin kehittämiseen on panostettu viime vuosina ja kansallisella laajakaistapolitiikalla on pyritty laajakaistan ja sitä kautta tietoyhteiskunnan palveluiden parempaan saatavuuteen. Internetin käytön levinneisyys on luonut hyvät edellytykset sähköiselle pankkiasioinnille Suomessa.

Tilastokeskuksen (2010) Tieto- ja viestintäteknikan käyttö -tutkimuksen mukaan Internetin käyttö Suomessa yleistyy edelleen ja vuonna 2010 käyttäjiä oli jo 86 prosenttia (prosenttiosuus 16–74-vuotiaista, jotka ovat käyttäneet Internetiä viimeisten kolmen kuukauden aikana). Kasvua tapahtuu etenkin vanhemmissa ikäryhmissä: 55–64-vuotiaiden Internetin käyttö kasvoi vuoden aikana kuudella prosenttiyksiköllä 75 prosenttiin ja 65–74-vuotiaiden käyttö kymmenellä prosenttiyksiköllä 43 prosenttiin. Yli 75-vuotiaiden keskuudessa Internetiä käyttää noin joka kolmas (Finanssialan Keskusliitto, 2010a). Nuoremmissa ikäryhmissä jo lähes jokainen käyttää Internetiä: 16–24-vuotiaista 99 prosenttia ja 25–34-vuotiaista 100 prosenttia. 35–54-vuotiaidenkin Internetin käyttöaste ylittää yli 90 prosenttiin. (Tilastokeskus, 2010.)

Aiemmin sukupuolella on nähty olevan suuri merkitys Internetin käytölle ja Internetiä on pidetty vahvasti miesvaltaisena alueena (Karjaluoto ym., 2002). Tilastokeskuksen (2010) uusimpien tutkimusten mukaan sukupuolten välillä ei

kuitenkaan nykypäivänä ole juurikaan eroja käyttäjämäärissä. Vuonna 2010 miehistä Internetin käyttäjiä oli 87 prosenttia ja naisista 85 prosenttia. Miehet käyttävät Internetiä selvästi naisia aktiivisemmin ainoastaan yli 75-vuotiaiden keskuudessa (Finanssialan Keskusliitto, 2010a).

Internetin käytöstä on tullut osa suomalaisten arkea. Internetiä käytetään paitsi yhä yleisemmin myös yhä useammin: 72 prosenttia suomalaisista on Internetissä päivittäin tai lähes päivittäin ja jo yli puolet suomalaisista käyttää Internetiä useasti päivässä. Internetissä tehdään arkisia asioita, jotka liittyvät viestintään, sosiaalisiin suhteisiin, asioiden hoitoon, henkilökohtaiseen talouteen, tiedonhakuun, ostoksiin ja joukkoviestimien seurantaan. (Tilastokeskus, 2010.)

Tilastokeskuksen (2009) mukaan suomalaiset kuuluvat Euroopan innokkaimpien Internetin käyttäjien joukkoon. Euroopassa Internetin käyttö on omaksuttu nopeimmin pohjoisissa ja läntisissä osissa, joissa vuonna 2009 tehdyn tutkimuksen mukaan Euroopan johtavien Internet-maiden väestöistä Internetin käyttäjiä oli Islannissa 90 %, Norjassa 89 %, Ruotsissa 88 %, Alankomaissa 87 %, Tanskassa 84 %, Suomessa 82 % ja Luxemburgissa 81 %. Muissa Euroopan johtavissa Internet-maissa Internetin käyttö on yhtä jokapäiväistä ja käyttötavoiltaan samankaltaista kuin Suomessa.

Maailmanlaajuisesti tarkasteltuna Eurooppa sijoittuu yhdessä Pohjois-Amerikan sekä Australian ja Oseanian kanssa maanosien kärkeen Internetin käytön levinneisyydessä; vaikka maanosien väkiluku on vain alle viidesosa koko maailman populaatiosta, lähes 40 prosenttia kaikista maailman Internetin käyttäjistä tulee näiltä alueilta (Internet World Stats, 2010). Kansainvälisesti vertaillen Internetin käyttöluvut ovat siis Suomessa varsin korkeat.

### 2.3.2 Verkkopankin käyttö

Suomalaiset ovat osaavia ja aktiivisia tietoyhteiskunnan palveluiden käyttäjiä ja edelläkävijöitä erityisesti sähköisten pankkipalveluiden käytössä (Arjen tietoyhteiskunta, 2008). Tilastokeskuksen (2010) mukaan pankkiasioden hoito on yksi tavallisimmista Internetin käyttötarkoituksista Suomessa. Tilastoissa Internetin käyttötavoista vain sähköpostin käyttö on edellä verkkopankkiasiointia, taakse jäävät muun muassa verkkolehdet, tiedonhaku, yhteisöpalvelut ja verkkokaupat.

Eurooppalaisten Internetin käyttötavat ovat hyvin samankaltaisia, joskin suomalaiset käyttävät verkkopankkia hieman muita Euroopan johtavia Internet-maita aktiivisemmin. Suomessa 87 % Internetin käyttäjistä asioi verkkopankissa, Norjassa 84 %, Islannissa 80 % ja Alankomaissa 79 %. Ruotsi ja Tanska jäivät 73 prosenttiin ja pankkimaana tunnettu Luxemburg vain 60 prosenttiin. Euroopan etelä- ja itäosissa, joissa Internetiä käytetään vähemmän kuin Suomessa, sähköinen pankkiasiointi on hyvin harvinaista. (Tilastokeskus, 2009.)

Suomea voidaankin pitää yhtenä sähköisen pankkiasioinnin johtavista maista (Mattila, Karjaluoto & Pentto, 2003). Finanssialan Keskusliiton (2010b) mukaan verkkopankin käyttö on yleistynyt Suomessa viime vuosina huomasti; kun vuonna 1992 vain kaksi prosenttia maksoi laskunsa pääasiallisesti verkko-

pankissa, niin vuonna 2010 verkkopankissa laskunsa maksoi jo 74 prosenttia suomalaisista. Verkkopankki on muodostunut suomalaisten pääasialliseksi pankkikanavaksi ja enemmistölle sähköisestä pankkiasioinnista on tullut osa rutiineja. Enemmistönä voidaan pitää 18–44-vuotiaita, joista noin 90 prosenttia maksaa laskunsa verkossa.

Tyypillisimpiä sähköisten pankkipalveluiden käyttäjiä ovat nuoret. 15–28-vuotiaista suurin osa, 85 prosenttia, käyttää laskujensa maksamiseen verkkopankkia. Kun siirrytään ikäryhmässä yli 20-vuotiaisiin, osuus on jo 95 prosenttia. Iän myötä lisääntyvään Internetissä maksamiseen vaikuttaa se, että ikäryhmän nuorimmilla ei välttämättä ole vielä verkkopankkiin tarvittavia tunnuslukuja, heille tulee vain satunnaisesti laskuja tai vanhemmat maksavat heidän laskunsa. (Finanssialan Keskusliitto, 2009a.) Miesten ja naisten välillä verkkopankin käyttäjämäärissä ei ole juurikaan eroja (Tilastokeskus, 2010). Ainoastaan yli 75-vuotiaiden keskuudessa miesten verkkopankin käyttö on yleisempää kuin naisilla (Finanssialan Keskusliitto, 2010a).

Tyypillisinä perinteisten pankkipalveluiden käyttäjinä voidaan pitää ikäämpää väestöä, sillä yli 65-vuotiaiden verkkopankin käyttäjien määrä on vain 43 prosenttia (Finanssialan Keskusliitto, 2010b). Finanssialan Keskusliiton tekemän Senioritutkimuksen (2010a) mukaan ikkäämmän väestön Internetin käyttöasteen kasvu näkyy kuitenkin suoraa ikäryhmän sähköisen pankkiasioinnin lisääntymisenä. 65–85-vuotiaiden verkkopankissa maksaminen tavallisimpana laskumaksutapana ohitti ensimmäistä kertaa suoraveloituksella maksamisen verkkopankin käyttöasteen noustessa 34 prosenttiin. Verkkopankki on kuitenkin tavallisin maksutapa edelleen vain alle 75-vuotiailla ja suoraveloitussäilyy käytetyimpänä maksutapana laskettaessa ikkääimpien käyttämät tavallimmat ja muut laskunmaksutavat yhteen.

Muiden pankkipalveluiden käyttäminen verkkopankissa on koko väestön keskuudessa laskujen maksamista harvinaisempaa. Finanssialan Keskusliiton (2010b) Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat -tutkimukseen vastanneista 66 % on hakenut verkkopankissa tietoa tilitapahtumista, 37 % pankki-, vakuutus- ja rahoitusasioista ja 25 % luottokorttitapahtumista. 23 % vastanneista on lähettänyt viestin pankille, 18 % avannut tilin ja yhtä moni hakenut pankki- tai luottokorttia. 18 % on ostanut tai myynyt arvopapereita, 9 % hakenut vakuutuksia, 7 % tehnyt tarjouspyynnön pankille ja 5 % hakenut opinto- tai asuntolainaa tai kulutusluottoa verkkopankin kautta. Muita pankkipalveluja verkkopankissa käyttävät vähiten aivan nuoret sekä yli 60-vuotiaat.

Tässä tutkielmassa sähköistä pankkiasiointia tarkastellaan pääosin laskunmaksun perusteella. Päähuomio on kiinnitetty laskujen maksuun, sillä se on yleisin verkkopankissa suoritettu toiminto (Finanssialan Keskusliitto, 2010b) ja sitä voidaan pitää pullonkaulana myös muulle sähköisesti tapahtuvalle pankkiasioinnille.

### 3 HAASTEET ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Tässä luvussa tarkastellaan niitä tekijöitä, joiden takia osa asiakkaista käyttää edelleen perinteisiä pankkipalveluita sähköisen pankkiasioinnin sijaan. Näiden tekijöiden pohjalta pyritään tekemään johtopäätöksiä sähköisen pankkiasioinnin haasteista. Luvun alussa haasteita käsitellään digitaalisen kahtiajaon näkökulmasta ja loppupuolella motivaation ja asenteiden osalta. Tavoitteena on löytää syitä siihen, miksi jotkut asiakkaat kokevat sähköisen pankkiasioinnin haasteelliseksi eivätkä näin ollen asioi verkkopankissa.

#### 3.1 Digitaalinen kahtiajako

Suomessa sähköinen pankkiasiointi on omaksuttu laajalti ja tilastot näyttävät valoisilta (Finanssialan Keskusliitto, 2010b). Joukossa on kuitenkin vielä asiakkaita, jotka syystä tai toisesta eivät käytä verkkopankkia (Finanssialan Keskusliitto, 2010b; Kuisma ym., 2007). Rantasen (2005) mukaan osa väestöstä ei voi käyttää sähköisiä asiointipalveluja, koska heillä ei ole tarvittavia taitoja tai pääsy tietoverkkoon on hankalaa. Osa taas ei yksinkertaisesti halua käyttää Internetiä asiointiin oli heillä mahdollisuus siihen tai ei. Vaikka sähköinen pankkiasiointi tuo käyttäjälleen paljon hyötyjä, uuden pankkikanavan omaksumiseen liittyy siis myös haasteita.

Sähköisen pankkiasioinnin haasteita voidaan lähestyä tarkastelemalla tietokoneen ja Internetin käyttömahdollisuuksia ja -valmiuksia. Teknologiset mahdollisuudet ovat hyvin epätasaisesti jakautuneet jopa eturivin tietoyhteiskunnissa (Sassi, 2003), eikä suomalaisen tietoyhteiskunnan kehityksestä huolimatta kaikilla ole yhtäläistä pääsyä Internetiin eikä riittäviä taitoja käyttää Internetin palveluja. Tätä voidaan pitää merkittävänä haasteena verkkopankin käytölle.

Ihmisten erilaisia mahdollisuuksia päästä verkkoon ja saada hyötyä sen käytöstä kutsutaan digitaaliseksi kahtiajaksi tai digitaaliseksi kuiluksi (engl. digital divide) (van Dijk, 2006; Sassi, 2003). Sassin (2003) mukaan digitaalisella kahtiajaolla viitataan uuden teknologian mahdollisuuksiin synnyttää merkittä-

viä sosiaalisia eroja. Erilaisista teknologisista mahdollisuuksista johtuvaa epätasapainoa on havaittavissa niin teollisuusmaiden ja kehitysmaiden välillä kuin myös yksittäisten valtioiden sisällä. Digitaalista eriarvoisuutta voidaan siis tarkastella joko globaalista näkökulmasta yhteiskuntien välillä tai yhteiskunnan sisällä eri väestöryhmien välillä. Tässä tutkielmassa keskitytään Suomessa, yhteiskunnan sisällä vallitsevaan digitaaliseen kahtiajakoon.

Rantasen (2005) mukaan tietoyhteiskuntamme suurimpana uhkana on nähty syrjäytyminen ja siitä aiheutuva kahtiajako osaajiin ja osaamattomiin. Nykyinen suuntaus toiminnan siirtymisestä perinteisistä kanavista sähköisiin vaatii väestöltä kykyä pysyä kehityksen perässä. Käyttömahdollisuuksien tai -valmiuksien puuttuminen johtaa digitaalisen kuilun syntymiseen ja digitaaliseen syrjäytymiseen. Väestöryhmiin, joiden tietokoneen ja Internetin käyttömahdollisuudet ja -valmiudet ovat selkeästi muita huonommat, kuuluvat esimerkiksi iäkkäät, maaseudun asukkaat, vähävaraiset ja vähän koulutetut (van Dijk, 2006; Rantanen, 2005).

Erityisen syrjäytyneitä tietoyhteiskuntakehityksessä ovat iäkkäät (Rantanen, 2005). Tämä on havaittavissa myös sähköisen pankkiasioinnin osalta, sillä kuten yleinen Internetin käyttö, verkkopankin käyttö on harvinaisempaa ikääntyneen väestön keskuudessa. Kun 18–44-vuotiaista suomalaisista noin 90 prosenttia maksaa laskunsa verkossa, yli 65-vuotiaiden verkkopankin käyttäjien määrä jää 43 prosenttiin (Finanssialan Keskusliitto, 2010b). Uuden tekniikan omaksumista voidaankin pitää vahvasti sukupolvikysymyksenä, sillä iäkkäämpi väestö omaksuu uudet käyttötavat ja palvelut huomattavasti nuorempaa väestöä hitaammin (Karjaluoto ym., 2002; Tilastokeskus, 2010).

Ikääntymisen tuomiin haasteisiin voidaan rinnastaa myös muut erityistarpeiden tai vammojen aiheuttamat ongelmat, joita osa asiakkaita kokee uuden teknologian suhteen. Lisäksi koulutustason on nähty vaikuttavan siihen, kuinka hyvin Internetiä osataan hyödyntää ja millä puolella digitaalista kuilua ihmiset ovat (Rantanen, 2005; Tuorila, 2004). Tuorilan (2004) mukaan käyttötaitojen puute on merkittävä digitaaliseen syrjäytymiseen vaikuttava tekijä, sillä tietoteknisen osaamisen merkitystä voidaan verrata nykypäivänä lukutaitoon. Samalla tavoin kuin lukutaidottomuus estää toimimisen modernin yhteiskunnan jäsenenä, tietotekninen osaamattomuus jättää kansalaisen tietoyhteiskunnan ulkopuolelle.

Digitaalinen kuilu on havaittavissa myös maaseutu- ja kaupunkialueiden välillä (Rantanen, 2005). Teknologisen infrastruktuurin puute haja-asutusalueilla jättää osan asiakkaita sähköisten pankkipalveluiden ulkopuolelle, kun syrjäseutujen laajakaistan saatavuus laahaa taajama-alueiden perässä (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2010). Tilastokeskuksen (2010) mukaan keväällä 2010 Internet-yhteys oli jo 81 prosentilla kodeista, mutta tilastoista on havaittavissa eroavaisuuksia maaseutu- ja kaupunkialueiden välillä.

Maantieteellisten tekijöiden lisäksi taloudelliset tekijät syventävät digitaalista kuilua. Internet-yhteyksien ongelmallisen saatavuuden lisäksi toisena fyysisenä esteenä verkkopankin käytölle voidaan pitää puutetta tietoteknisistä laitteista, joiden hankinta voi olla ongelmallista erityisesti vähävaraisille. Tilastokeskuksen (2010) mukaan ero tietoteknisten laitteiden omistuksessa suuri- ja pienituloisten kotitalouksien välillä on merkittävä; keväällä 2010 yli 90 prosen-

tilla suuri- ja keskituloisista kotitalouksista oli tietokone pienituloisten jäädessä vain hieman päälle 60 prosenttiin. Tuloerot vaikuttavat samoin myös kotitalouksien laajakaistayhteyksiin.

Kuisman, Laukkasen ja Hiltusen (2007) tutkimuksessa todetaan, että Internet-yhteyden ja tietokoneen puutteen takia osa asiakkaista käyttää edelleen perinteisiä pankkipalveluita verkkopankin sijaan. Digitaalista kahtiajakoa tarkasteltaessa on kuitenkin korostettava, että Internetin ja tietokoneen käyttömahdollisuuksien lisäksi ihmisten kyky hyödyntää Internetin sisältöjä on merkittävässä roolissa (Rantanen, 2005). Internet-yhteyden ja tietokoneen lisäksi tietoisuus sekä Internetistä että tietotekniikasta vaikuttaa pankkikanavan valintaan (Kuisma ym., 2007). Rantanen (2005) pitääkin fyysisiä esteitä suurempana ongelmana sitä, että vaikka asiakkailla olisi mahdollisuus Internetin käyttöön, siihen ei osata tai nähdä tarpeelliseksi tarttua.

### 3.2 Motivaatio ja asenteet

Perinteisten pankkipalveluiden käyttöä sähköisen pankkiasioinnin sijaan voidaan perustella digitaalisen kahtiajaon lisäksi asiakkaiden haluttomuudella käyttää verkkopankkia (Kuisma ym., 2007; Muñoz-Leiva, Luque-Martínez & Sánchez-Fernández, 2010). Asiakkaiden asenteilla tietokoneita ja verkkopankkitoimintaa kohtaan on merkittävä vaikutus verkkopankkikäyttäytymiseen (Karjalainen, 2002), eivätkä potentiaaliset asiakkaat välttämättä käytä verkkopankkia sen saatavuudesta huolimatta (Wang, Wang, Lin & Tang, 2003).

Asiakkaiden motivaation puute ja negatiiviset asenteet verkkopankin käyttöä kohtaan ovat haaste sähköiselle pankkiasioinnille. Motivaatioon ja asenteisiin liittyvien haasteiden sekä digitaalisen kahtiajaon välillä voidaan kuitenkin nähdä yhteys; digitaalisen syrjäytymisen vuoksi osalla asiakkaista ei ole tarpeeksi tietämystä (Rantanen, 2005) ja sitä kautta halua käyttää uutta pankkikanavaa (Kuisma ym., 2007). Monet asiakkaat pitävät perinteistä pankkitoimintaa mukavimpana rahojenkäsittelytapana (Liao & Cheung, 2003) eivätkä halua tai koe tarpeelliseksi käyttää sähköisiä pankkipalveluita (Kuisma ym., 2007).

Vaikka verkkopankki on muodostunut suomalaisten pääasialliseksi laskunmaksutavaksi, Finanssialan Keskusliiton (2010a) mukaan edelleen 9 % suomalaisista käyttää laskujen maksuun suoraveloitusta, 6 % laskunmaksuautomaattia, 3 % maksaa laskunsa pankin tiskillä käteisellä tai tilisiirrolla ja 4 % maksupalveluna käyttäen maksupalvelukuorta. Laskettaessa tavallisimmat ja toissijaisena käytetyt maksutavat yhteen, perinteisiä laskunmaksutapoja käytetään vieläkin enemmän: 27 % käyttää suoraveloitusta, 12 % laskunmaksuautomaattia, 8 % maksaa laskunsa pankin tiskillä ja 7 % maksupalvelukuorella. Muiden maksutapojen käyttö on yleisempää iäkkäämmän väestön keskuudessa (Finanssialan Keskusliitto, 2010a), mutta ikää, eikä muita edellä mainittuja digitaalisen kuilun syitä voida pitää ainoana perinteisten laskunmaksutapojen valintaa selittävinä tekijöinä. Jotkut asiakkaat pitäytyvät esimerkiksi maksuautomaatin käytössä yksinkertaisesti pitäen sitä parempana vaihtoehtona - maksuautomaatti koetaan hyödyllisempänä, kätevämpänä ja vähemmän riskialttiina

kuin verkkopankki sekä sen käytön opettelu vähemmän vaivaa aiheuttavana (Kuisma ym., 2007).

Sähköisen pankkiasioinnin haasteena voidaan nähdä asiakkaiden haluttomuus muutokseen. Kuisman ym. (2007) mukaan osa asiakkaista pitää nykyisiä, rutiininomaisia asiointitottumuksiaan hyvinä eikä halua opetella uusia toimintatapoja. Tätä voidaan osittain perusteella informaaion puutteella, johon viitattiin jo edellisessä digitaalista kahtiajakoa käsittelevässä alaluvussa. Asiakkaiden suppea tietämys tietotekniikasta, Internetistä ja verkkopankista johtaa epävarmuuteen ja haluttomuuteen käyttää uutta pankkikanavaa. Internet-ympäristöä pidetään turvattomana ja käytön kannalta sopimattomana, kun taas perinteiset pankkikanavat koetaan turvallisina, luonnollisina ja riittävinä.

Turvallisuuden, yksityisyyteen liittyvien huolien ja koettujen Internetin riskien on todettu olevan merkittäviä esteitä verkkopankin käytölle (Kuisma ym., 2007; Muñoz-Leiva ym., 2010). Tilastokeskuksen (2010) mukaan Internetin uhat ja huolestuneisuus vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen ja yksi tapa reagoida uhkiin on jättää tekemättä asioita, joihin koetaan liittyvän riskejä. Suomessa enemmistö Internetin käyttäjistä luottaa pankkien Internet-palveluiden turvallisuuteen, mutta tietoturvaluolien vuoksi 5 prosenttia on jättänyt asioiden verkko-pankissa.

Turvallisuushuolien lisäksi käytön epävarmuus kasvattaa asiakkaiden kokemaa riskiä. Jotkut asiakkaat kokevat verkkopankin käytön ohjeistuksen puutteelliseksi ja tämän vuoksi ovat epävarmoja käytön suhteen (Mattila ym., 2003). Koulutusta pidetään riittämättömänä sekä verkkopankissa etenemistä epäselvänä ja ohjeiden seuraamista vaikeana (Kuisma ym., 2007). Koettua riskiä lisää myös asiakkaiden pelko verkossa suoritettujen transaktioiden aikana ilmenneistä virheistä (Kuisma ym., 2007; Muñoz-Leiva ym., 2010).

Myös konkreettiset, toiminnalliset verkkopankin elementit ovat haasteita sähköiselle pankkiasioinnille. Moni Kuisman ym. (2007) tutkimukseen vastanneista asiakkaista piti virallisen kuitin ja viivakoodinlukijan puuttumista sekä muuttuvia salasanoja syinä perinteisten pankkikanavien valintaan verkkopankin sijaan. Asiakkaat kokivat kuitin tärkeänä, virallisena todisteena transaktiosta, ja että kuittia ei ole mahdollista saada verkkopankista helposti ja nopeasti. Viivakoodinlukijan koettiin tuovan mukavuutta ja tehokkuutta sekä vähentävän virheitä. Salasanojen mukana pitäminen koettiin epämukavana ja avainlukulistat turvattomina. Näiden elementtien lisäksi osa asiakkaista kokee pankin työntekijän poissaolon ja sosiaalisen kontaktin puuttumisen negatiivisena asiana (Karjaluoto, 2002; Muñoz-Leiva ym., 2010).

Yhteenvedona, sähköisen pankkiasioinnin haasteet muodostuvat digitaalisen kahtiajaon näkökulmasta maantieteellisten tai taloudellisten tekijöiden aiheuttamista fyysisistä esteistä sekä koulutustason tai erityistarpeiden aiheuttamista puutteellisista käyttövalmiuksista ja informaaion puutteesta. Toisen puolen haasteista muodostaa negatiiviset asenteet ja motivaation puute verkkopankin käyttöä kohtaan. Osa asiakkaista pitää totuttuja toimintatapojaan riittävinä ja kokee verkkopankkiasioinnin, turvattomana, tarpeettomana tai epämukavana.



## 4 TOIMENPITEET HAASTEISIIN VASTAAMISEKSI

Tässä luvussa tarkastellaan toimenpiteitä, joilla voidaan vastata sähköisen pankkiasioinnin haasteisiin. Toimenpiteitä käsitellään sekä julkisen sektorin että pankkien osalta, sillä molempien panosta vaaditaan sähköisen pankkiasioinnin mahdollistamiseksi koko väestölle. Luvun tarkoituksena on löytää konkreettisia toimia, joilla pystytään vastaamaan sähköisen pankkiasioinnin haasteisiin ja lisäämään asiakkaiden verkkopankkiasiointia.

### 4.1 Julkisen sektorin toimet

Sähköisen pankkiasioinnin haasteista digitaalisen kahtiajaon torjumiseen tarvitaan ennen kaikkea julkisen sektorin toimia. Julkisen sektorin toimilla viitataan tässä yhteydessä tietoyhteiskuntahankkeisiin, joiden tarkoituksena on poistaa tietokoneen ja Internetin käytön esteitä (Rantanen, 2005). Tämä tarkoittaa investointeja Internet-yhteyksien ja tietokonepäätteiden saatavuuteen sekä väestön koulukseen.

Julkisen sektorin on ehkäistävä digitaalisen kuilun syntymistä ja tasoitettava eroja järjestämällä kaikille yhtäläiset käytön mahdollisuudet tietokoneen ja Internetin käyttöön (Sassi, 2003). Kansalaisten tasa-arvoisuus verkkopalvelujen käyttäjinä edellyttää, että verkon palvelut ovat yleisesti väestön ulottuvilla, ja että heillä on valmiudet, kuten riittävä tietotaito, taloudelliset resurssit tai muut mahdollisuudet verkkopalvelujen käyttämiseen (Tuorila, 2004). Sassin (2003) mukaan toimenpiteet pitää kohdistaa erityisesti niihin, jotka ovat epäedullisessa asemassa maantieteellisen sijaintinsa, yhteiskunnallisen asemansa tai erityistarpeidensa vuoksi.

Maantieteellisiin haasteisiin, eli laajakaistan saatavuusongelmiin, voidaan vastata kansallisilla kehityshankkeilla ja -projekteilla, joita onkin toteutettu Suomessa useita (Rantanen, 2005). Yksi ajankohtainen toimenpideohjelma on Liikenne- ja viestintäministeriön Laajakaista kaikille -hanke, jonka tavoitteena on taata kansalaisille tasa-arvoiset mahdollisuudet liittyä huippunopeaan ja kohtuuhintaiseen tietoliikenneyhteyteen riippumatta asuinpaikasta vuoden

2015 loppuun mennessä (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2008). Liikenne- ja viestintäministeriö (2008) tähtää hankkeella erityisesti haja-asutusalueiden tietoverkkoinfrastruktuurin parantamiseen, joka ei markkinaehtoisesti näytä toteutuvan. Tämä edellyttää julkisen sektorin tukea teleyrityksille, jotta tarvittava infrastruktuuri voidaan rakentaa myös kaupallisesti kannattamattomille alueille. Näin voidaan mahdollistaa tasa-arvon toteutuminen maantieteellisestä näkökulmasta.

Taloudellisiin haasteisiin voidaan vastata parantamalla julkisia Internetin käyttömahdollisuuksia (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2003). Rantasen (2005) mukaan Internetin ilmainen käyttö onkin nykyisin Suomessa mahdollista suurimmassa osassa kirjastoja, useissa yhteispalvelupisteissä ja monissa muissa julkisissa tiloissa. Julkisia asiakaspäätteitä ja -verkkoja on kuitenkin lisättävä ihmismassojen jokapäiväisesti käyttämiin yleisiin tiloihin ja mahdollisuuksien mukaan kehitettävä niin, että julkisella päätteelläkin voi hoitaa paremmin myös henkilökohtaisia asioita (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2003).

Internet-yhteyksien ja asiakaspäätteiden saatavuuden lisäksi on pyrittävä parantamaan väestön tietoyhteiskuntavalmiuksia (Rantanen, 2005). Huomio onkin siirtynyt fyysisistä esteistä kohti käyttötaitoja ja ratkaisuja digitaalisen kahtiajaon ongelmaan on ehdotettu koulutuksellisilla ratkaisuilla (van Dijk, 2006). Julkisesti tuetut opiskelumahdollisuudet sekä ATK- ja Internet-kurssien tarjonnan lisääminen ovat tärkeässä asemassa väestön osaamisen ja motivaation kasvattamisessa (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2003; Rantanen, 2005). Koulutuksessa on kiinnitettävä huomiota etenkin lisääntyvän ikääntyneen väestön määrään sekä heidän erityistarpeisiinsa (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2003; Tuorila, 2004), sillä neljänneksen Suomen väestöstä odotetaan olevan yli 65-vuotiaita vuonna 2020 (Mattila ym., 2003). Lisäksi jo varhaisessa vaiheessa on kiinnitettävä huomiota nyky-yhteiskunnan vaatimiin taitoihin opetuksen ja opettajien koulutuksen kautta (Sassi, 2003).

Palvelujen siirtyessä yhä enemmän Internetiin, tulee yhteiskunnan huolehtia, että kansalaisilla on tasa-arvoiset mahdollisuudet palvelujen käyttöön (Tuorila, 2004). Rantasen (2005) mukaan tietoyhteiskuntahankkeiden toimintaohjelmien tavoitteena onkin lähes aina kansalaisten eriarvoisuuden poistaminen. Asenteisiin, koulutukseen ja infrastruktuurin parantamiseen on useissa hankkeissa paneuduttu samanaikaisesti, laajalla rintamalla.

## 4.2 Pankkien toimet

Myös pankkien on omalta osaltaan tunnistettava sähköiseen pankkiasiointiin liittyviä haasteita ja pyrittävä reagoimaan niihin saadakseen käyttöönsä koko sähköisen pankkikanavan potentiaalin (Kuisma ym., 2007). Kuisman ym. (2007) mukaan pankit pyrkivätkin aktiivisesti ohjaamaan asiakkaitaan verkkopankkiin tiedottamalla, tarjoamalla edullisempia hintoja sekä reaaliaikaista palvelua, jota ei ole sidottu aikaan eikä paikkaan. Sähköisen pankkiasioinnin haasteiden takia pankkien on kuitenkin edelleen tarjottava myös perinteisiä asiointikanavia eivätkä ne voi siirtää toimintaansa verkkoon haluamissaan määrin.

Monissa tutkimuksissa (esim. Kuisma ym., 2007; Mattila ym., 2003) nousee esiin asiakkaiden epävarmuus sähköisen pankkikanavan suhteen riittämättömän tai olemattoman koulutuksen vuoksi. Koska tietokoneen käyttötaidoilla on merkittävä vaikutus verkkopankin käyttöön, myös pankkien on tarjottava asiakkailleen monipuolista koulutusta (Karjaluoto ym., 2002; Wang ym., 2003) huomioiden erityisesti ikääntyneen väestön erityistarpeet (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2003; Tuorila, 2004). Asiakkaiden koulutuksesta hyötyvät sekä pankit että asiakkaat, sillä mitä parempi on asiakkaiden tietokoneen ja Internetin käyttötaito, sitä todennäköisemmin he käyttävät verkkopankkia (Mattila ym., 2003). Nykypäivänä pankit Suomessa tarjoavatkin henkilökohtaista opetusta ja verkkopankkimahdollisuuksia konttoreissaan (Karjaluoto ym., 2002). Koulutusta, asiakaspäätteitä ja verkkopankkimahdollisuuksia tarjoamalla pankit voivat vaikuttaa omalta osaltaan myös digitaalisen kuilun kaventumiseen.

Koulutuksen lisäksi verkkosivuilta tulee löytyä kattavaa ohjeistusta käyttöoppaiden ja toimintokohtaisten ohjeistusten muodossa. Tietoa pitää olla saatavilla ennen käyttöä, mutta myös käytön aikana (Kuisma ym., 2007) sekä tarjolla olevan tiedon tulee olla riittävän yksityiskohtaista ja helposti saatavilla (Jayawardhena & Foley, 2000). Lisäksi informaation puutteesta johtuviin ennakkoasenteisiin pankit voivat vastata käynnistämällä huolella suunniteltuja viestintäkampanjoita ja tarjoamalla sähköistä pankkiasiointia valaisevaa tietoa (Kuisma ym., 2007) – mainostaa sen helppokäyttöisyyttä, edullisuutta, turvallisuutta sekä ajasta ja paikasta riippumattomuutta (Karjaluoto, 2002). Kunnollisella viestinnällä voidaan parantaa verkkopankin tunnettavuutta (Karjaluoto, 2002) sekä vaikuttaa tietoturvaluoliin ja muihin käyttöön liittyviin kysymyksiin (Kuisma ym., 2007). Esimerkiksi fyysisen kuitin puutteen tuomaan haasteeseen pankit voivat vastata informoimalla verkkopankin kuitin olevan yhtä virallinen ja pätevä kuin perinteinenkin (Kuisma ym., 2007).

Toisin kuin asiointi pankkikonttorissa, verkkopankkiasiointi ei tarjoa käyttäjälleen kontaktia kasvokkain työntekijän kanssa. Liaon ja Cheungin (2008) mukaan tästä syystä palvelun laadun on oltava muilta osin suhteellisesti korkeampaa. Palvelun laatuun vaikuttavia keskeisiä tekijöitä ovat muun muassa palvelun hyödyllisyys, helppokäyttöisyys, turvallisuus, luotettavuus, reagointikyky ja jatkuva kehitys. Myös Wang, Wang, Lin ja Tang (2003) korostavat tutkimuksessaan palvelun helppokäyttöisyyttä ja hyödyllisyyttä, mutta eritoten luotettavuuden merkitystä asiakkaiden turvallisuushuoliin vastaamiseksi. Palvelun laadulla on positiivinen vaikutus asiakkaiden asenteisiin palvelun luotettavuutta kohtaan (Muñoz-Leiva ym., 2010). Jatkuvan uutisoinnin verkkopankkien ongelmista (esim. Helsingin Sanomat, 2008; Kotilainen, 2010; Taloussanomat, 2008) voidaan todeta vaikuttavan asiakkaiden asenteisiin kaikkea muuta kuin positiivisesti - niin yksittäisiä pankkeja kuin myös yleisesti verkkopankkia kohtaan.

Palvelun yleisen toimivuuden lisäksi helppokäyttöisyyden rooli on merkittävä. Kuisman ym. (2007) mukaan verkkopankkien kehityksessä tulee ottaa huomioon käyttäjälähtöisyys ja palveluista tulee luoda toimivia, mutta myös selkeitä ja helppokäyttöisiä. Ymmärtämällä sähköisen pankkiasioinnin haasteet asiakkaan näkökulmasta, pankit voivat ottaa ne huomioon kehittäessään palvelujaan, mutta myös aikaisessa vaiheessa luodessaan uusia palvelukonsepteja.

## 5 YHTEENVETO

Sähköinen pankkiasiointi tuo paljon hyötyjä sekä pankeille että asiakkaille. Etujen vuoksi pankit siirtävät toimintaansa aktiivisesti verkkoon vähentäen samalla fyysisten asiointipisteiden määrää. Myös suurin osa asiakkaista on huomannut verkkopankin tuomat edut ja Suomessa sähköinen pankkiasiointi on omaksuttu laajalti. Neljäsosa asiakkaista kuitenkin suosii edelleen perinteisiä pankkanavia verkkopankin sijaan. Tässä tutkielmassa tarkasteltiin sähköistä pankkiasiointia ja siihen liittyviä haasteita asiakkaan näkökulmasta. Tutkielman tavoitteena oli löytää asiakkaiden kohtaamia haasteita sähköisen pankkiasioinnin suhteen sekä julkisen sektorin ja pankkien keinoja näihin haasteisiin vastaamiseksi.

Luvussa kaksi käsiteltiin yleisesti sähköisen pankkiasioinnin määritelmää sekä sen tuomia etuja sekä pankeille että asiakkaille. Sähköisellä pankkiasioinnilla tarkoitetaan pankin ja asiakkaan välistä elektronista yhteyttä, jonka avulla voidaan suorittaa pankkitransaktioita. Sähköisen pankkiasioinnin käsite pitää sisällään useita erilaisia sähköisiä jakelukanavia, mutta useimmiten sillä viitataan verkkopankkiin. Sähköinen pankkiasiointi tuo pankeille kilpailuetua kustannussäästöjen sekä tyytyväisemmän ja suuremman potentiaalisen asiakaskunnan kautta sekä mahdollistaa uudet tuoteinnovaatiot ja pankkitoiminnan kehityksen ydinliiketoiminnan ulkopuolelle. Asiakkaille verkkopankki tuo käyttöön lukuisan määrän palveluita ajasta ja paikasta riippumatta sekä mahdollistaa edullisen ja vaivattoman pankkiasioinnin.

Lisäksi tarkasteltiin sähköisen pankkiasioinnin nykytilaa Suomessa suomalaisten Internetin ja verkkopankin käytön aktiivisuuden pohjalta. Internetin käyttöaste, 86 prosenttia, on Suomessa varsin korkea, mikä tarjoaa hyvät edellytykset sähköiselle pankkiasioinnille. 74 prosenttia suomalaisista maksaa laskunsa verkkopankissa, mikä tekee Suomesta edelläkävijämaan sähköisten pankkipalveluiden käytössä. Kuten Internetin käyttö yleisesti, verkkopankkiasiointi on yleisempää nuoremman väestön keskuudessa. Kun 18–44-vuotiaista suomalaisista noin 90 prosenttia maksaa laskunsa verkossa, yli 65-vuotiaiden verkkopankin käyttäjien määrä on 43 prosenttia.

Luvussa kolme pyrittiin löytämään tekijöitä, joiden vuoksi jotkut asiakkaat kokevat sähköisen pankkiasioinnin haasteelliseksi eivätkä näin ollen asioi verkkopankissa. Osa asiakkaista ei voi käyttää sähköisiä asiointipalveluja, koska heillä ei ole tarvittavia käyttötaitoja tai pääsy tietoverkkoon on hankalaa. Osa taas ei yksinkertaisesti halua käyttää Internetiä asiointiin oli heillä mahdollisuus siihen tai ei. Tämän pohjalta haasteita tarkasteltiin digitaalisen kahtiajaon sekä motivaation ja asenteiden osalta.

Digitaalisella kahtiajaolla viitataan ihmisten erilaisiin mahdollisuuksiin päästä verkkoon ja saada hyötyä sen käytöstä sekä siitä johtuvaan eriarvoisuuteen. Tutkielmassa esitetään, että maantieteelliset ja taloudelliset tekijät, jotka aiheuttavat tietokoneen ja Internetin käyttömahdollisuuksiin liittyviä fyysisiä esteitä, vaikuttavat digitaalisen kahtiajaon ja sitä kautta sähköisen pankkiasioinnin haasteiden syntymiseen. Fyysisten esteiden lisäksi, jopa niitä merkittävämpinä kahtiajakoa aiheuttavina tekijöinä, voidaan pitää koulutustason, iän tai muiden erityistarpeiden aiheuttamia puutteellisia käyttövalmiuksia sekä informaation puutetta. Informaation puute vaikuttaa myös osaltaan motivaation puutteen ja negatiivisten asenteiden syntymiseen. Osa asiakkaista pitää totuttuja toimintatapojaan riittävinä, tai jopa parempina, ja kokee verkkopankkiasioinnin tarpeettomana tai epämiellyttävänä. Tähän vaikuttavat turvallisuuteen ja yksityisyyteen liittyvät huolet, käytön epävarmuus sekä verkkopankin poikkeavat toiminnalliset elementit.

Luvussa neljä tarkasteltiin toimenpiteitä, joilla julkinen sektori ja pankit voivat vastata näihin asiakkaiden kohtaamiin haasteisiin. Digitaalisen kuilun kaventamiseen tarvitaan ennen kaikkea julkisen sektorin toimia. Julkinen sektori voi vastata haasteisiin tietoyhteiskuntahankkeilla, joilla pyritään poistamaan tietokoneen ja Internetin käytön fyysisiä esteitä sekä parantamaan kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia. Pankkien on omalta osaltaan vastattava haasteisiin tarjoamalla koulutusta, kattavaa informaatiota ennen käyttöä ja käytön aikana sekä panostettava palvelun helppokäyttöisyyteen, hyödyllisyyteen, luotettavuuteen ja toimivuuteen.

Sähköisen pankkiasioinnin mahdollistamiseksi koko väestölle, ainakin periaatteellisella tasolla, on pyrittävä siis huomioimaan eri käyttäjien kokemat haasteet panostamalla palvelun saatavuuteen sekä käytön sujuvuuteen. Tasapuolisuuden varmistamiseksi on tunnistettava taustalla vaikuttavia tekijöitä, sillä kuinka käy esimerkiksi haja-asutusalueiden asiakkaiden, jos kannattamattomuuteen vedoten alue kohtaa ongelmia sekä huonon laajakaistan saatavuuden että fyysisten asiointipisteiden määrän supistamisen suhteen? Tosiasia voi kuitenkin olla se, että joihinkin tekijöihin ei voida merkittävästi vaikuttaa. Asiakkaiden tarpeet ovat yksilöllisiä. Esimerkiksi asiointi kasvokkain saatetaan kokea niinkin tärkeäksi, että verkkopankin käytön mahdollisuuksista huolimatta pankkikonttorin sosiaalisesta kontaktista ei haluta luopua. Toisaalta taas sähköinen asiointi voidaan kokea niin työlääksi tai tarpeettomaksi, että verkkopankkiasointiin tarvittavaan välineistöön ja osaamiseen ei haluta investoida.

Tutkielmassa sähköistä pankkiasiointia tarkasteltiin Suomen osalta. Tästä johtuen kotimaisten julkaisujen painoarvo työssä on merkittävä sekä myös välttämätön. Kotimaista aineistoa ja tieteellisiä tutkimuksia yhdistelemällä on päästy tuloksiin, jotka koskevat erityisesti verkkopankkiasiointia Suomessa. Tulok-

set ovat osittain peilattavissa kuitenkin myös muihin maihin, samoin kuin muissa maissa tehtyjä tutkimuksia on sovellettu tähän tutkielmaan.

Tieteellisen lähdeaineiston määrää kasvattamalla ja tutkielmaa laajentamalla aihetta olisi mahdollista syventää ja päästä yksityiskohtaisempiin tuloksiin. Haasteiden ja toimenpiteiden taustalla vaikuttavia tekijöitä, esimerkiksi asenteiden muodostumiseen, teknologian omaksumiseen ja palvelun hyödyllisyyteen ja käytettävyyteen vaikuttavia muuttujia, olisi mahdollista käsitellä monipuolisemmin laajemmassa mittakaavassa. Tältä osin tutkielma on rajallinen eikä vastaa tyhjentävästi asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Lisäksi on huomioitava, että osa tutkimuksista on tehty 2000-luvun alussa, jolloin verkkopankkiasiakkaista on tiedetty vielä verraten vähän.

Tutkielmassa esille nousseita asioita voidaan kuitenkin pitää hyvin yleispätevinä seikkoina, ajatellen myös sähköistä asiointia laajempuna kokonaisuutena. Tutkimustulokset lisäävät ymmärrystä käyttäjien ongelmien ja asenteiden muodostumiseen ja toimivat ohjeina pankeille sekä julkiselle sektorille käyttömahdollisuuksien parantamiseksi. Tulokset ovat osittain sovellettavissa myös muille aloille sähköisten kanavien yhtenäisten elementtien vuoksi. Toiminnan sähköistymisen myötä osa väestöstä kohtaa ongelmia, joihin on pyrittävä reagoimaan, oli kyse sitten verkkopankkiasioinnista tai vaikkapa matkan varaamisesta verkossa. Useilla toimialoilla toiminnan siirtyminen verkkoon, joko osittain tai jopa kokonaan, on kasvava ilmiö. Kehityksellä on väistämättömiä seurauksia ja ne vaativat selvitystyötä lähes jokaisella sektorilla.

Mahdollisena jatkotutkimusaiheena tutkimusta voisi laajentaa empiiriselle puolelle tekemällä haastattelututkimuksen perinteisiä pankkiasiointikanavia käyttäville asiakkaille, erityisesti ikääntyneelle väestölle. Aihetta voisi olla mahdollista käsitellä myös mobiilipankkinäkökulmasta tai laajemmin yleisesti sähköisen asioinnin osalta.

## LÄHTEET

- Arjen tietoyhteiskunta (2008). Tietoyhteiskunta suomalaisten arjessa - saavutettuja edistysaskeleita ja tulevaisuuden haasteita. *Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunnan vuosiraportti 2008 valtioneuvostolle*. Haettu 29.11.2010 osoitteesta  
<http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/?s=102>
- Burr, W. (1996). Wie Informationstechnik die Bankorganisation verändern könnte. *Bank und Markt*, 11, 28-31.
- Daniel, E. (1999). Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland. *International Journal of Bank Marketing*, 17 (2), 72-82.
- van Dijk, J. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics* 34(4-5), 221-235.
- Finanssialan Keskusliitto (2005). Pankit Suomessa 31.12.2005. Haettu 5.1.2011 osoitteesta  
[https://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_6151](https://www.fkl.fi/www/page/fk_www_6151)
- Finanssialan Keskusliitto (2009a). Nuorten rahankäyttötutkimus. *Tutkimusraportti Kevät 2009*. Haettu 2.11.2010 osoitteesta  
[https://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_3769](https://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3769)
- Finanssialan Keskusliitto (2009b). Pankit Suomessa 2009. Haettu 5.1.2011 osoitteesta  
[https://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_6151](https://www.fkl.fi/www/page/fk_www_6151)
- Finanssialan Keskusliitto (2010a). Senioritutkimus. *Tutkimusraportti Kesäkuu 2010*. Haettu 2.11.2010 osoitteesta  
[https://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_3770](https://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3770)
- Finanssialan Keskusliitto (2010b). Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. *Tutkimusraportti Kevät 2010*. Haettu 2.11.2010 osoitteesta  
[https://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_3767](https://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3767)
- Helsingin Sanomat (2008). Sampo Pankin ongelmat jatkuvat yhä. *Helsingin Sanomat*, 31.3.2008. Haettu 7.11.2011 osoitteesta  
<http://www.hs.fi/talous/artikkeli/Sampo+Pankin+ongelmat+jatkuvat+yhä/1135235177752>
- Internet World Stats (2010). Internet usage statistics. Haettu 12.11.2010 osoitteesta  
<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
- Jayawardhena, C. & Foley P. (2000). Changes in the banking sector - the case of Internet banking in the UK. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy* 10(1), 19-30.
- Karjaluoto, H. (2002). *Electronic banking in Finland: Consumer beliefs, attitudes, intentions and behaviors*. Taloustieteen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Karjaluoto, H., Mattila M. & Pentto T. (2002). Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland. *International Journal of Bank Marketing*, 20(6), 261-272.

- Kotilainen, S. (2010). Nordean asiakkaita yritetään taas huijata. *Tietokone*, 11.3.2010. Haettu 7.11.2011 osoitteesta [http://www.tietokone.fi/uutiset/nordean\\_asiakkaita\\_yritetaan\\_tas\\_huijata](http://www.tietokone.fi/uutiset/nordean_asiakkaita_yritetaan_tas_huijata)
- Kuisma, T., Laukkanen, T. & Hiltunen, M. (2007). Mapping the reasons for resistance to Internet banking: A means-end approach. *International Journal of Information Management*, 27(7), 75-85.
- Liao, Z. & Cheung, M. T. (2003). Challenges to Internet E-Banking. *Communications of the ACM*, 46(12), 248-250.
- Liao, Z. & Cheung, M. T. (2008). Measuring consumer satisfaction in internet banking: a core framework. *Communications of the ACM*, 51(4), 47-51.
- Lintula, J. (2009). Verkkopankki syrjäytti maksuautomaatit. *Keskisuomalainen*, 9.12.2009. Haettu 4.1.2011 osoitteesta <http://www.ksml.fi/uutiset/kotimaa/verkkopankki-syrjaittuulikaappien-automaatit-laskunmaksuautomaattien-kytto-vahenee-jatkuvasti/511429>
- Liikenne- ja viestintäministeriö (2003). Internetin käyttö tietoyhteiskunnan reuna-alueilla. Haettu 17.12.2010 osoitteesta <http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/821078>
- Liikenne- ja viestintäministeriö (2008). Laajakaista kaikkien ulottuville. Kansallinen toimintasuunnitelma tietoyhteiskunnan infrastruktuurin parantamiseksi. Haettu 14.12.2010 osoitteesta <http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/821178>
- Liikenne- ja viestintäministeriö (2010). Kotitalouksien telepalvelujen alueellinen saatavuus 2009. Haettu 14.12.2010 osoitteesta <http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/1105167>
- Mattila, M., Karjaluoto, H. & Pentto, T. (2003). Internet banking adoption among mature customers: Early majority or laggards? *Journal of Services Marketing*, 17(5), 514-528.
- Muñoz-Leiva, F., Luque-Martínez, T., & Sánchez-Fernández, J. (2010). How to improve trust toward electronic banking. *Online Information Review*, 34(6), 907-934.
- Nami, M. R. (2009). E-banking. Issues and Challenges. *2009 10th ACIS International Conference on Software Engineering, Artificial Intelligences, Networking and Parallel/Distributed Computing* (s.263-266). Korea: Catholic University of Daegu.
- Rantanen, H. (2005). *Nettikioskeja ja laajakaistaa - Kansalaisten tietoyhteiskuntaa rakentamassa*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sassi, S. (2003). Synnyttääkö verkko eriarvoisuutta? *Tiedotustutkimus*, 3, 41-53.
- Taloussanomien (2008). Kilpailijat: Sampo Pankki menettänyt jo 40 000 asiakasta. *Taloussanomien*, 4.7.2008. Haettu 7.1.2011 osoitteesta <http://www.taloussanomien.fi/palvelut/2008/07/04/kilpailijat-sampo-pankki-menettanyt-jo-40-000-asiakasta/200817749/12>
- Tilastokeskus (2009). Internetin käyttö on yleistä ja arkista. Haettu 12.11.2010 osoitteesta [http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2009/art\\_2009-09-30\\_007.html](http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_007.html)



- Tilastokeskus (2010). Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö 2010. Haettu 12.11.2010 osoitteesta  
[http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi\\_2010\\_2010-10-26\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tie_001_fi.html)
- Tuorila, H. (2004). Yli 50-vuotiaat Internet-palvelujen käyttäjinä. *Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisuja 2/2004*.
- Wang, Y.-S., Wang, Y.-M., Lin, H.-H. & Tang, T.-I. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501-519.