FINANSSIALA

MAKSUTAVAT 2022
TUTKIMUS

GRAFIIKKARAPORTTI 21.12.2022

FINANSSIALA

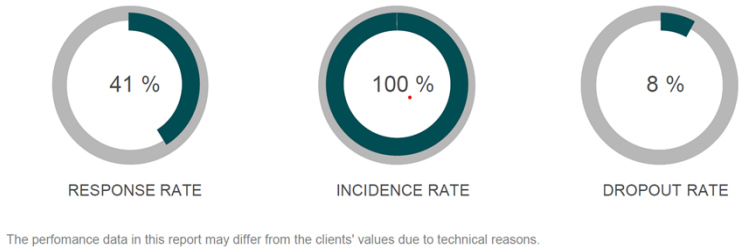
Johdanto

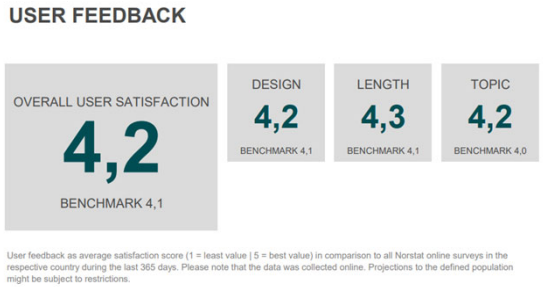
JOHDANTO

Tutkimuksen kohderyhmä:
Kohderyhmään kuuluvat mannersuomalaiset 15-79-vuotiaat henkilöt. Otos muodostettiin kiintiöpoiminnalla, jossa vastaajat kiintiöintiin ikäryhmittäin, sukupuolen ja NUTS2 alueiden mukaisesti. Tarkemmat taustatiedot on esitetty graafisesti raportin alussa. Lisäksi tutkimukseen haastateltiin 162 12-14 –vuotiasta nuorta. Kutsut lähetettiin Norstat panelisteille joilla oli tämän ikäisiä lapsia. He välittivät linkin, tai pyysivät lapsia vastaamaan

Tutkimuksen toteutus:
Tutkimuksen kenttätyö tehtiin 28.11 – 13.12 välisenä aikana. Tutkimukseen hyväksyttiin 2513 15-79 –vuotiasta vastaajaa. Lisäksi haastateltiin 162 kpl 12-14 –vuotiasta lasta. Heidän vastauksensa pidettiin erillisenä, koska vertailtavuus aikaisempiin tutkimuksiin halutiin pitää.

Tutkimuksen vastausprosentti oli hyvä 41%. Norstat tutkii myös vastaajien tyytyväisyyttä tutkimuksen toteutukseen. Saadut tulokset ovat keskiarvon yläpuolella kun tuloksia verrataan Norstatin muihin tutkimuksiin. Arvioit olivat myös paremmat kuin Finanssiala ry. aikaisemmissa tutkimuksissa. Tutkimusta voidaan pitää onnistuneena.





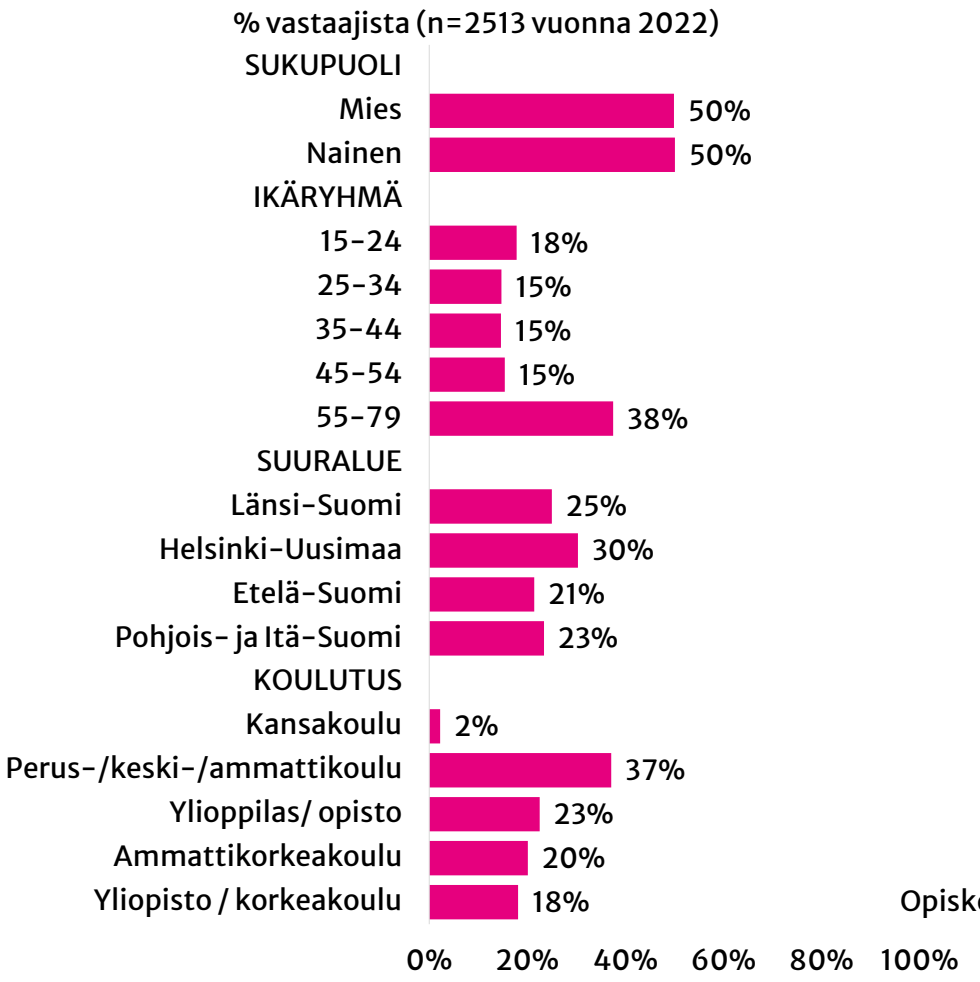
Tulokset on esitetty pääasiassa prosenttijakaumien ja keskiarvojen avulla ja ne on ristiintaulukoitu taustamuuttujittain. Tulosten atk-taulukoinnissa on käytetty khii^2- ja t-testiä, jotka testaavat kunkin taulukoidun taustamuuttujan kohdalla, poikkeaako tulos muista tilastollisesti merkittävästi.

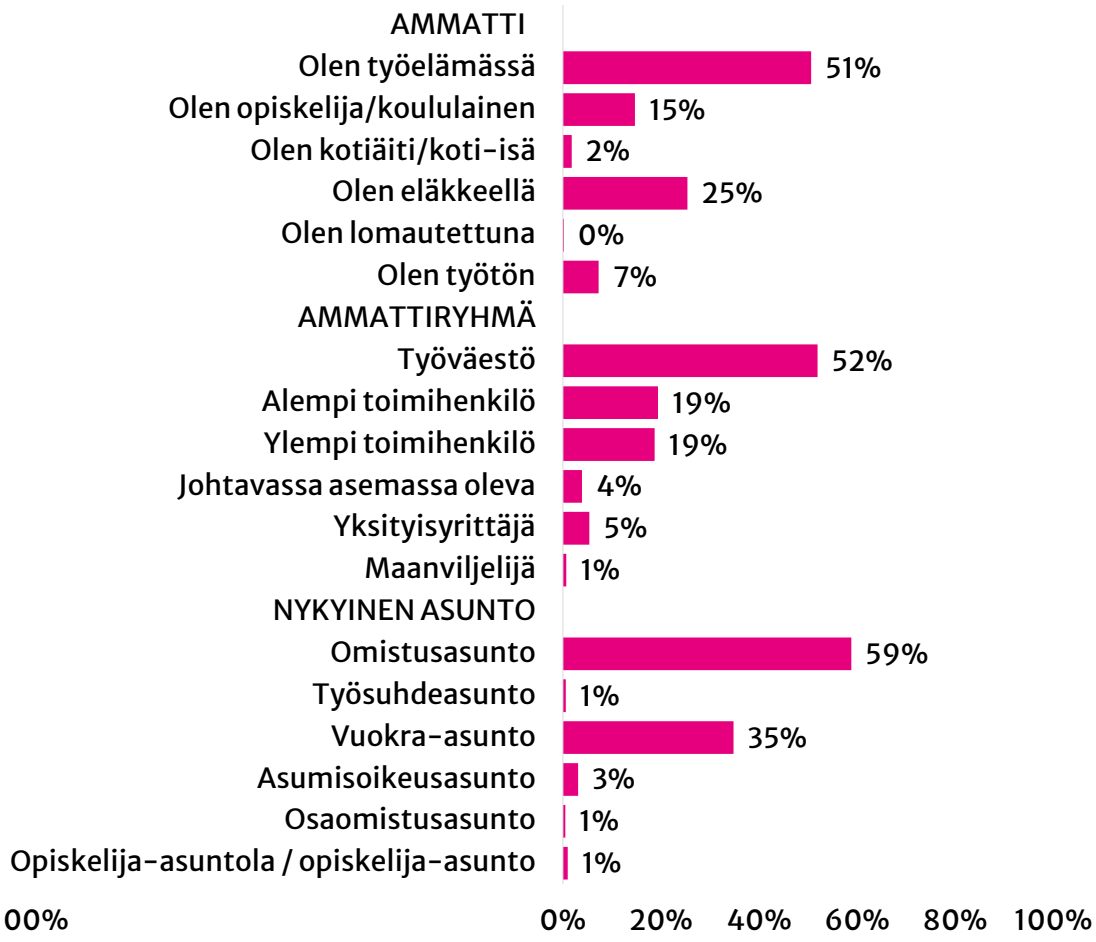
FINANSSIALA

FINANSSIALA

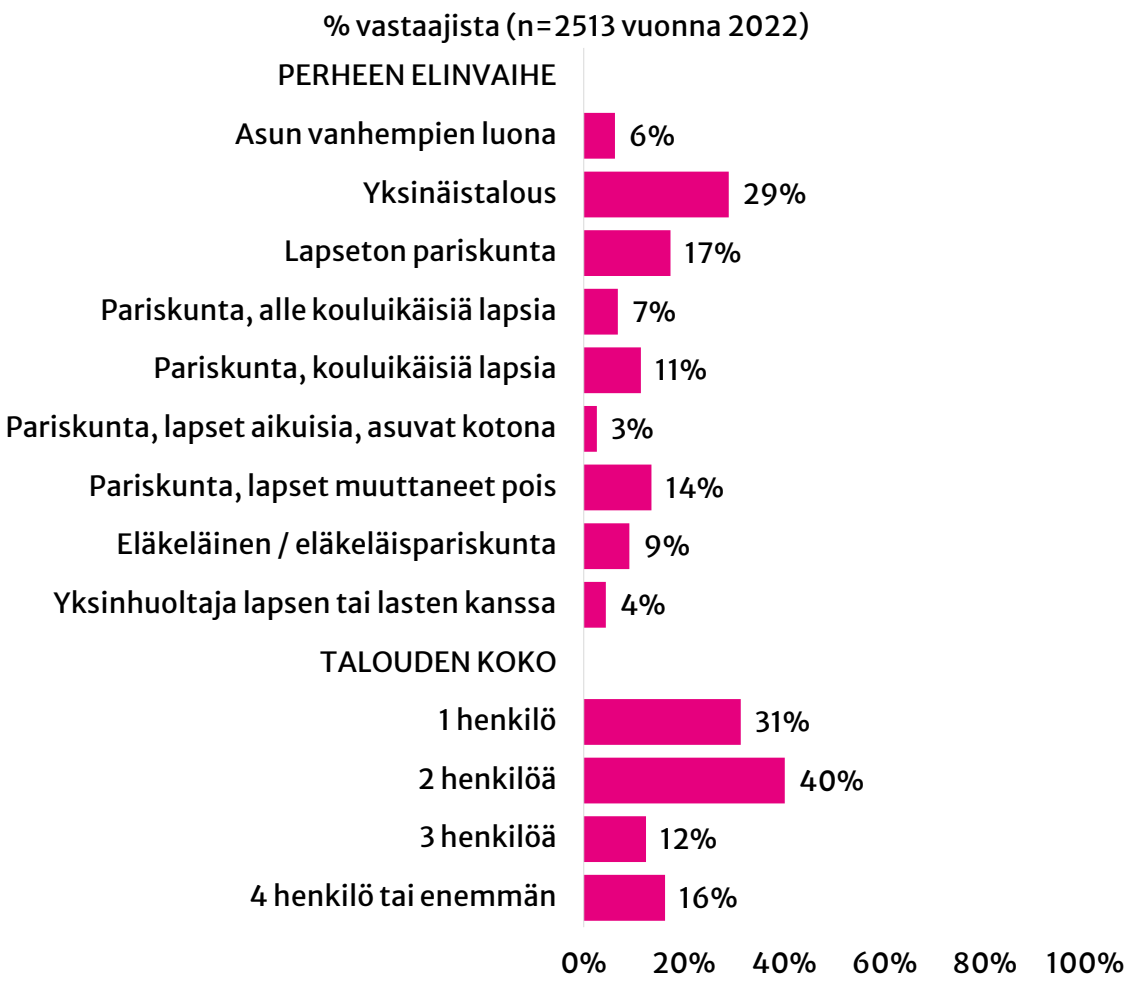
Aineiston rakenne

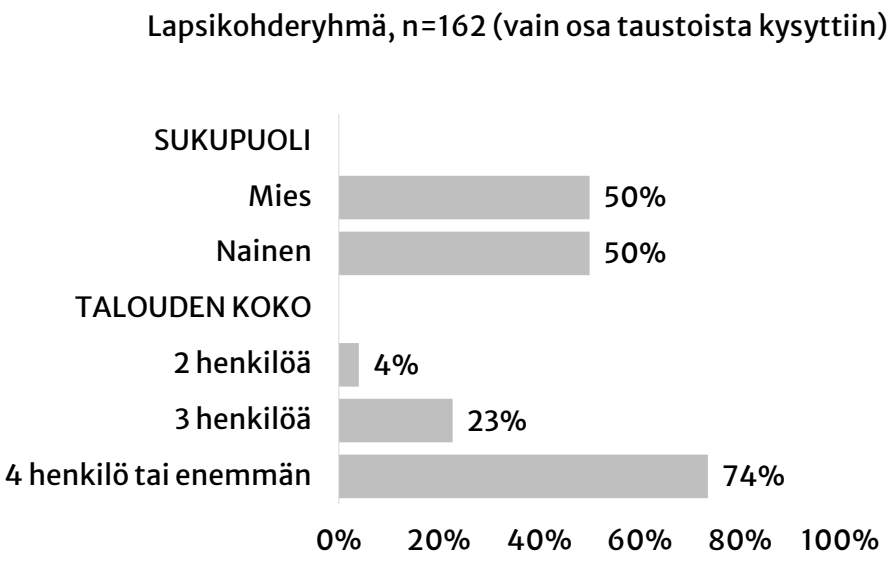
Aineiston rakenne (1/2)





Aineiston rakenne (2/2)





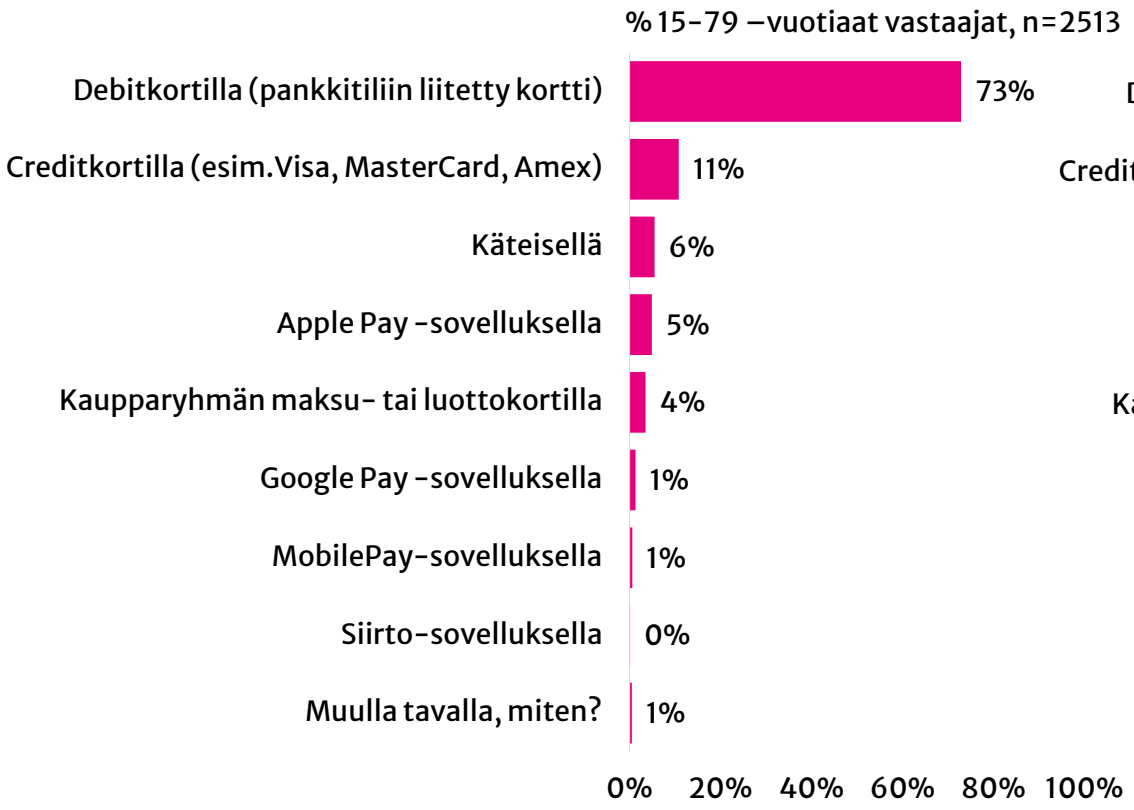
FINANSSIALA

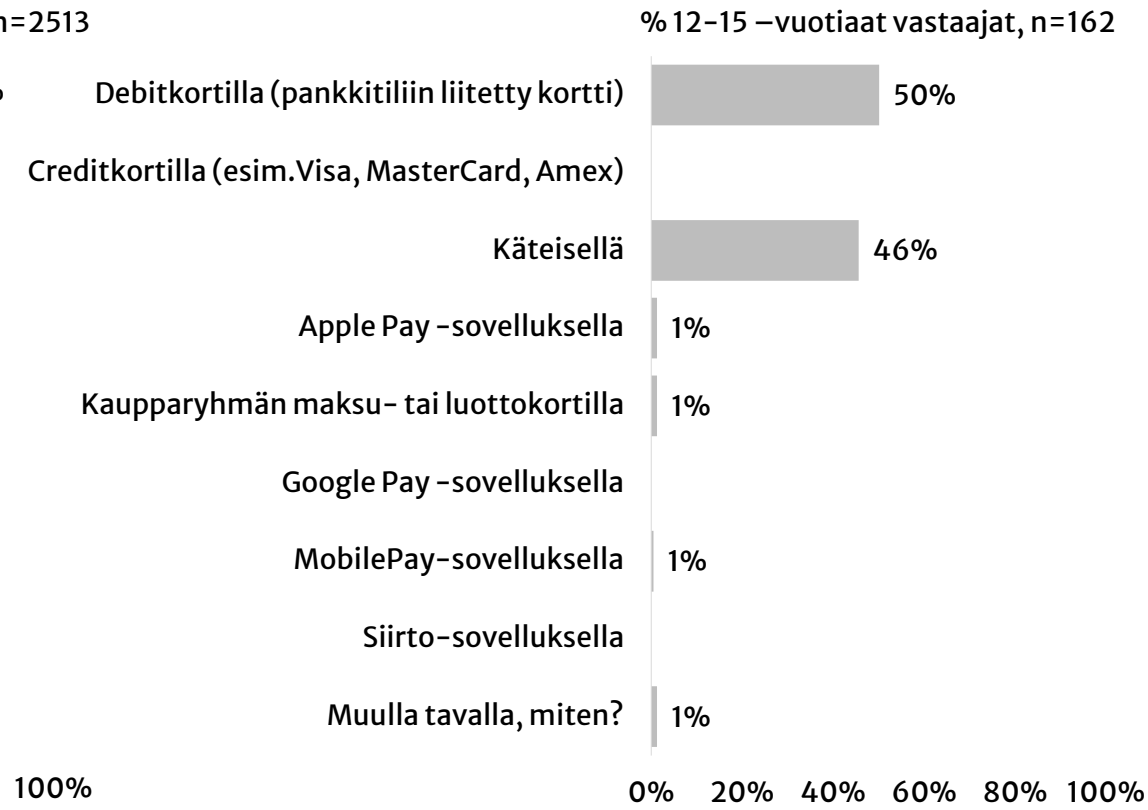
K1. Millä tavalla maksat tavallisimmin päivittäistavaraostoksesi?

1. Käteisellä
2. Debitkortilla (pankkitiliin liitetty kortti)
3. Creditkortilla (esim.Visa, MasterCard, Diners, Amex)
4. Kaupparyhmän maksu- tai luottokortilla
5. MobilePay-sovelluksella
6. Siirto-sovelluksella
7. Apple Pay -sovelluksella
8. Google Pay -sovelluksella
9. Muulla tavalla, miten?

Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa 2022

Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat päivittäistavaraostoksesi?

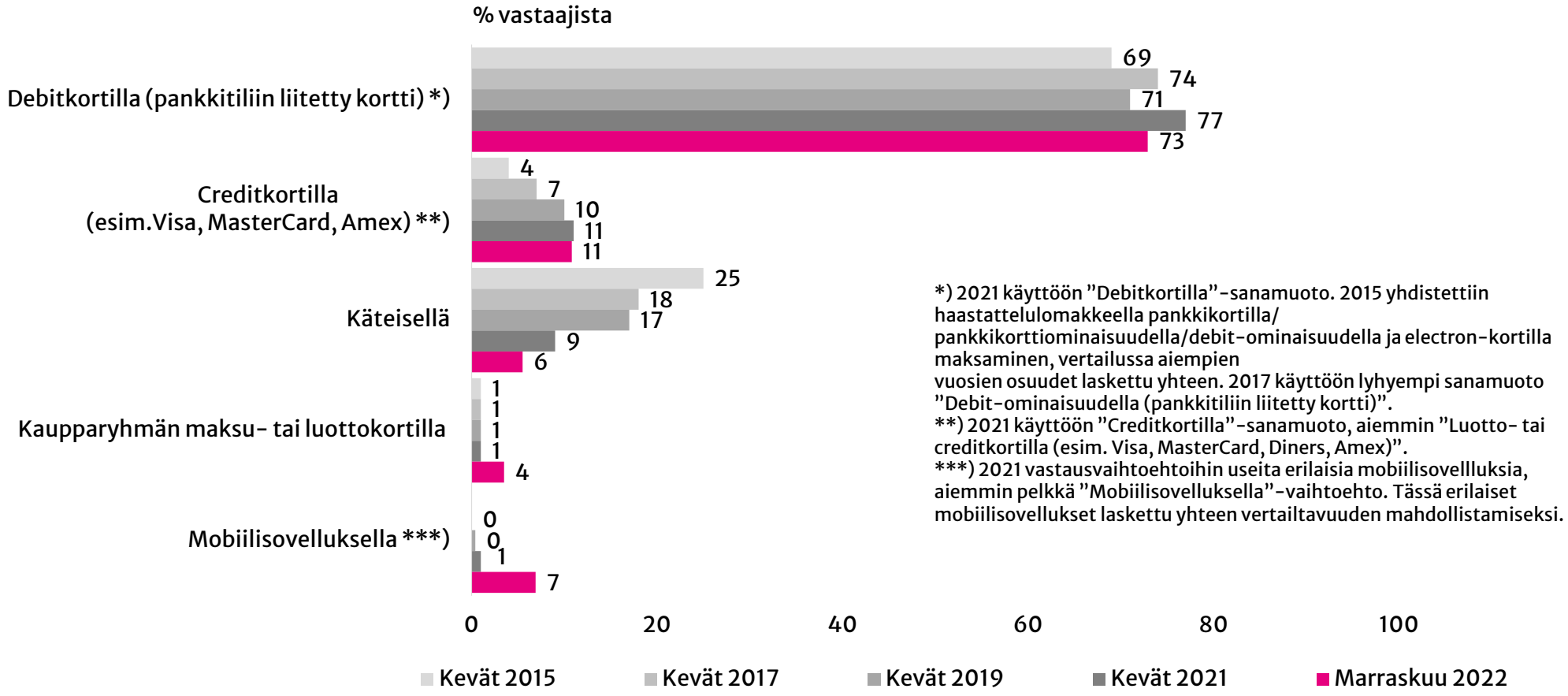




Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa.

Vuosivertailu

Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat päivittäistavaraostoksesi?



*) 2021 käyttöön "Debitkortilla"-sanamuoto. 2015 yhdistettiin haastattelulomakkeella pankkikortilla/ pankkikorttiominaisuudella/debit-ominaisuudella ja electron-kortilla maksaminen, vertailussa aiempien vuosien osuudet laskettu yhteen. 2017 käyttöön lyhyempi sanamuoto "Debit-ominaisuudella (pankkitiliin liitetty kortti)".
**) 2021 käyttöön "Creditkortilla"-sanamuoto, aiemmin "Luotto- tai creditkortilla (esim. Visa, MasterCard, Diners, Amex)".
***) 2021 vastausvaihtoehtoihin useita erilaisia mobiilisovellluksia, aiemmin pelkkä "Mobiilisovelluksella"-vaihtoehto. Tässä erilaiset mobiilisovellukset laskettu yhteen vertailtavuuden mahdollistamiseksi.

Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa 2022

Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat päivittäistavaraostoksesi?

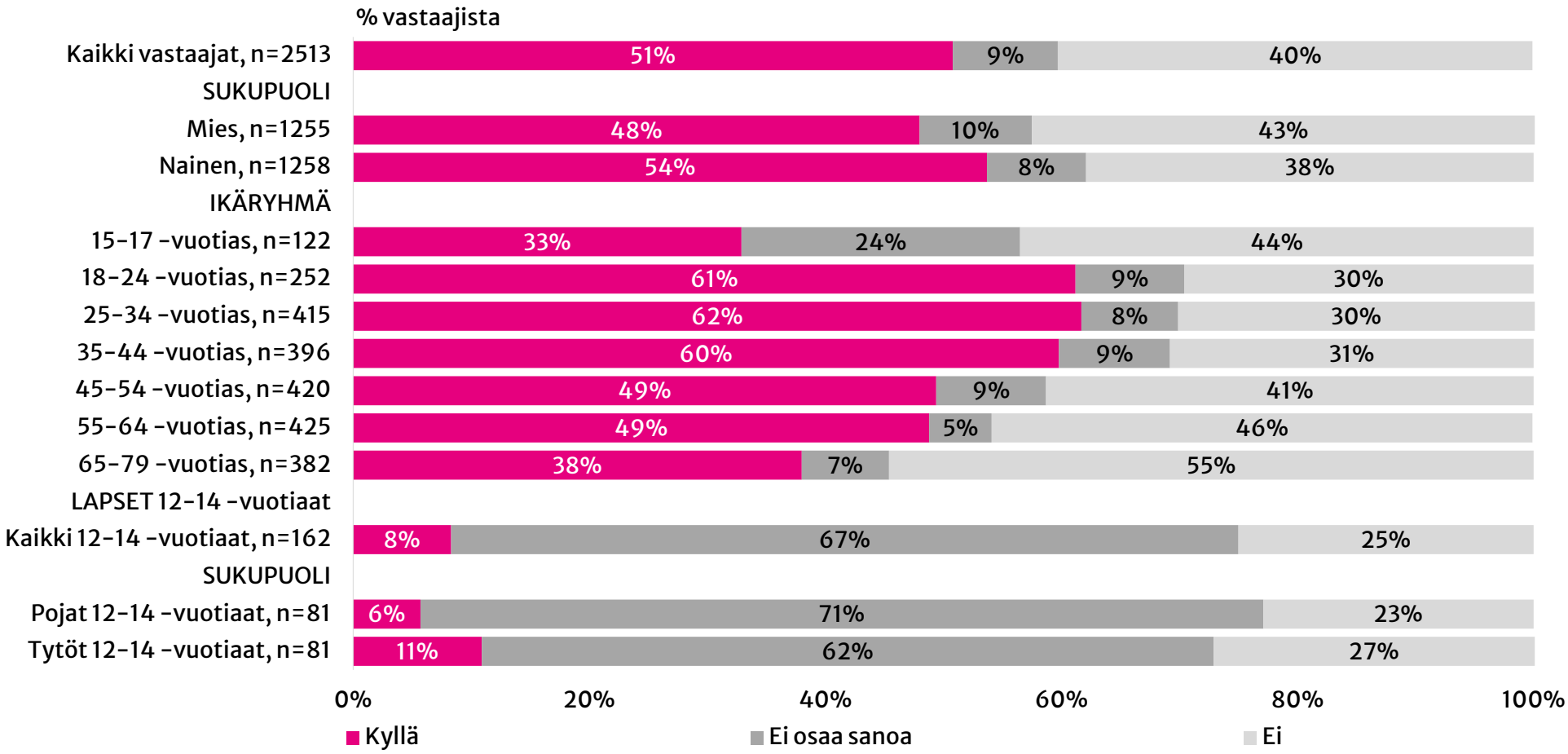
	Kaikki vastaajat, n=2513	SUKUPUOLI	Mies, n=1255	Nainen, n=1258	IKÄRYHMÄT	15-17 -vuotias, n=122	18-24 -vuotias, n=252	25-34 -vuotias, n=415	35-44 -vuotias, n=396	45-54 -vuotias, n=420	55-64 -vuotias, n=425	65-79 -vuotias, n=382	Kaikki 12-14 -vuotiaat, n=162	SUKUPUOLI	Pojat 12-14 -vuotiaat, n=81	Tytöt 12-14 -vuotiaat, n=81
Debitkortilla (pankkitiliin liitetty kortti)	73%		71%	75%		43%	56%	75%	78%	77%	80%	74%	50%		41%	59%
Creditkortilla (esim.Visa, MasterCard, Diners, Amex)	11%		11%	10%		12%	17%	9%	9%	9%	8%	15%				
Käteisellä	6%		7%	4%		14%	5%	2%	4%	6%	8%	6%	46%		54%	37%
Apple Pay -sovelluksella	5%		5%	5%		19%	16%	7%	3%	3%	1%	0%	1%		1%	1%
Kaupparyhmän maksu- tai luottokortilla	4%		3%	4%		5%	2%	4%	2%	4%	4%	4%	1%		1%	1%
Google Pay -sovelluksella	1%		2%	1%		3%	2%	2%	2%	1%	1%	0%				
MobilePay-sovelluksella	1%		1%	1%		5%	2%	0%	1%	0%			1%			1%
Siirto-sovelluksella	0%		0%					0%	0%	0%						
Muulla tavalla	1%		1%	0%				0%	1%	1%		1%	1%		1%	1%

K2. Kun maksat ostoksia, haluatko saada ostoksista sähköisen kuitin?

1. Kyllä
2. Ei
3. Ei osaa sanoa

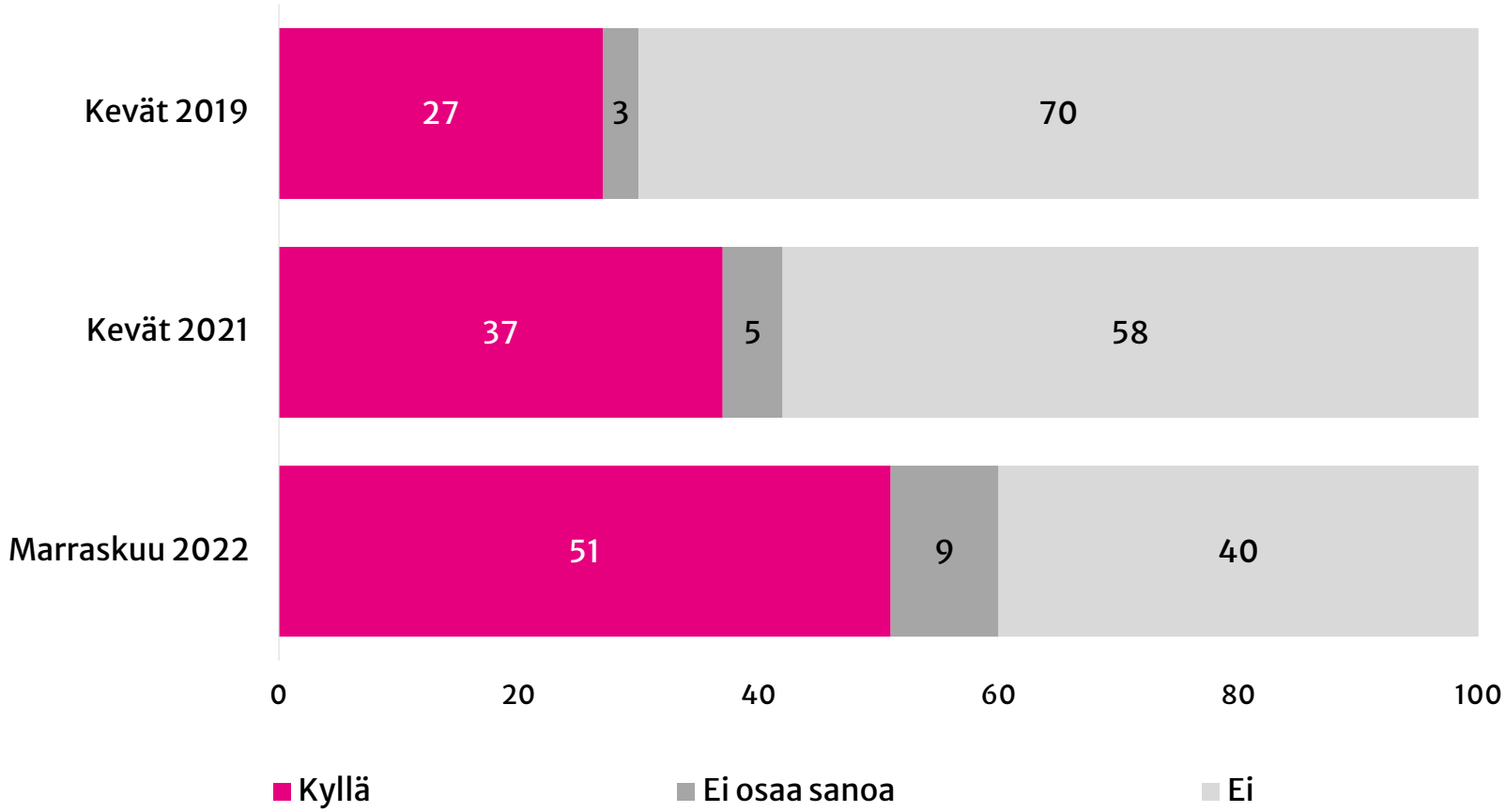
Sähköinen kuitti ostoksista 2022

Kun maksat ostoksia, haluatko saada ostoksista sähköisen kuitin?



Sähköinen kuitti ostoksista. Vuosivertailu

Kun maksat ostoksia, haluatko saada ostoksista sähköisen kuitin?



FINANSSIALA

K3. Mistä nostat tavallisimmin käteisen rahan?

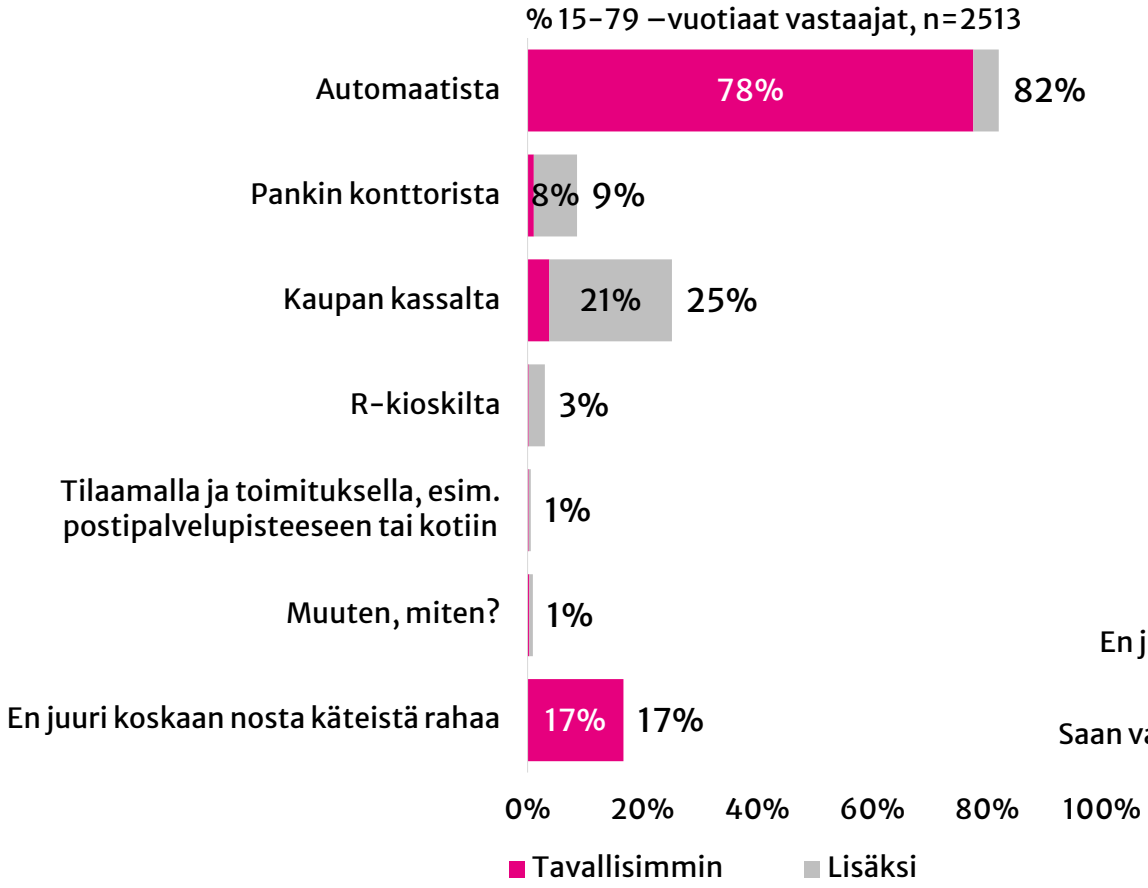
1. Automaatista
2. Pankin konttorista
3. Kaupan kassalta
4. R-kioskilta
5. Tilaamalla ja toimituksella, esim. postipalvelupisteeseen tai kotiin
6. Muuten, miten?
7. En juuri koskaan nosta käteistä rahaa

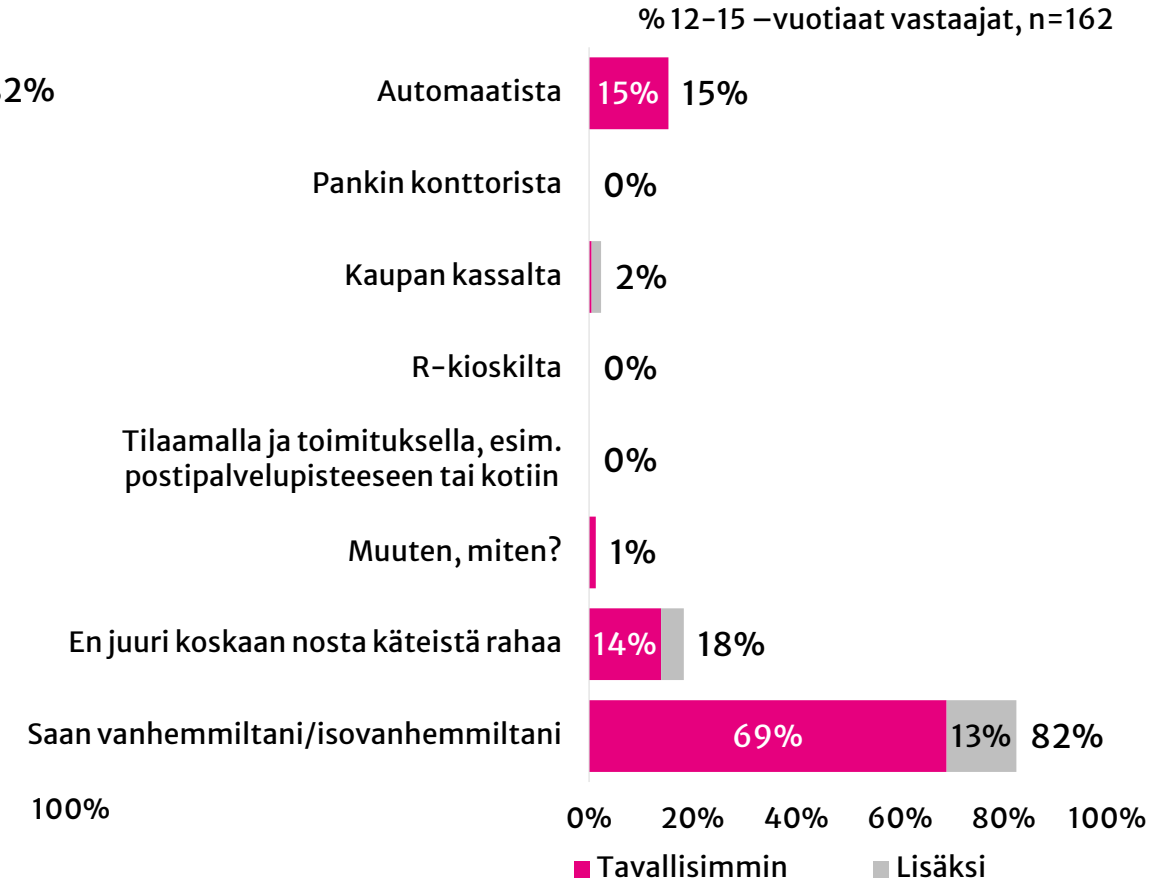
K4. Entä mistä muualta nostat käteistä rahaa ainakin joskus?

1. Automaatista
2. Pankin konttorista
3. Kaupan kassalta
4. R-kioskilta
5. Tilaamalla ja toimituksella, esim. postipalvelupisteeseen tai kotiin
6. Muuten, miten?
7. En nosta käteistä rahaa muualta

Käteisen nostotavat 2022

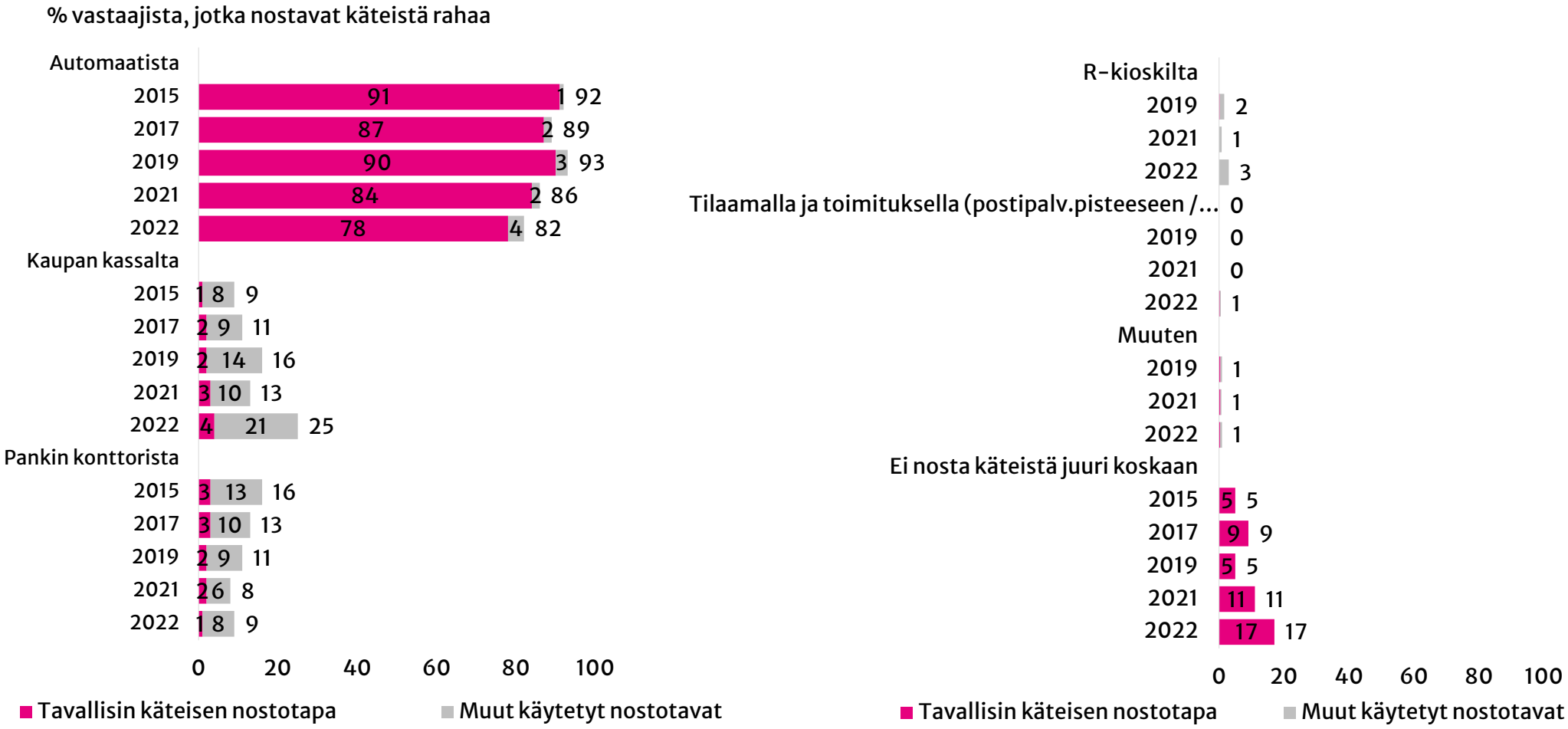
Mistä nostat tavallisimmin käteisen rahan? Mistä muualta nostat käteistä rahaa ainakin joskus?





Käteisen nostotavat vuosivertailu

Mistä nostat tavallisimmin käteisen rahan? Mistä muualta nostat käteistä rahaa ainakin joskus?

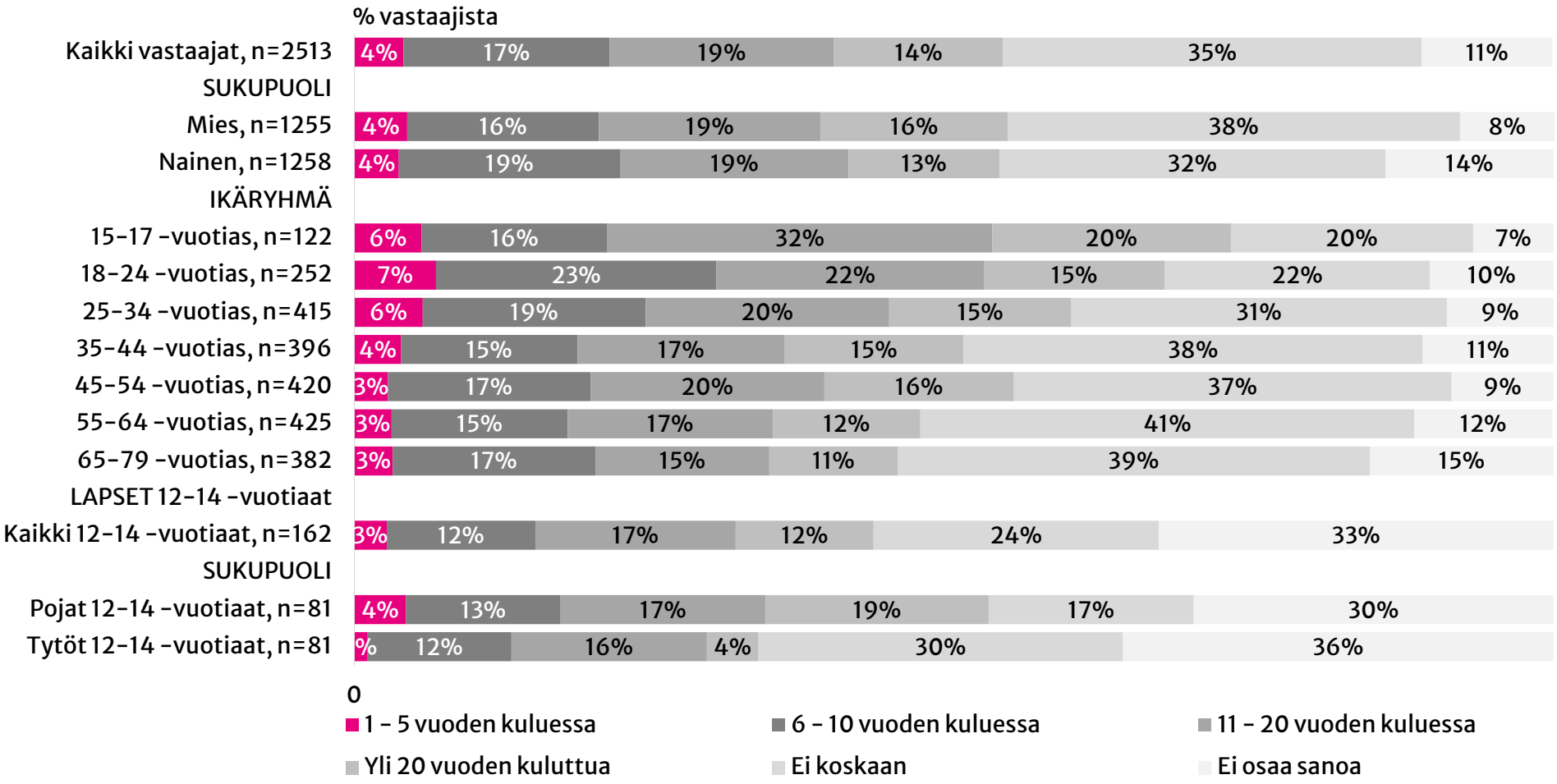


K5. Milloin arvioit käteisen käytön loppuvan Suomessa?

1. 1 - 5 vuoden kuluessa
2. 6 - 10 vuoden kuluessa
3. 11 - 20 vuoden kuluessa
4. Yli 20 vuoden kuluttua
5. Ei koskaan
6. Ei osaa sanoa

Käteisen käytön loppuminen Suomessa 2022

Milloin arvioit käteisen käytön loppuvan Suomessa?



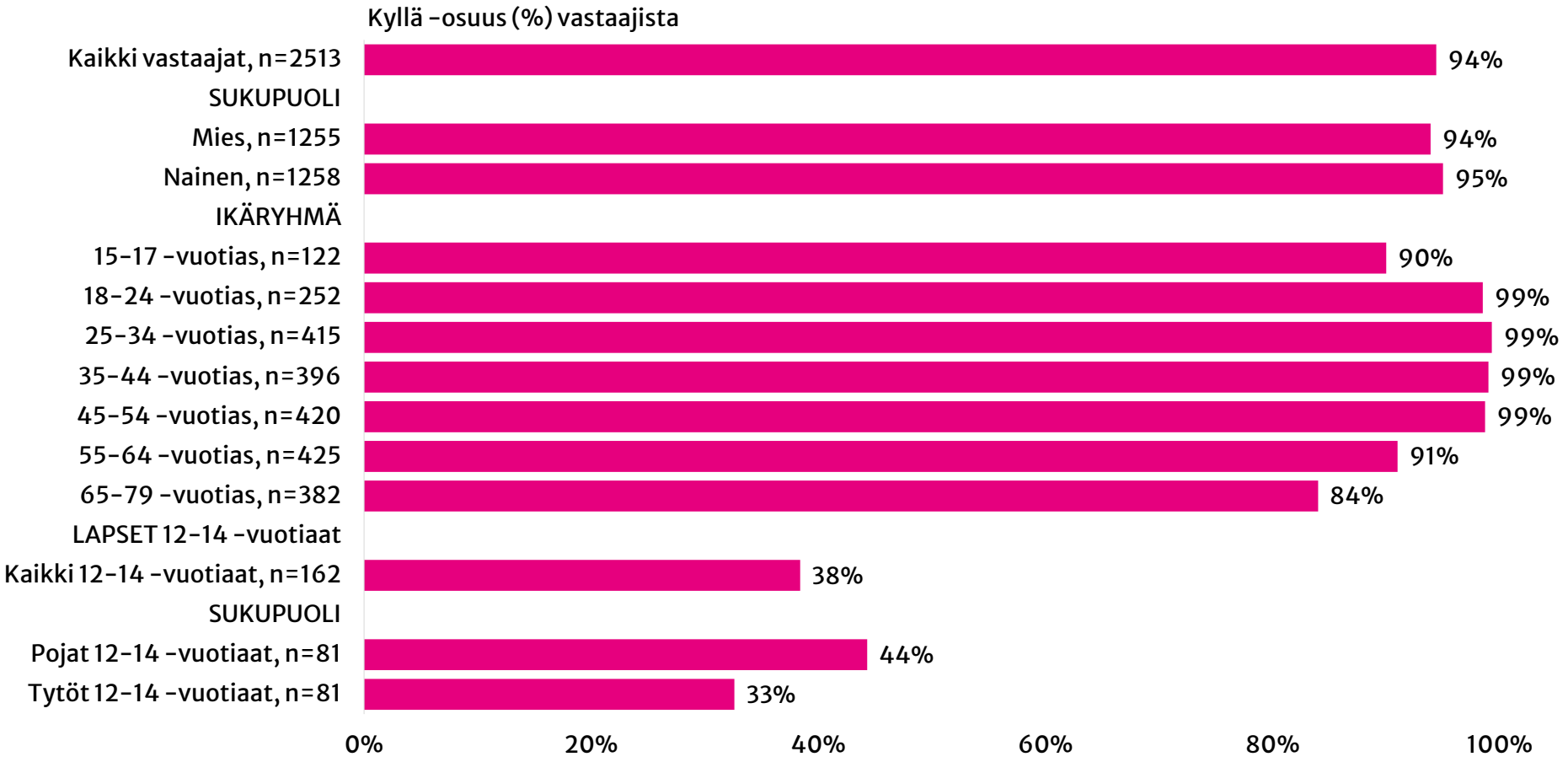
FINANSSIALA

K6. Oletko tehnyt ostoksia verkkokaupassa?

1. Kyllä
2. En

Ostosten tekeminen verkkokaupassa 2022

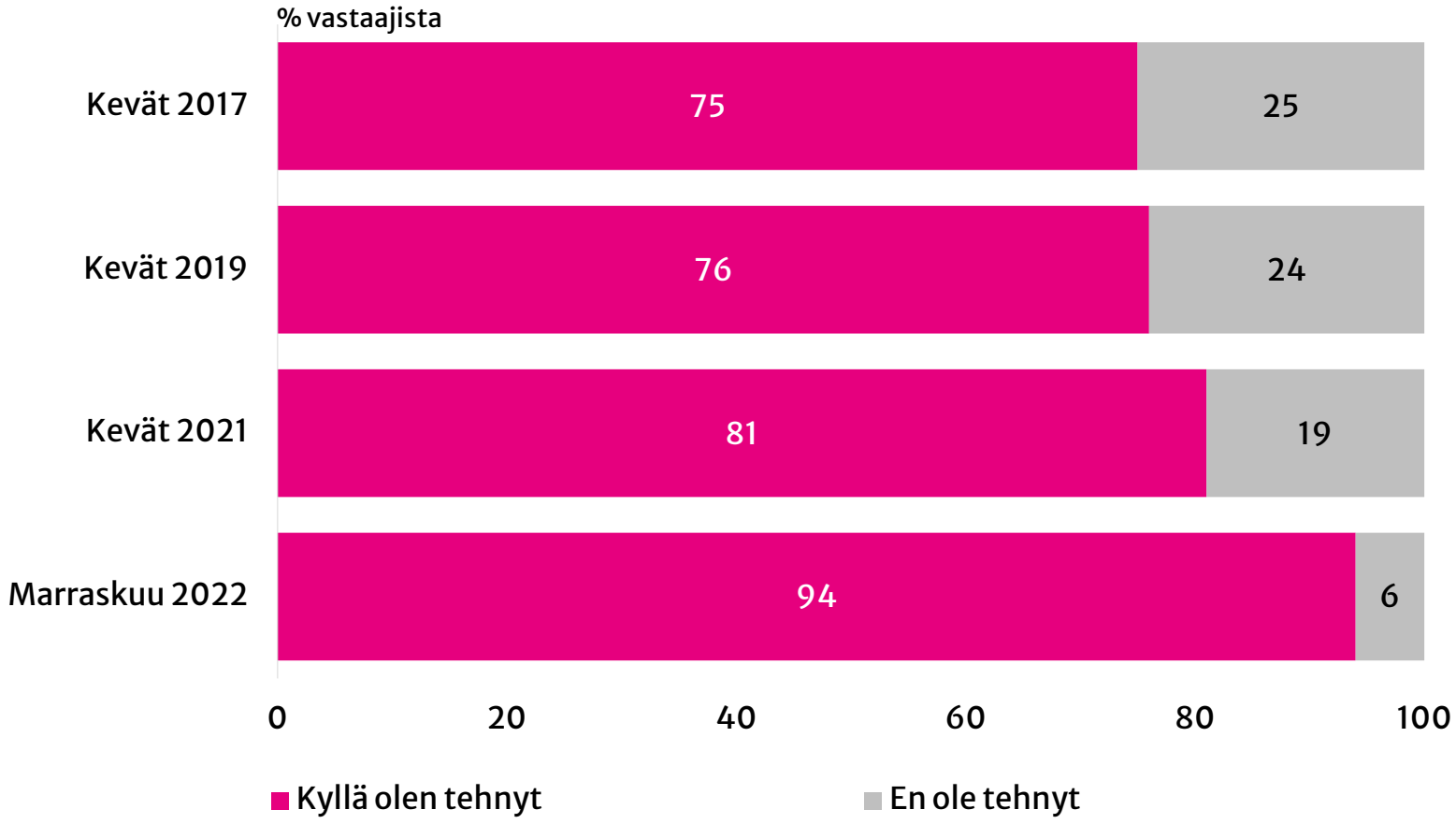
Oletko tehnyt ostoksia verkkokaupassa?



Ostosten tekeminen verkkokaupassa

Vuosivertailu

Oletko tehnyt ostoksia verkkokaupassa?



K7A Millä tavoin maksat ostokset yleisimmin?

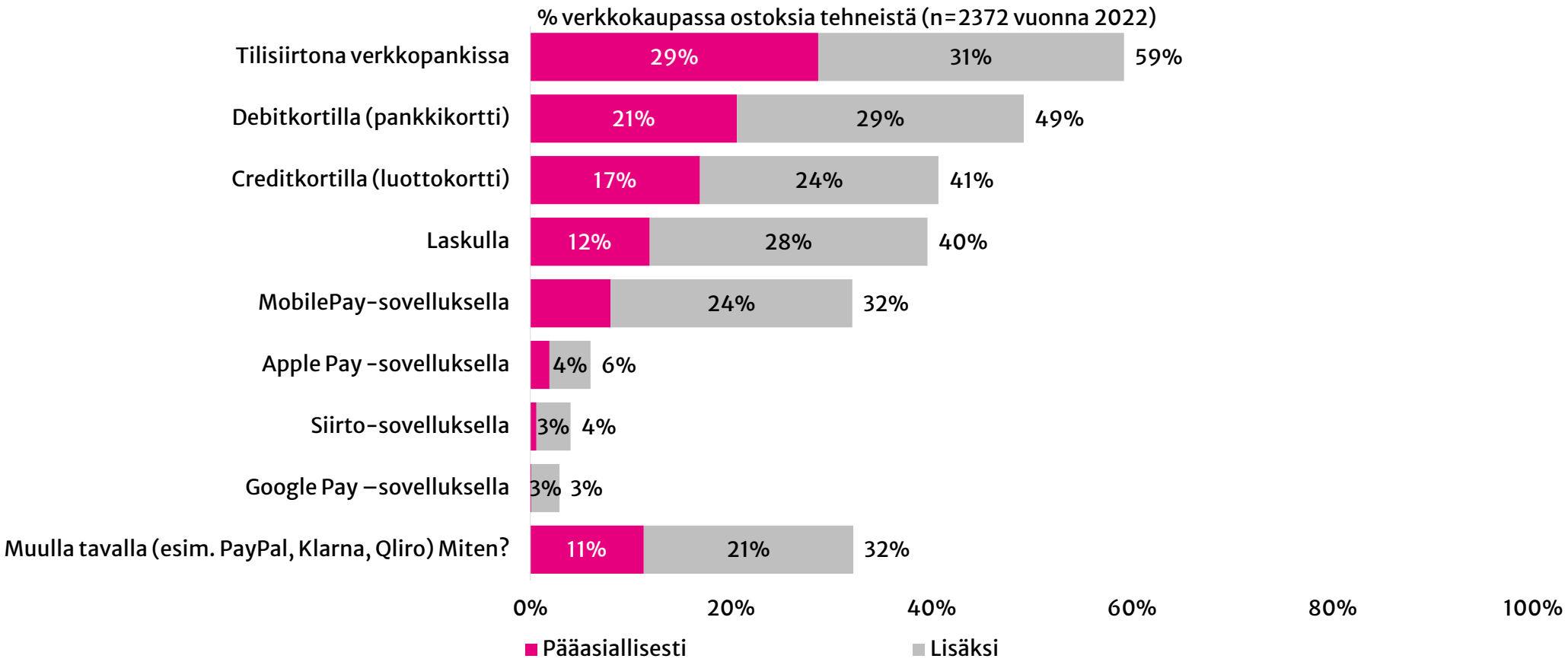
1. Tilisiirtona verkkopankissa
2. Debitkortilla (pankkikortti)
3. Creditkortilla (luottokortti)
4. Laskulla
5. MobilePay-sovelluksella
6. Siirto-sovelluksella
7. Apple Pay -sovelluksella
8. Google Pay –sovelluksella
9. Muulla tavalla (esim. PayPal, Klarna, Qliro)

K7B Mitä muita ostosten maksutapoja käytät verkkokaupassa?

1. Tilisiirtona verkkopankissa
2. Debitkortilla (pankkikortti)
3. Creditkortilla (luottokortti)
4. Laskulla
5. MobilePay-sovelluksella
6. Siirto-sovelluksella
7. Apple Pay -sovelluksella
8. Google Pay –sovelluksella
9. Muulla tavalla (esim. PayPal, Klarna, Qliro)
10. En käytä muita maksutapoja

Verkkokaupassa tehtyjen ostosten maksaminen

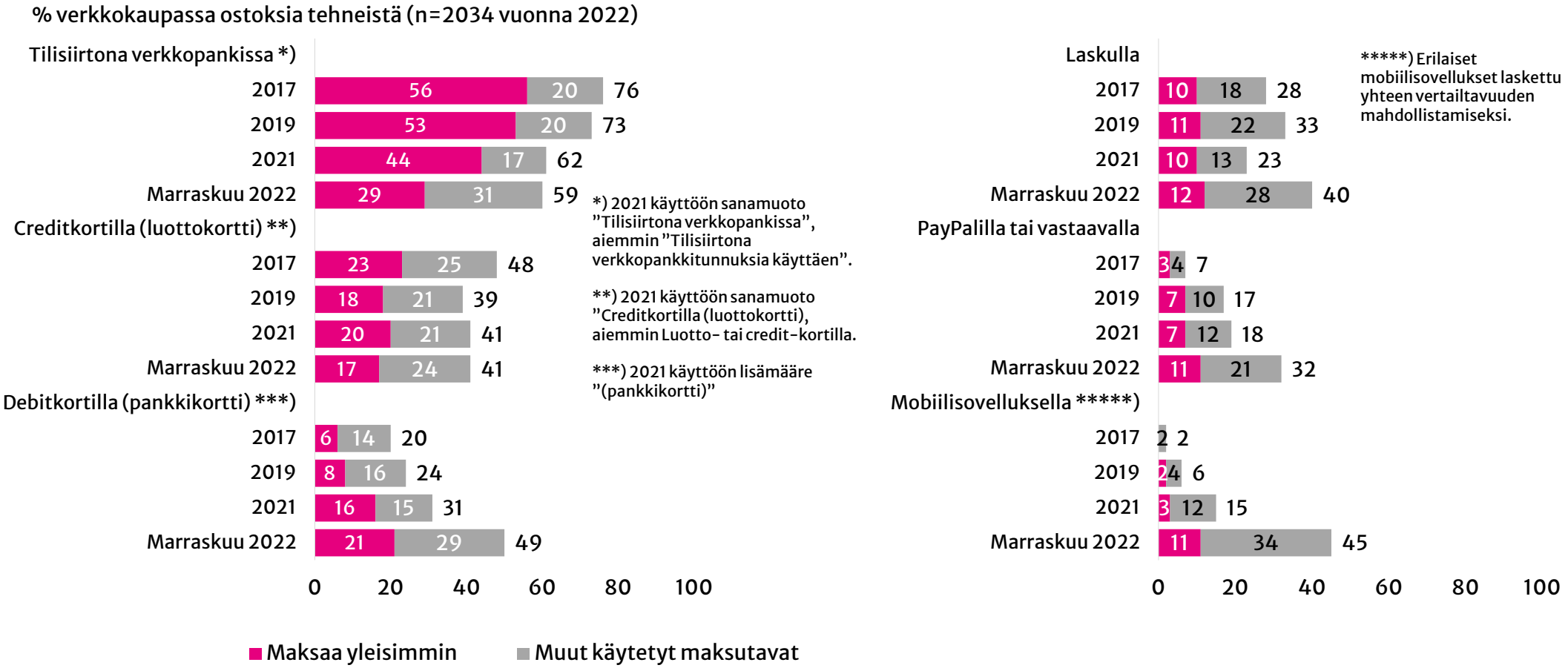
Millä tavoin maksat ostokset yleisimmin? Mitä muita ostosten maksutapoja käytät verkkokaupassa?



Verkkokaupassa tehtyjen ostosten maksaminen

(2017 Internetissä)

Jos olet tehnyt ostoksia verkkokaupassa, millä tavoin olet yleisimmin maksanut ostokset? Mitä muita ostosten maksutapoja käytät verkkokaupassa?



*) 2021 käyttöön sanamuoto ”Tilisiirtona verkkopankissa”, aiemmin ”Tilisiirtona verkkopankkitunnuksia käyttäen”.

**) 2021 käyttöön sanamuoto ”Creditkortilla (luottokortti), aiemmin Luotto- tai credit-kortilla.

***) 2021 käyttöön lisämääre ”(pankkikortti)”

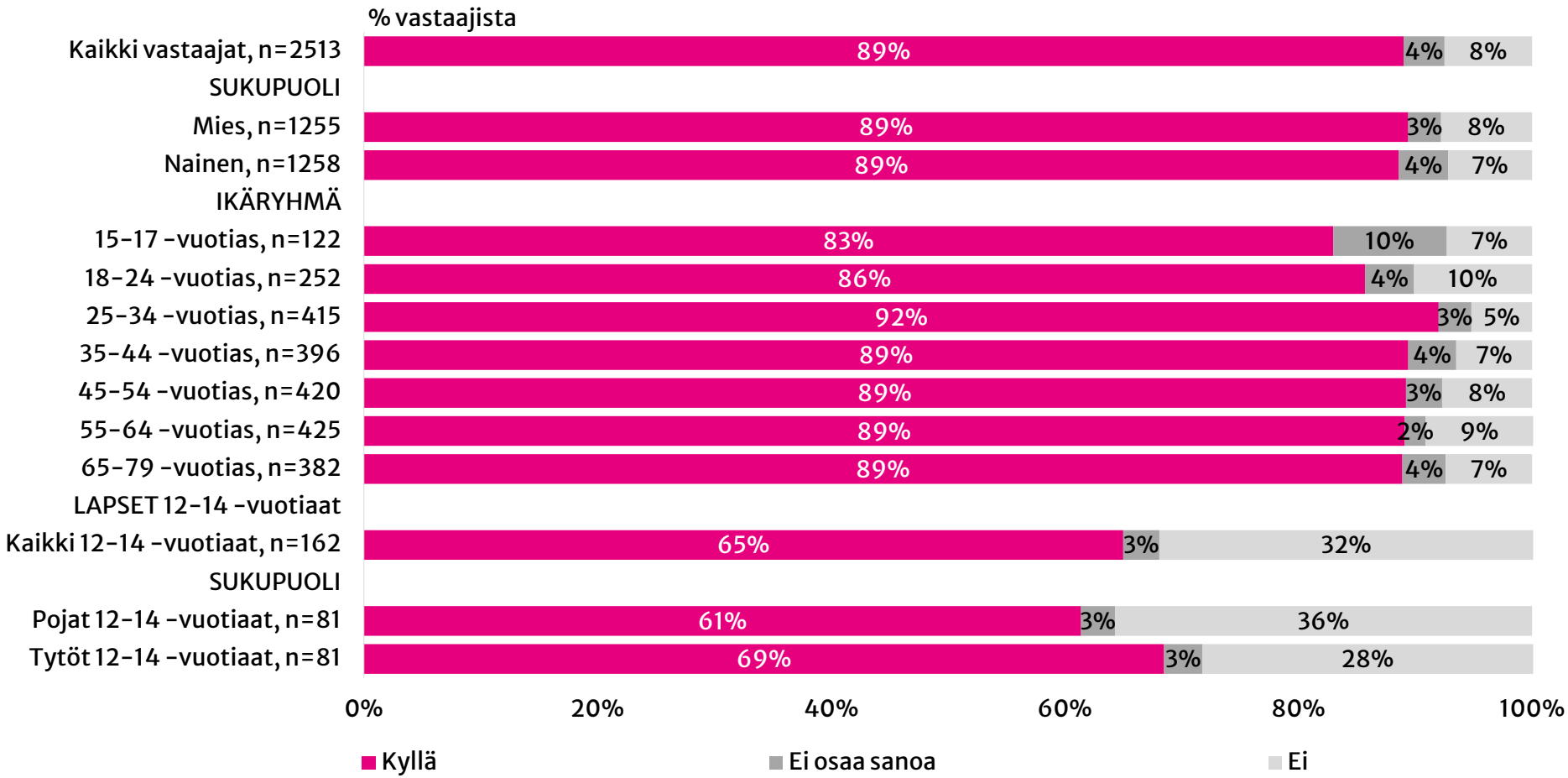
*****) Erilaiset mobiilisovellukset laskettu yhteen vertailtavuuden mahdollistamiseksi.

K8. Onko sinulla jokin pankin myöntämä maksukortti?

1. Kyllä
2. Ei
3. Ei osaa sanoa

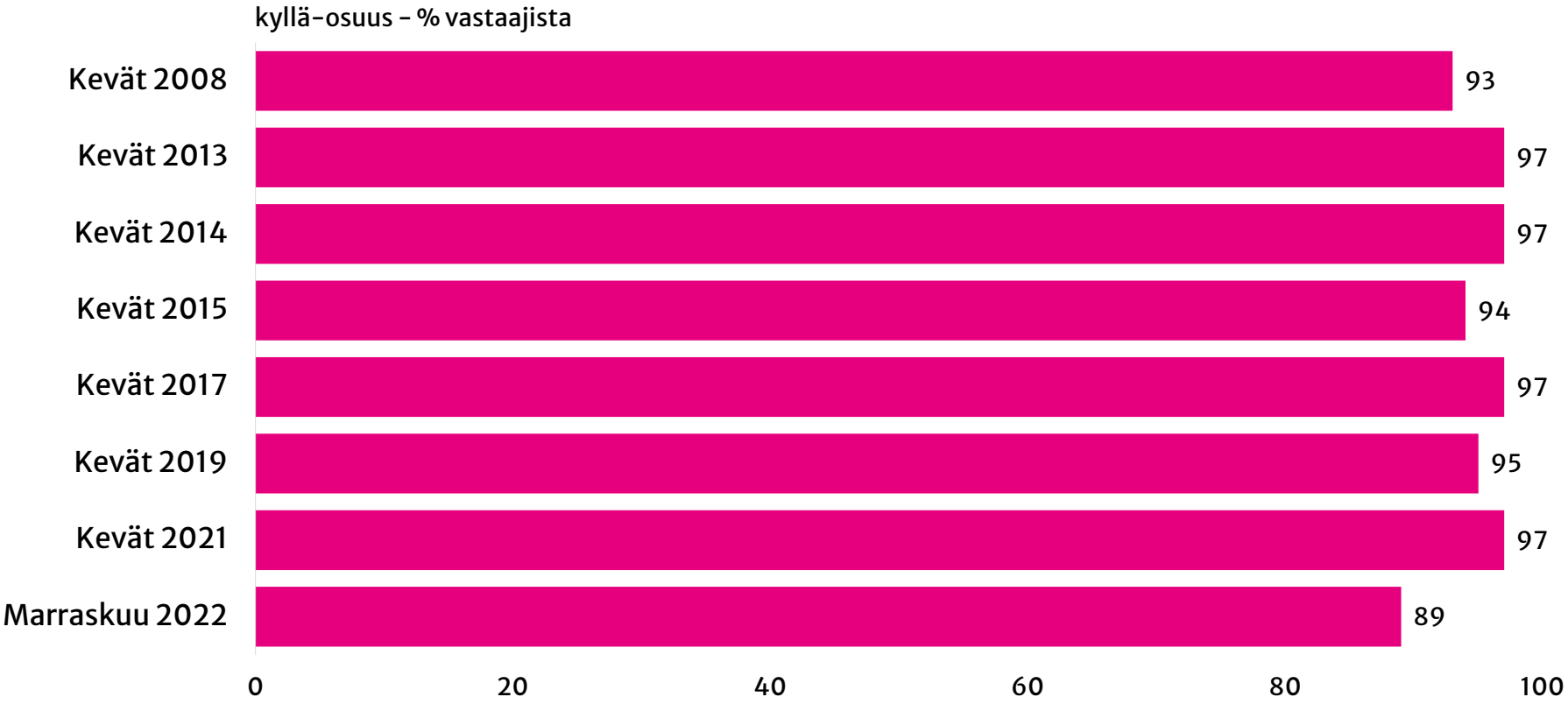
Pankin myöntämä maksukortti

Onko sinulla jokin pankin myöntämä maksukortti?



Pankin myöntämä maksukortti

Onko sinulla jokin pankin myöntämä maksukortti?



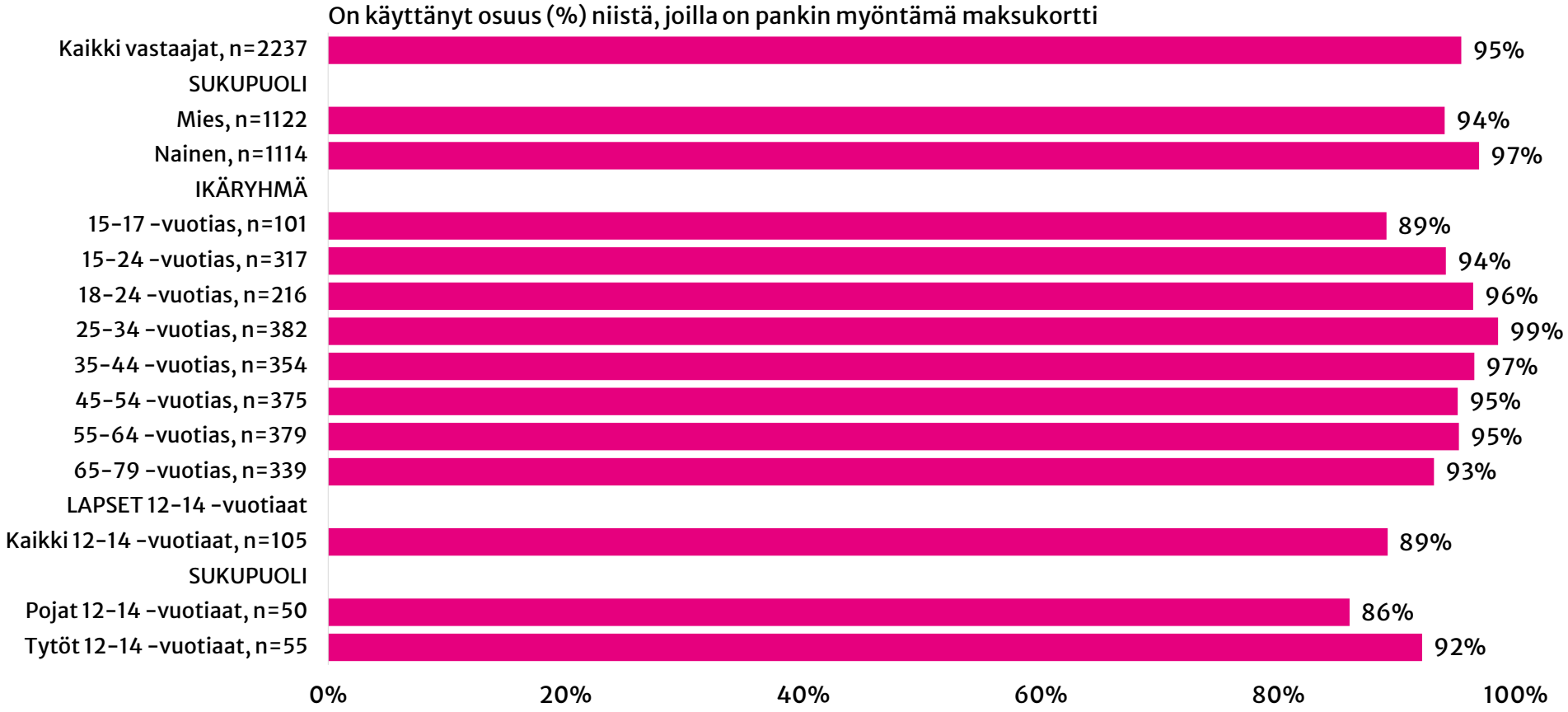
FINANSSIALA

K9. Onko maksukorttiisi liitetty lähimaksuominaisuus? Lähimaksuominaisuudella maksaminen tapahtuu viemällä kortti parin sentin päähän maksupäätteestä. Jos kortissasi on lähimaksuominaisuus, oletko käyttänyt sitä?

1. Kyllä ja olen käyttänyt ominaisuutta
2. Kyllä, mutta en ole käyttänyt ominaisuutta
3. Maksukortissani ei ole lähimaksuominaisuutta
4. En tiedä, onko maksukortissani lähimaksuominaisuutta
5. Ei osaa sanoa

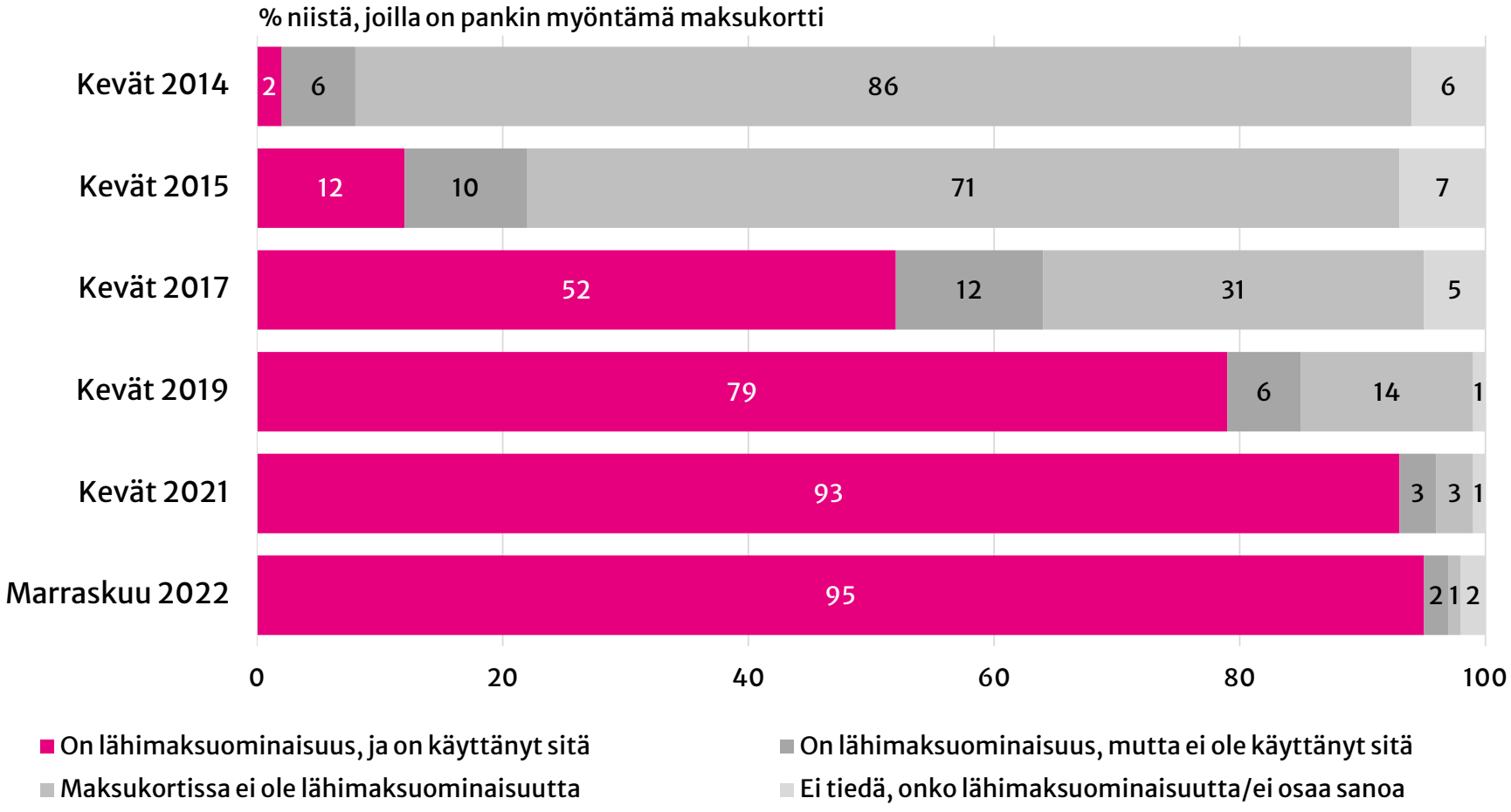
Maksukorttiin liitetyn lähimaksuominaisuuden käyttäminen 2022

Onko maksukorttiisi liitetty lähimaksuominaisuus? Jos kortissasi on lähimaksuominaisuus, oletko käyttänyt sitä?



Maksukorttiin liitetyn lähimaksuominaisuuden käyttäminen. Vuosivertailu

Onko maksukorttiisi liitetty lähimaksuominaisuus? Jos kortissasi on lähimaksuominaisuus, oletko käyttänyt sitä?

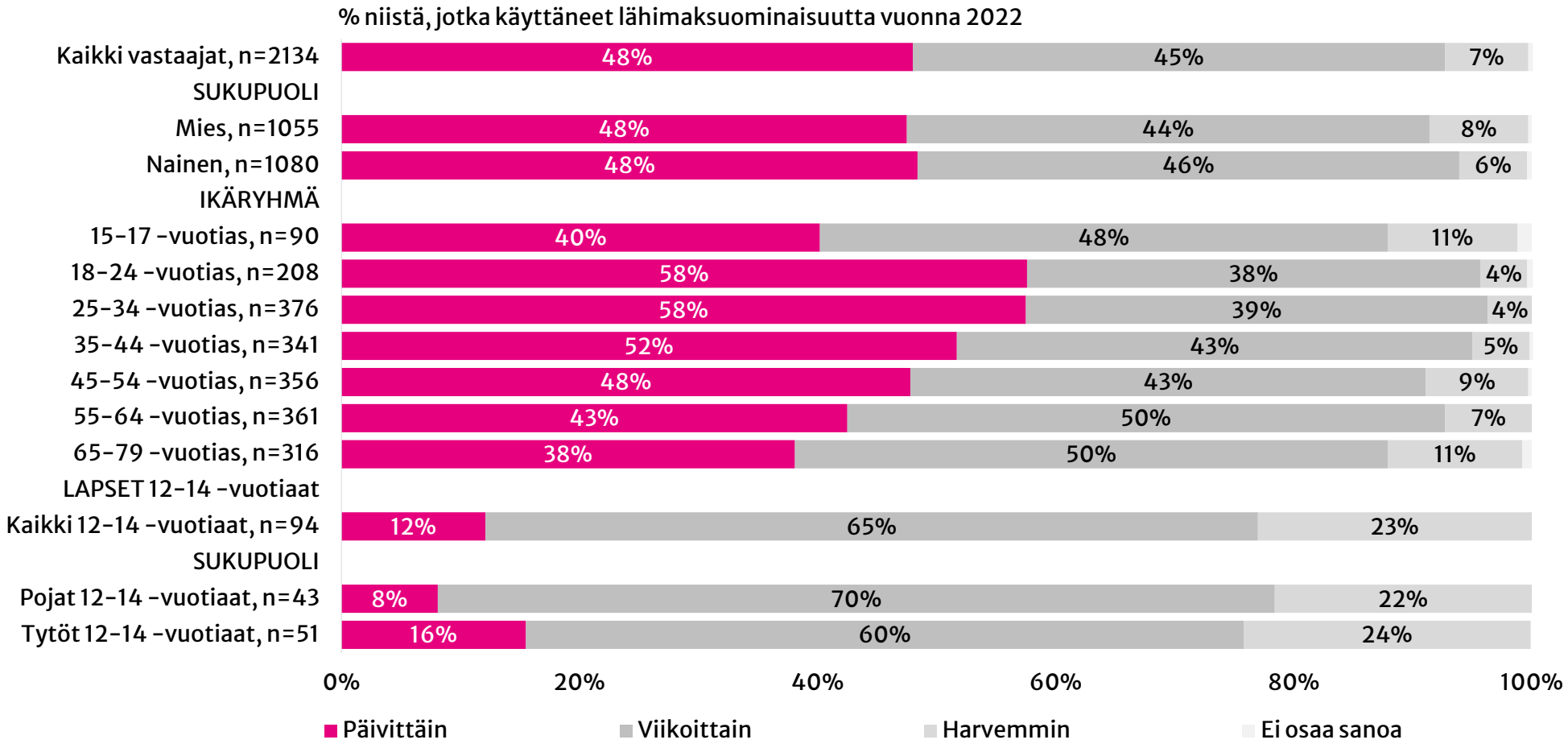


FINANSSIALA

K10. Kuinka usein käytät lähimaksuominaisuutta?

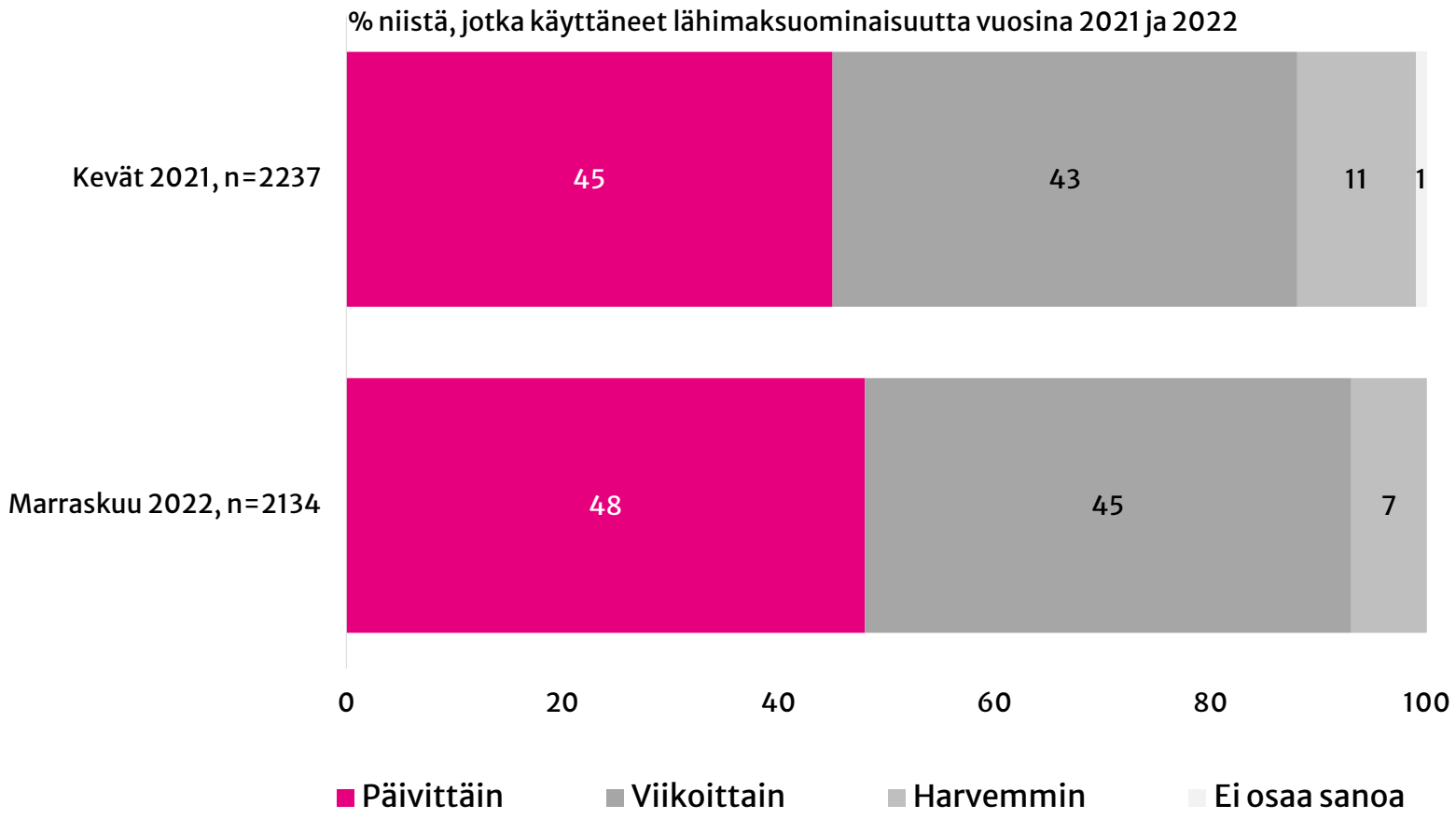
1. Päivittäin
2. Viikoittain
3. Harvemmin
4. Ei osaa sanoa

Kuinka usein lähimaksuominaisuutta käytetään 2022



Kuinka usein lähimaksuominaisuutta käytetään.

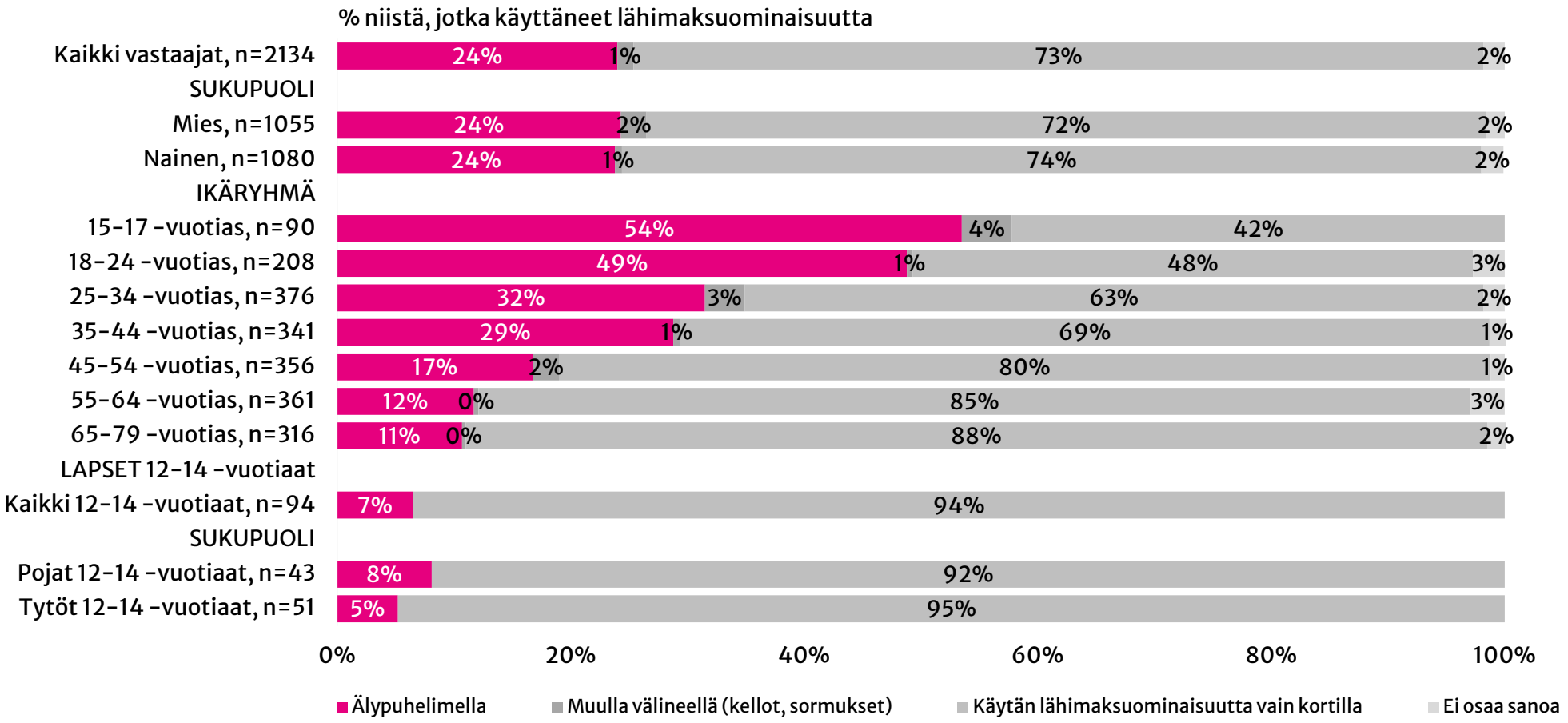
Vuosivertailu



K12. Maksatko lähimaksuja älypuhelimella tai muilla välineillä?

1. Älypuhelimella
2. Muulla välineellä (kellot, sormukset)
3. Käytän lähimaksuominaisuutta vain kortilla
4. Ei osaa sanoa

MAKSATKO LÄHIMAKSUJA ÄLYPUHELIMELLA TAI MUILLA VÄLINEILLÄ?



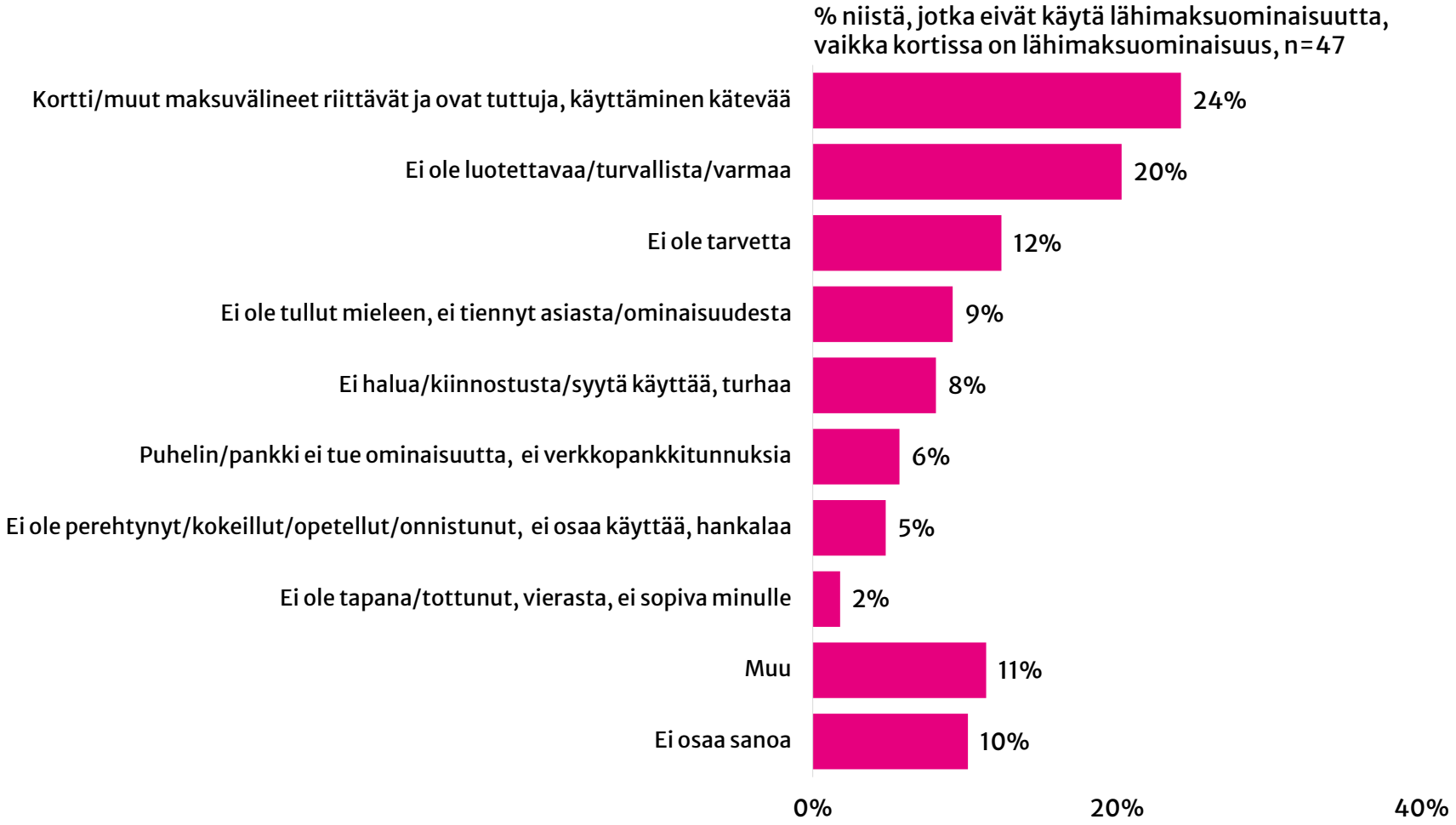
FINANSSIALA

K13. Miksi et käytä lähimaksuominaisuutta älypuhelimella tai muilla välineillä?

Miksi lähimaksuominaisuutta ei käytetä

Spontaanit maininnat luokiteltuina

Miksi et käytä lähimaksuominaisuutta?

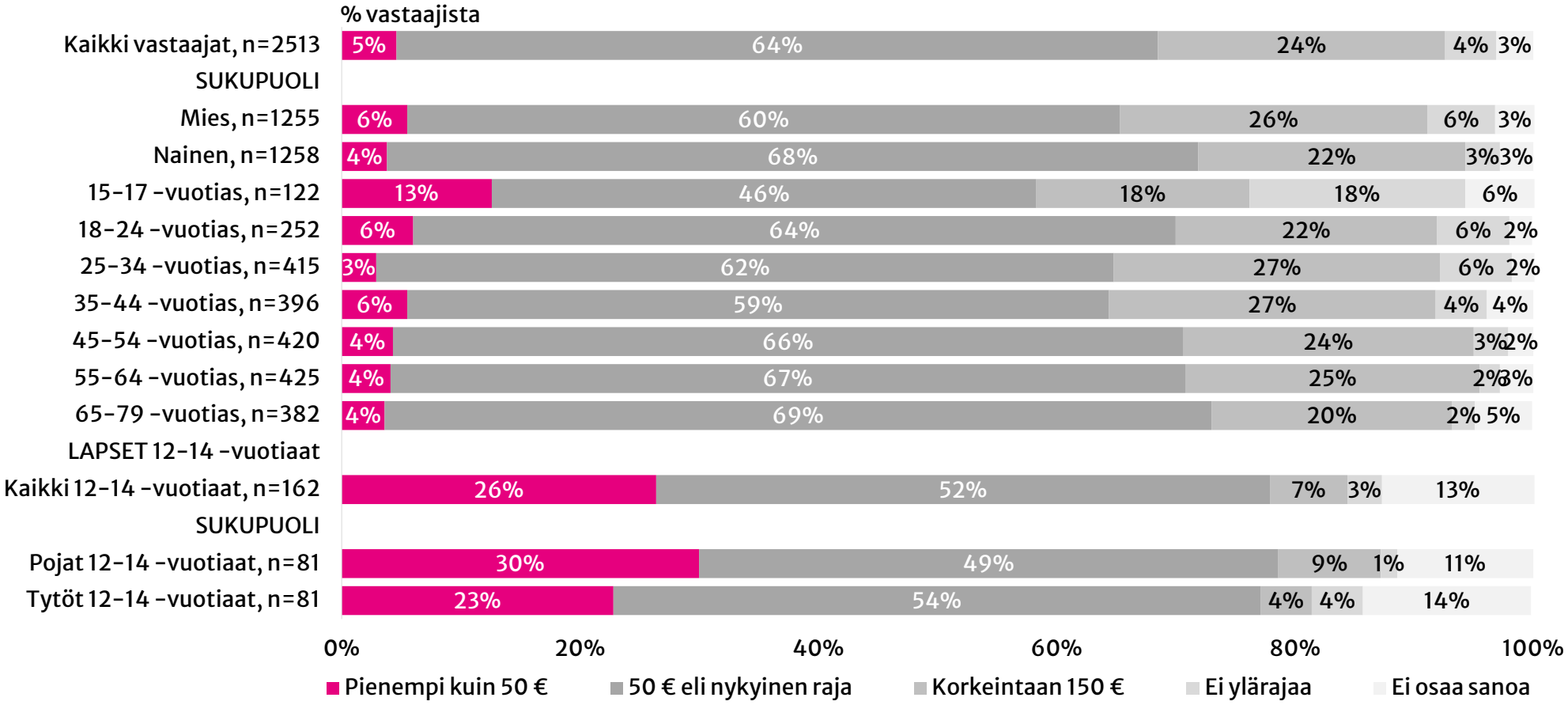


K14 Minkä suuruinen lähimaksuraja palvelisi sinua parhaiten, jos rajaa voisi muuttaa?

1. Pienempi kuin 50 €
2. 50 € eli nykyinen raja
3. Korkeintaan 150 €
4. Ei ylärajaa
5. Ei osaa sanoa

Minkä suuruinen lähimaksuraja palvelisi sinua parhaiten

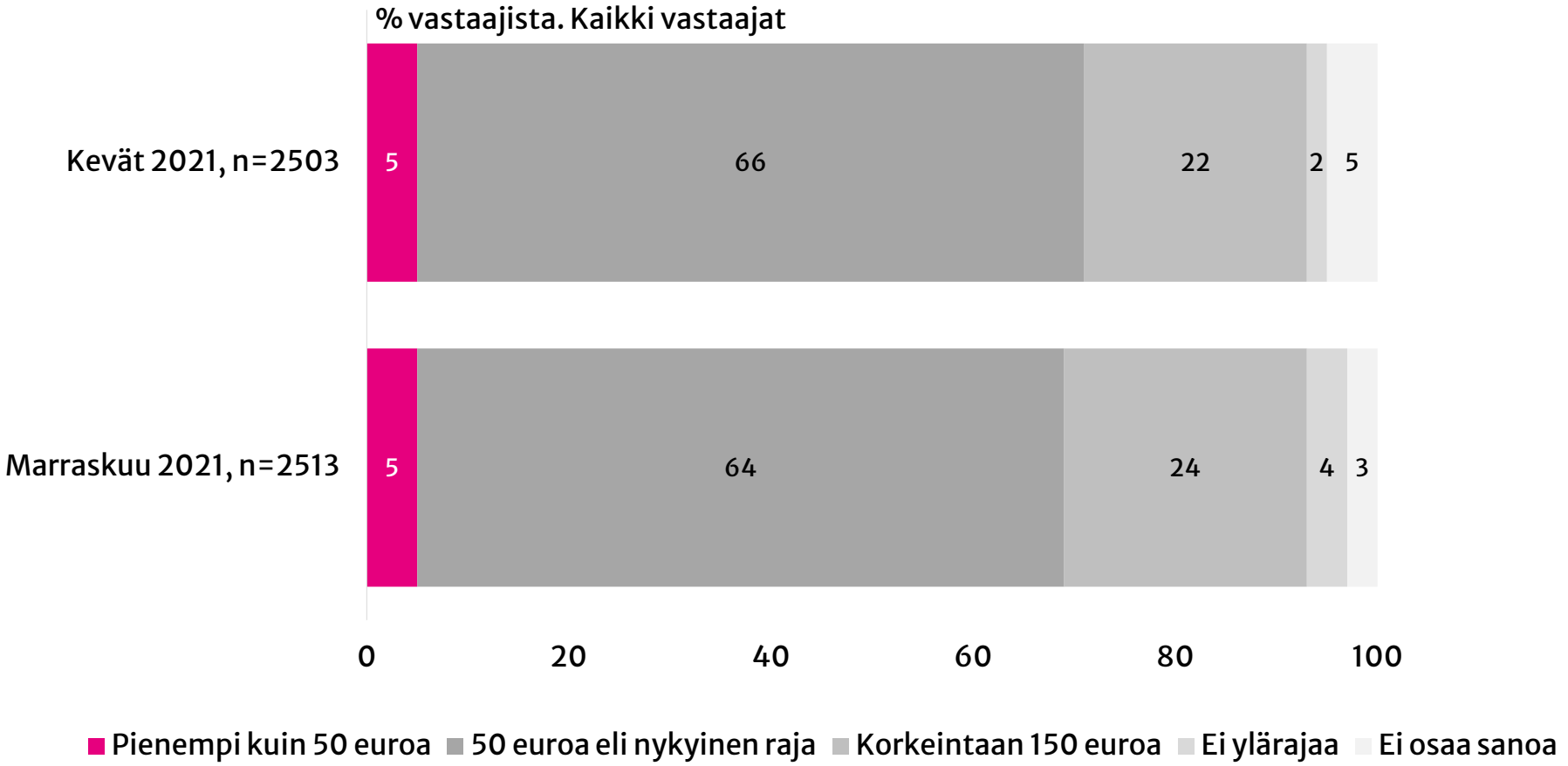
Minkä suuruinen lähimaksuraja palvelisi sinua parhaiten, jos rajaa voisi muuttaa?



Minkä suuruinen lähimaksuraja palvelisi sinua parhaiten

Vuosivertailu

Minkä suuruinen lähimaksuraja palvelisi sinua parhaiten, jos rajaa voisi muuttaa?



FINANSSIALA

K15A. Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat laskusi?

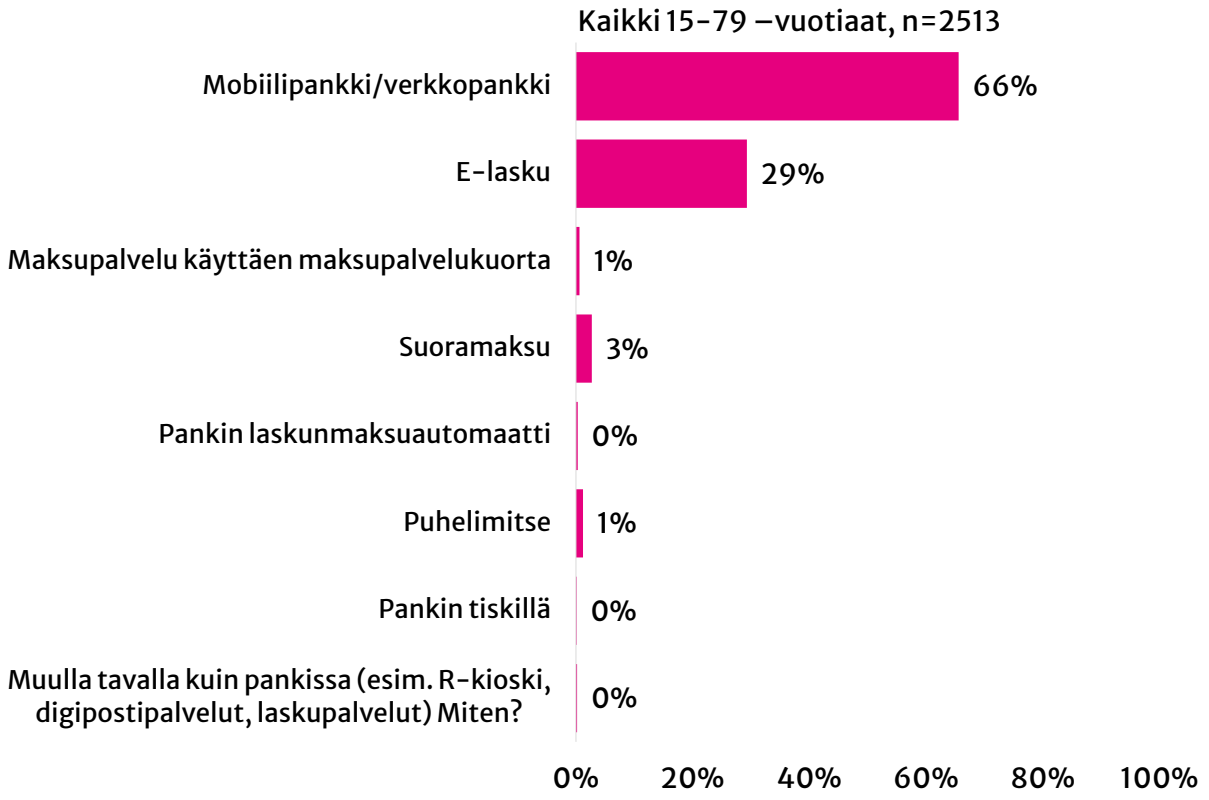
1. Mobiilipankki/verkkopankki
2. E-lasku
3. Maksupalvelu käyttäen maksupalvelukuorta
4. Suoramaksu
5. Pankin laskunmaksuautomaatti
6. Puhelimitse
7. Pankin tiskillä
8. Muulla tavalla kuin pankissa (esim. R-kioski, digipostipalvelut, laskupalvelut) Miten?

15B. Mitä muita laskunmaksutapoja käytät?

1. Mobiilipankki/verkkopankki
2. E-lasku
3. Maksupalvelu käyttäen maksupalvelukuorta
4. Suoramaksu
5. Pankin laskunmaksuautomaatti
6. Puhelimitse
7. Pankin tiskillä
8. Muulla tavalla kuin pankissa (esim. R-kioski, digipostipalvelut, laskupalvelut) Miten?
9. En käytä muita maksutapoja

Tavallisimmat laskunmaksutavat 2022

Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat laskusi?



Huom! Vain 5 nuorta (12-14 –vuotiasta oli saanut laskuja .
Maksutavat olivat

- 2 mobiilipankki
- 2 vanhemmat/isovanhemmat
- 1 Ei osaa sanoa

Tavallisimmat laskunmaksutavat. Vuosivertailu

Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat laskusi?

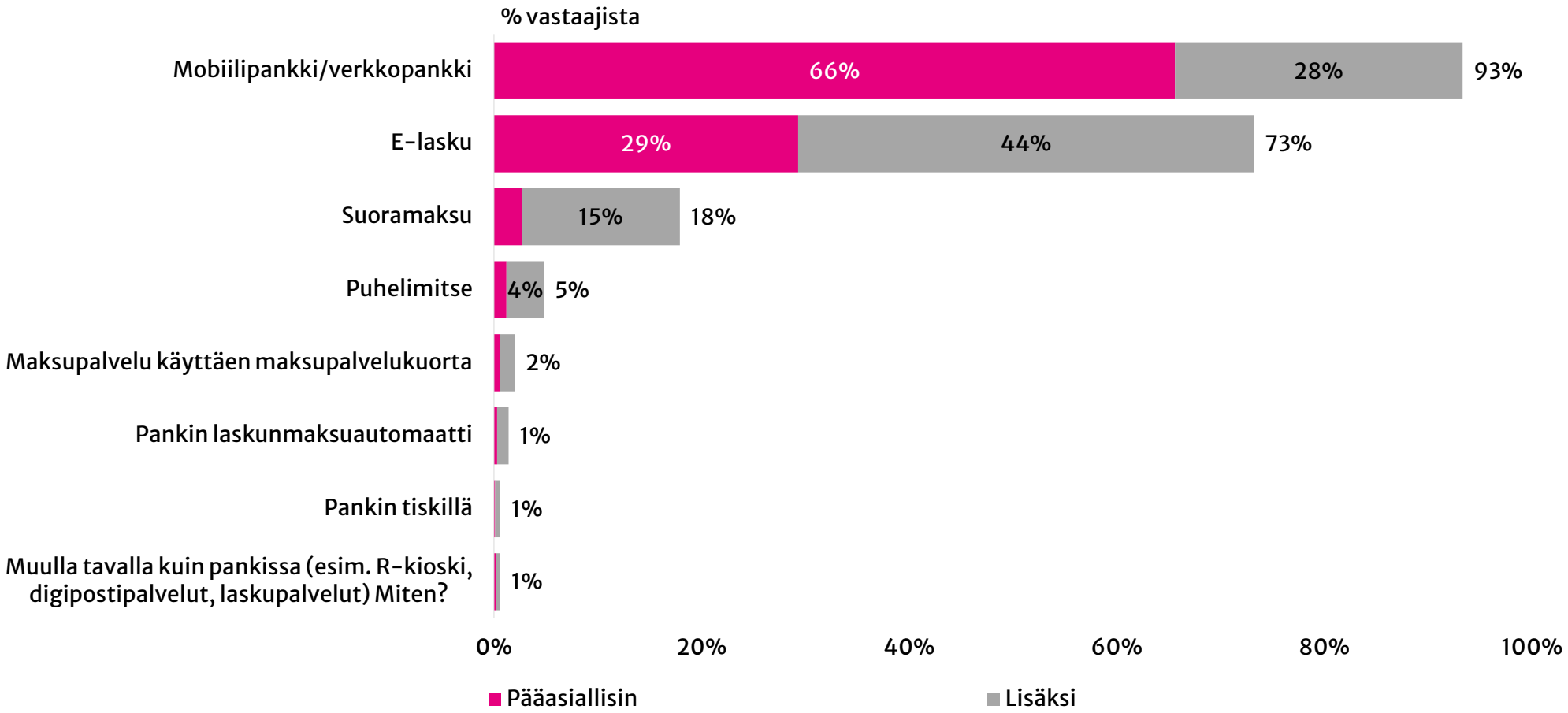
	Kevät 2013	Kevät 2014	Kevät 2015	Kevät 2017	Kevät 2019	Kevät 2021	Marraskuu 2022
Mobiilipankissa/verkkopankissa tai e-laskulla *)	86 %	87 %	87 %	90 %	88 %	88 %	95 %
Suoramaksuna	0 %	2 %	4 %	4 %	4 %	3 %	3 %
Maksupalveluna käyttäen maksupalvelukuorta	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %
Pankin laskunmaksuautomaatilla	2 %	2 %	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %
Puhelimitse	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Pankin tiskillä	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %

*) Kysymyksen vastausvaihtoehtoja muutettu 2021. ”Mobiilipankissa/verkkopankissa” ja ”E-laskulla” vaihtoehdot kysytty erillisinä, aiemmin olivat samassa vastausvaihtoehdossa.

Tässä vaihtoehdot yhdistetty vertailtavuuden mahdollistamiseksi. (”Mobiilipankissa” lisätty 2019 ja ”e-laskulla” vuonna 2014, aiemmin pelkästään verkkopankissa)

Tavallisin ja muut laskunmaksutavat yhteensä

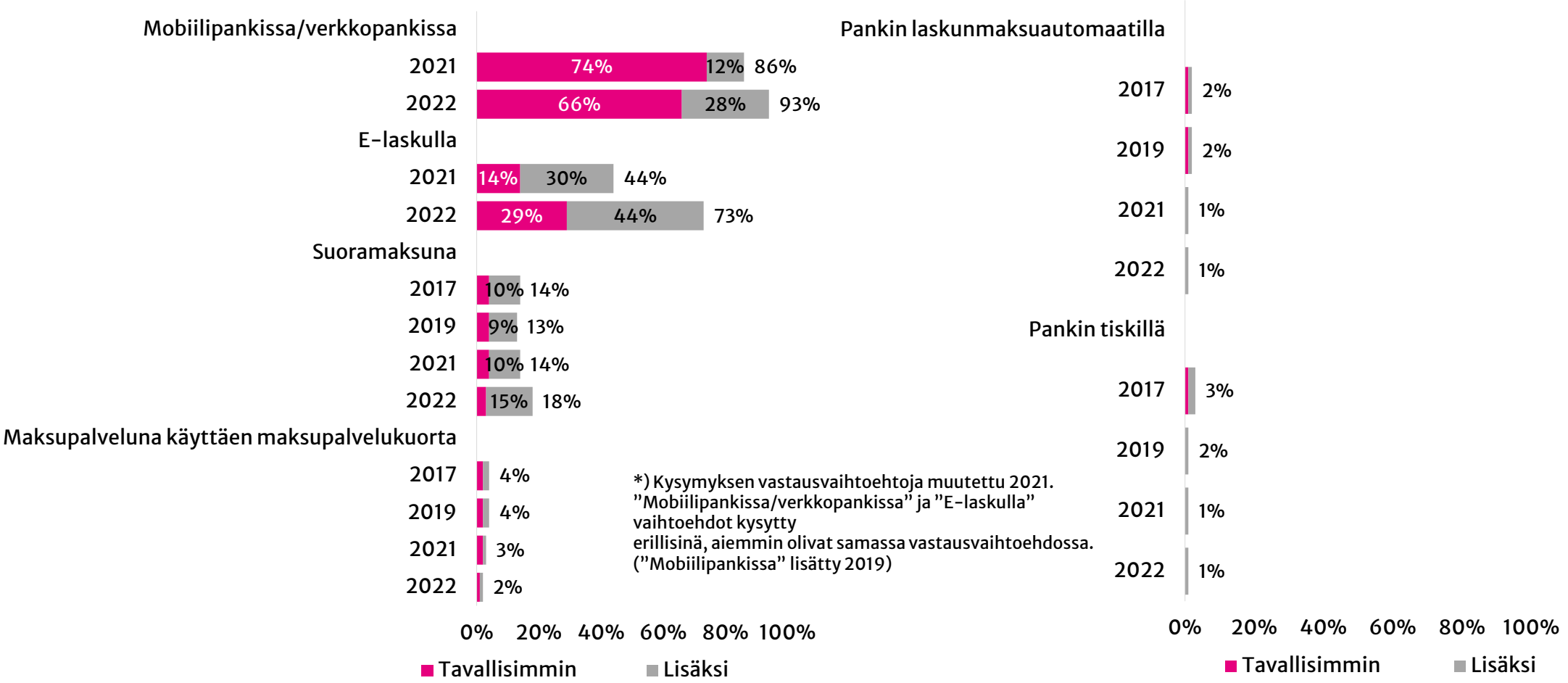
Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat laskusi? Mitä muita laskunmaksutapoja käytät?



Tavallisin ja muut laskunmaksutavat yhteensä

Vuosivertailu

Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat laskusi? Mitä muita laskunmaksutapoja käytät?

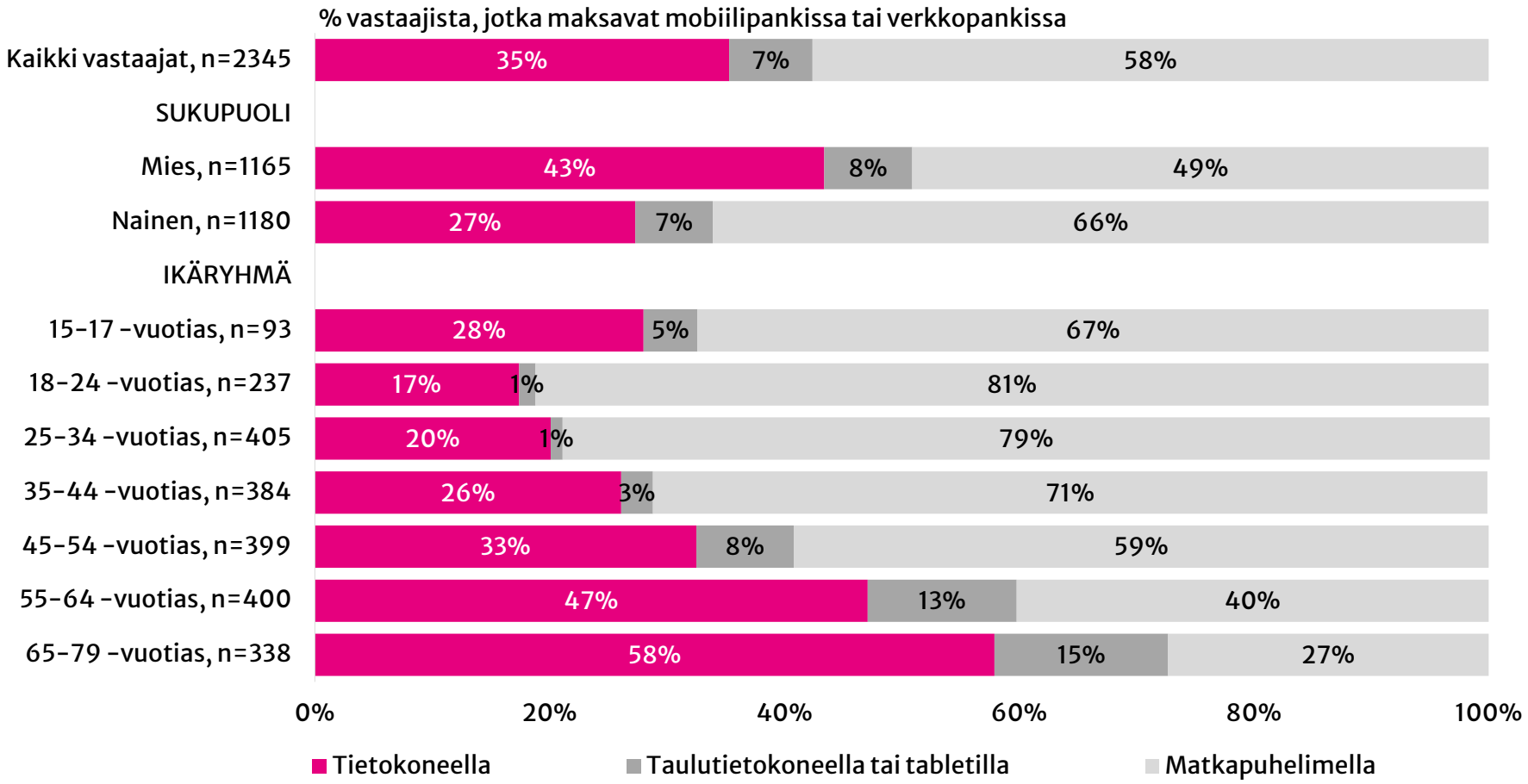


K16A. Mobiilipankissa/verkkopankissa maksaessasi, maksatko TAVALLISIMMIN tietokoneella, taulutietokoneella tai tabletilla vai matkapuhelimella?

1. Tietokoneella
2. Taulutietokoneella tai tabletilla
3. Matkapuhelimella

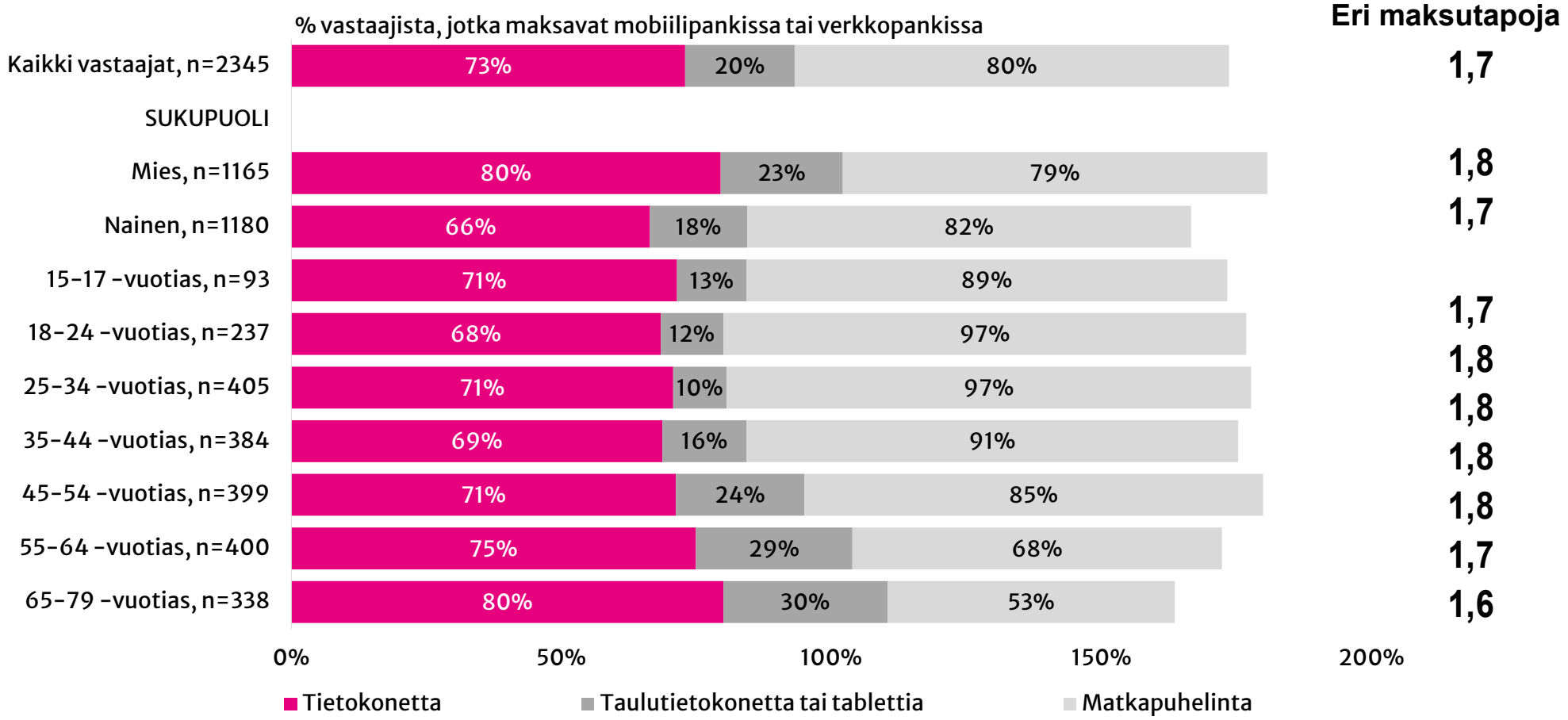
Verkkopankin käyttö 2022

Jos maksat laskuja mobiilipankissa tai verkkopankissa, maksatko tavallisimmin tietokoneella, taulutietokoneella/tabletilla tai matkapuhelimella? ***Tavallisin maksutapa***



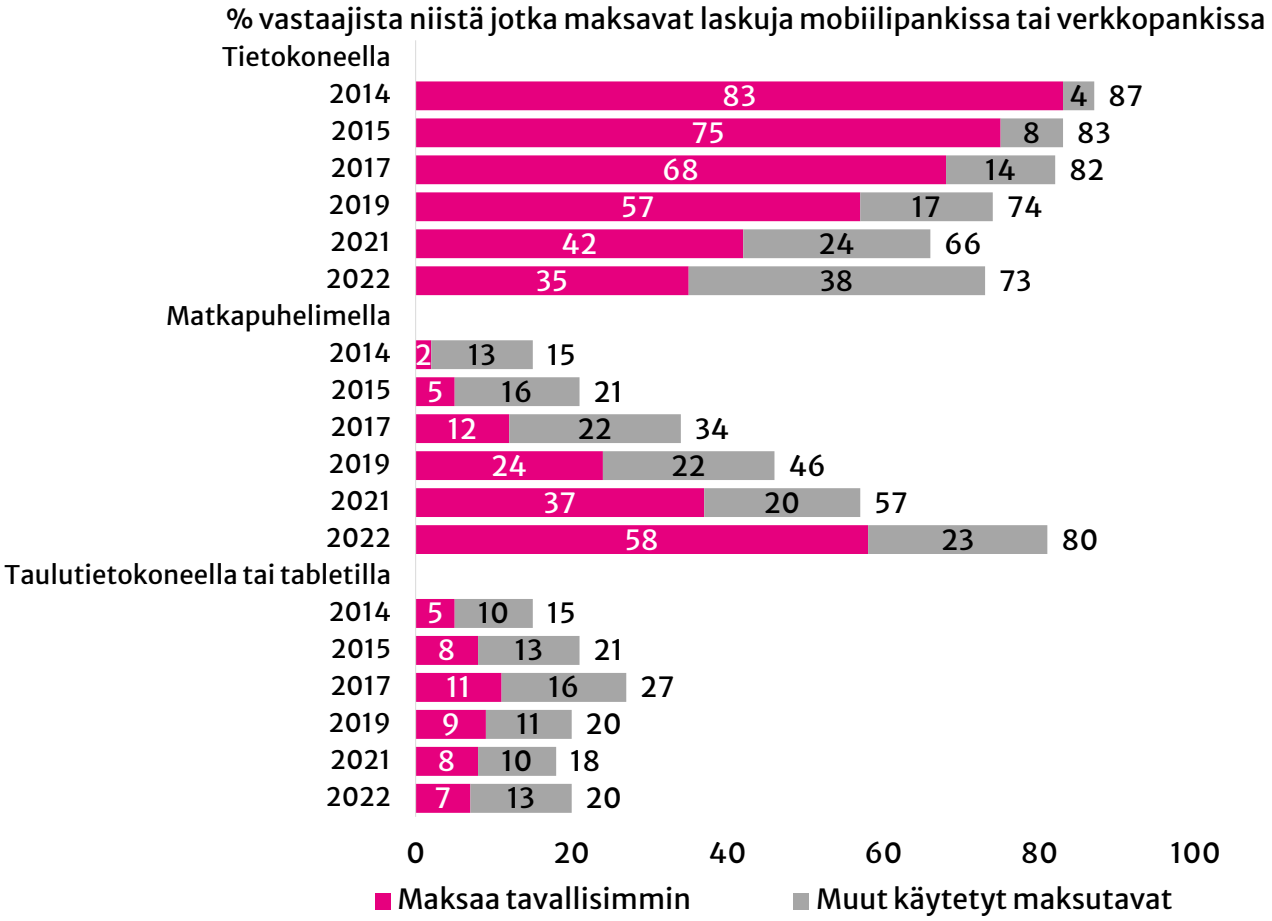
Verkkopankin käyttö 2022

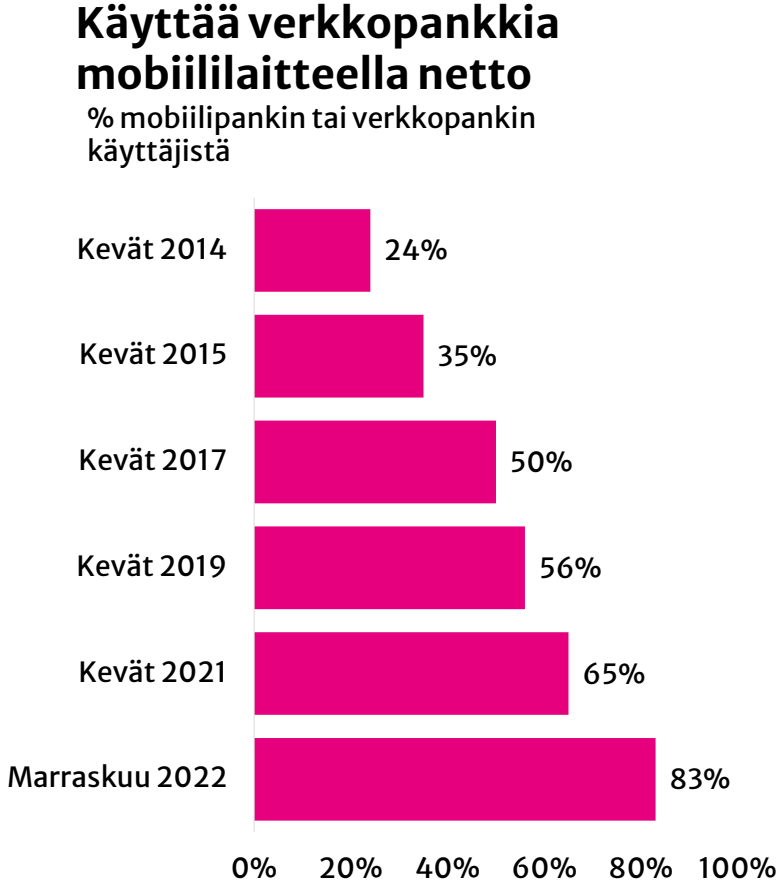
Jos maksat laskuja mobiilipankissa tai verkkopankissa, maksatko tavallisimmin tietokoneella, taulutietokoneella/tabletilla tai matkapuhelimella? ***Tavallisin ja muut maksutavat yhteensä***



Verkkopankin käyttö. Vuosivertailu

Jos maksat laskuja mobiilipankissa tai verkkopankissa, maksatko tavallisimmin tietokoneella, taulutietokoneella/tabletilla tai matkapuhelimella? Mitä muita maksutapoja käytät?





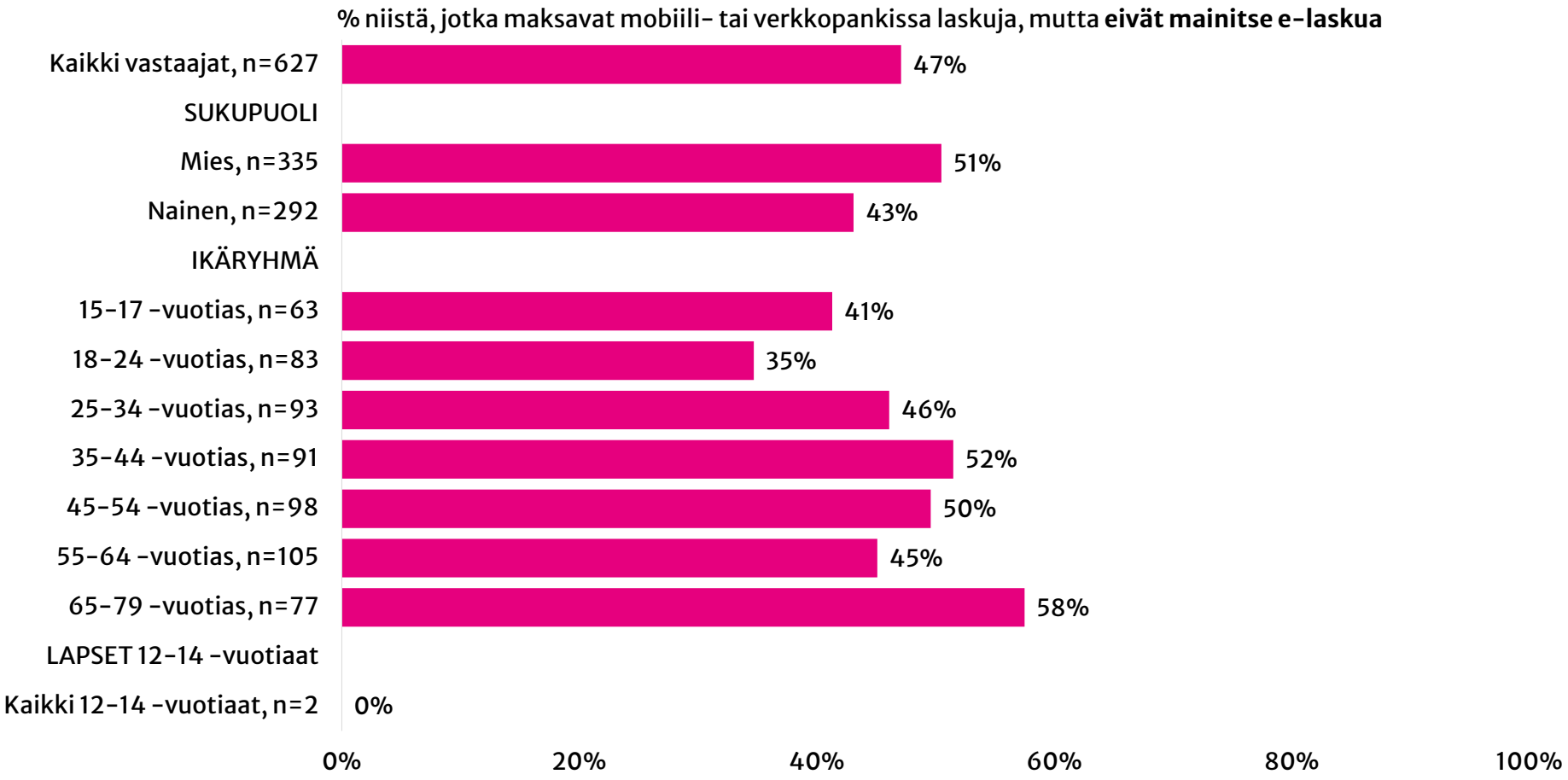
FINANSSIALA

K18 Saatko e-laskuja suoraan verkkopankkiin?

1. Kyllä
2. En

Saako e-laskuja verkkopankkiin 2022

Saatteko e-laskuja suoraan verkkopankkiinne?

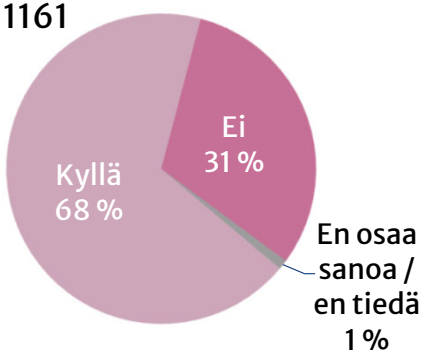


Saako e-laskuja verkkopankkiin

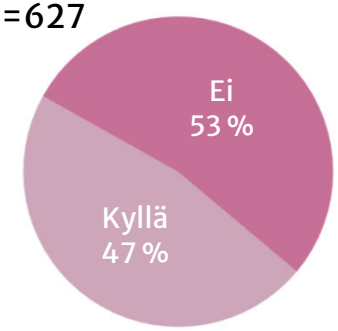
Saatteko e-laskuja suoraan verkkopankkiinne?

% niistä, jotka maksavat mobiili- tai verkkopankissa, mutta eivät mainitse e-laskua (n=1161 vuonna 2021) n=627 vuonna 2022

Vuosi 2021, n=1161

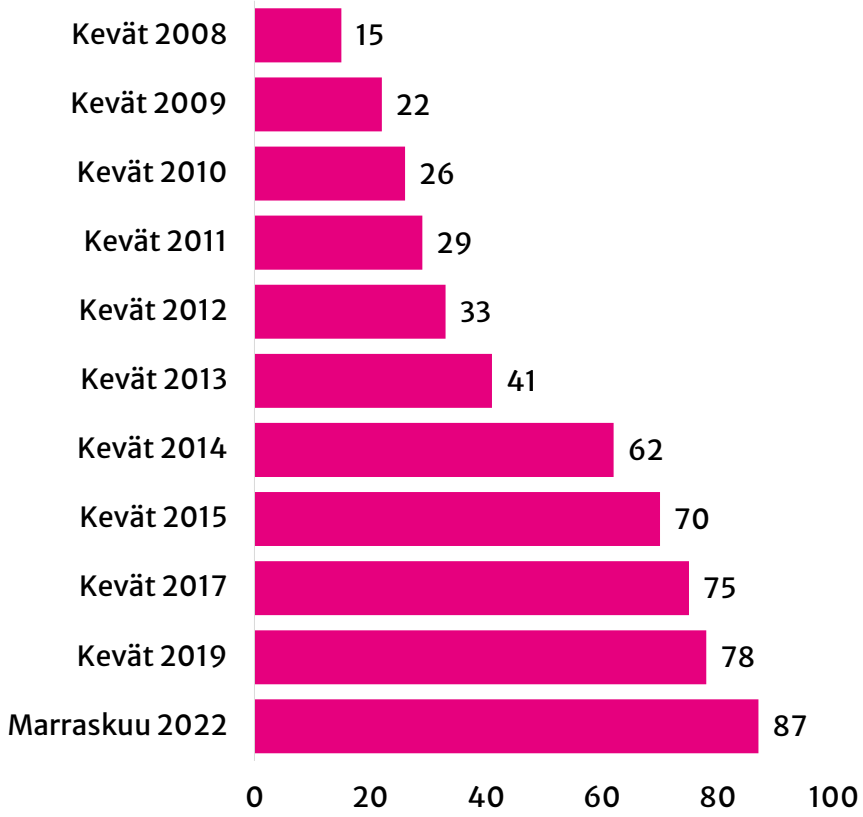


Vuosi 2022, n=627



Vuosina 2008-2022

kyllä-osuus - % niistä, jotka maksavat laskuja verkkopankissa

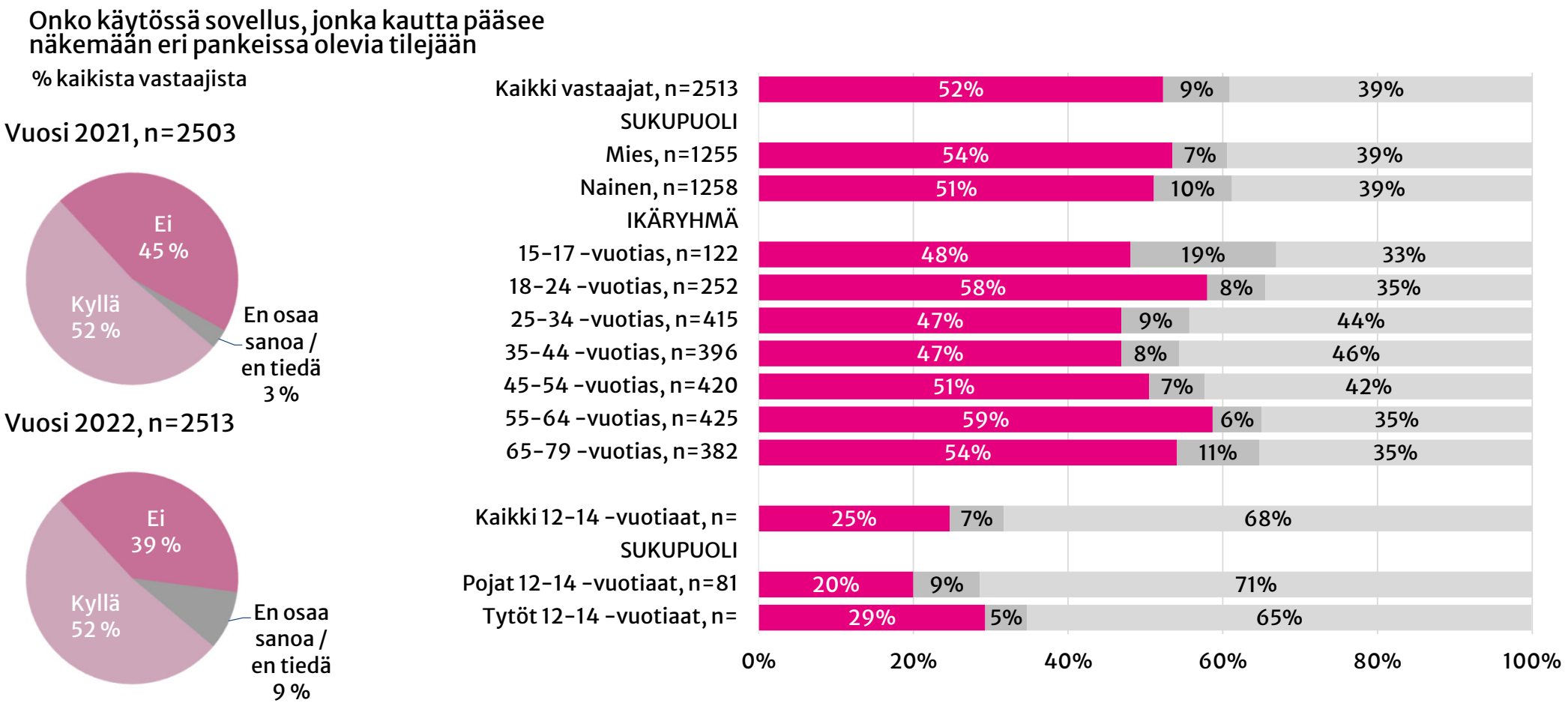


K19. Onko käytössäsi sovellus, jonka kautta pääset näkemään eri pankeissa olevia tilejäsi?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa/En tiedä

Sovellus, jonka kautta pääsee näkemään eri pankeissa olevia tilejään

Onko käytössäsi sovellus, jonka kautta pääset näkemään eri pankeissa olevia tilejäsi?



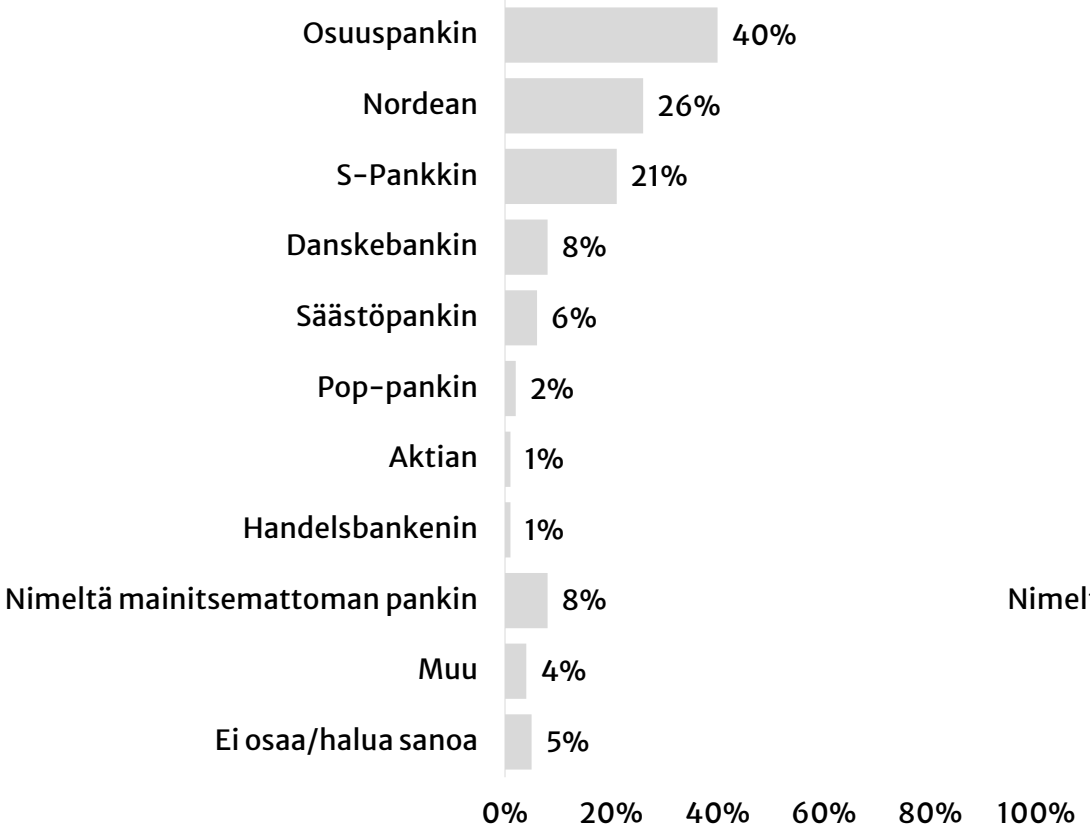
FINANSSIALA

K21. Kenen sovellus sinulla on käytössä?

Kenen sovellus on käytössä? Vertailu 2021 ja 2022

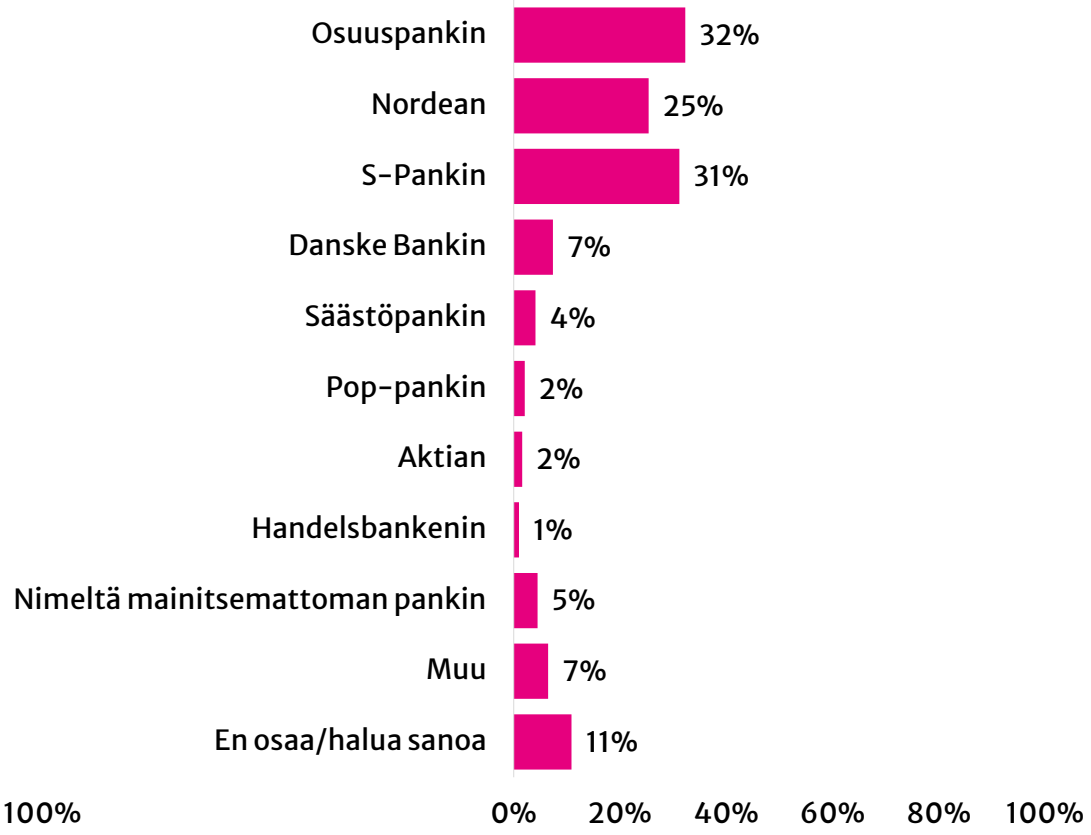
Kenen sovellus on käytössä (2021)

% niistä, joilla jokin sovellus on käytössä (n=1314 vuonna 2021)



Kenen sovellus on käytössä (2022)

% niistä, joilla jokin sovellus on käytössä (n=1315 vuonna 2022)

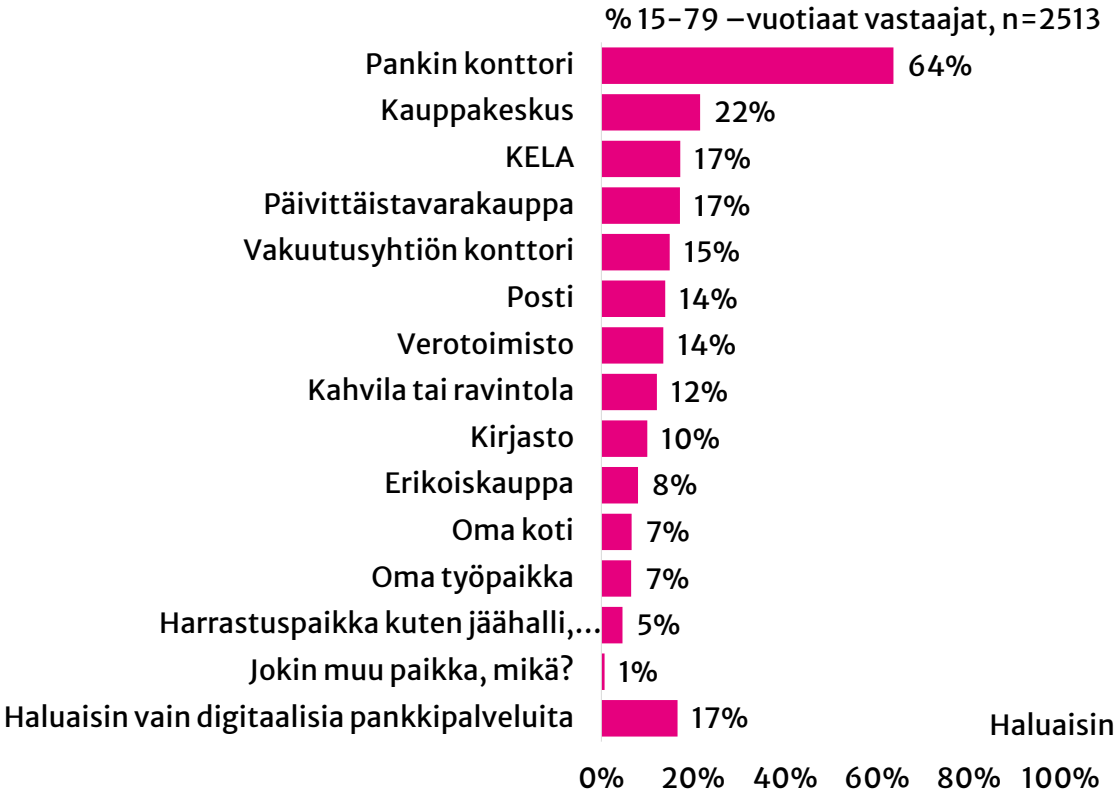


K 20.Missä eri paikoista haluaisit saada henkilökohtaisia pankkipalveluita, jossa tapaat asiakaspalvelijan kasvotusten?

1. Erikoiskauppa
2. Harrastuspaikka kuten jäähalli, urheiluhalli tms.
3. Kauppakeskus
4. KELA
5. Kirjasto
6. Oma koti
7. Pankin konttori
8. Posti
9. Päivittäistavarakauppa
10. Kahvila tai ravintola
11. Oma työpaikka
12. Vakuutusyhtiön konttori
13. Verotoimisto
14. Jokin muu paikka, mikä?
15. Haluaisin vain digitaalisia pankkipalveluita

Mistä paikoista halutaan saada pankkipalveluita

Mistä eri paikoista haluaisit saada pankkipalveluja?





Mistä paikoista halutaan saada pankkipalveluita

Mistä eri paikoista haluaisit saada pankkipalveluja?

	Kaikki vastaajat, n=2513	SUKUPUOLI	Mies, n=1255	Nainen, n=1258	IKÄRYHMÄT	15-17 -vuotias, n=122	18-24 -vuotias, n=252	25-34 -vuotias, n=415	35-44 -vuotias, n=396	45-54 -vuotias, n=420	55-64 -vuotias, n=425	65-79 -vuotias, n=382	Kaikki 12-14 -vuotiaat, n=162	SUKUPUOLI	Pojat 12-14 -vuotiaat, n=81	Tytöt 12-14 -vuotiaat, n=81
Pankin konttori	64%		64%	64%		31%	46%	68%	67%	64%	68%	71%	41%		46%	36%
Kauppakeskus	22%		21%	22%		16%	16%	20%	25%	26%	21%	22%	19%		14%	23%
KELA	17%		17%	18%		21%	21%	16%	15%	14%	18%	20%	2%			3%
Päivittäistavarakauppa	17%		16%	18%		8%	12%	17%	16%	21%	20%	18%	13%		16%	11%
Vakuutusyhtiön konttori	15%		16%	14%		10%	12%	13%	13%	13%	16%	23%	2%		1%	3%
Posti	14%		14%	14%		8%	10%	11%	14%	14%	15%	20%	5%		1%	8%
Verotoimisto	14%		13%	14%		11%	11%	13%	12%	12%	13%	20%	1%			2%
Kahvila tai ravintola	12%		12%	12%		12%	8%	11%	12%	12%	11%	17%	10%		11%	9%
Kirjasto	10%		10%	10%		6%	9%	9%	11%	10%	9%	14%	15%		14%	16%
Erikoiskauppa	8%		8%	8%		3%	2%	7%	9%	8%	9%	12%	2%		1%	3%
Oma koti	7%		9%	5%		14%	6%	8%	8%	6%	5%	5%	8%		9%	8%
Oma työpaikka	7%		8%	5%		13%	9%	8%	8%	8%	5%	2%				
Harrastuspaikka kuten jäähalli, urheiluhalli tms.	5%		5%	4%		4%	3%	7%	6%	4%	5%	4%	5%		4%	5%
Jokin muu paikka, mikä?	1%		1%	1%			1%	1%		1%	1%	1%	4%		3%	4%
Haluaisin vain digitaalisia pankkipalveluita	17%		16%	18%		36%	25%	17%	15%	15%	15%	12%	26%		23%	29%

Mistä paikoista halutaan saada pankkipalveluita

Vuosivertailu

Mistä eri paikoista haluaisit saada pankkipalveluja?

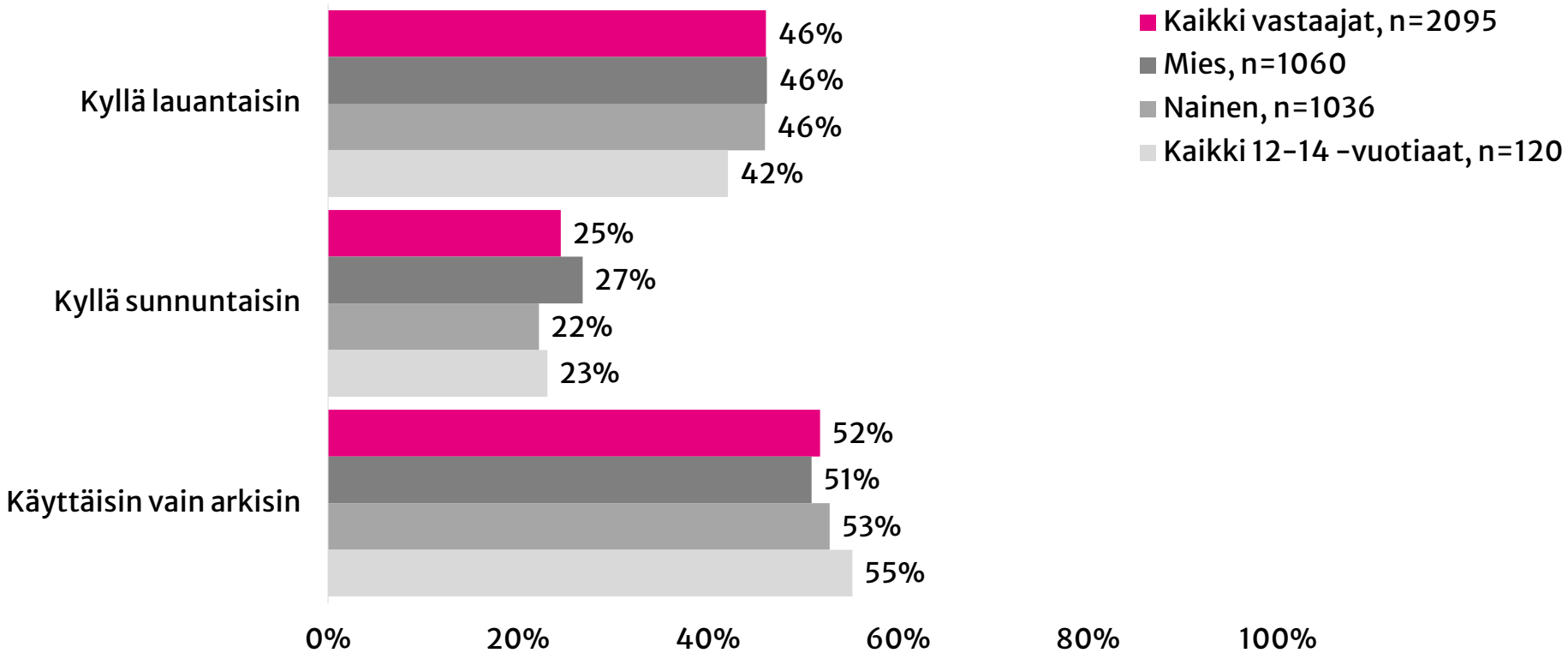
	Kevät 2017	Kevät 2019	Kevät 2021	Marraskuu 2022
Pankin konttori	76	74	77	64
Kauppakeskus	35	28	24	22
Päivittäistavarakauppa	20	19	14	17
Kela	4	4	12	17
Vakuutusyhtiön konttori	9	6	16	15
Verotoimisto	5	4	11	14
Posti	10	7	9	14
Kahvila tai ravintola	3	2	8	12
Kirjasto	5	5	8	10
Erikoiskauppa	3	2	8	8
Oma koti	33	25	10	7
Oma työpaikka	4	3	6	7
Harrastuspaikka, kuten jäähalli, urheiluhalli tms.	3	2	5	5
Jokin muu paikka	3	1	1	1
Haluaisi vain digitaalisia pankkipalveluja *)				17

K19 Käyttäisitkö henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua muuten kuin arkisin? Käyttäisitkö palvelua lauantaisin tai sunnuntaisin?

1. Kyllä lauantaisin
2. Kyllä sunnuntaisin
3. Käyttäisin vain arkisin

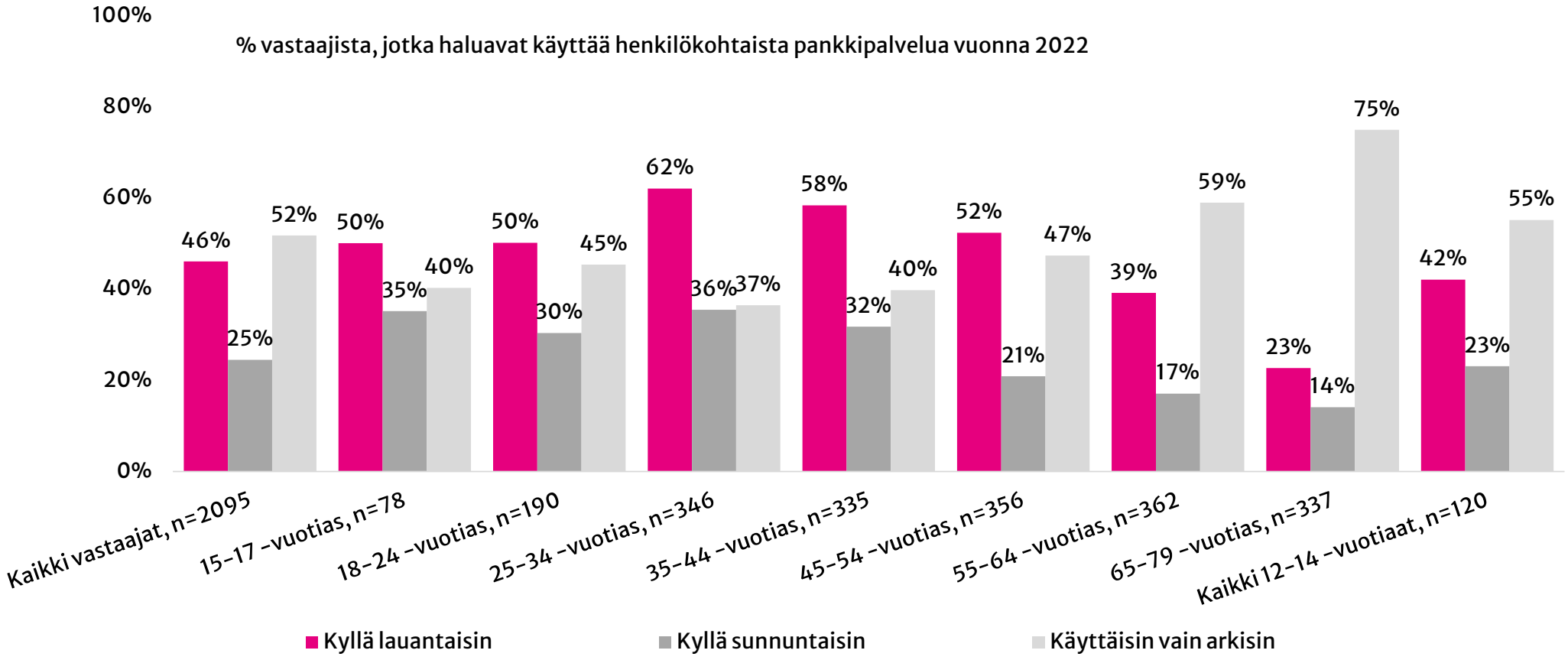
Henkilökohtaisen pankki- ja vakuutuspalvelun käyttäminen

Käyttäisitkö henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua muuten kuin arkisin?



Henkilökohtaisen pankki- ja vakuutuspalvelun käyttäminen ikäryhmittäin

Käyttäisitkö henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua muuten kuin arkisin?



Henkilökohtaisen pankki- ja vakuutuspalvelun käyttäminen ikäryhmittäin

Käyttäisitkö henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua muuten kuin arkisin?

% vastaajista, jotka haluavat käyttää henkilökohtaista pankkipalvelua vuonna 2022

	Kaikki vastaajat, n=2095	SUKUPUOLI	Mies, n=1060	Nainen, n=1036	IKÄRYHMÄ	15-17 -vuotias, n=78	15-24 -vuotias, n=269	18-24 -vuotias, n=190	25-34 -vuotias, n=346	35-44 -vuotias, n=335	45-54 -vuotias, n=356	55-64 -vuotias, n=362	65-79 -vuotias, n=337	Kaikki 12-14 -vuotiaat, n=120	SUKUPUOLI	Pojat 12-14 -vuotiaat, n=62	Tytöt 12-14 -vuotiaat, n=57
Käyttäisin vain arkisin	52%		51%	53%		40%	44%	45%	37%	40%	47%	59%	75%	55%		54%	57%
Kyllä lauantaisin	46%		46%	46%		50%	50%	50%	62%	58%	52%	39%	23%	42%		43%	42%
Kyllä sunnuntaisin	25%		27%	22%		35%	32%	30%	36%	32%	21%	17%	14%	23%		26%	20%


FINANSSIALA
~ Ihmisen arjessa
Finanssiala.fi
@finanssiala
Finanssiala ry
Finanssiala ry
@finanssiala