FINANSSIALA

1.2.2023

JULKAISUT JA TUTKIMUKSET 2023

Maksutavat 2022

tekstiraportti

FINANSSIALA

MAKSUTAVAT 2022

Tekstiraportti

Sisällysluettelo

1. Yhteenveto keskeisistä tuloksista 4

2. Johdanto 5
   - 2.1. Tutkimuksen tarkoitus 5
   - 2.2. Tutkimuksen toteutus 5

3. Maksaminen 6
   - 3.1. Päivittäistavaraostosten maksaminen 6
   - 3.2. Sähköisen kuitin kiinnostavuus 7

4. Käteisen nostotavat ja käytön loppuminen Suomessa 8
   - 4.1. Käteisen nostotavat 8
   - 4.2. Käteisen käytön loppuminen Suomessa 8

5. Verkkokauppaostosten tekeminen ja maksaminen 9
   - 5.1. Verkkokauppaostosten tekeminen 9
   - 5.2. Verkkokauppaostosten maksaminen 10

6. Pankin myöntämä maksukortti 11

7. Lähimaksuominaisuus 12
   - 7.1. Lähimaksuominaisuuden käyttäminen 12
   - 7.2. Lähimaksuominaisuuden käyttöuseus ja käyttötavat 12
   - 7.3. Lähimaksuominaisuuden maksurajat 12

8. Laskun maksaminen 14
   - 8.1. Laskun maksaminen 14
   - 8.2. Verkkopankin käyttö laskun maksamisessa 14
   - 8.3. E-laskujen saaminen suoraan verkkopankkiin 16

9. Eri pankeissa olevien tilien näkemiseen tarkoitettu sovellus 16
   - 9.1. Sovelluksen yleisyys 16
   - 9.2. Sovelluksen markkinaosuudet 16

10. Henkilökohtainen pankkipalvelu 18
   - 10.1. Henkilökohtaisen pankkipalvelun kanavat 18
   - 10.2. Henkilökohtaisen pankki- ja vakuutuspalvelun käyttö viikonloppuisin 18

11. Tutkimuksen vastaajajakauma 19

1. YHTEENVETO KESKEISISTÄ TULOKSISTA

15–79-vuotiaiden suomalaisten keskuudessa debit-kortti, eli perinteinen pankkikortti, on ylivoimaisesti suosituin tapa päivittäistavaraostosten maksamiseen. Debit-korttia käyttää tavallisesti päivittäistavaraostosten maksamiseen 73 %, luotollista credit-korttia 11 %, käteistä 6 % ja kaupparyhmän maksu- tai luottokorttia 4 % vastaajista. Maksamiseen tarkoitetuista sovelluksista suosituin on Apple Pay, jota käyttää 5 %. Muiden sovellusten käyttö on vain 1 %:n luokkaa.

15–79-vuotiaista suomalaisista 51 % haluaa saada ostoksistaan sähköisen ostoskuitin. Verrattuna aikaisempaan on kiinnostus sähköistä ostoskuittia kohtaan kasvanut selvästi.

15–79-vuotiaista suomalaisista 78 % nostaa käteistä tavallisimmin pankkiautomaatista, 82 % vähintään joskus. Verrattuna aikaisempaan on käteisen nostaminen automaatista laskenut. Samaan aikaan ovat käteisen nostot kaupan kassalta ja R-kioskilta nousseet hieman. Suurin syy automaateista nostamisen laskuun on kuitenkin se, että käteistä ylipäätään nostetaan selvästi aikaisempaa vähemmän.

15–79-vuotiaista suomalaisista 94 % on tehnyt ostoksia verkkokaupasta. Aikaisempaan verrattuna verkko-ostosten yleisyys on selvästi noussut. Kevään 2021 tutkimuksessa verkko-ostoksia oli tehnyt 81 % vastaajista.

Yleisimmin käytetty maksutapa verkkokauppaostosten maksamisessa on tilisiirto verkkopankissa (29 % pääasiallisesti ja 59 % vähintään joskus). Seuraavaksi suosituimmat maksutavat ovat debit-kortti (21 % pääasiallisesti ja 49 % vähintään joskus), credit-kortti (17 % pääasiallisesti ja 41 % vähintään joskus), lasku (12 % pääasiallisesti ja 40 % vähintään joskus) ja MobilePay –sovellus (8 % pääasiallisesti ja 32 % vähintään joskus). Verrattuna aikaisempaan on tilisiirron ja credit-kortin pääasiallinen käyttö laskenut ja muiden vaihtoehtojen käyttö (pääasiallinen tai vähintään joskus) noussut selvästi.

Pankin myöntämän maksukortin omaavista 15-79-vuotiaista suomalaisista 97 %:lla on kortissaan lähimaksuominaisuus. 95 % kertoo käyttäneensä sitä.

Lähimaksuominaisuutta käyttävistä 15–79-vuotiaista suomalaisista 48 % käyttää sitä päivittäin ja 93 % vähintään kerran viikossa. Verrattuna aikaisempaan on käyttö hieman kasvanut. Lähimaksamiseen käytetään eniten pankkikorttia (73 %), seuraavaksi eniten älypuhelinta (24 %).

Lähimaksuominaisuutta käyttävistä 15–79-vuotiaista 64 % kokee nykyisen 50 euron maksurajan palvelevan heitä parhaiten. Korkeintaan 150 euron maksurajan kannattajia on 24 %. Nykyistä 50 euroa pienemmän maksurajan haluaisi 5 %. 4 % vastaajista ei haluaisi lähimaksuille lainkaan ylärajaa.

15–79-vuotiaiden suomalaisten selvästi suosituin laskunmaksutapa on mobiilipankki/verkkopankki. Näitä käyttää pääasiallisesti 66 % vastaajista ja vähintään joskus 94 %. Laskujen maksamiseen mobiili- tai verkkopankissa käytetään tavallisimmin matkapuhelinta (58 %). Tietokonetta laskunmaksuun käyttää tavallisimmin 35 % ja tablettia 7 %.

15–79-vuotiaiden suomalaisista 52 %:lla on käytössään sovellus, jonka kautta he pääsevät näkemään eri pankeissa olevia tilejään.

15–79-vuotiaiden suomalaisten mielestä ylivoimaisesti toivotuin paikka henkilökohtaiselle pankkipalvelulle on pankin konttori (64 %).

Henkilökohtaista pankkipalvelua haluavista 15–79-vuotiaista suomalaisista 52 % käyttäisi henkilökohtaista pankki- tai vakuutuspalvelua vain arkisin, 46 % käyttäisi lauantaisin ja 25 % sunnuntaisin.

2. JOHDANTO

2.1. TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Kotitalouksien rahankäyttöä on Finanssiala ry:ssä tutkittu jo vuodesta 1979 lähtien 1–2 vuoden välein. Vuosina 2003–2006 tutkimus toteutettiin kaksi kertaa vuodessa, vuosina 2007–2015 vuosittain ja sen jälkeen joka toinen vuosi kevääseen 2021 asti. Tutkimuksen haastattelut tehtiin vuoden 2003 syksystä vuoden 2021 kevääseen asti puhelimitse, mutta syksyllä 2022 tiedonkeruu toteutettiin ensimmäistä kertaa internet-paneelissa.

Tiedonkeruumetodin muutoksesta huolimatta tutkimusten vertailtavuus on säilynyt hyvin. Ainoastaan pankin myöntämän maksukortin yleisyys on laskenut, mikä johtuu siitä, että aikaisemmin toteutettuihin puhelinhaastatteluihin ei päätynyt vastaajaksi sellaisia ihmisiä, jotka eivät ole suomalaisen pankin asiakkaita. Paneelitutkimuksista tällaiset ihmiset ovat kuitenkin edustettuina, joten tämän vuoden tulokset antavat oikeamman kuvan markkinasta.

Tässä, vuoden 2022 lopulla tehdyssä tutkimuksessa selvitetään mm. suomalaisten päivittäistavara- ja verkkokauppaostosten maksamista, käteisen nostamista, lähimaksuominaisuuden käyttöä, laskun maksua ja henkilökohtaisen pankkipalvelun kiinnostavuutta.

Nyt toteutetun tutkimuksen tuloksia verrataan soveltuvin osin aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksiin. Edellinen tutkimus on tehty keväällä 2021. Tulosten vertailu pohjautuu osin raportissa oleviin graafeihin ja osin taulukoihin.

2.2. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat mannersuomalaiset 15–79-vuotiaat henkilöt. Otos muodostettiin kiintiöpoiminnalla, jossa vastaajat kiintiöintiin ikäryhmittäin, sukupuolen ja NUTS2 alueiden mukaisesti. Tarkempi vastaajajakauma on esitetty graafisesti raportin lopussa.

Lisäksi tutkimukseen haastateltiin 162 kappaletta 12–14-vuotiasta nuorta. Kutsut lähetettiin Norstatin panelisteille, joilla oli tämän ikäisiä lapsia. He välittivät linkin, tai pyysivät lapsia vastaamaan.

Tutkimuksen kenttätyö tehtiin 28.11.–13.12.2022 välisenä aikana Norstatin internet-paneelissa. Tutkimukseen hyväksyttiin 2513 kappaletta 15–79-vuotiasta vastaajaa. Lisäksi haastateltiin 162 kappaletta 12–14-vuotiasta lasta. Heidän vastauksensa pidettiin erillisenä, koska vertailtavuus aikaisempiin tutkimuksiin halutiin säilyttää.

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

Raportin on laatinut Norstatin yhteistyökumppani Salmi Systems Oy:n toimitusjohtaja Jari Salmi yhteistyössä Finanssiala ry:n analyytikko Kimmo Koiviston kanssa.

3. MAKSAMINEN

3.1. PÄIVITTÄISTAVARAOSTOSTEN MAKSAMINEN

15–79-vuotiaiden suomalaisten keskuudessa perinteinen pankkikortti, eli debit-kortti on ylivoimaisesti suosituin tapa päivittäistavaraostosten maksamiseen. Debit-korttia käyttää tavallisesti päivittäistavaraostosten maksamiseen 73 %, luotollista credit-korttia 11 %, käteistä 6 % ja kaupparyhmän maksu- tai luottokorttia 4 % vastaajista.

Maksamiseen tarkoitetuista sovelluksista suosituin on Apple Pay, jota käyttää 5 % vastaajista. Muiden sovellusten käyttö on vain 1 %:n luokkaa.

Debit-kortin käyttö päivittäisostoksiin korostuu 25–64-vuotiailla (noin 78 %). Käteisen käyttö on yleisintä 15–17-vuotiailla (14 %), Apple Pay -sovelluksen käyttö alle 25-vuotiailla (noin 17 %) ja Google Pay tai MobilePay -sovelluksen käyttö 15–17-vuotiailla (noin 8 %).

Alueellisesti maksutapojen välillä ei ole muita eroja kuin, että Apple Pay -sovelluksen käyttö on tavallisinta Helsinki-Uudenmaan alueella.

Vuonna 2022 kysyttiin päivittäistavaraostosten tavallisimmasta maksutavasta myös 12–14-vuotiailta. Heidän keskuudessaan tavallisimmin käytetyt maksutavat ovat debit-kortti (50 %) ja käteinen (46 %). Muiden maksutapojen osuus on vain 1 %:n luokkaa.

Debit-kortin käyttö on keskimääräistä yleisempää tyttöjen keskuudessa (59 %) ja käteisen käyttö poikien keskuudessa (54 %).

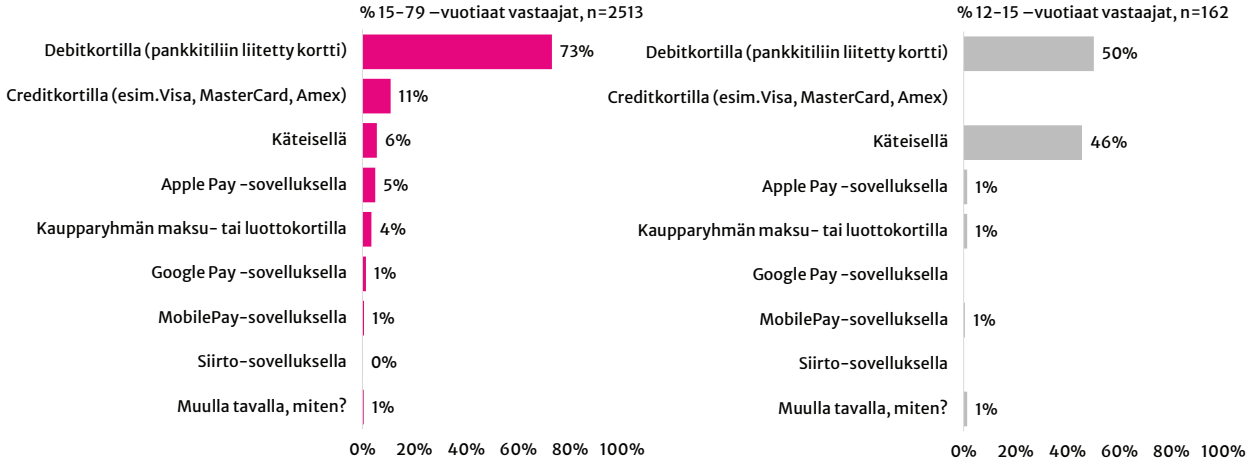
Vuosivertailussa on huomioitava, että 2021 otettiin käyttöön debit- ja credit-kortti sanamuodot.

2021 lisättiin haastattelulomakkeelle päivittäistavaraostosten maksamista koskevaan kysymykseen myös useita mobiilimaksamisessa käytettäviä sovelluksia (MobilePay, Siirto, Apple Pay ja Google Pay) aiemman ”Mobiilisovelluksella” -vaihtoehdon tilalle. Vuosivertailussa erilaiset mobiilisovellukset on yhdistetty, jotta vertailu aiempiin tuloksiin olisi mahdollista.

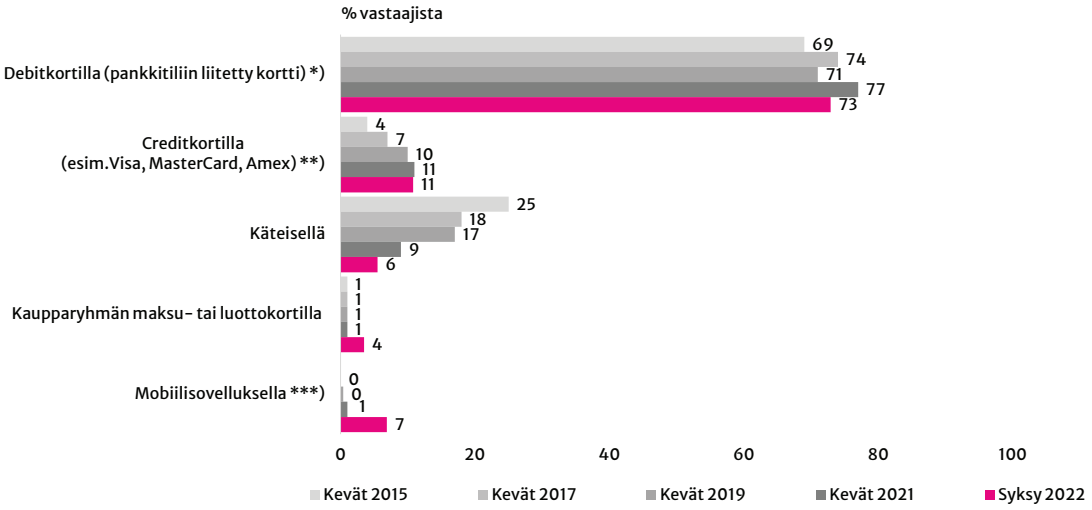
Verrattuna aikaisempaan on debit-kortin ja käteisen käyttäminen vähentynyt. Samaan aikaan kaupparyhmien maksu- tai luottokorttien ja mobiilisovellusten käyttäminen on yleistynyt. Muutosta selittää se, että erityisesti yli 65-vuotiaat ovat vähentäneet käteisen käyttöään. Kaupan maksu- tai luottokorttien käyttäminen on lisäksi yleistynyt kaikissa ikäryhmissä ja mobiilisovellusten käyttäminen laajentunut alle 45-vuotiaisiin.

Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa 2022

Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat päivittäistavaraostoksesi?



Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat päivittäistavaraostoksesi?
(% vastaajista, 15–79 vuotiaat suomalaiset, n=2513 vuonna 2022)



3.2. SÄHKÖISEN KUITIN KIINNOSTAVUUS

15–79-vuotiaista suomalaisista 51 % haluaa saada ostoksistaan sähköisen ostoskuitin. Naiset (54 %) haluavat saada sähköisen kuitin miehiä (48 %) useammin.

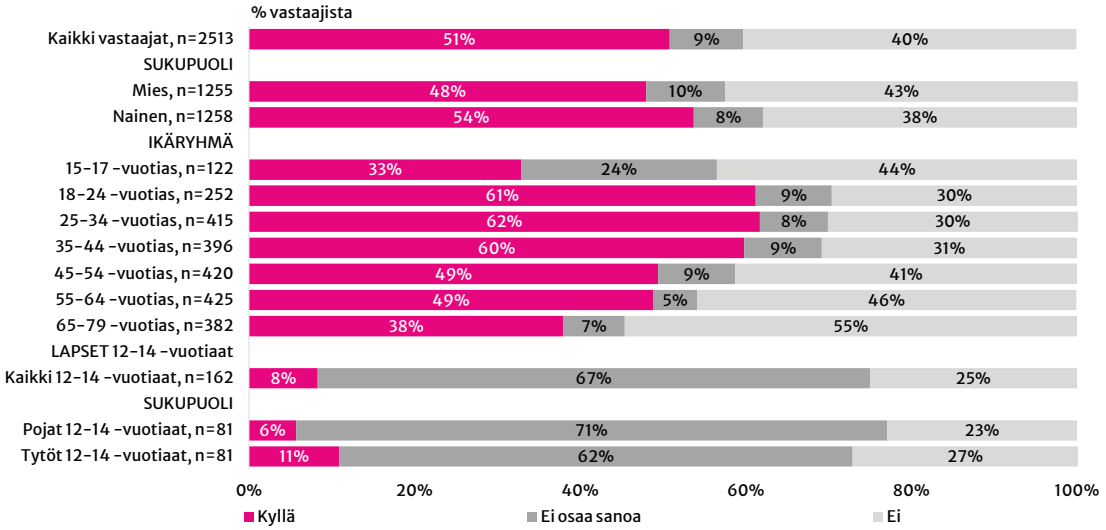
Nuoret ovat sähköisestä kuitista selvästi muita vähemmän kiinnostuneita. 12–14-vuotiaista haluaa sähköisen kuitin vain 8 %, tosin suurin osa (67 %) ei osaa vastata kysymykseen. 15–17-vuotiaista vain 33 % haluaa sähköisen ostoskuitin ja 44 % ei.

18–44-vuotiaat (yli 60 %) haluavat sähköisen kuitin muita useammin ja 65–79-vuotiaat (38 %) muita harvemmin.

Alueellisia eroja sähköisen ostoskuitin haluamisessa ei ole.

Verrattuna aikaisempaan on kiinnostus sähköistä ostoskuittia kohtaan kasvanut selvästi. Keväällä 2021 sähköisen ostoskuitin halusi 37 % ja nyt siis 51 %. Kiinnostus sähköistä ostoskuittia kohtaan on kasvanut tasaisesti kaikissa taustaryhmissä, mutta erityisesti naisissa ja yli 55-vuotiaissa.

Sähköisen kuitin kiinnostavuus taustaryhmittäin 2022
Kun maksat ostoksia, haluatko saada ostoksista sähköisen kuitin?



4. KÄTEISEN NOSTOTAVAT JA KÄTEISEN KÄYTÖN LOPPUMINEN SUOMESSA

4.1. KÄTEISEN NOSTOTAVAT

15–79-vuotiaista suomalaisista 78 % nostaa käteistä tavallisimmin pankkiautomaatista, vähintään joskus 82 %. Vähemmän suositut käteisen nostotavat ovat kaupan kassa (tavallisimmin 4 %, vähintään joskus 25 %) ja pankin konttori (tavallisimmin 1 %, vähintään joskus 9 %). R-kioskilta nostaa käteistä joskus 3 % vastaajista. Automaatista nostamisessa ei ole väestöön liittyviä tai alueellisia eroja.

Kaupan kassalta ja R-kioskilta nostaminen korostuu 15–24-vuotiaiden keskuudessa.

17 % suomalaisista ei puolestaan nosta juuri koskaan käteistä. Tämä korostuu hieman yli 45-vuotiaissa.

Verrattuna aikaisempaan on käteisen nostaminen automaatista vähentynyt. Samaan aikaan nostaminen kaupan kassalta ja R-kioskista on yleistynyt hieman. Suurin syy automaatista nostamisen vähenemiseen on se, että käteistä ylipäätään nostetaan selvästi aikaisempaa vähemmän.

12–14-vuotiaista vain 15 % nostaa käteistä pankkiautomaatista. Heistä 69 % saa käteistä vanhemmilta tai isovanhemmilta ja 14 % ei nosta juuri koskaan käteistä.

4.2. KÄTEISEN KÄYTÖN LOPPUMINEN SUOMESSA

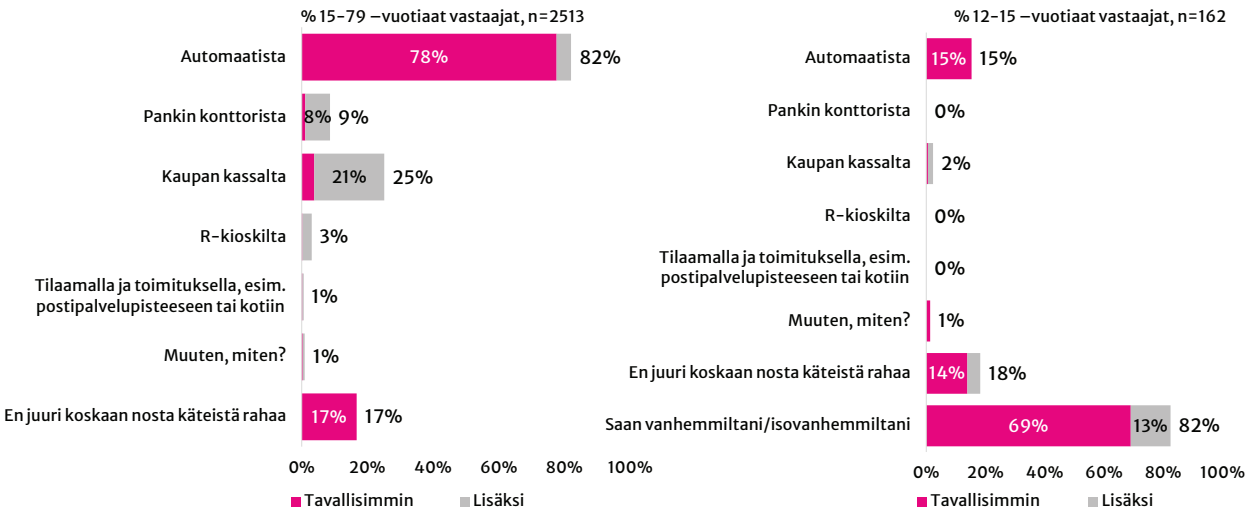
15–79-vuotiaista suomalaisista 35 % ei usko käteisen käytön loppuvan Suomesta koskaan. 4 % uskoo käteisen käytön loppuvan seuraavan 5 vuoden aikana, 21 % seuraavan 10 vuoden aikana ja 40 % seuraavan 20 vuoden aikana.

Miehet uskovat käteisen käytön jatkuvan Suomessa pidempään kuin naiset. Samoin yli 35-vuotiaat uskovat käteisen käytön jatkuvan pidempään kuin heitä nuoremmat.

Suomalaiset uskovat nyt käteisen käytön jatkuvan pidempään kuin aikaisemmissa tutkimuksissa. Vielä keväällä 2021 vastaajista 25 % uskoi käteisen käytön loppuvan seuraavan 10 vuoden aikana.29 % ei uskonut käteisen käytön loppuvan koskaan.

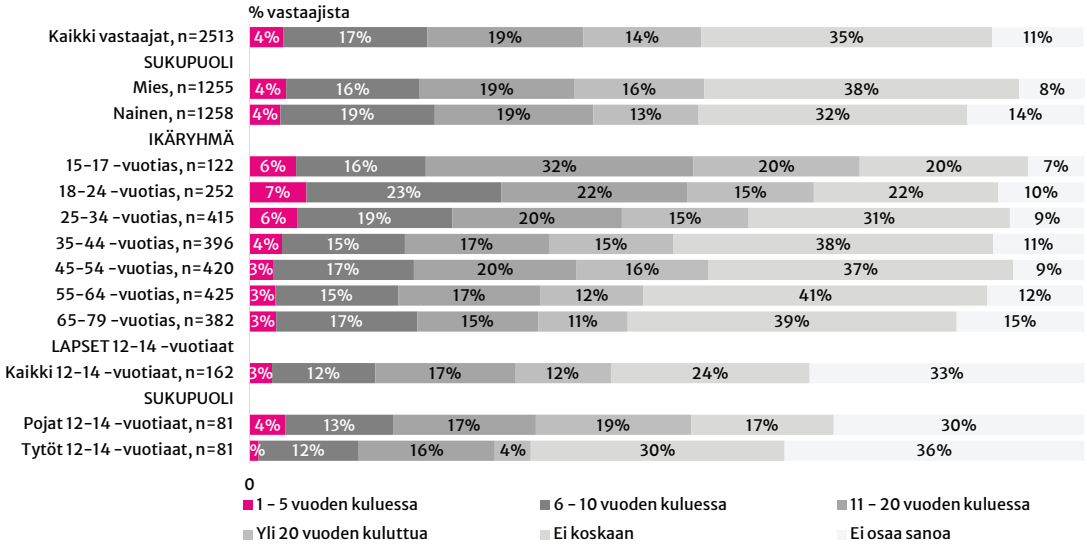
Käteisen nostotavat 2022

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



Käteisen käytön loppuminen Suomessa 2022

Milloin arvioit käteisen käytön loppuvan Suomessa?



5. VERKKOKAUPPAOSTOSTEN TEKEMINEN JA MAKSAMINEN

5.1. VERKKOKAUPPAOSTOSTEN TEKEMINEN

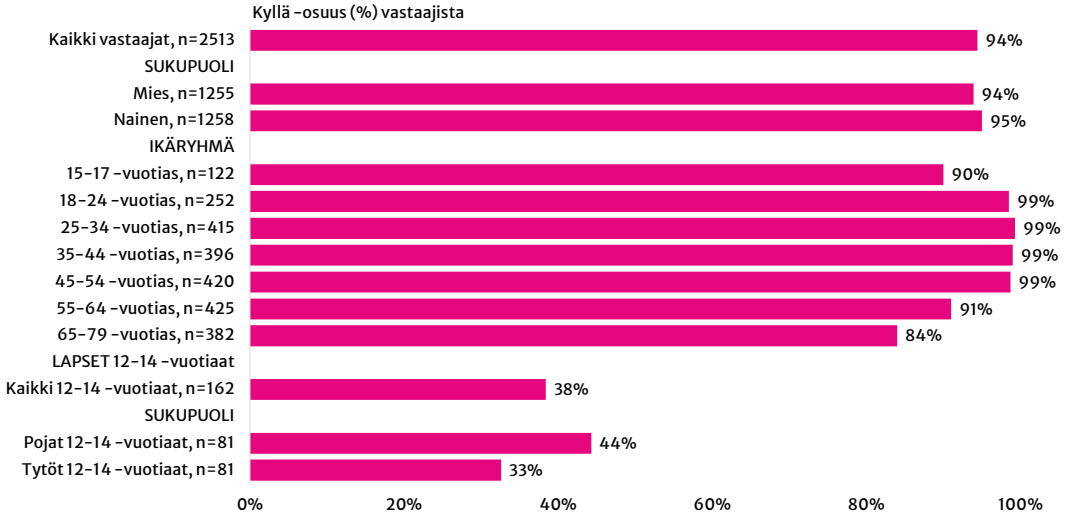
15–79-vuotiaista suomalaisista 94 % on tehnyt ostoksia verkkokaupassa.

Miesten ja naisten välillä ei ole eroja, mutta iän suhteen 18–54-vuotiaat korostuvat (99 %). Alueellisesti Helsinki-Uusimaa (97 %) korostuu hieman.

12–14-vuotiaista 38 % on tehnyt ostoksia verkkokaupassa. Pojat (44 %) korostuvat hieman tyttöihin (33 %) verrattuna.

Ostosten tekeminen verkkokaupassa 2022

Oletko tehnyt ostoksia verkkokaupassa?



Verrattuna aikaisempaan on verkko-ostaminen yleistynyt selvästi. Keväällä 2021 verkkokauppaostoksia oli tehnyt 81 % ja nyt siis 94 % vastaajista.

Verkko-ostaminen on yleistynyt kaikissa taustaryhmissä, mutta erityisesti yli 55-vuotiaiden joukossa.

5.2. VERKKOKAUPPAOSTOSTEN MAKSAMINEN

Yleisimmin käytetty maksutapa verkkokauppaostoksissa on tilisiirto verkkopankissa (29 % pääasiallisesti ja 59 % vähintään joskus).

Seuraavaksi suosituimmat maksutavat ovat debit-kortti (21 % pääasiallisesti ja 49 % vähintään joskus), credit-kortti (17 % pääasiallisesti ja 41 % vähintään joskus), lasku (12 % pääasiallisesti ja 40 % vähintään joskus) ja MobilePay –sovellus (8 % pääasiallisesti ja 32 % vähintään joskus).

Edellä mainittujen lisäksi myös muut maksutavat (esim. PayPal, Klarna, Qliro) ovat suosittuja. Niitä käyttää pääasiallisesti 11 % ja vähintään joskus 32 % vastaajista. Miehet käyttävät verkko-ostoksiin pääasiassa debit- ja credit-korttia, naiset taas laskua tai muuta maksutapaa. 15–24-vuotiaissa korostuvat debit-kortti sekä MobilePay ja Apple Pay –sovellukset. Yli 45-vuotiaat käyttävät credit-korttia muita enemmän.

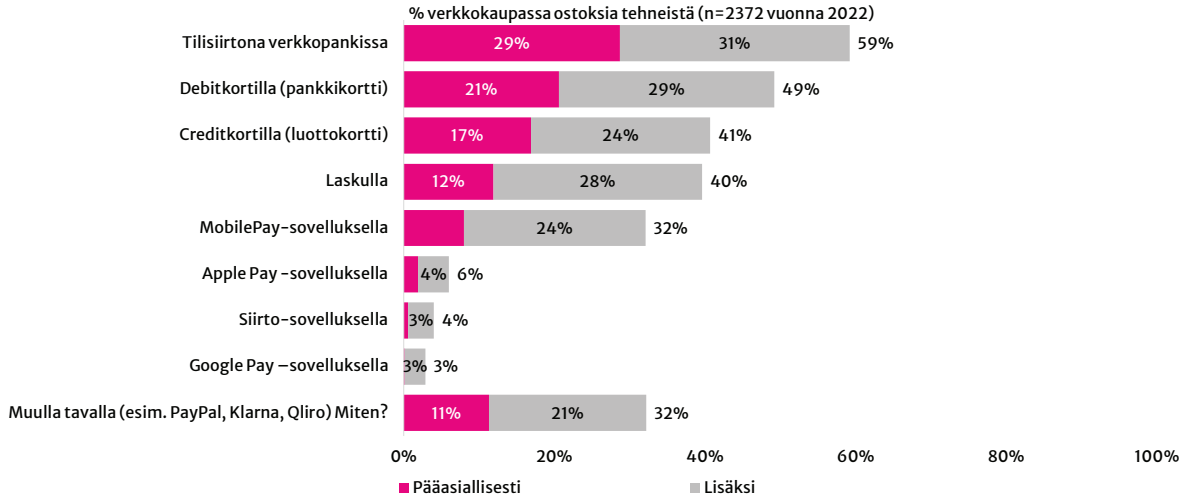
Alueellisesti Helsinki-Uusimaalla käytetään verkko-ostosten maksuun pääasiassa credit-korttia tai mobiilisovelluksia.

Verrattuna aikaisempaan on tilisiirron ja credit-kortin pääasiallinen käyttö verkko-ostosten maksuun vähentynyt ja muiden vaihtoehtojen käyttö (pääasiallinen tai vähintään joskus) yleistynyt selvästi.

Muutosta selittää se, että debit-kortin pääasiallinen käyttö on kasvanut kaikissa taustaryhmissä ja mobiilisovellusten käyttö alle 45-vuotiaissa.

Verkkokaupassa tehtyjen ostosten maksaminen

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



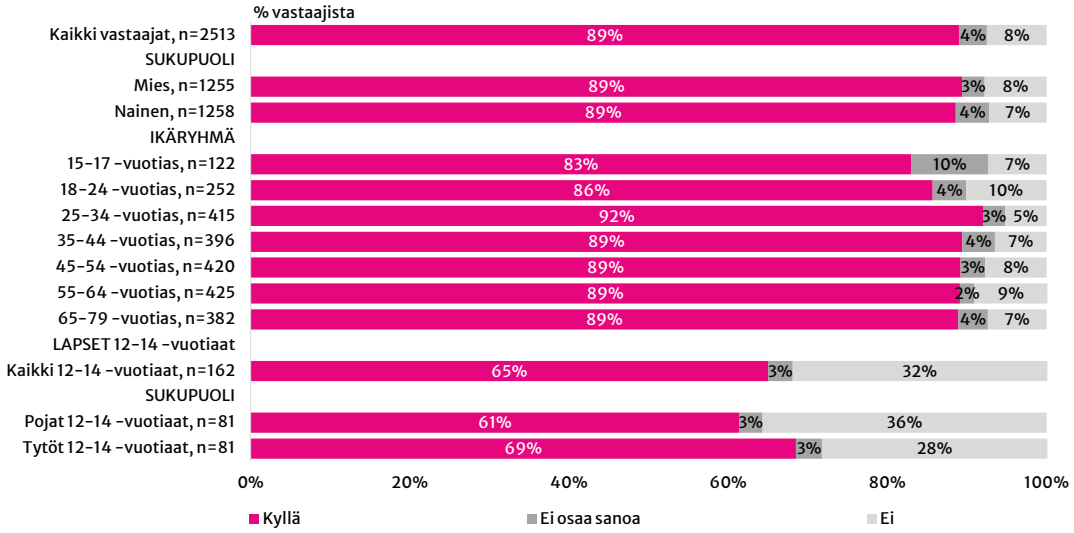
6. PANKIN MYÖNTÄMÄ MAKSUKORTTI

15–79-vuotiaista suomalaisista 89 %:lla on pankin myöntämä maksukortti.

Verrattuna aikaisempaan (97 %) on pankin myöntämän maksukortin yleisyys laskenut, mikä johtuu tiedonkeruumenetelmän muutoksesta. Aikaisemmin tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina, jolloin vastaajiksi ei päätynyt sellaisia ihmisiä, joiden luottotiedot eivät ole kunnossa, heiltä puuttuu vakituinen asuinpaikka, he ovat ulkomaalaistaustaisia jne. Näille ihmisille ei myöskään edellä mainituista syistä myönnetä maksukorttia. Paneelitutkimuksista tällaiset ihmiset ovat kuitenkin edustettuina, joten tämän vuoden tulokset antavat oikeamman kuvan markkinasta.

Pankin myöntämä maksukortti

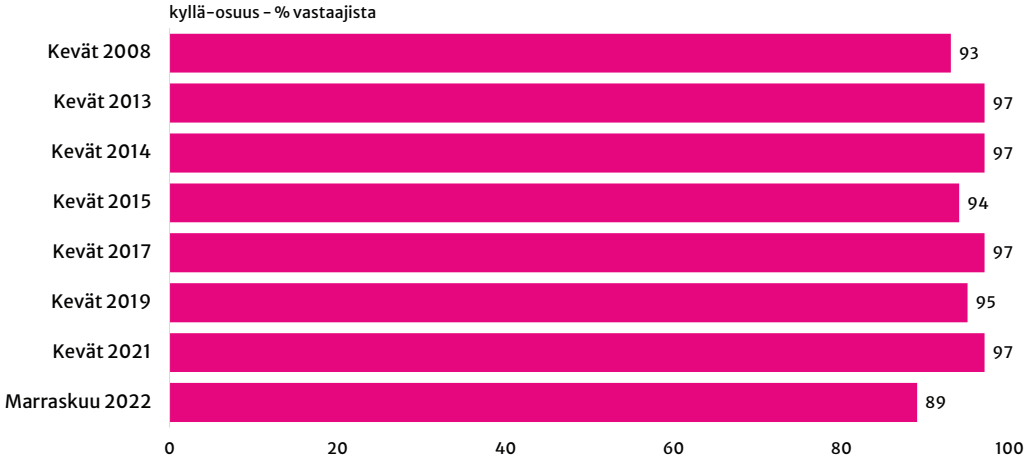
Onko sinulla jokin pankin myöntämä maksukortti?



Pankin myöntämä maksukortti

Onko sinulla jokin pankin myöntämä maksukortti?

Tiedonkeruumenetelmä vaihtui puhelinhaastatteluista paneelitutkimukseen.



7. LÄHIMAKSUOMINAISUUS

7.1. LÄHIMAKSUOMINAISUUDEN KÄYTTÄMINEN

Pankin myöntämän maksukortin omaavista 15-79-vuotiaista suomalaisista 97 %:lla on kortissaan lähimaksuominaisuus. 95 % heistä on myös käyttänyt sitä. Lähimaksuominaisuuden käytössä ei ole suuria alueellisia tai väestöllisiin tekijöihin liittyviä eroja.

Pankin myöntämän maksukortin omaavista 12-14-vuotiaista 89 % on käyttänyt lähimaksuominaisuutta.

Verrattuna aikaisempaan on lähimaksuominaisuuden käyttö hieman noussut. Vuonna 2021 lähimaksuominaisuutta käytti 93 % maksukortin omaavista, vuonna 2019 79 % ja 2017 vain 52 %.

7.2. LÄHIMAKSUOMINAISUUDEN KÄYTTÖUSEUS JA KÄYTTÖTAVAT

Lähimaksuominaisuutta käyttävistä 15–79-vuotiaista suomalaisista 48 % käyttää sitä päivittäin ja 93 % vähintään kerran viikossa.

Lähimaksuominaisuuden päivittäinen käyttö korostuu 18–34-vuotiailla. Heistä 58 % käyttää lähimaksua päivittäin. Sen sijaan 65–79-vuotiailla lähimaksu on päivittäiskäytössä 38 %:lla.

Verrattuna aikaisempaan on lähimaksun sekä päivittäinen että vähintään viikoittainen käyttö hieman kasvanut. Vuonna 2021 lähimaksua käytti päivittäin 45 % ja vähintään kerran viikossa 88 %.

Lähimaksuominaisuutta käyttävistä 15–79-vuotiaista varsinaiseen maksamiseen käytetään eniten kortti a (73 %). Seuraavaksi eniten lähimaksamiseen käytetään älypuhelinta (24 %).

Älypuhelinta lähimaksuihin käyttävät eniten alle 45-vuotiaat, varsinkin 15-24-vuotiaat (yli 50 %). Maksukorttia käyttävät puolestaan yli 45-vuotiaat (yli 80 %).

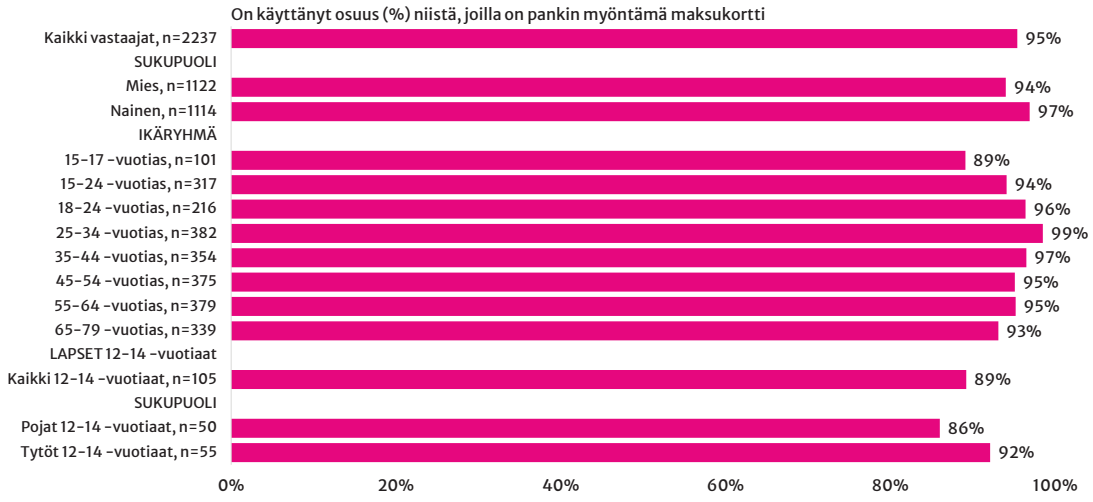
7.3. LÄHIMAKSUOMINAISUUDEN MAKSURAJA

Lähimaksuominaisuutta käyttävistä 15–79-vuotiaista 64 % kokee nykyisen 50 euron maksurajan palvelevan heitä parhaiten. Korkeintaan 150 euron maksurajan kannattajia on 24 % ja nykyistä 50 euroa pienemmän maksurajan kannattajia 5 %. 4 % vastaajista ei haluaisi lähimaksulle ylärajaa lainkaan.

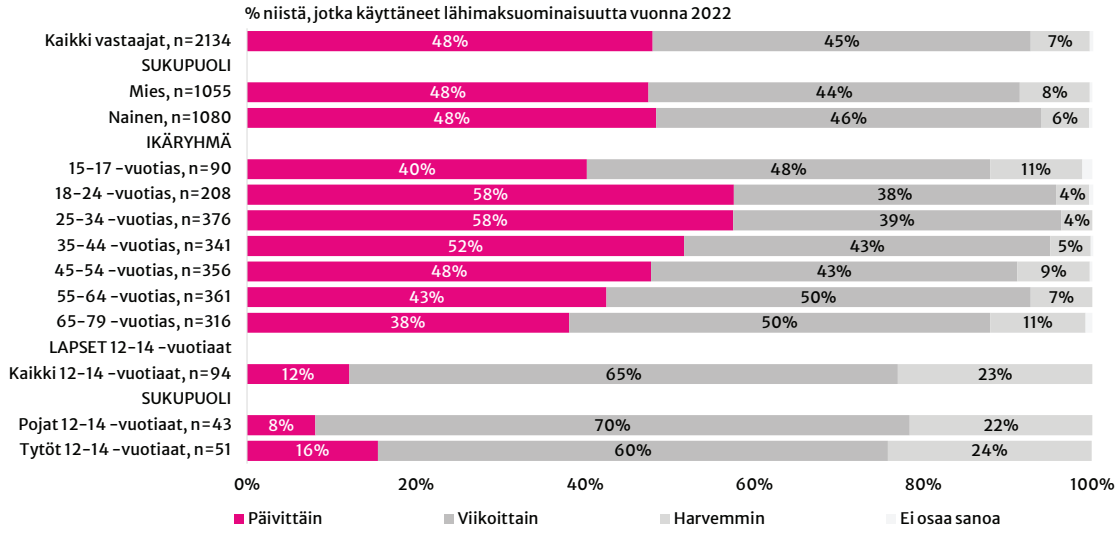
Aikaisempaan verrattuna on nykyistä 50 euroa suuremman maksurajan kannatus hieman kasvanut. 2021 korkeintaan 150 euron maksurajan kannalla oli 22 % lähimaksua käyttävistä ja 2 % ei halunnut ylärajaa lainkaan.

Maksukorttiin liitetyn lähimaksuominaisuuden käyttäminen 2022

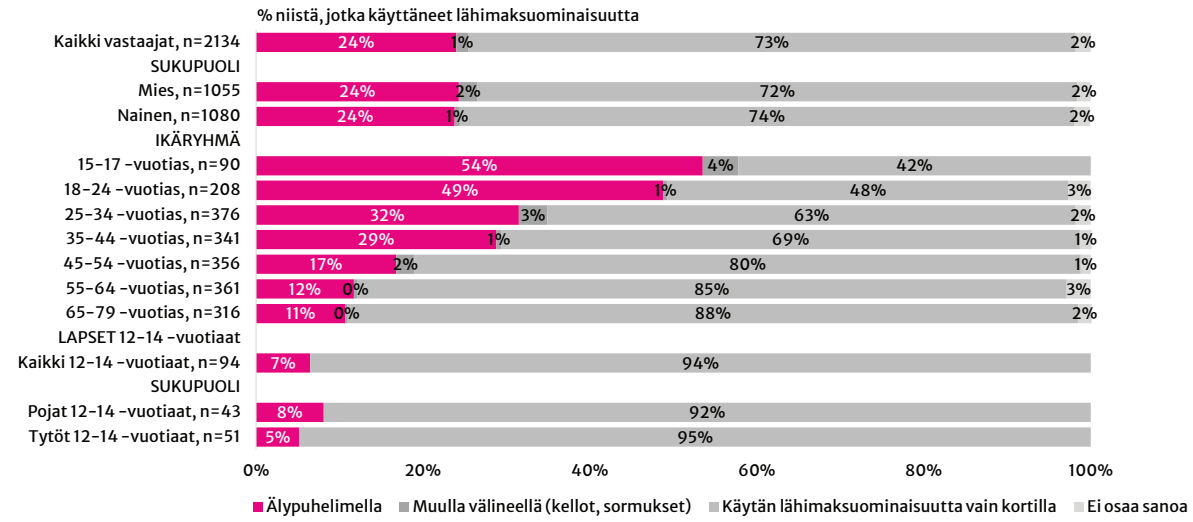
Onko maksukorttiisi liitetty lähimaksuominaisuus? Jos kortissasi on lähimaksuominaisuus, oletko käyttänyt sitä?



Kuinka usein lähimaksuominaisuutta käytetään 2022

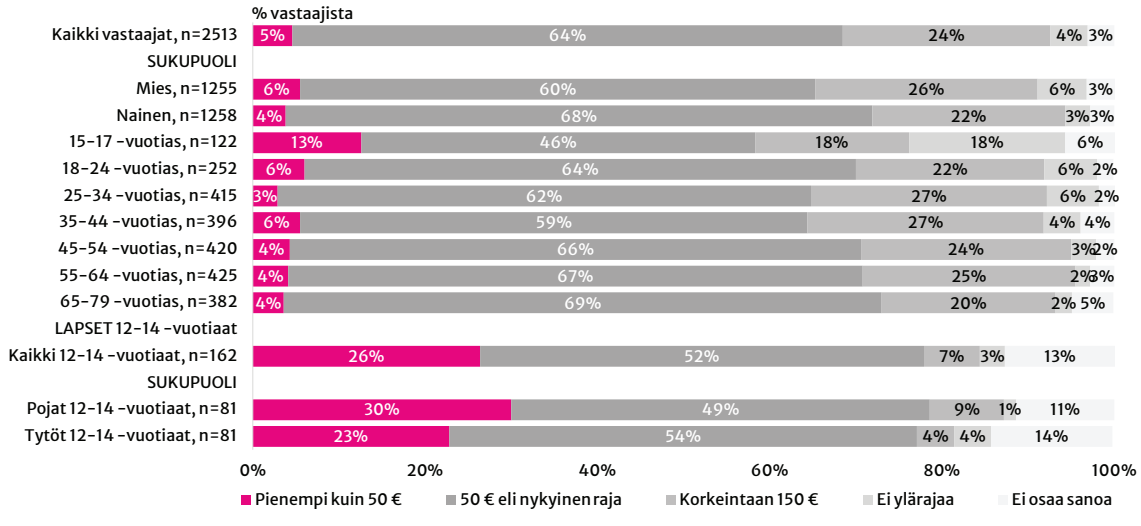


Maksatko lähimaksuja älypuhelimella tai muilla välineillä?



Minkä suuruinen lähimaksuraja palvelisi sinua parhaiten

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



8. LASKUN MAKSAMINEN

8.1. LASKUN MAKSAMINEN

15–79-vuotiaiden suomalaisten selvästi suosituin laskunmaksutapa on mobiilipankki/verkkopankki. Tätä tapaa käyttää pääasiallisesti 66 % vastaajista ja vähintään joskus 93 %.

Seuraavaksi suosituimmat laskunmaksutavat ovat e-lasku (29 %:lla pääasiallinen tapa ja 73 %:lla vähintään joskus), suoramaksu (3 %:lla pääasiallinen tapa ja 18 %:lla vähintään joskus) ja puhelin (1 %:lla pääasiallinen tapa ja 5 %:lla vähintään joskus).

Miesten ja naisten välillä tai alueellisesti ei ole eroja laskunmaksutavoissa, mutta iän suhteen mobiilipankki/verkkopankki korostuu pääasiallisena maksutapana 18–44-vuotiailla ja e-lasku yli 45-vuotiailla. 15–17-vuotiailla korostuu hieman suoramaksu (9 %).

Aikaisempaan verrattuna on mobiilipankin/verkkopankin pääasiallinen käyttö laskujen maksuun laskenut, sillä 2021 sitä käytti pääasiallisesti 74 % vastaajista.

Samaan aikaan on erityisesti e-laskun käyttö yleistynyt, sillä 2021 sitä käytti pääasiallisena laskunmaksutapana vain 14 % vastaajista ja vähintään joskus 44 %.

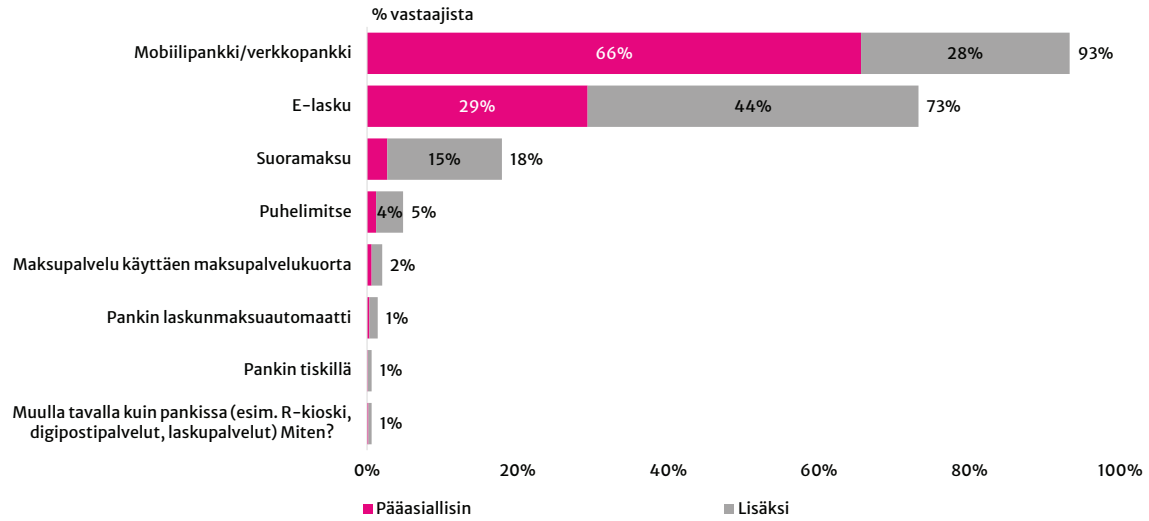
8.2. VERKKOPANKIN KÄYTTÖ LASKUN MAKSAMISESSA

Mobiilipankkia tai verkkopankkia käyttävät 15–79-vuotiaat suomalaiset hoitavat laskunmaksun tavallisimmin matkapuhelimella (58 %). Tietokonetta laskunmaksuun käyttää tavallisimmin 35 % ja tablettia 7 % vastaajista. Miehet käyttävät laskunmaksussa keskimääräistä enemmän tietokonetta ja naiset matkapuhelinta. Iän suhteen matkapuhelimen käyttö laskunmaksun välineenä korostuu alle 45-vuotiailla ja tietokoneen, sekä tabletin käyttö yli 55-vuotiailla.

Kun lasketaan yhteen kaikki mobiili- tai verkkopankissa tapahtuva laskunmaksaminen, niin 15–79-vuotiaat suomalaiset käyttävät keskimäärin 1,7 laitetta laskunmaksuissa. Matkapuhelinta käyttää vähintään joskus 80 %, tietokonetta 73 % ja tablettia 20 % vastaajista. Miehet käyttävät laskunmaksussa useampaa laitetta kuin naiset. Ikäryhmien välillä ei ole isoja eroja, ainoastaan 65–79-vuotiaat käyttävät muita vähemmän useaa eri laitetta laskujen maksamiseen.

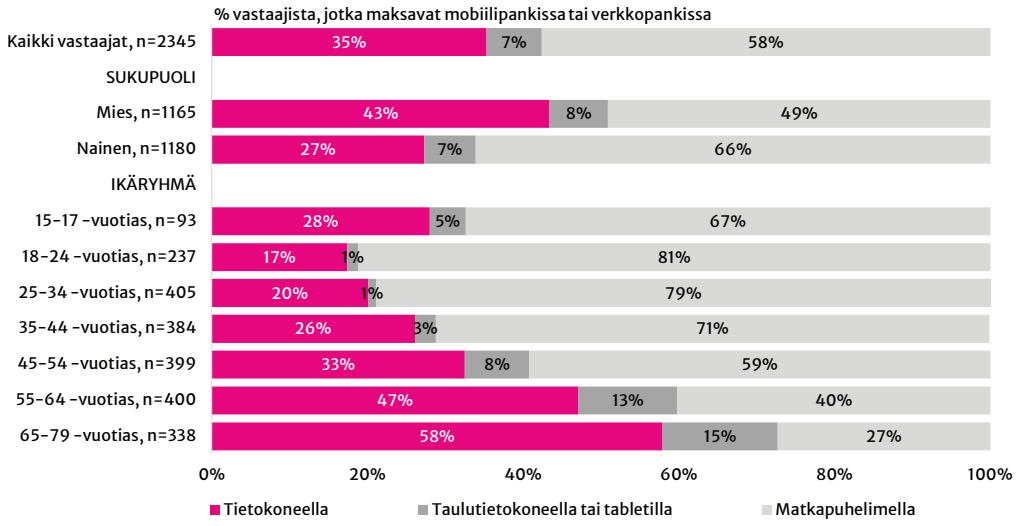
Tavallisin ja muut laskunmaksutavat yhteensä

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



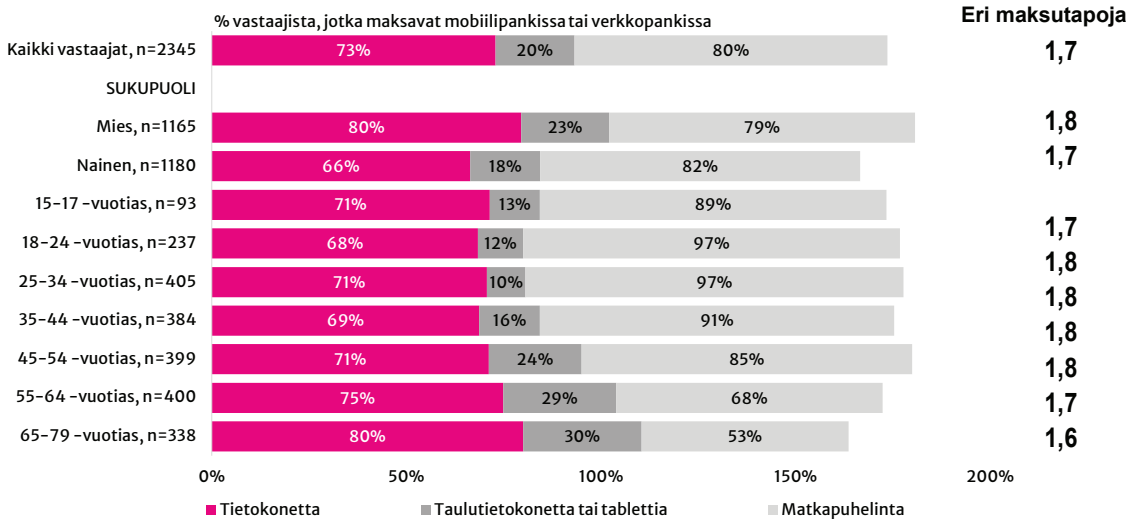
Verkkopankin käyttö 2022

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***



Aikaisempaan verrattuna matkapuhelimen käyttö laskujen maksussa on yleistynyt. 2021 sitä käytti tavallisimmin 37 % vastaajista ja nyt siis 58 %. Vastaavasti tietokoneen käyttö tavallisimpana välineenä on laskenut 42 %:sta 35 %:iin. Kokonaisuutena tietokoneen käyttö on kuitenkin hieman kasvanut vuodesta 2021, eli sitä käytetään aikaisempaa enemmän toissijaisena laitteena.

8.3. E-LASKUJEN SAAMINEN SUORAAN VERKKOPANKKIIN

Tänä vuonna toistettiin kysymys e-laskujen saannista suoraan verkkopankkiin sellaisille vastaajille, jotka maksavat laskujaan mobiili- tai verkkopankissa, mutta eivät mainitse e-laskua. Heistä 47 % kertoi saavansa e-laskuja suoraan verkkopankkiin.

Vuonna 2021 68 % vastaavista henkilöistä kertoi saavansa e-laskuja suoraan verkkopankkiin. Määrä on siten laskenut.

9. ERI PANKEISSA OLEVIEN TILIEN NÄKEMISEEN TARKOITETTU SOVELLUS

9.1. SOVELLUSTEN YLEISYYS

15–79-vuotiaista suomalaisista 52 %:lla on käytössään sovellus, jonka kautta he pääsevät näkemään eri pankeissa olevia tilejään. 12–14-vuotiailla sovellus löytyy 25 %:lta.

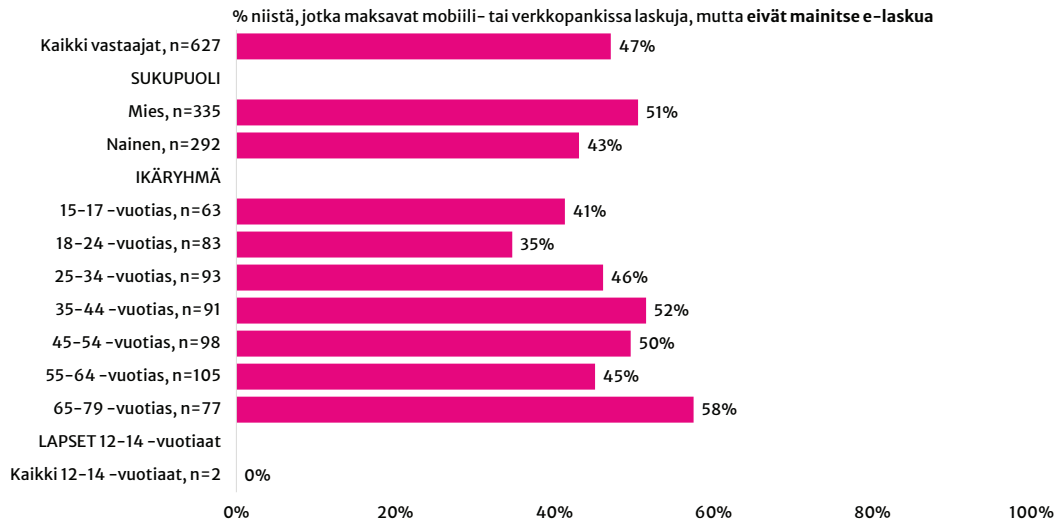
Aikaisempaan verrattuna sovellusten käyttö ei ole yleistynyt.

9.2. SOVELLUKSEN MARKKINAOSUUDET

Eniten vastaajilla on käytössään Osuuspankin (32 %), S-Pankin (31 %) ja Nordean (25 %) sovelluksia. Vuoteen 2021 verrattuna Osuuspankin sovelluksen osuus on laskenut ja S-Pankin osuus noussut. Nordean osuus on pysynyt samalla tasolla.

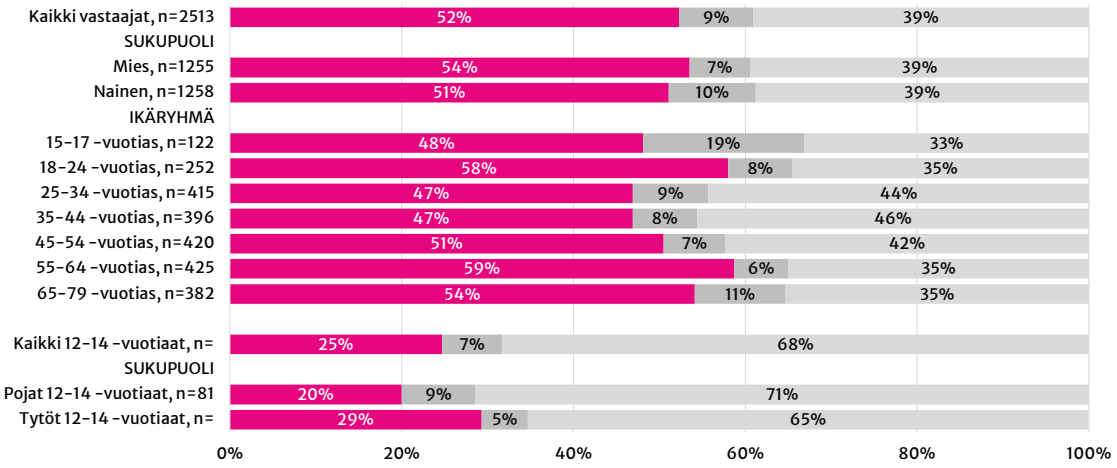
Saako e-laskuja verkkopankkiin 2022

Saatteko e-laskuja suoraan verkkopankkiinne?



Sovellus, jonka kautta pääsee näkemään eri pankeissa olevia tilejään

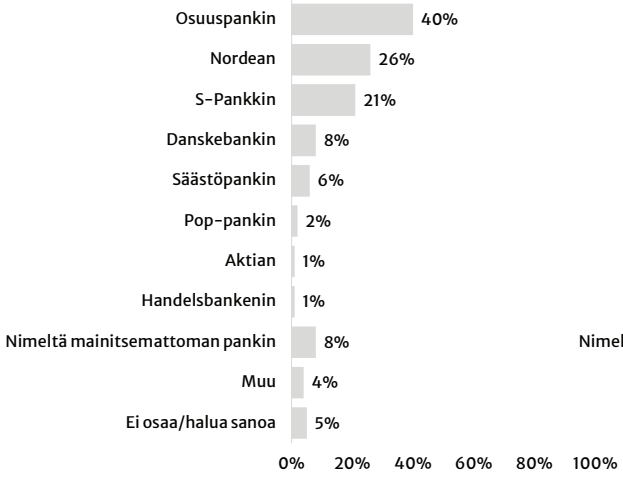
Onko käytössäsi sovellus, jonka kautta pääset näkemään eri pankeissa olevia tilejäsi?



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)



10. HENKILÖKOHTAINEN PANKKIPALVELU

10.1. HENKILÖKOHTAISEN PANKKIPALVELUN KANAVAT

15–79-vuotiaiden suomalaisten mielestä ylivoimaisesti toivotuin paikka henkilökohtaiselle pankkipalvelulle on pankin konttori (64 %). Tämän lisäksi henkilökohtaista pankkipalvelua toivotaan saatavan myös useista muista paikoista. Eniten kannatusta saavat kauppakeskus (22 %), KELA (17 %), päivittäistavarakauppa (17 %), vakuutusyhtiön konttori (15 %), posti (14 %), verotoimisto (14 %), kahvila tai ravintola (12 %) ja kirjasto (10 %). Toivottujen kanavien suhteen ei miesten ja naisten välillä tai alueellisesti ole suuria eroja. Eri ikäryhmissä 65–79-vuotiaat korostuvat sekä ”perinteisempien” kanavien (pankin konttori, vakuutusyhtiön konttori, posti) että uudempien kanavien (kahvila tai ravintola, kirjasto) kannattajina. 15–24-vuotiaat puolestaan haluavat selvästi muita enemmän vain digitaalisia pankkipalveluja.

Aikaisempaan verrattuna on pankin konttorin vahva asema hieman heikentynyt. Keväällä 2021 77 % vastaajista halusi saada henkilökohtaista pankkipalvelua pankin konttorissa. Samaan aikaan postin ja KELA:n osuus palvelupaikkana on kasvanut 5 %-yksiköllä.

12–14-vuotiaiden suomalaisten mielestä toivotuin paikka henkilökohtaiselle pankkipalvelulle on niin ikään pankin konttori (41 %). Seuraavina tulevat kauppakeskus (19 %) ja kirjasto (15 %). Huomionarvoista on, että 12–14-vuotiaista 26 % haluaa vain digitaalisia pankkipalveluita.

10.2. HENKILÖKOHTAISEN PANKKI- JA VAKUUTUSPALVELUN KÄYTTÖ VIIKONLOPPUISIN

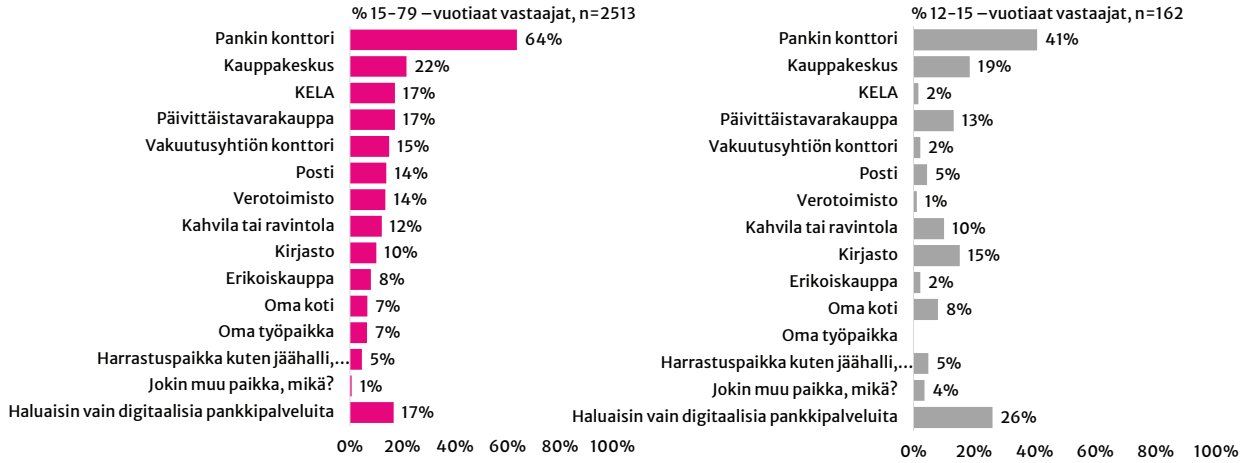
Henkilökohtaista pankkipalvelua haluavista 15–79-vuotiaista suomalaisista 52 % käyttäisi henkilökohtaista pankki- tai vakuutuspalvelua vain arkisin, 46 % käyttäisi lauantaisin ja 25 % sunnuntaisin.

Miesten ja naisten välillä ei ole eroja, mutta alueellisesti Helsinki-Uusimaalla henkilökohtaisen palvelun käyttäminen lauantaisin ja sunnuntaisin kiinnostaa keskimääräistä enemmän.

Ikäryhmistä alle 55-vuotiaat ovat keskimääräistä kiinnostuneempia henkilökohtaisesta palvelusta lauantaisin ja sunnuntaisin, yli 55-vuotiaat käyttäisivät palveluja vain arkisin.

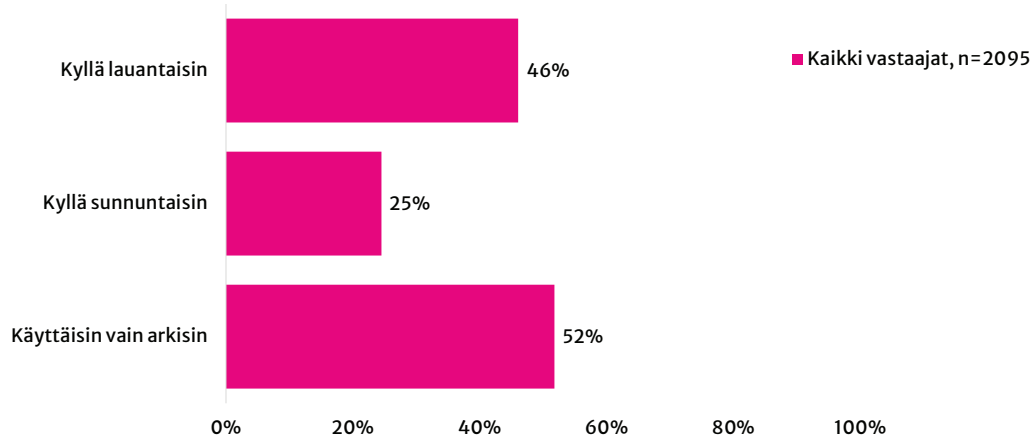
Mistä paikoista halutaan saada pankkipalveluita

Mistä eri paikoista haluaisit saada pankkipalveluja?

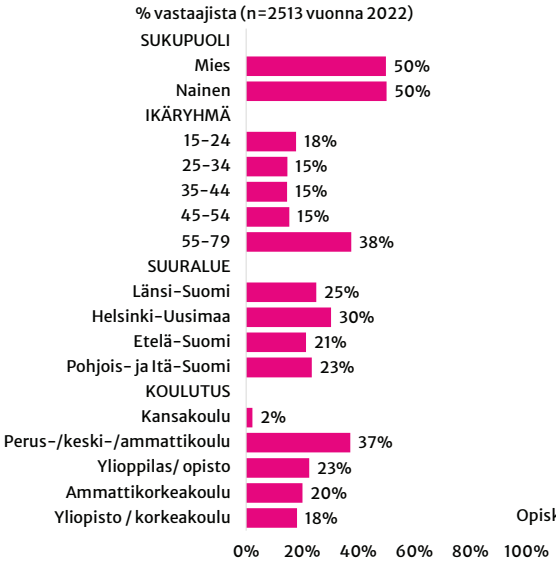


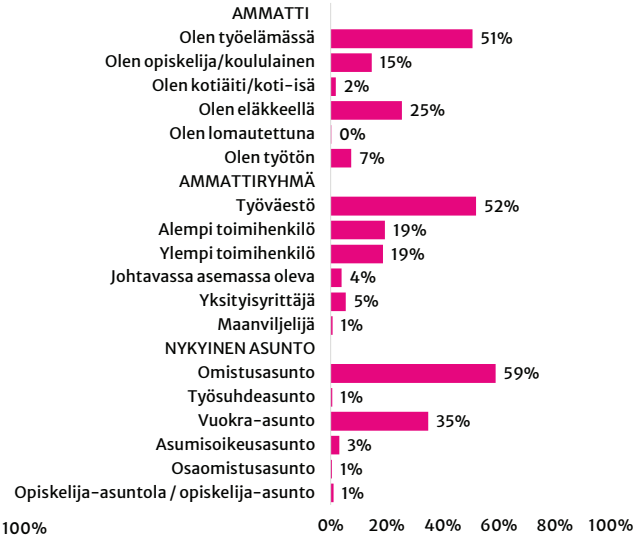
Henkilökohtaisen pankki- ja vakuutuspalvelun käyttäminen

Käyttäisitkö henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua muuten kuin arkisin?



Tutkimuksen vastaajajakauma 2022







FINANSSIALA RY
Itämerenkatu 11–13, 00180 Helsinki
etunimi.sukunimi@finanssiala.fi
www.finanssiala.fi