



Pankkipalvelut 2015

Kuluttajien näkemyksiä pankkien tarjonnasta

Anu Raijas & Mika Saastamoinen



Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

kkv.fi

Sisältö

- Tausta
- Selvityksen toteutus
- Tulokset
- Yhteenveto ja johtopäätökset

Tausta

- Pankkipalveluiden tarjonnan muutokset
- Pankkipalvelut kuluttajille tärkeitä ja välttämättömiä palveluita ⇒ muutosten kuluttajavaikutuksia on perusteltua selvittää
- Fiva seuraa peruspankkipalveluiden saatavuutta ja raportoi siitä vuosittain Pankkivaltuustolle
 - viranomaisilta ja pankeilta pyydetyt tiedot
 - KKV:n selvitys täydentää Fivan selvitystä kartoittamalla kuluttajien kokemuksia tavallisimmista pankkipalveluista (pankkitilin käyttö, käteisen nosto, laskujen maksu, tilitapahtumien seuranta) eri kanavissa

Pankkimarkkinoiden toimivuus (Euroopan komissio 2014)

- Consumer Markets Scoreboard tutkii kuluttajamarkkinoita ja markkinoiden toimivuutta
- Markkinoiden toimivuutta kuvaava indikaattori Market Performance Indicator (MPI)
 - neljä komponenttia: luottamus, tyytyväisyys, ongelmat ja valittaminen sekä hyödykkeiden vertailtavuus
- Pankkipalveluista pankkitilit (7.), luotot ja maksukortit (2.) sekä asuntolainat (2.) Suomessa Euroopan huippua

Selvitettävät kysymykset

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

Selvityksen toteutus: kaksi aineistoa

1. Kuluttajakysely 5–6/2015

- kuluttajien kokemuksia tavallisimpien pankkipalveluiden saatavuudesta
- puhelinhaastattelu 1 000:lle 18–84-vuotiaalle
- valtakunnallisesti edustava otos ⇒ aineisto vastaa hyvin suomalaista väestöä ⇒ tulokset edustavat hyvin suomalaisten näkemyksiä tavallisimmista pankkipalveluista

2. Pankkikysely 8/2015

- puhelimitse hoidettavat pankkipalvelut ja asiakaspalvelupuheluiden hinnoittelu
- sähköinen kysely 242:lle pankille
- vastausprosentti 60 %: Osuuspankkiryhmä 112, Paikallisosuuspankkiryhmä 21, Säästöpankkiryhmä 10, Muut 3

Pankkituotteiden käyttö

- Pankkitili 100 %:lla vastaajista
- Maksukortti 98 %:lla vastaajista
 - hieman muita harvemmin iäkkäillä, eläkeläisillä ja yrittäjillä sekä matalasti koulutetuilla
- Verkkopankkitunnukset 91 %:lla vastaajista
 - 79% verkkopankkitunnuksia omistamattomista 60–84 -vuotiaita
 - vähiten myös työttömillä, matalasti koulutetuilla sekä pienituloisilla
 - perinteiset tavat hoitaa pankkiasioita ⇒ pankkiasioinnin kalleus

Yleisimmät tavat nostaa käteistä rahaa, % haastatelluista

	1. yleisin	2. yleisin	3. yleisin
käteisautomaatista	93	2	
pankkikonttorista	5	13	4
kaupan kassalta		5	1
muusta paikasta		1	1
ei nosta käteistä rahaa	2		
ei muita vaihtoehtoja käytössä		79	94

Käteisen noston käytännöt

- Käteisautomaatteja suosivat erityisesti nuoret ja keski-ikäiset, työmarkkinoilla olevat ja hyvätuloiset
- Pankkikonttorissa asioivat eniten iäkkäät, matalasti koulutetut, työmarkkinoiden ulkopuolella olevat, pienituloiset sekä POP Pankin ja Säästöpankin asiakkaat
 - pankkikonttorissa asiointia selittää osittain maksukortin vähäinen käyttö
- Käteisen nostaminen kaupan kassalta hyvin vähäistä; eniten sitä tekivät S-Pankin asiakkaat
- Käteisen nostoon erittäin tyytyväisiä 42 %, erittäin tyytymättömiä 3 %
 - tyytyväisimpiä nuorimmat ja vanhimmat vastaajat sekä ne, joilla käteisautomaatteja tai pankkikonttoreita hyvin saatavilla

Yleisimmät tavat maksaa laskuja, % haastatelluista

	1. yleisin	2. yleisin	3. yleisin
verkkopankissa tietokoneella	85	9	4
verkkopankissa matkapuhelimella	5	11	2
pankkikonttorissa	2	4	3
pankin maksupalvelukuorella	3	2	
joku muu maksaa laskuni	3	1	1
laskunmaksuautomaatilla	1	1	1
ei maksa laskuja	1		
ei muita vaihtoehtoja käytössä		72	89

Laskunmaksukäytännöt

- Laskunmaksukäytännöissä paljon vaihtelua
 - syynä pitkälti osaaminen
- Verkkomaksaminen luontuu parhaiten nuorilta ja keski-ikäisiltä, korkeasti koulutetuilta, työmarkkinoilla olevilta ja perhetalouksilta, nuorimmat käyttävät sitä mobiililaitteella
- läkkäät, matalasti koulutetut, eläkeläiset ja yksinasuvat suosivat pankkikonttoreita
 - 75–84-vuotiaista lähes joka neljäs maksoi laskunsa pankkikonttorissa
- Mahdollisuuksiin maksaa laskuja erittäin tyytyväisiä 60 %, erittäin tyytymättömiä 1 %
 - tyytyväisimpiä ne, joilla verkkopankki hyvin saatavilla
 - tyytymättömmimpiä pankkikonttorissa asioivat

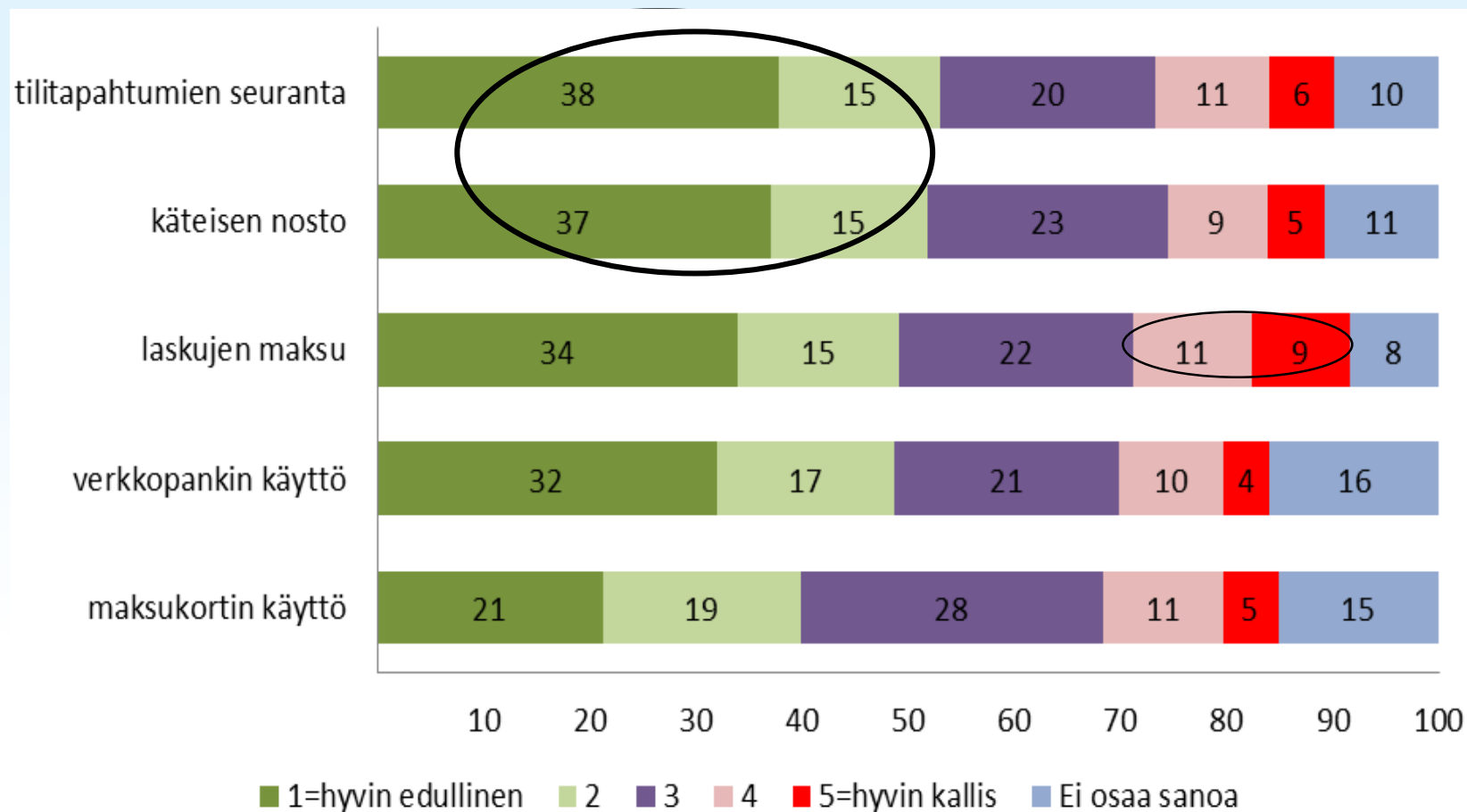
Käytännöt tilitapahtumien seurannassa, % haastatelluista

	1. yleisin	2. yleisin	3. yleisin
verkkopankista tietokoneella	69	15	1
paperisesta tiliotteesta	12	7	3
verkkopankista matkapuhelimella	12	6	1
käteis- ja\tai laskunmaksuautomaatista	4	13	4
pankkikonttorista	1	1	
joku muu seuraa tilitapahtumiani	1		
ei seuraa tilitapahtumia	1		
muu tapa		1	1
ei muita vaihtoehtoja käytössä		57	90

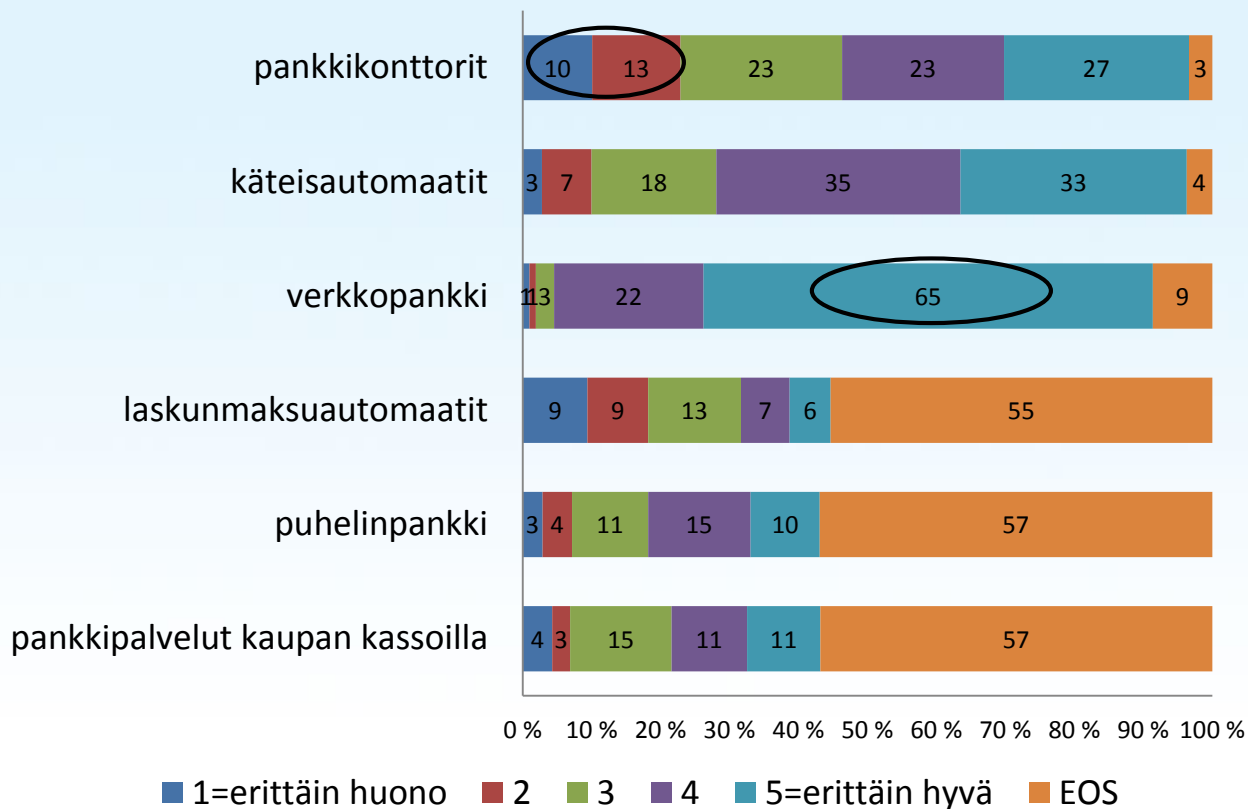
Käytännöt tilitapahtumien seurannassa

- Verkkopankki tietokoneella 30–54-vuotiailla, toimihenkilöillä, korkeasti koulutetuilla, perhetalouksilla sekä keskituloisilla
- Mobiilipankki nuorilla, työttömällä sekä korkeasti koulutetuilla
- Paperinen tiliote iäkkäillä, matalasti koulutetuilla sekä pienituloisilla
- Automaatit nuorilla, opiskelijoilla, matalasti koulutetuilla sekä pienituloisilla
- Tilitapahtumien seurantaan erittäin tyytyväisiä 63 %, erittäin tyytymättömiä 1 %
 - Tyytyväisimpiä ne, joilla saatavilla verkkopankki tai pankkikonttori

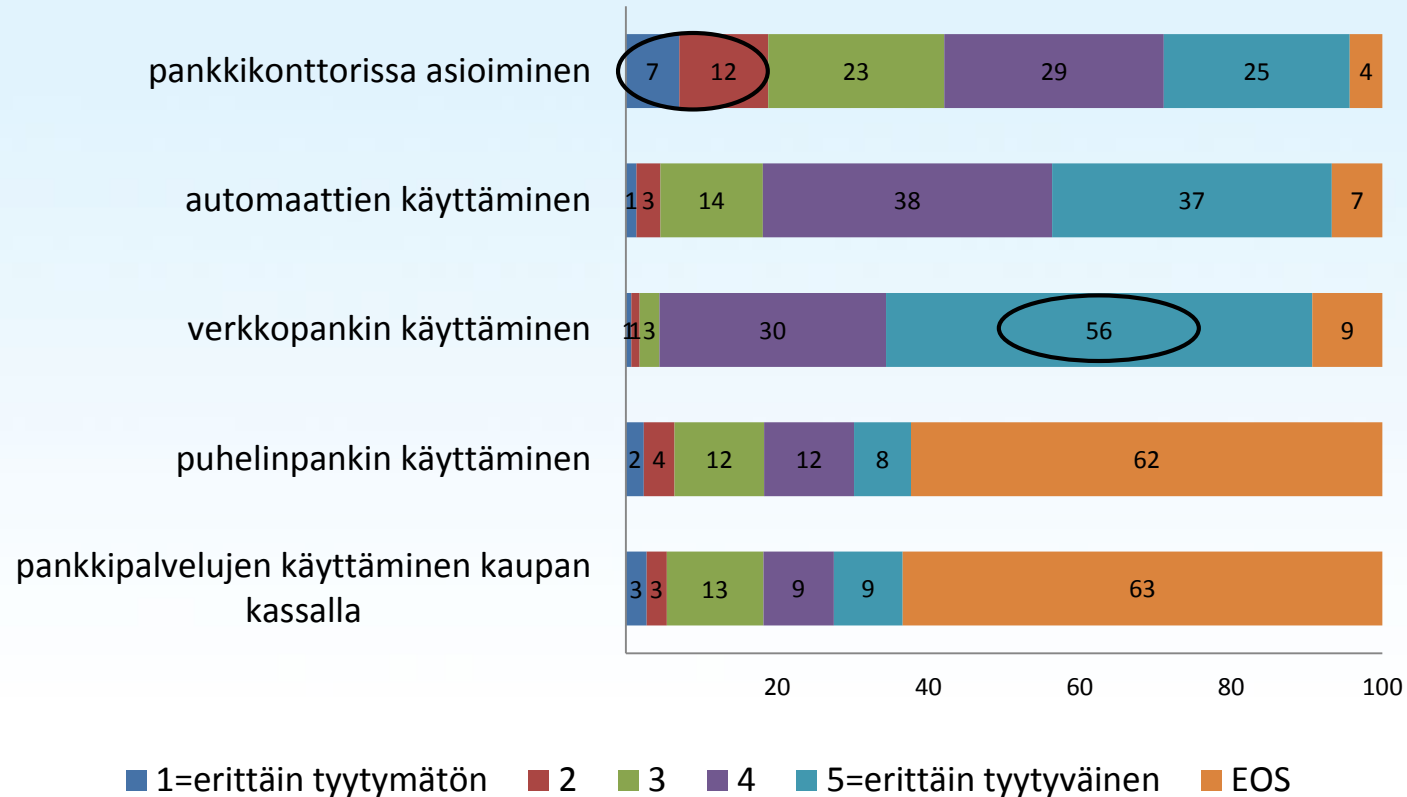
Näkemykset pankkituotteiden hinnoittelusta



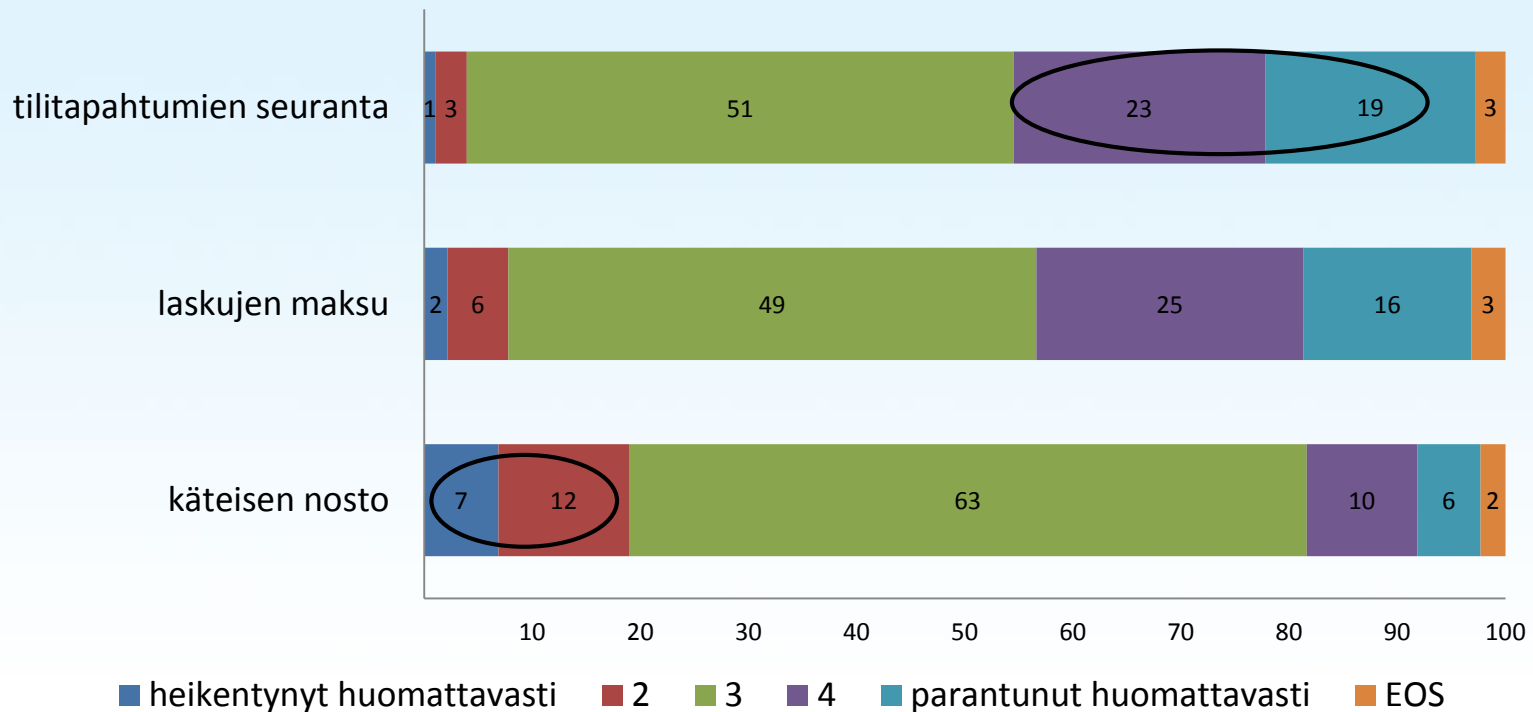
Haastateltavien kokema eri kanavien saavutettavuus pankkiasioiden hoitamisessa



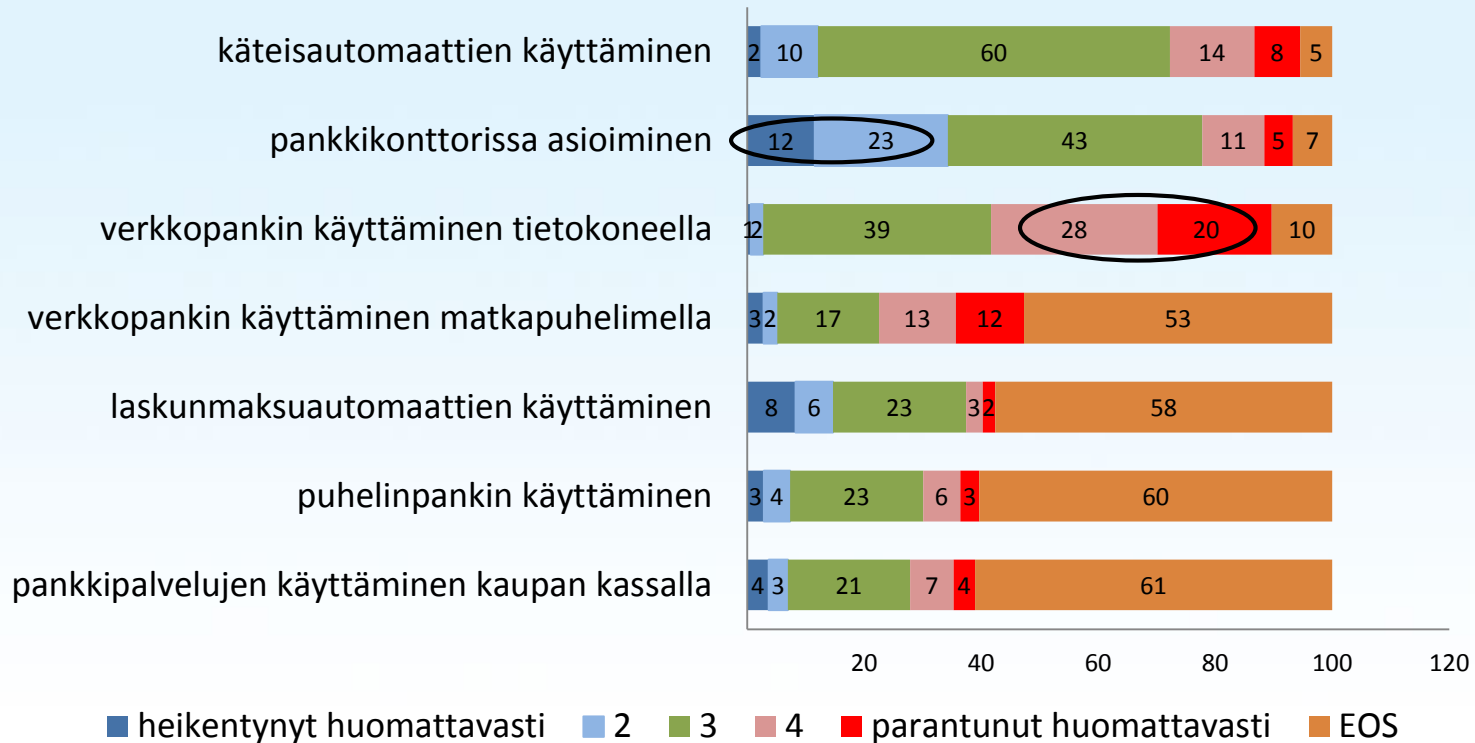
Haastateltavien tyytyväisyys eri tapoihin hoitaa tavallisimpia pankkiasioita



Kokemus pankkipalveluiden muuttumisesta kahden viime vuoden aikana



Kokemus pankkiasioden hoitamistapojen muuttumisesta kahden viime vuoden aikana



Muutokset kuluttajien asiointimahdollisuuksissa, pankkikyselyn tuloksia

- Aukioloaikojen supistaminen ja konttoreiden sulkeminen
- Kassapalveluiden tarjoaminen tiettyinä aikoina
- Ajanvarauksella palveluja tarjotaan joustavasti eri aikoina
- Puhelinpalvelu
- Verkkopalveluiden kehittäminen ja asiakkaiden opastaminen
 - verkkoneuvottelu
 - mobiilipalvelut
- Kortit
- Otto- ja talletusautomaatit
- Yhteistyösopimukset kauppojen kanssa

Kuluttajille puhelimitse tarjottavat palvelut

- Erilaisten sopimusten tekemisen mahdollistettu sähköisen tunnistautumisen ja tallentavan puhelinjärjestelmän avulla
- Asiakaskontaktointi ja puhelinmyynti
- Erillisten yksiköiden perustaminen
- Palveluaikojen laajentaminen
- 60 prosenttia pankkien kuluttaja-asiakaspuheluista koskee olemassa olevia sopimuksia, esim. reklamaatiot ja tiedustelut
- Puhelimitse palveltaessa puheluiden hinnoissa suurta vaihtelua: toisilla pankeilla oli käytössään 'normaalit' puhelinnumerot, toisilla valtakunnalliset palvelunumerot

Pankkien saama palaute puhelinpalveluista

- Myönteinen palaute
 - asiakkaat arvostavat henkilökohtaista palvelua ja sitä, että pääsee puhumaan oman pankin tutun toimihenkilön kanssa
 - palvelun nopeus ja joustavuus
- Kielteinen palaute
 - puhelinlinjojen ruuhkaisuus
 - valtakunnallisiin palvelupuhelimiin siirtyminen
 - puhelun maksullisuus

Yhteenveto ja johtopäätökset

- Kuluttajien välillä hämmästyttävän paljon vaihtelua perinteisten ja digitaalisten käytäntöjen välillä tavallisimpien pankkiasioden hoitamisessa
 - kuluttajien erilaiset resurssit ja elämäntilanteet ⇒ eriarvoiset mahdollisuudet hoitaa pankkiasioita
- Tyytyväisyys tavallisimpiin pankkiasioden hoitamiseen on korkea
 - digitaaliset vs. perinteiset pankkipalvelut
- Verkkopankki nähtiin parhaimpana kanavana pankkiasioden hoitamisessa
- Käteis- ja laskumaksuautomaatteihin oltiin varsin tyytyväisiä, vaikka niiden karsiminen nähtiinkin ongelmallisena paikka paikoin
- Pankkikonttoreita kohtaan esiintyi tyytymättömyyttä

Yhteenveto ja johtopäätökset

- Käteisen noston lähes joka viides haastatelluista kokee heikentyneen
 - pankkikonttorissa asioimisen sujuvuus
- Tilitapahtumien seurannan ja laskujen maksun koetaan viime aikoina parantuneen
 - verkkopankin käyttäminen tietokoneella parantunut huomattavasti
 - tilitapahtumien seurannassa monien eri kanavien toiminnalla merkitystä
- Kokemus tavallisimpien pankkipalveluiden muuttumisesta vaihteli iän, sosioekonomisen aseman, tulojen ja pankkiasiakkuuden mukaan