

# **MAKSUTAVAT 2022 TUTKIMUS**

**GRAFIIKKARAPORTTI 21.12.2022**

**Johdanto**

# JOHDANTO

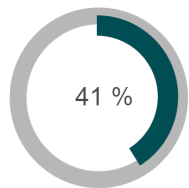
## Tutkimuksen kohderyhmä:

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

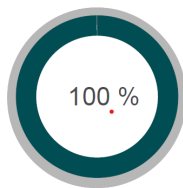
## Tutkimuksen toteutus:

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 haluttiin pitää.

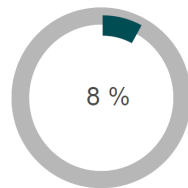
Tutkimuksen vastausprosentti oli hyvä 41%. Norstat tutkii myös vastaajien tyytyväisyyttä tutkimuksen toteutukseen. Saadut tulokset ovat keskiarvon yläpuolella kun tuloksia verrataan Norstatin muihin tutkimuksiin. Arvioit olivat myös paremmat kuin Finanssiala ry. aikaisemmissa tutkimuksissa. Tutkimusta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



RESPONSE RATE



INCIDENCE RATE



DROPOUT RATE

The performance data in this report may differ from the clients' values due to technical reasons.

## USER FEEDBACK



User feedback as average satisfaction score (1 = least value | 5 = best value) in comparison to all Norstat online surveys in the respective country during the last 365 days. Please note that the data was collected online. Projections to the defined population might be subject to restrictions.

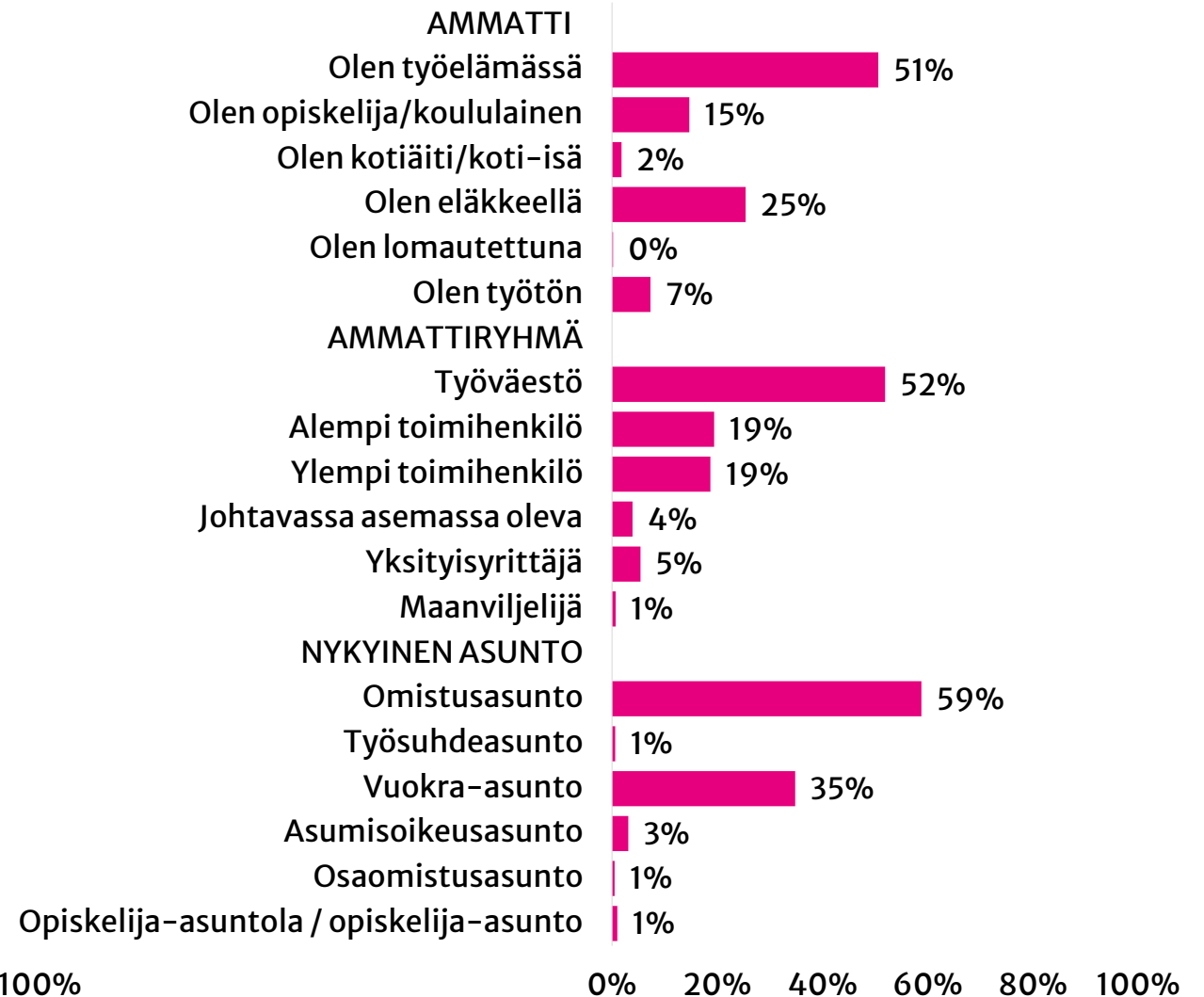
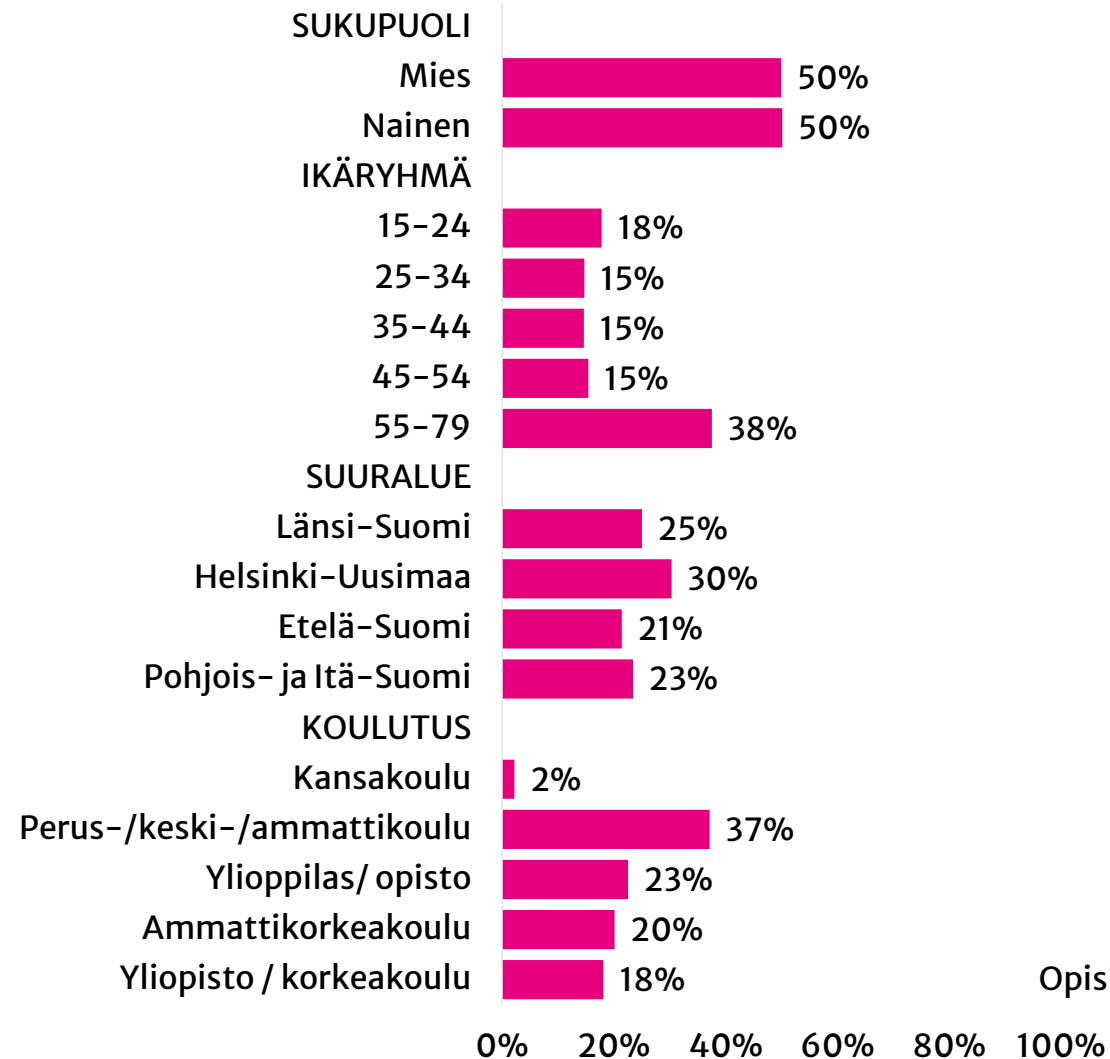
Tulokset on esitetty pääasiassa prosenttijakaumien ja keskiarvojen avulla ja ne on ristiintaulukoitu taustamuuttujittain. Tulosten atk-taulukoinnissa on käytetty khi<sup>2</sup>- ja t-testiä, jotka testaavat kunkin taulukoidun taustamuuttujan kohdalla, poikkeako tulos muista tilastollisesti merkittävästi.

# **Aineiston rakenne**

# Aineiston rakenne (1/2)



% vastaajista (n=2513 vuonna 2022)

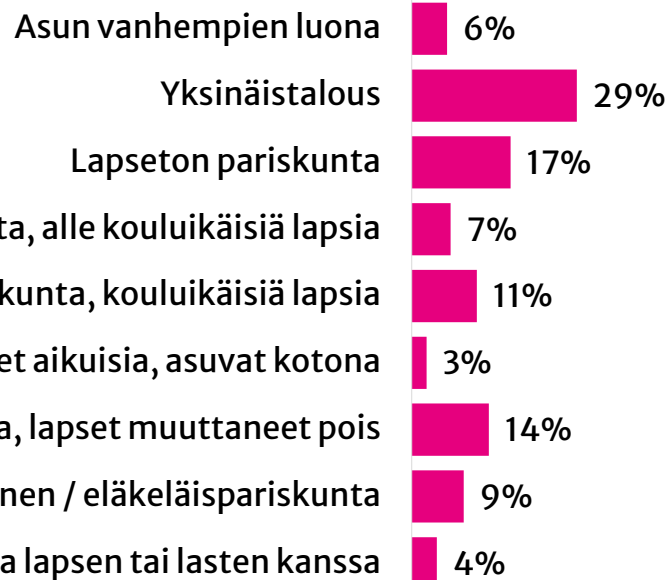


# Aineiston rakenne (2/2)

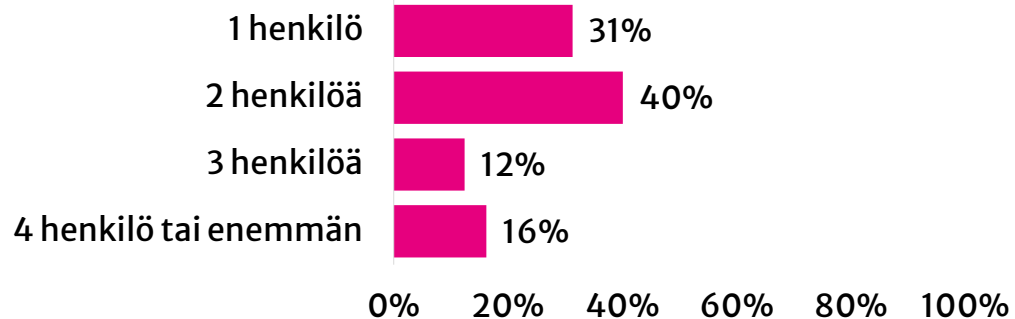


% vastaajista (n=2513 vuonna 2022)

## PERHEEN ELINVAIHE



## TALOUDEN KOKO

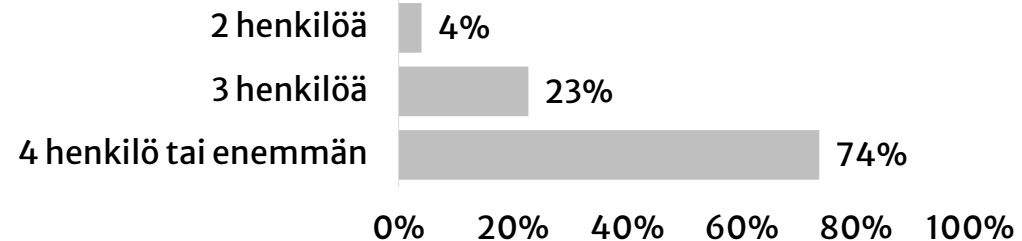


Lapsikohderyhmä, n=162 (vain osa taustoista kysyttiin)

## SUKUPUOLI



## TALOUDEN KOKO



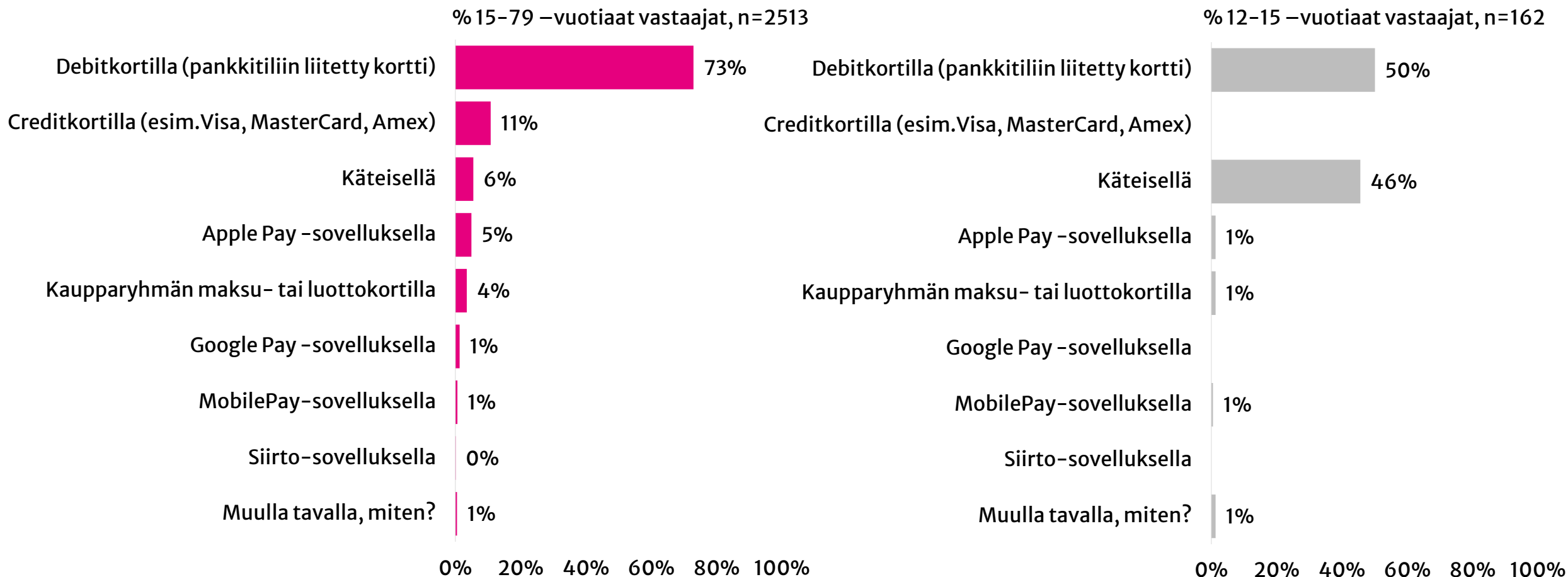
## **K1. Millä tavalla maksat tavallisimmin päivittäistavaraostoksesi?**

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?*

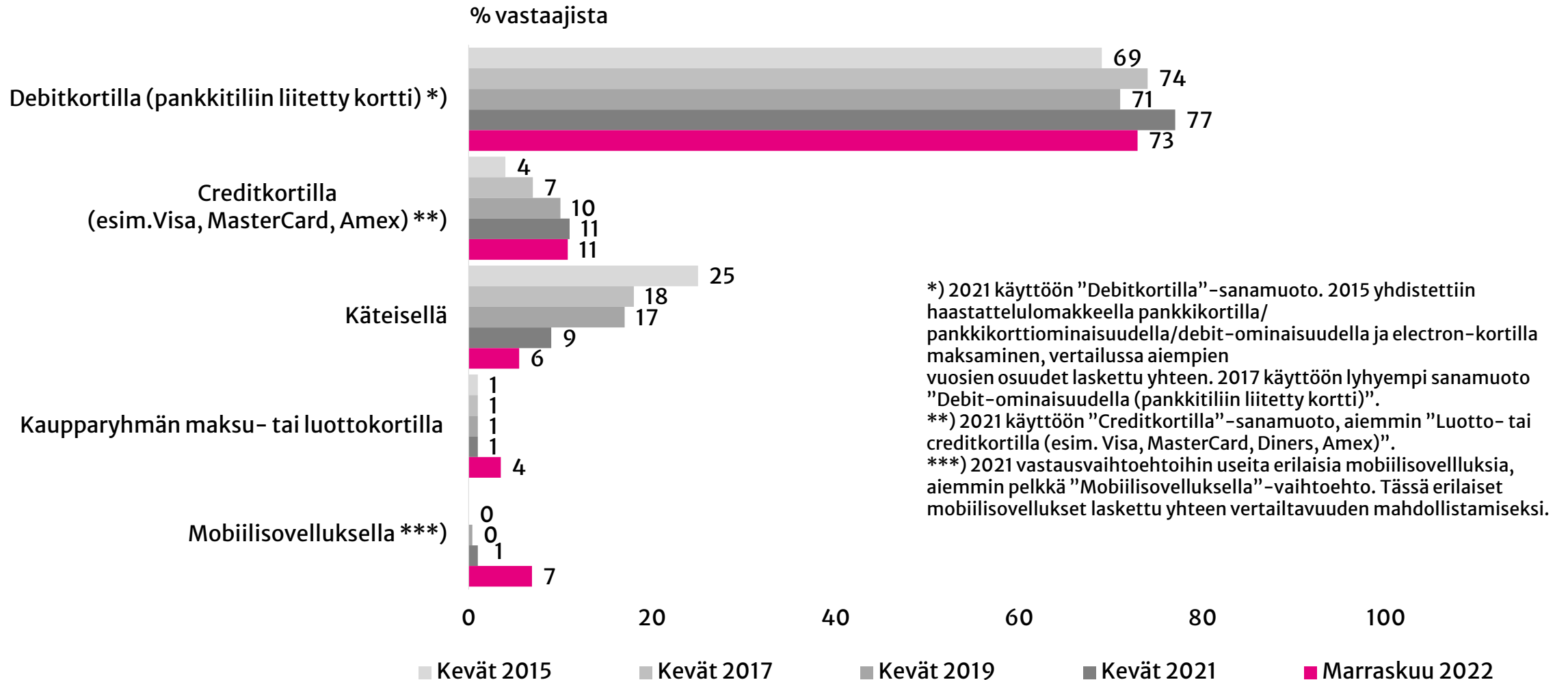




# Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa.

## Vuosivertailu

Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat päivittäistavaraostoksesi?



# Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa 2022



Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat päivittäistavaraostoksesi?

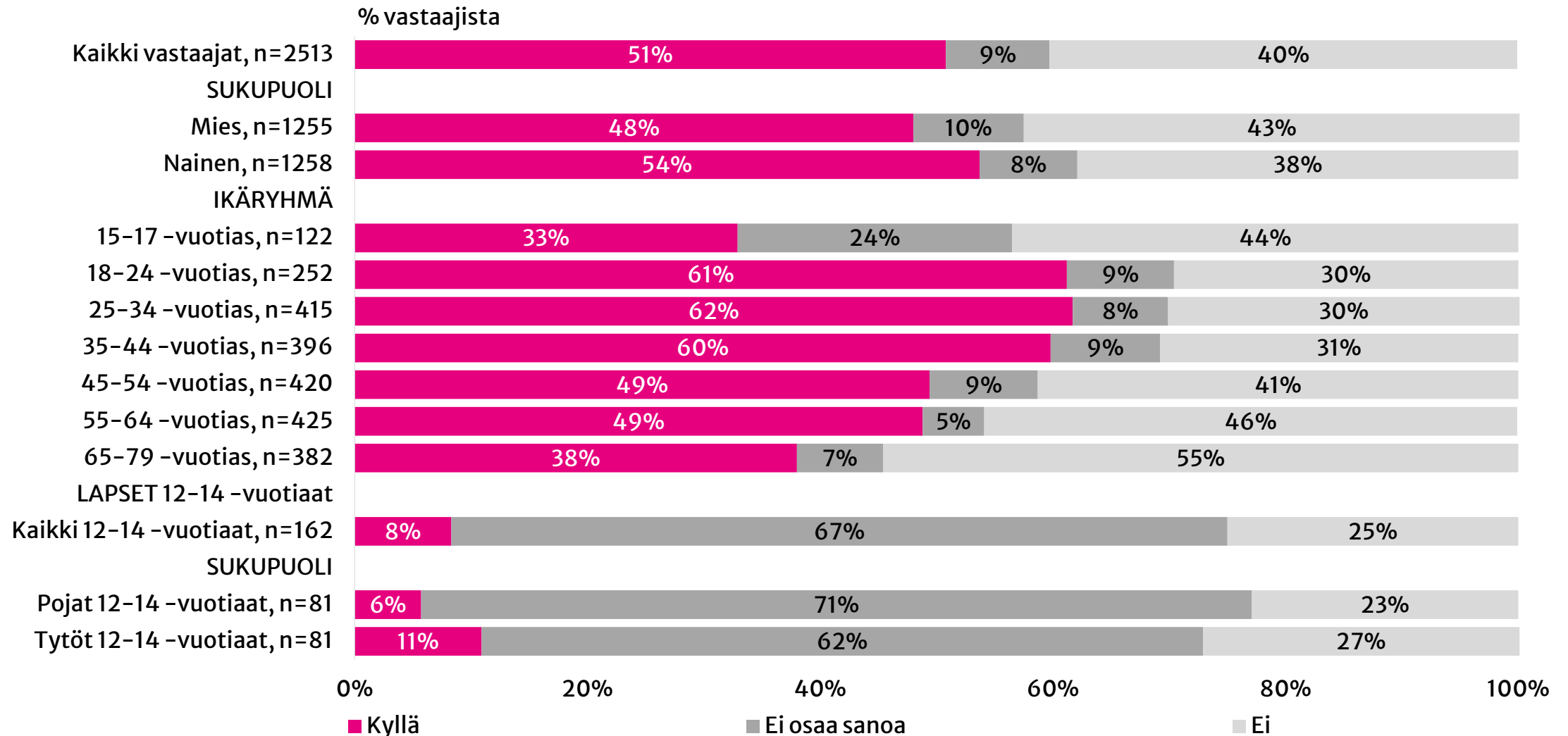
|                                                      | Kaikki vastaajat, n=2513 |              |                |                       |                       |                       |                       |                       |                       |     |     |     | Sukupuoli                    |                            |  | Ikäryhmät |  |  |
|------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----|-----|-----|------------------------------|----------------------------|--|-----------|--|--|
|                                                      |                          | Sukupuoli    |                |                       |                       |                       |                       |                       |                       |     |     |     | Sukupuoli                    |                            |  |           |  |  |
|                                                      |                          | Mies, n=1255 | Nainen, n=1258 |                       |                       |                       |                       |                       |                       |     |     |     | Pojat 12-14 -vuotiaat, n=162 | Työt 12-14 -vuotiaat, n=81 |  |           |  |  |
|                                                      |                          |              |                | 15-17 -vuotias, n=122 | 18-24 -vuotias, n=252 | 25-34 -vuotias, n=415 | 45-54 -vuotias, n=396 | 55-64 -vuotias, n=420 | 65-79 -vuotias, n=425 |     |     |     |                              |                            |  |           |  |  |
|                                                      |                          |              |                |                       |                       |                       |                       |                       |                       |     |     |     |                              |                            |  |           |  |  |
| 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

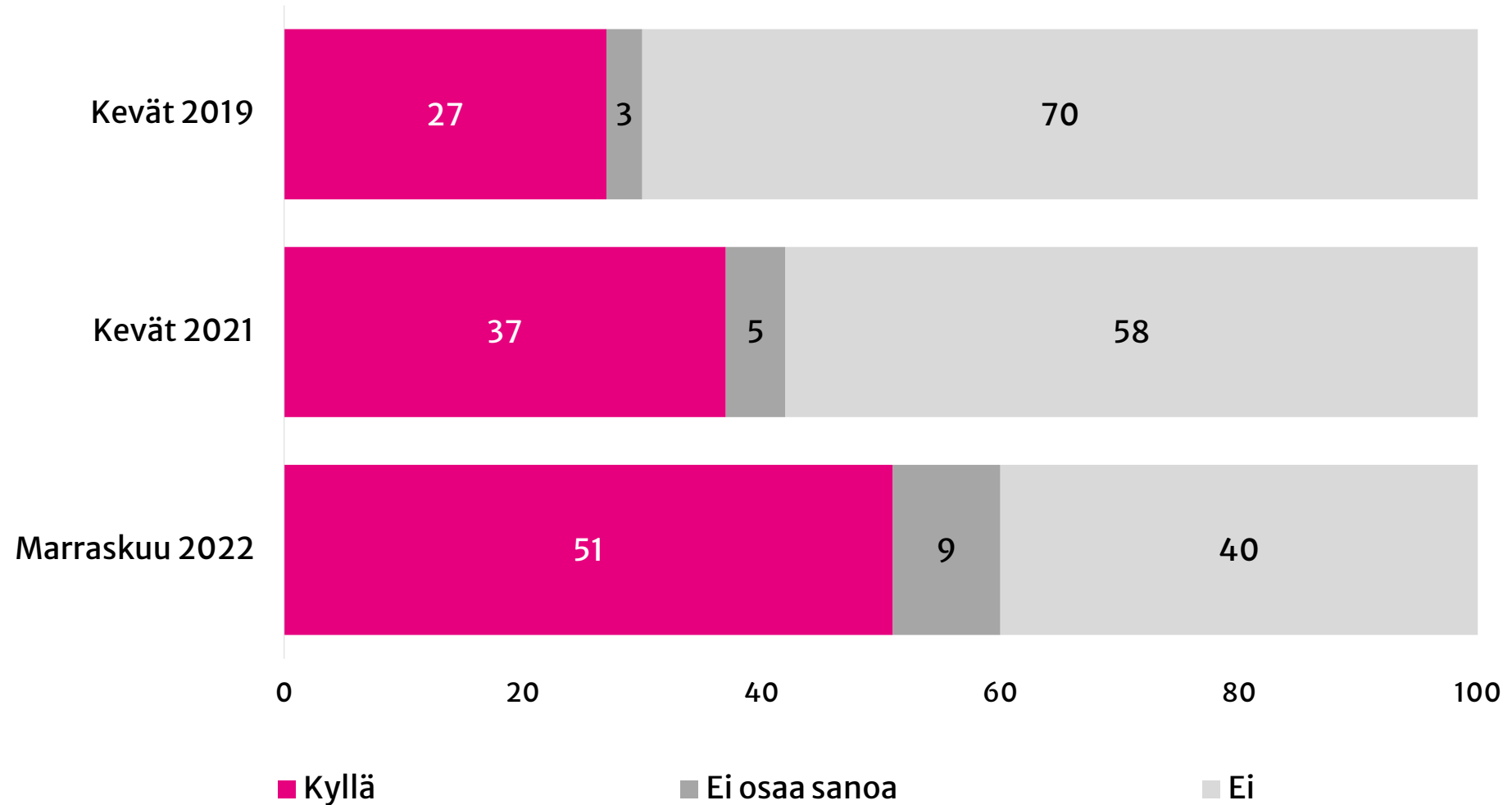
# Sähköinen kuitti ostoksista 2022

*Kun maksat ostoksia, haluatko saada ostoksista sähköisen kuitin?*



# Sähköinen kuitti ostoksista. Vuosivertailu

*Kun maksat ostoksia, haluatko saada ostoksista sähköisen kuitin?*



### **K3. Mistä nostat tavallisimmin käteisen rahan?**

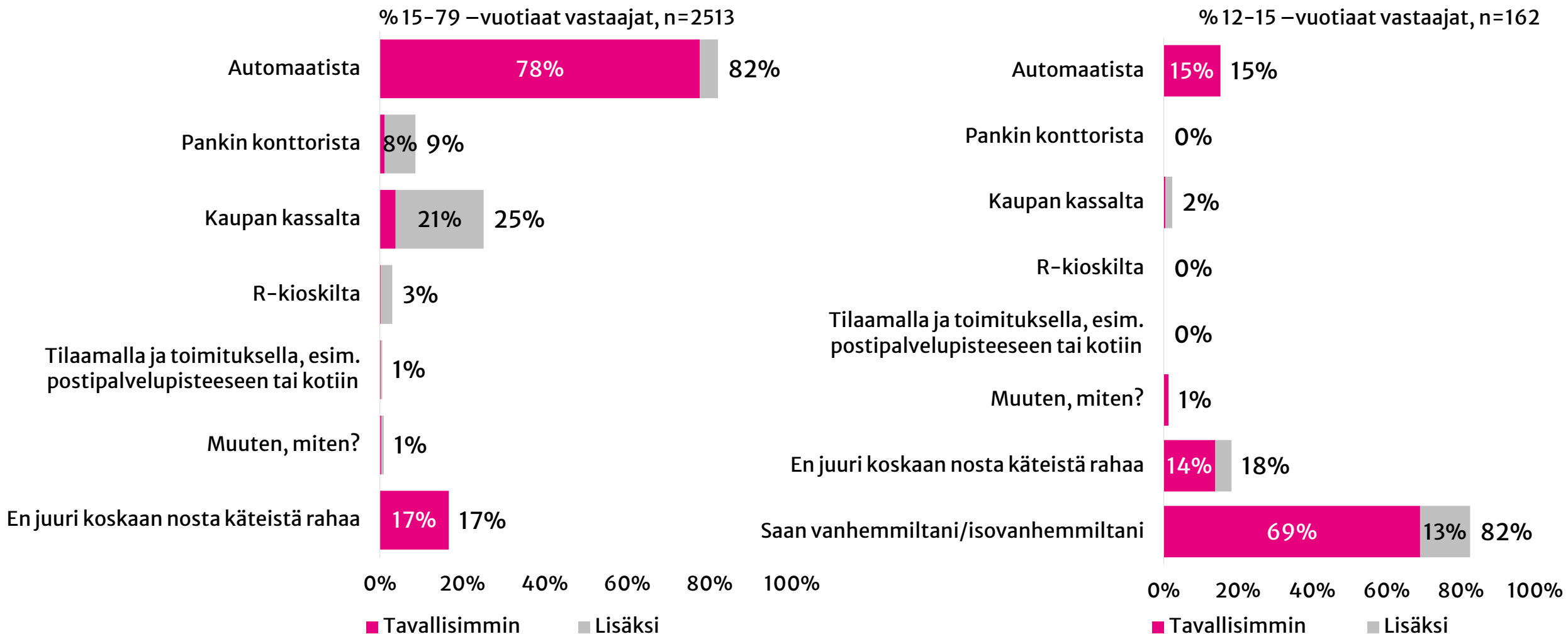
1. Automaatista
2. Pankin konttorista
3. Kaupan kassalta
4. R-kioskilta
5. Tilaamalla ja toimituksella, esim. postipalvelupisteeseen tai kotiin
6. Muuten, miten?
7. En juuri koskaan nosta käteistä rahaa

### **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

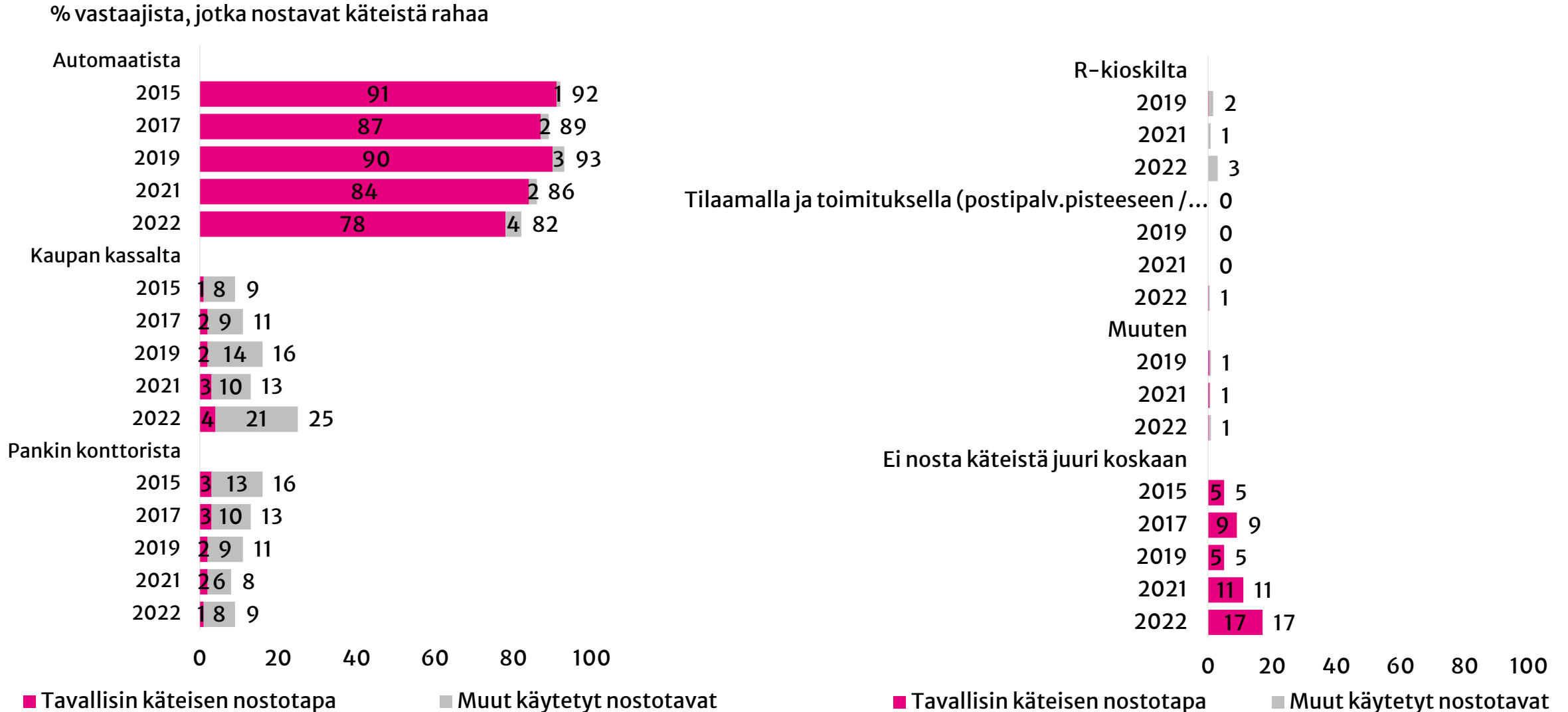
# Käteisen nostotavat 2022

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?



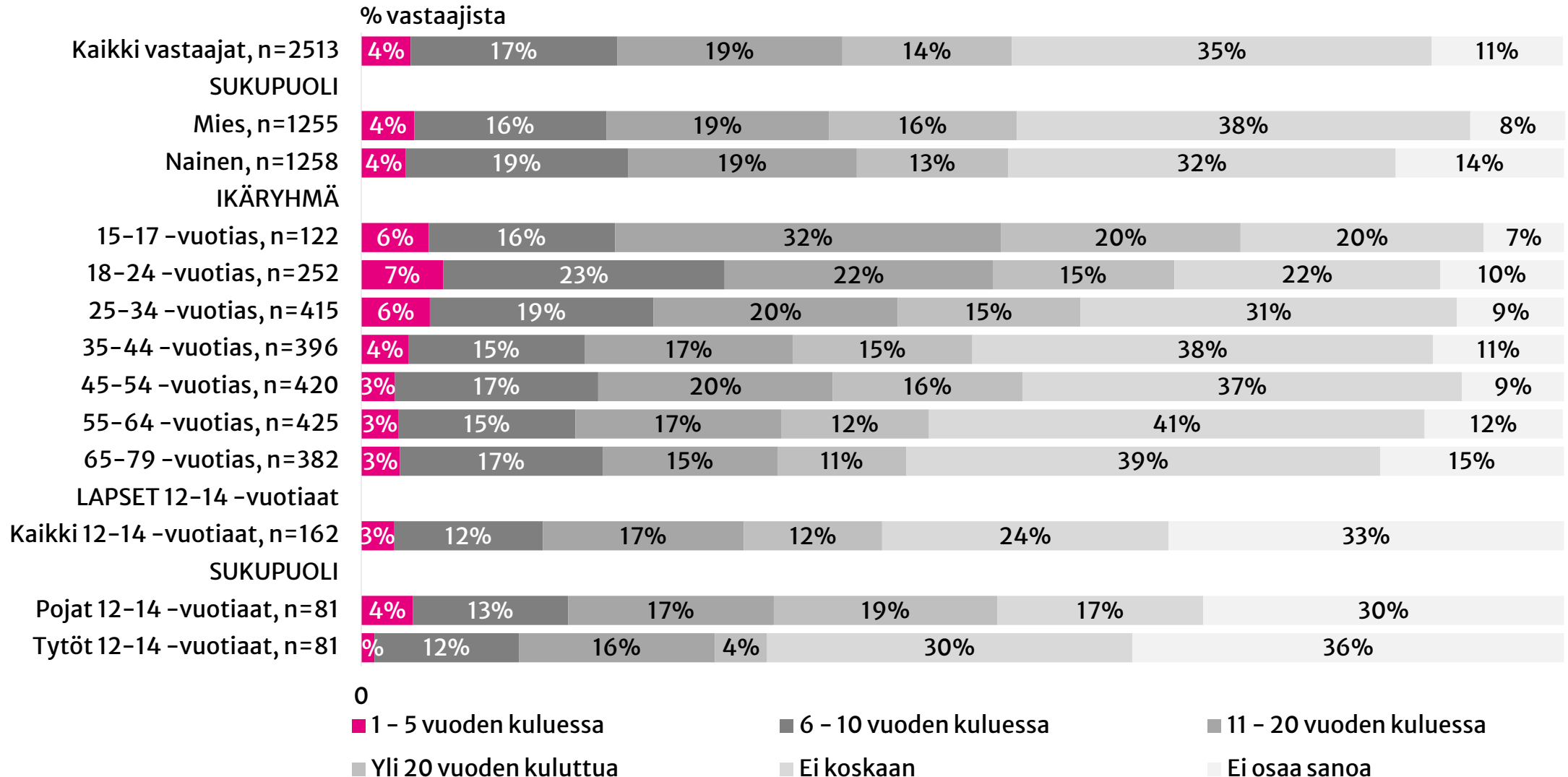


### **K5. Milloin arvioit käteisen käytön loppuvan Suomessa?**

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?

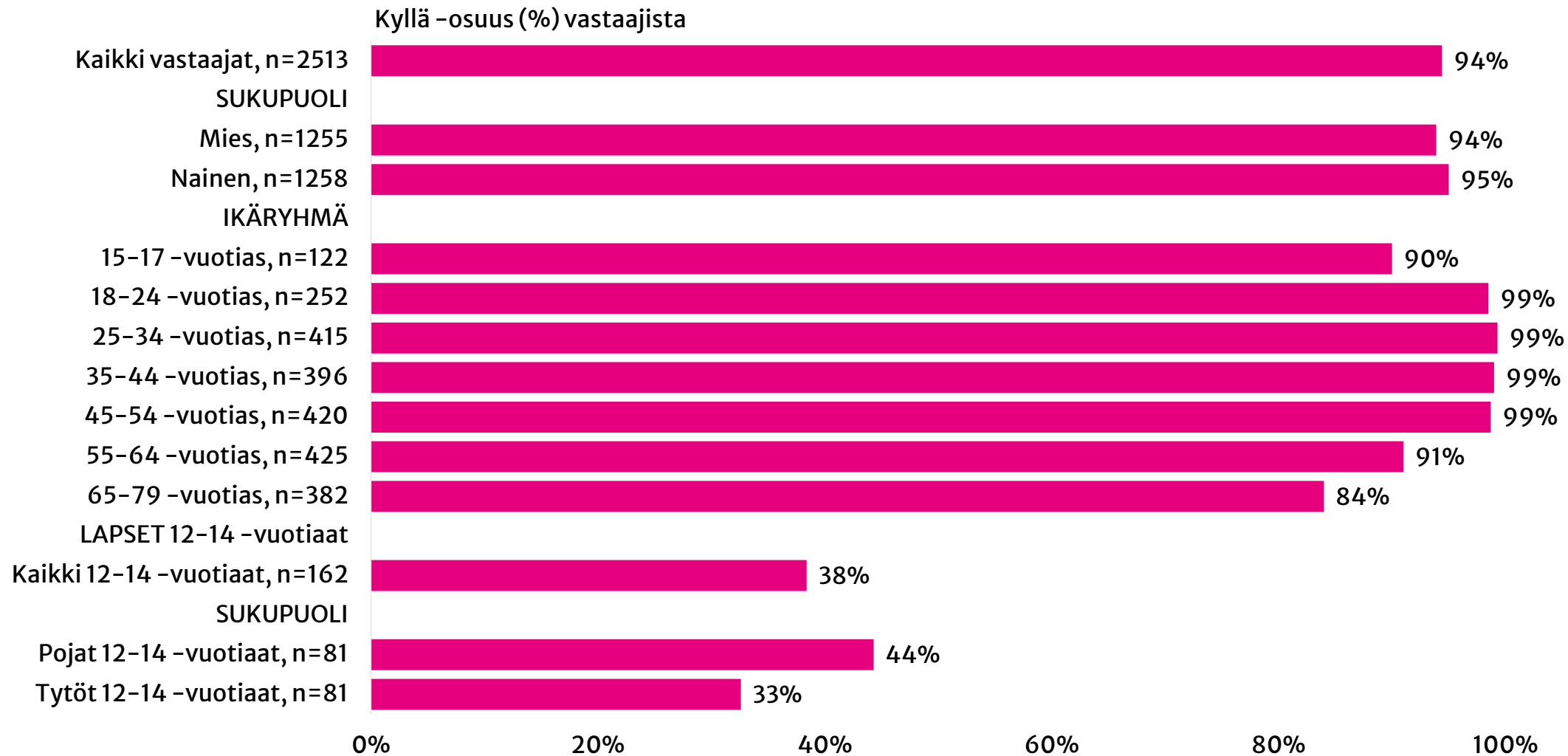


**K6. Oletko tehnyt ostoksia verkkokaupassa?**

1. Kyllä
2. En

# Ostosten tekeminen verkkokaupassa 2022

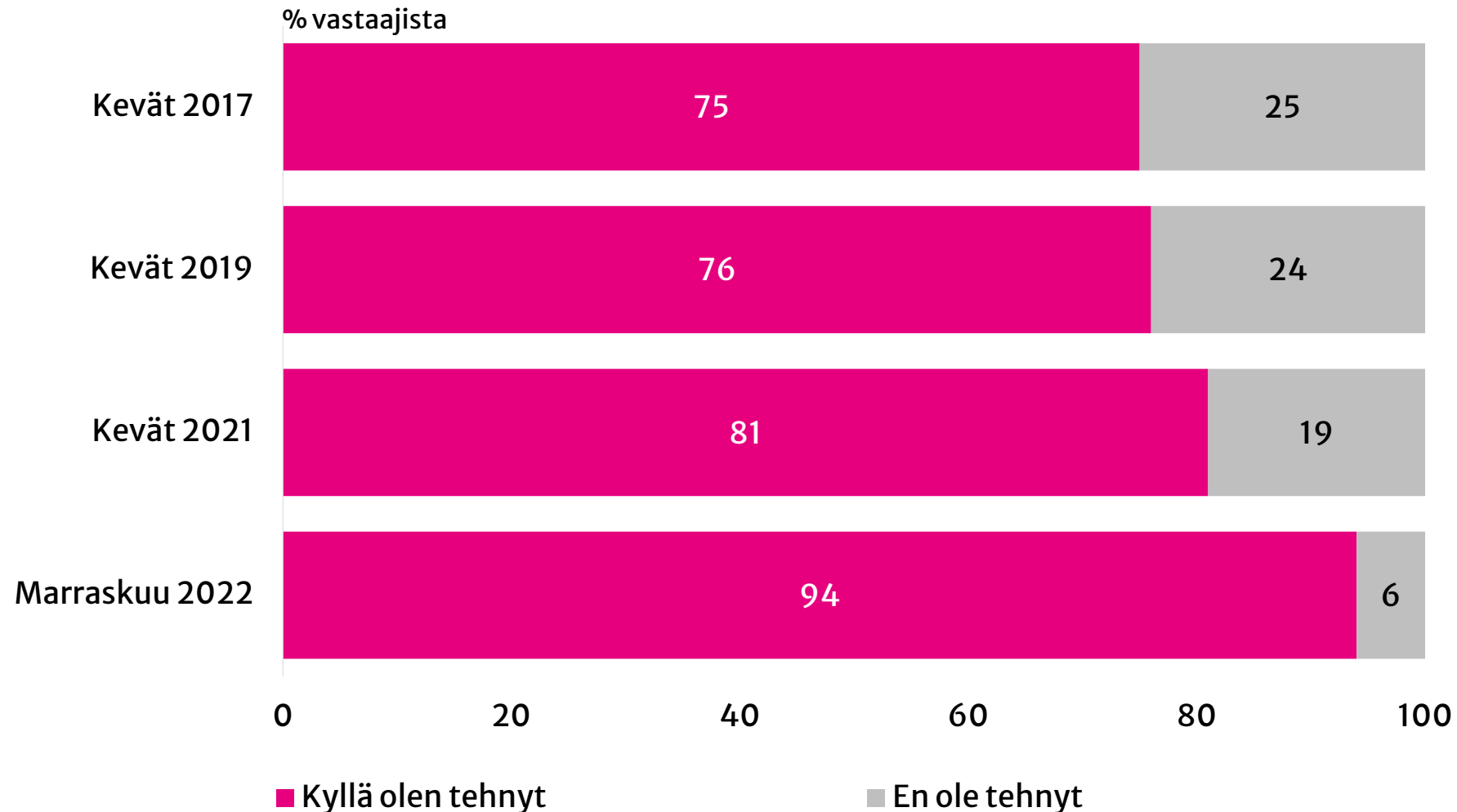
Oletko tehnyt ostoksia verkkokaupassa?



# Ostosten tekeminen verkkokaupassa

## Vuosivertailu

*Oletko tehnyt ostoksia verkkokaupassa?*



### **K7A Millä tavoin maksat ostokset yleisimmin?**

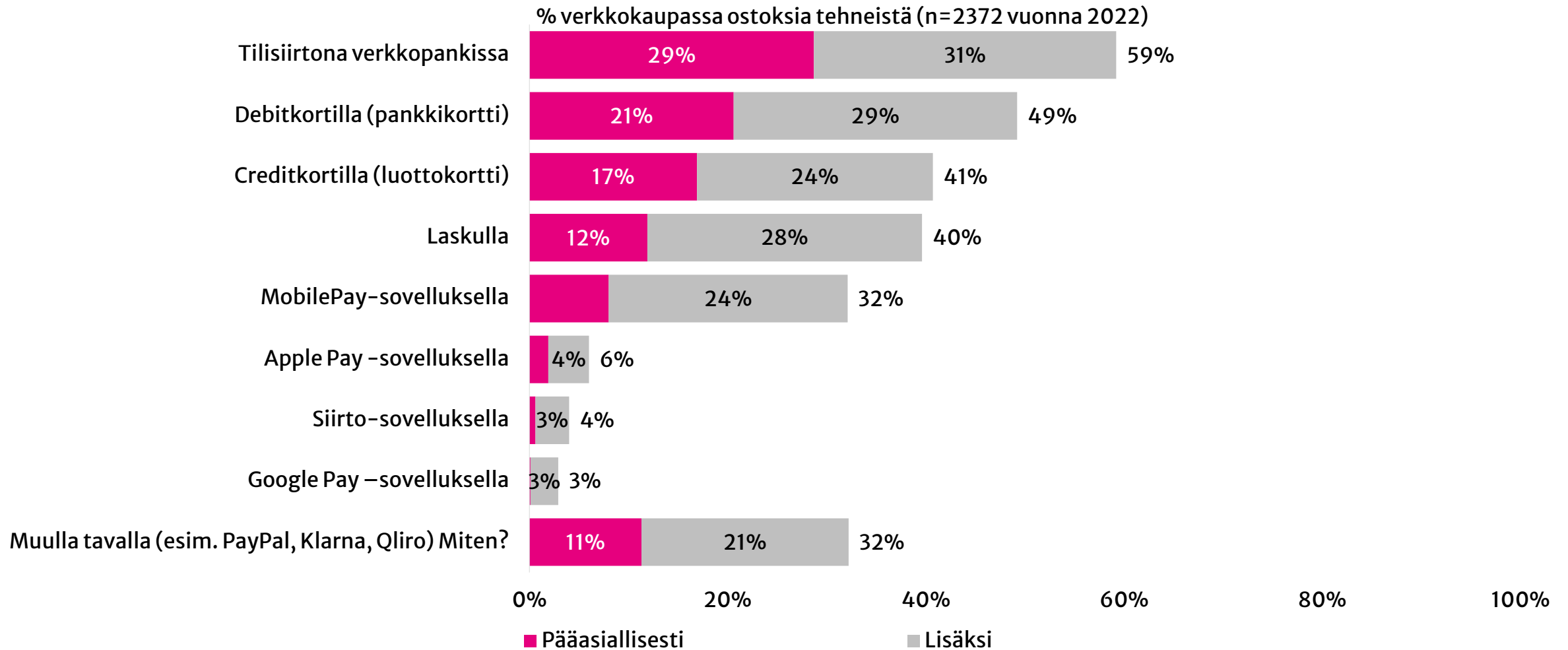
1. Tilisiirtona verkkopankissa
2. Debitkortilla (pankkikortti)
3. Creditkortilla (luottokortti)
4. Laskulla
5. MobilePay-sovelluksella
6. Siirto-sovelluksella
7. Apple Pay -sovelluksella
8. Google Pay –sovelluksella
9. Muulla tavalla (esim. PayPal, Klarna, Qliro)

### **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?

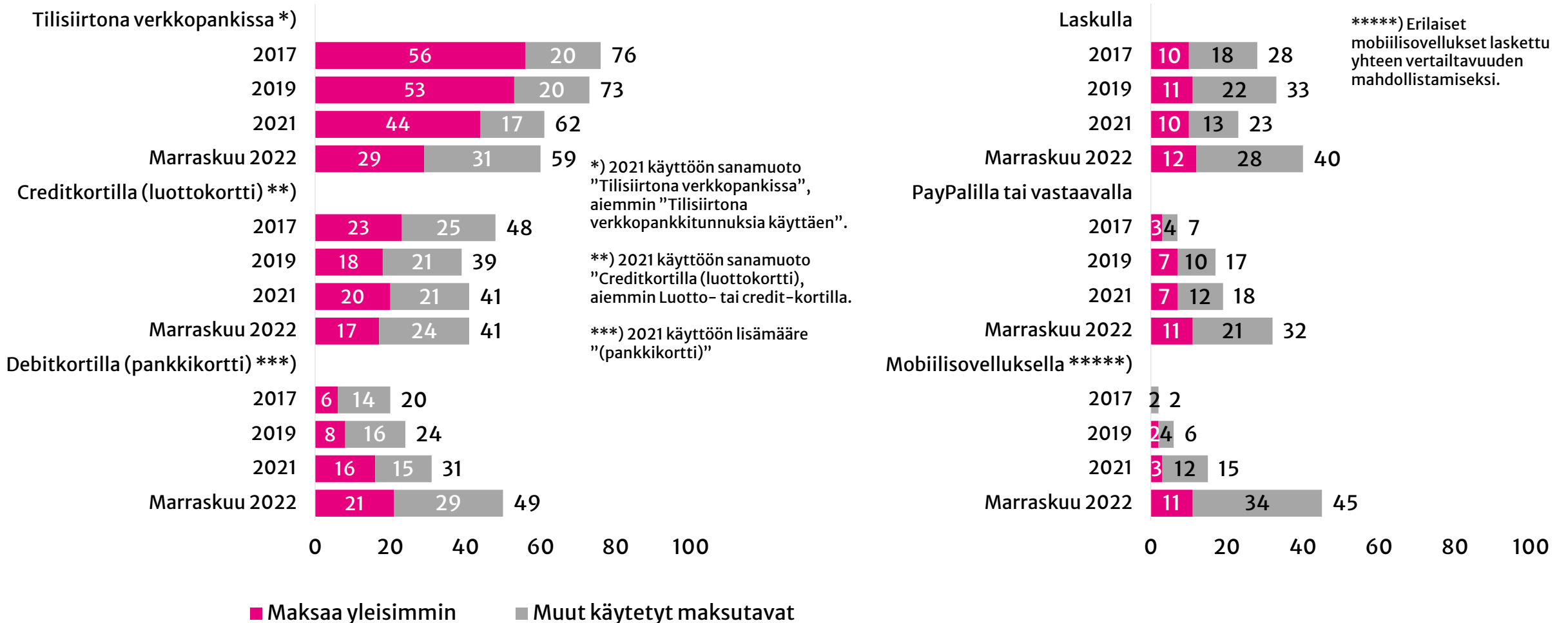


# Verkkokaupassa tehtyjen ostosten maksaminen (2017 Internetissä)



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

% verkkokaupassa ostoksia tehneistä (n=2034 vuonna 2022)



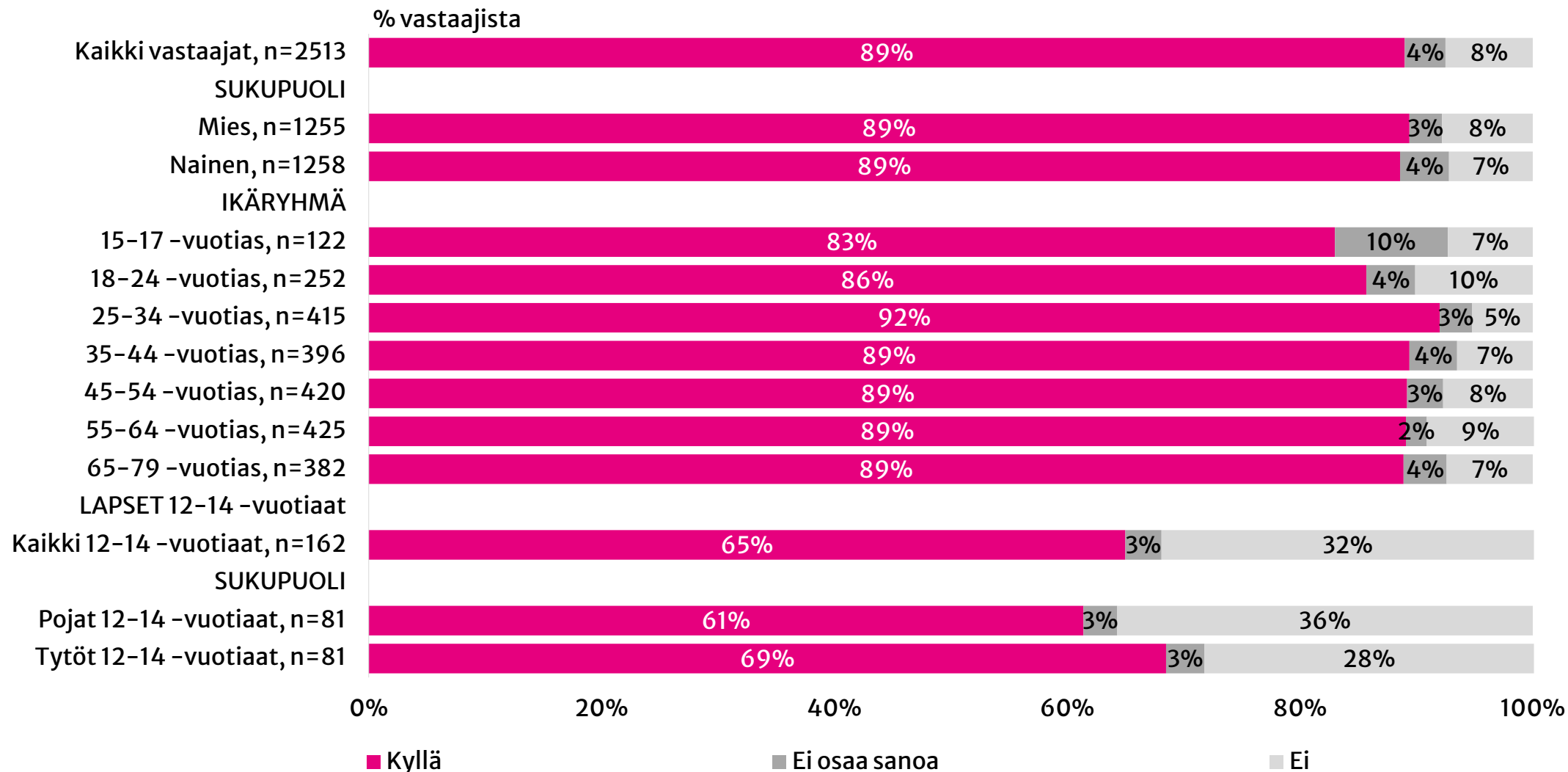


**K8. Onko sinulla jokin pankin myöntämä maksukortti?**

1. Kyllä
2. Ei
3. Ei osaa sanoa

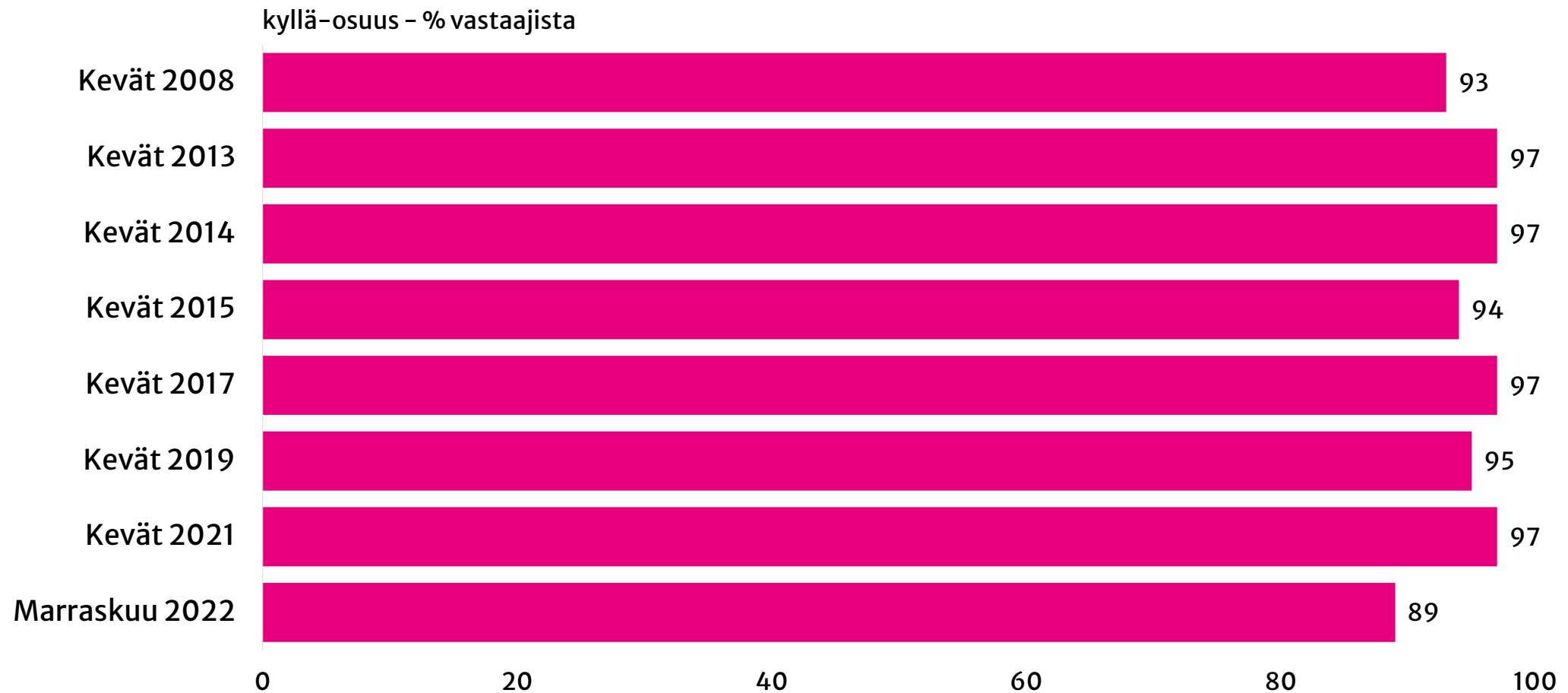
# Pankin myöntämä maksukortti

Onko sinulla jokin pankin myöntämä maksukortti?



# Pankin myöntämä maksukortti

*Onko sinulla jokin pankin myöntämä maksukortti?*

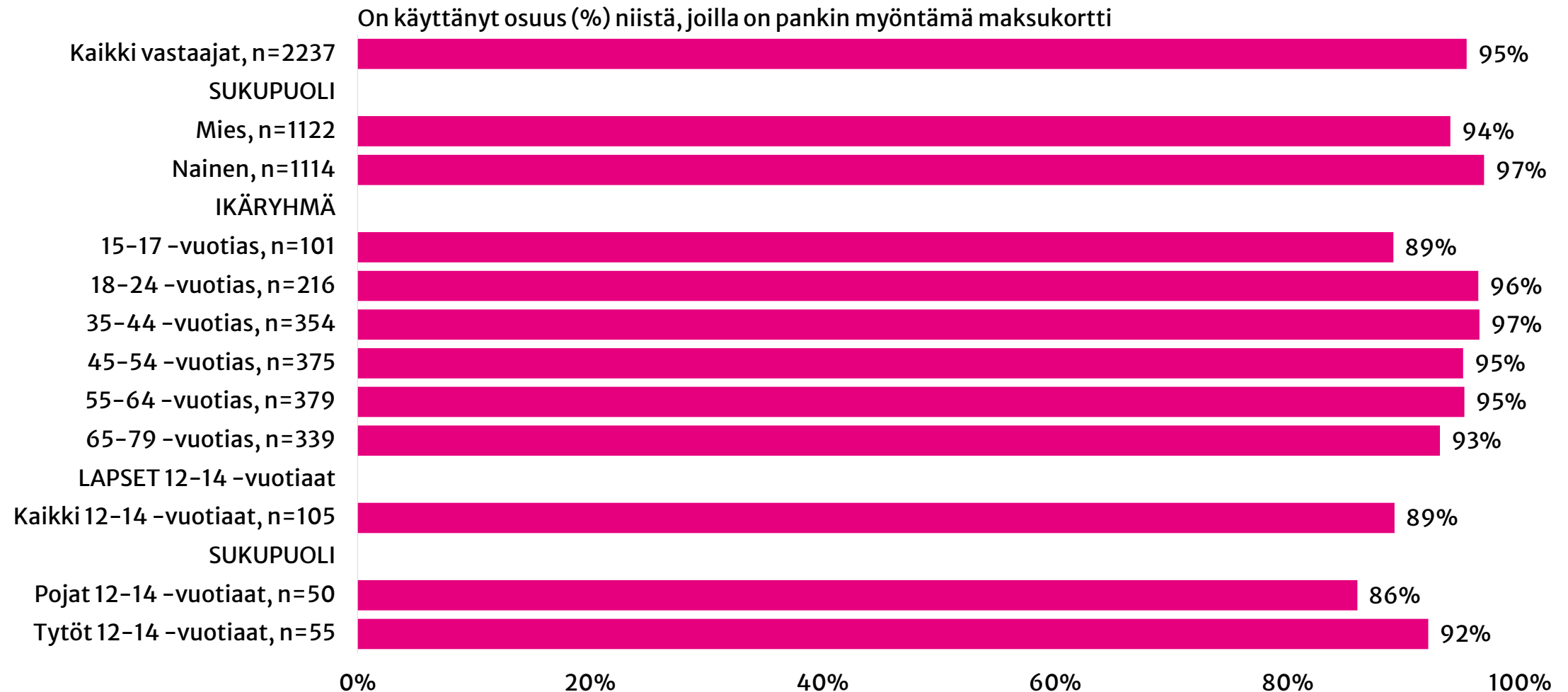


**K9. Onko maksukorttiisi liitetty lähimaksuominaisuus? Lähimaksuominaisuudella maksaminen tapahtuu viemällä kortti parin sentin päähän maksupäätteestä. Jos korttissasi on lähimaksuominaisuus, oletko käyttänyt sitä?**

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

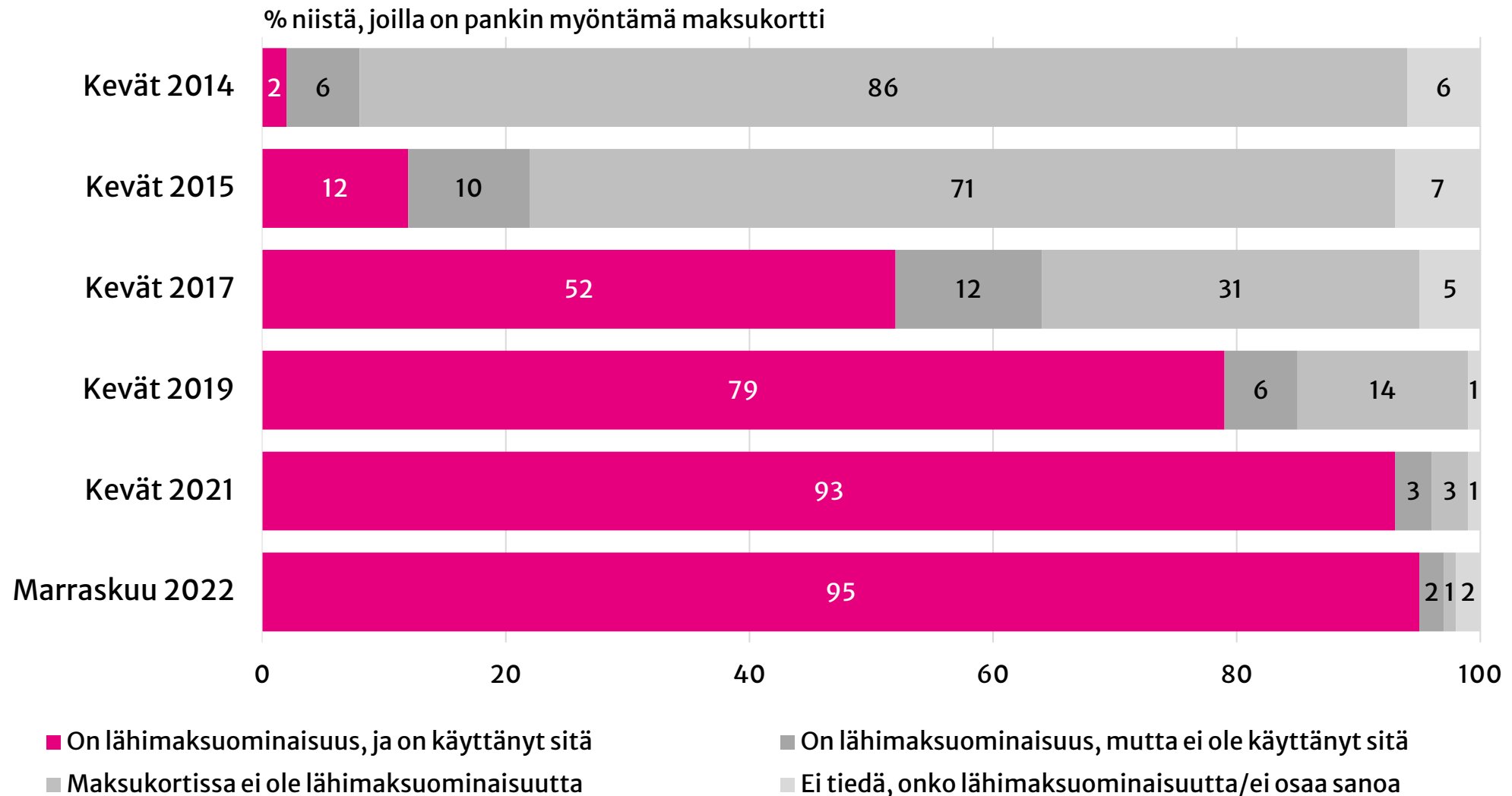
# Maksukorttiin liitetyn lähimaksuominaisuuden käyttäminen 2022

*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?



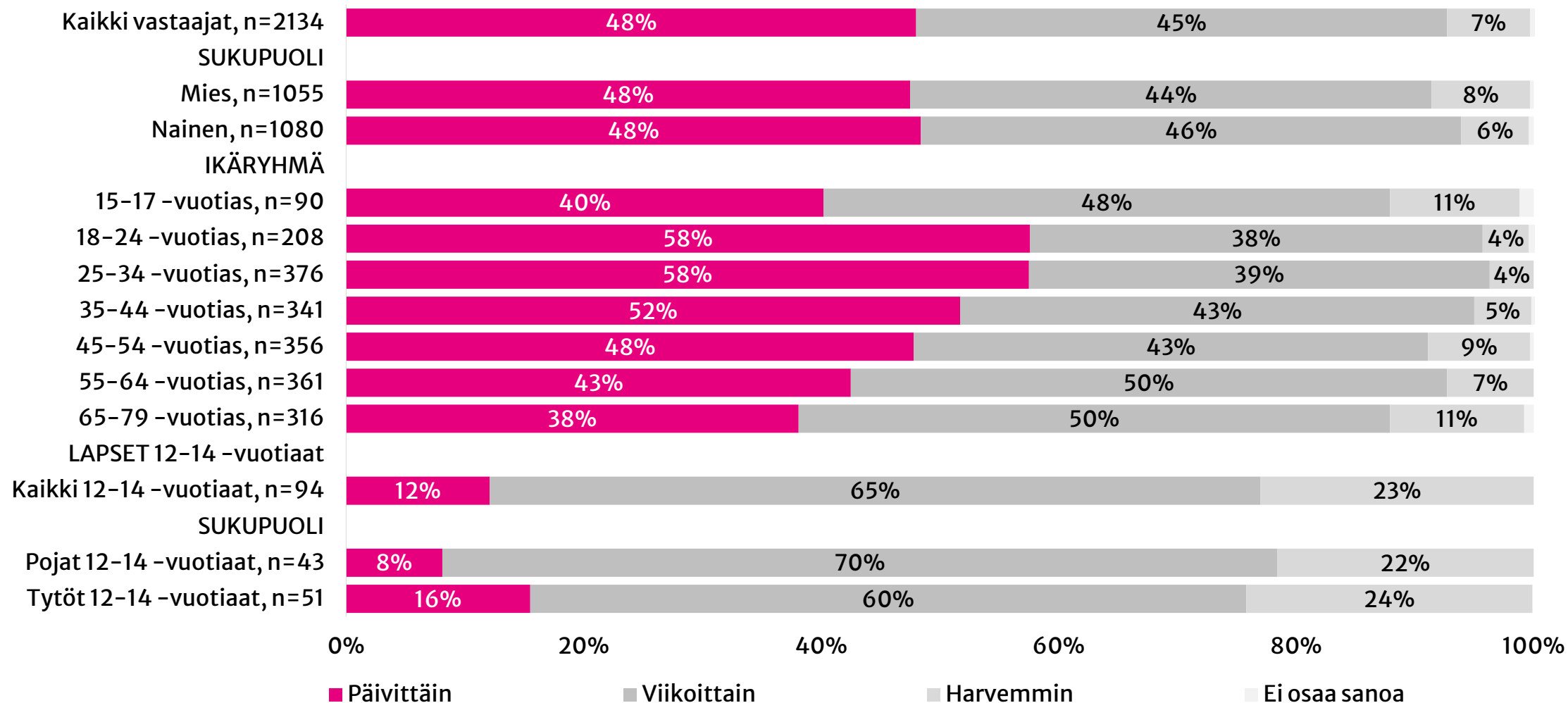
**K10. Kuinka usein käytät lähimaksuominaisuutta?**

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

# Kuinka usein lähimaksuominaisuutta käytetään 2022



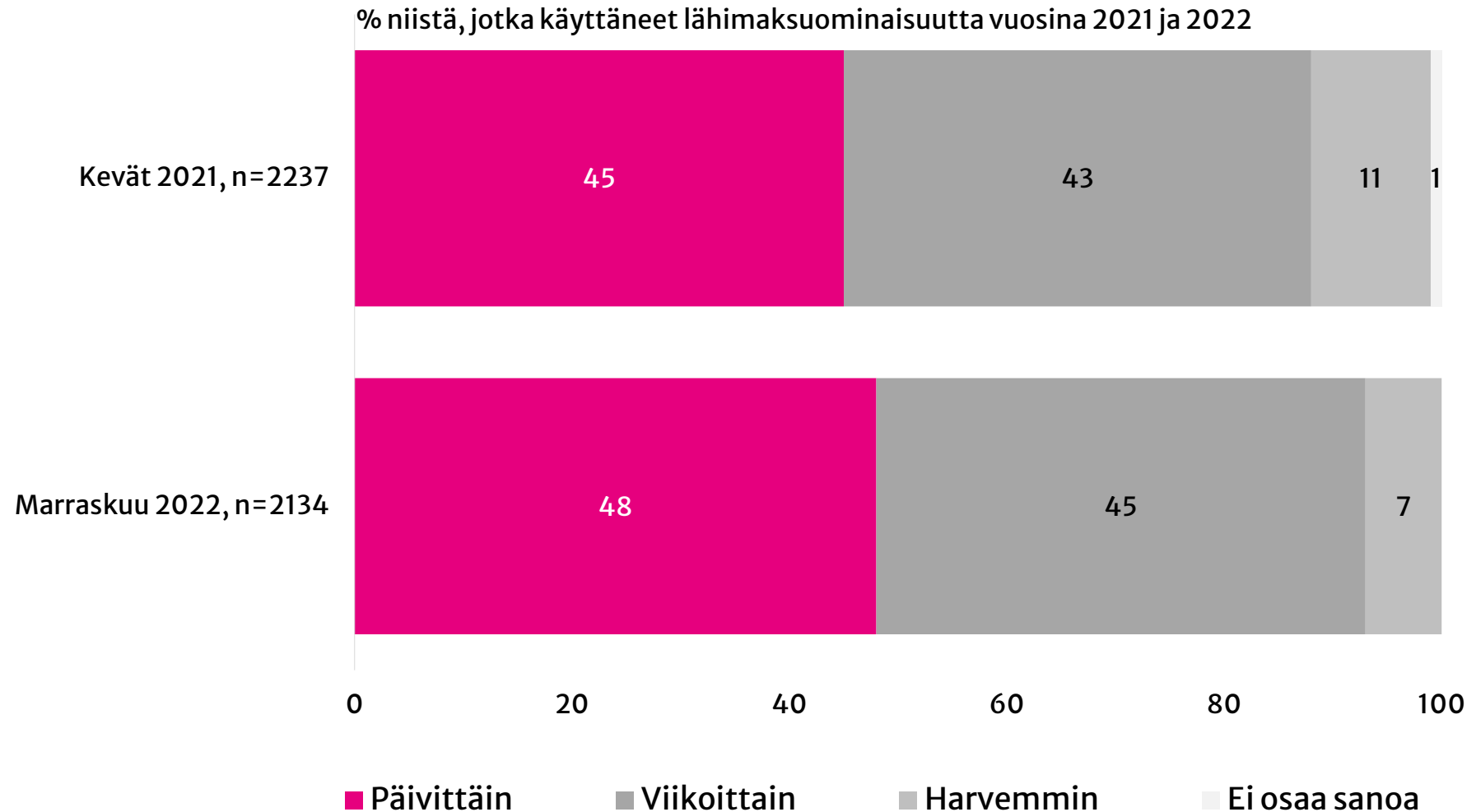
% niistä, jotka käyttäneet lähimaksuominaisuutta vuonna 2022





# Kuinka usein lähimaksuominaisuutta käytetään.

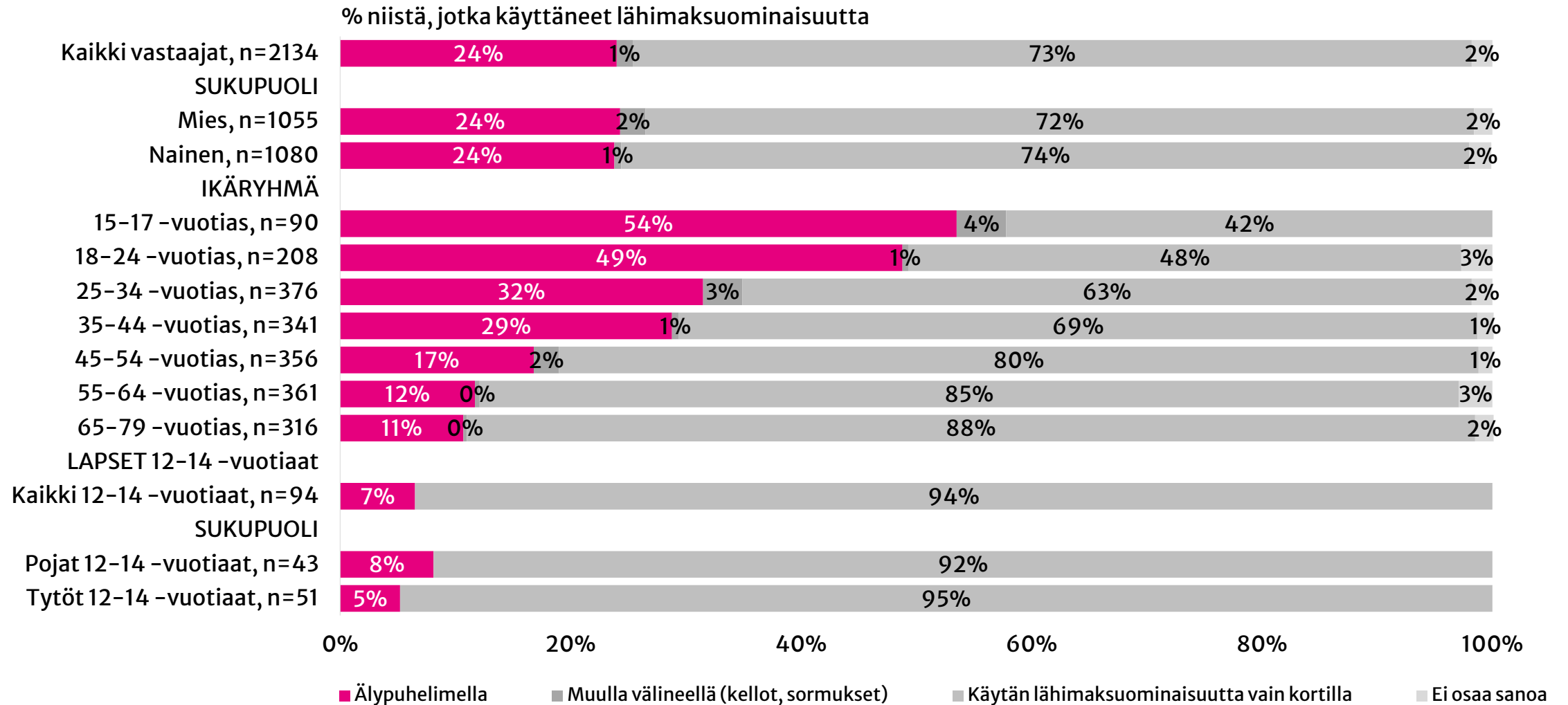
## Vuosivertailu



## **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?



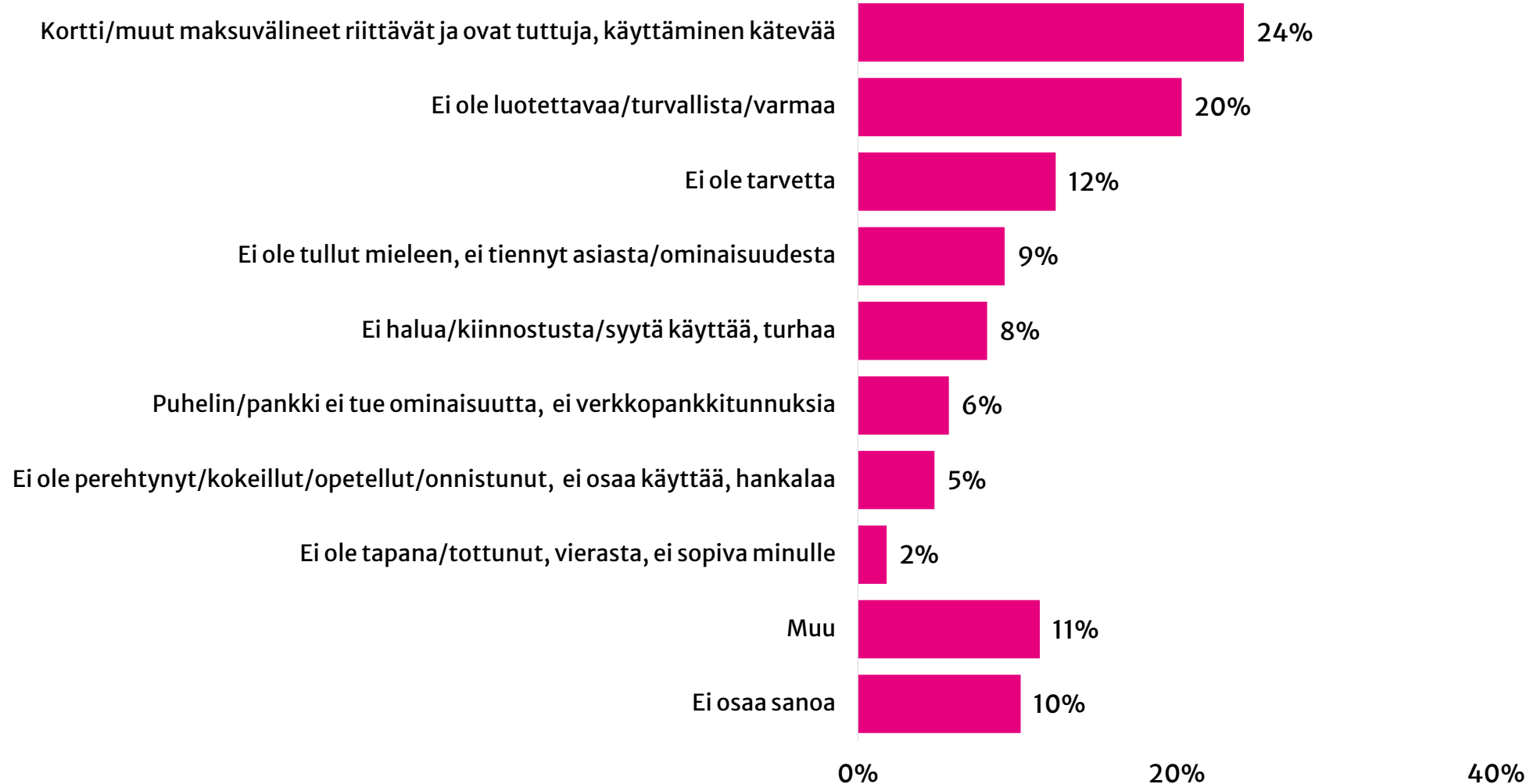
**K13. Miksi et käytä lähimaksuominaisuutta älypuhelimella tai muilla välineillä?**

# Miksi lähimaksuominaisuutta ei käytetä

## Spontaanit maininnat luokiteltuina

Miksi et käytä lähimaksuominaisuutta?

% niistä, jotka eivät käytä lähimaksuominaisuutta, vaikka kortissa on lähimaksuominaisuus, n=47

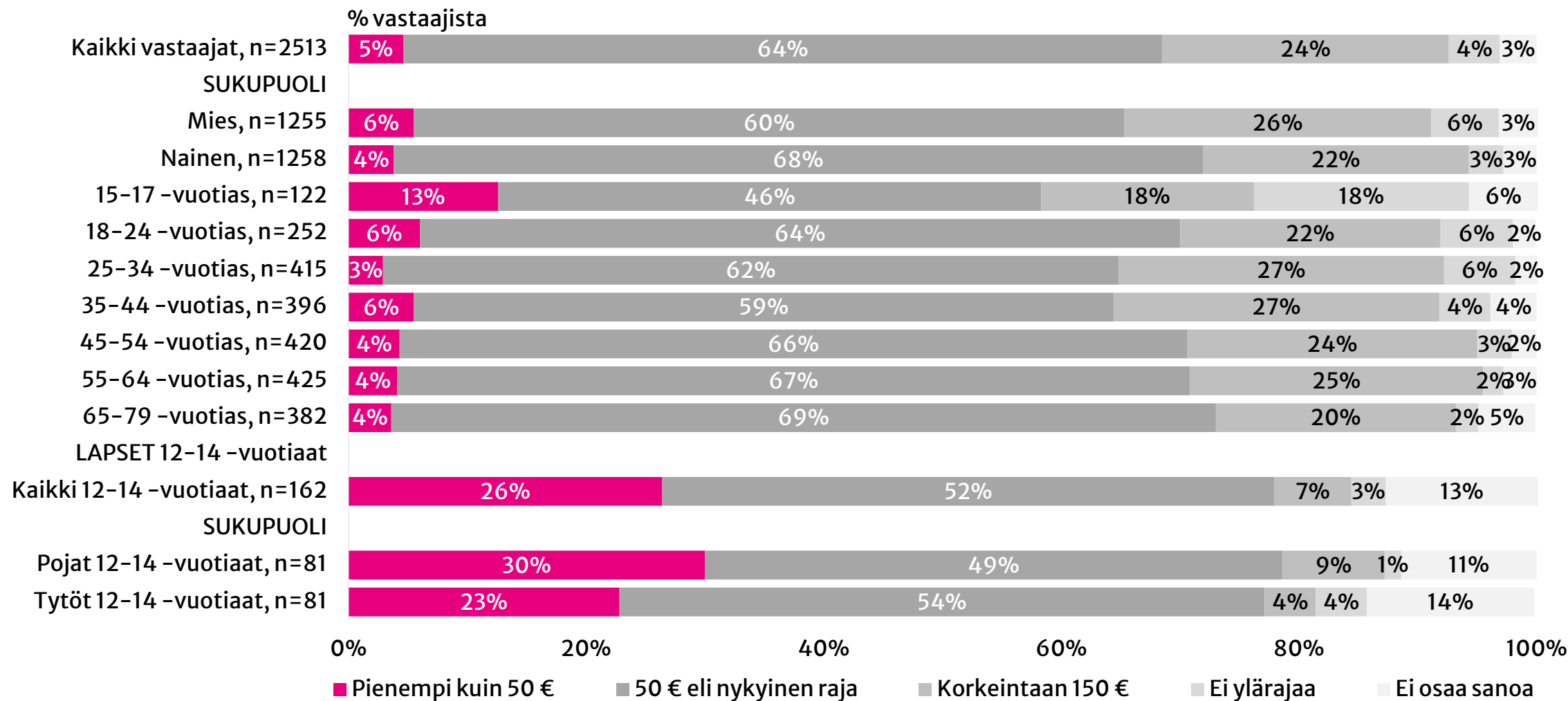


**K14 Minkä suuruinen lähimaksuraja palvelisi sinua parhaiten, jos rajaa voisi muuttaa?**

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?

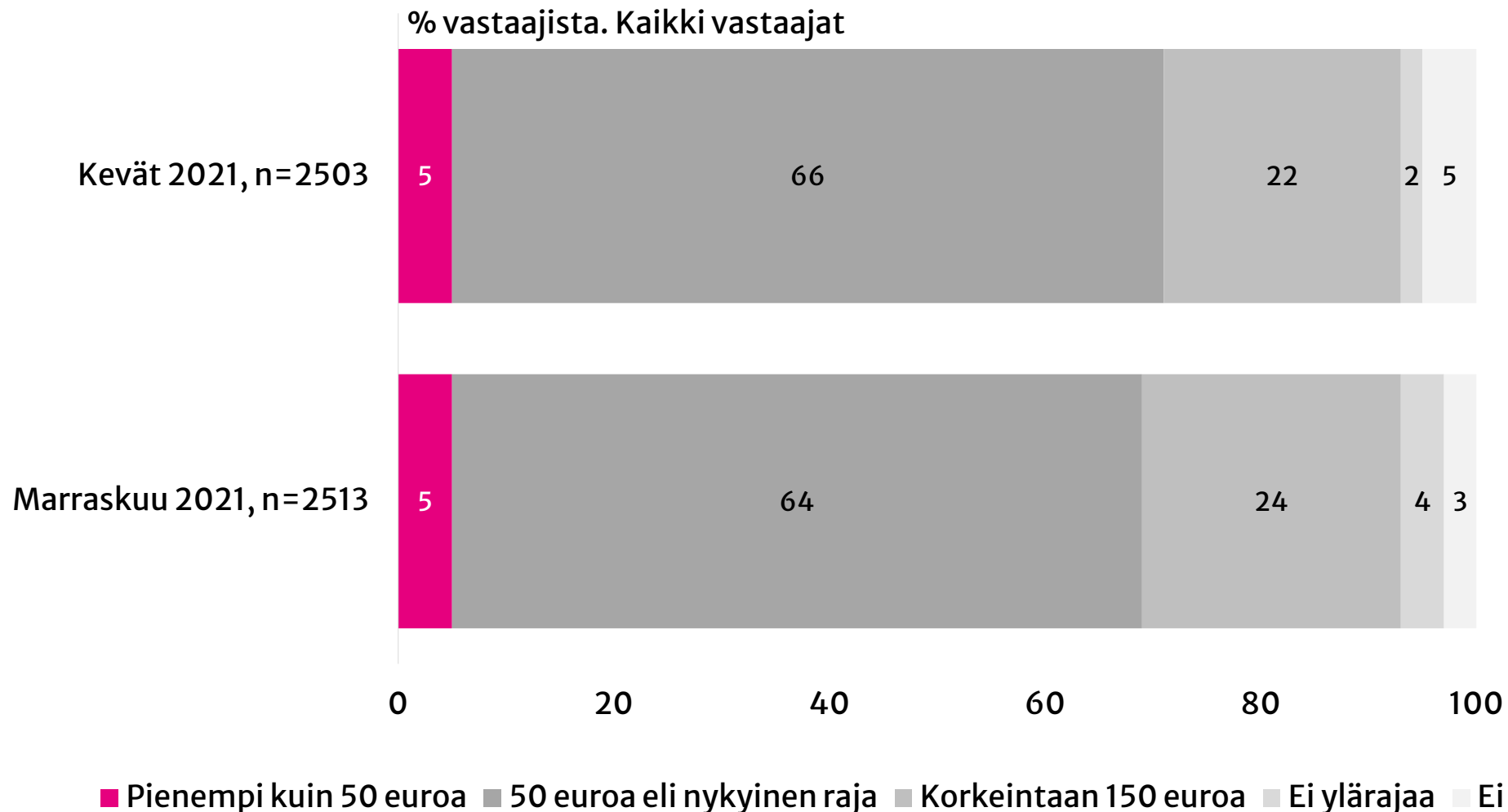


# Minkä suuruinen lähimaksuraja palvelisi sinua parhaiten

## Vuosivertailu



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





**K15A. Mikä on tavallisin tapa, jolla maksat laskusi?**

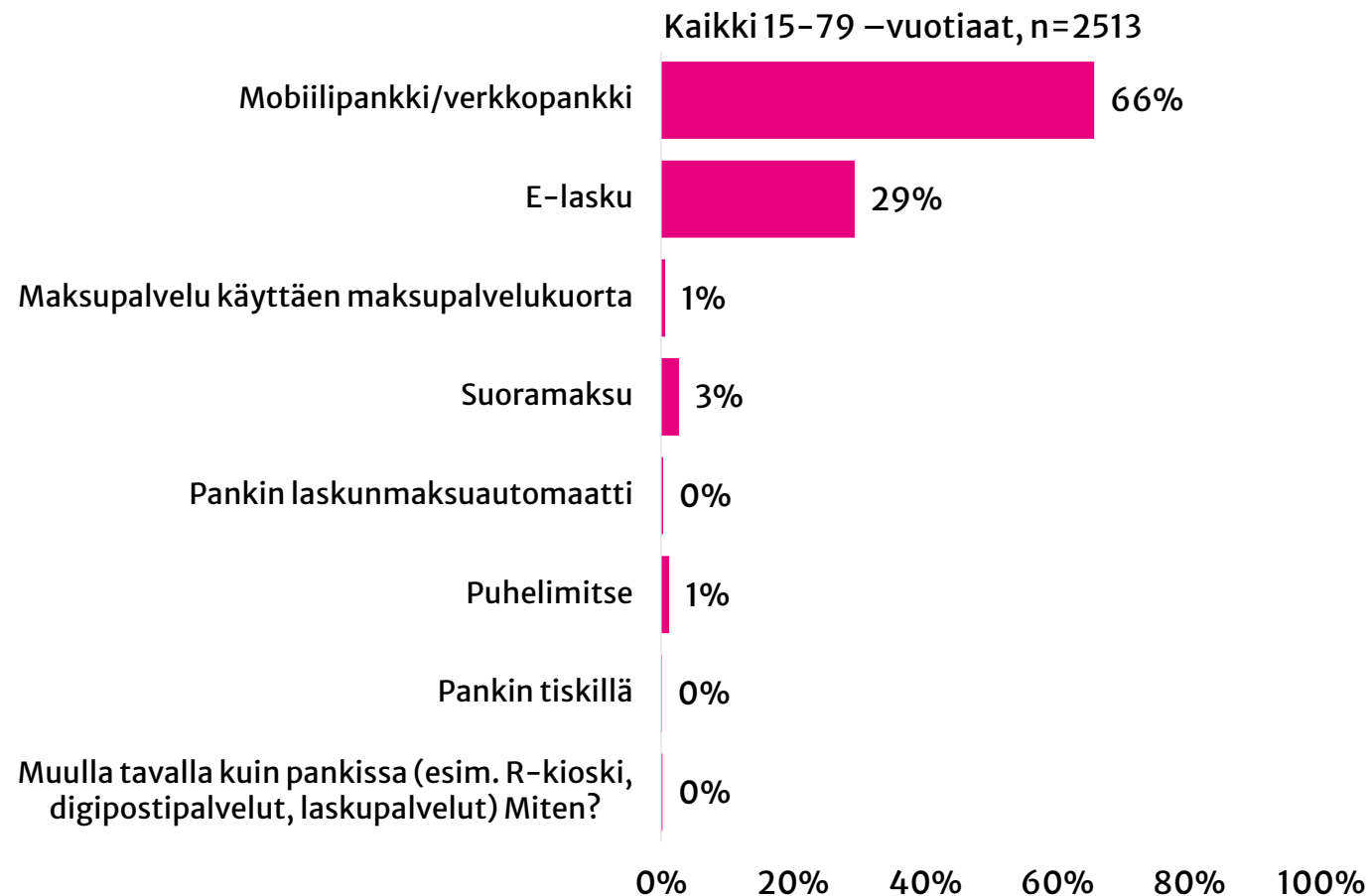
1. Mobiilipankki/verkkopankki
2. E-lasku
3. Maksupalvelu käyttäen maksupalvelukuorta
4. Suoramaksu
5. Pankin laskunmaksuautomaatti
6. Puhelimitse
7. Pankin tiskillä
8. Muulla tavalla kuin pankissa (esim. R-kioski, digipostipalvelut, laskupalvelut)  
Miten?

**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?*



Mobiilipankissa/verkkopankissa tai e-laskulla \*)  
Suoramaksuna  
Maksupalveluna käyttäen maksupalvelukuorta  
Pankin laskunmaksuautomaatilla  
Puhelimitse  
Pankin tiskillä

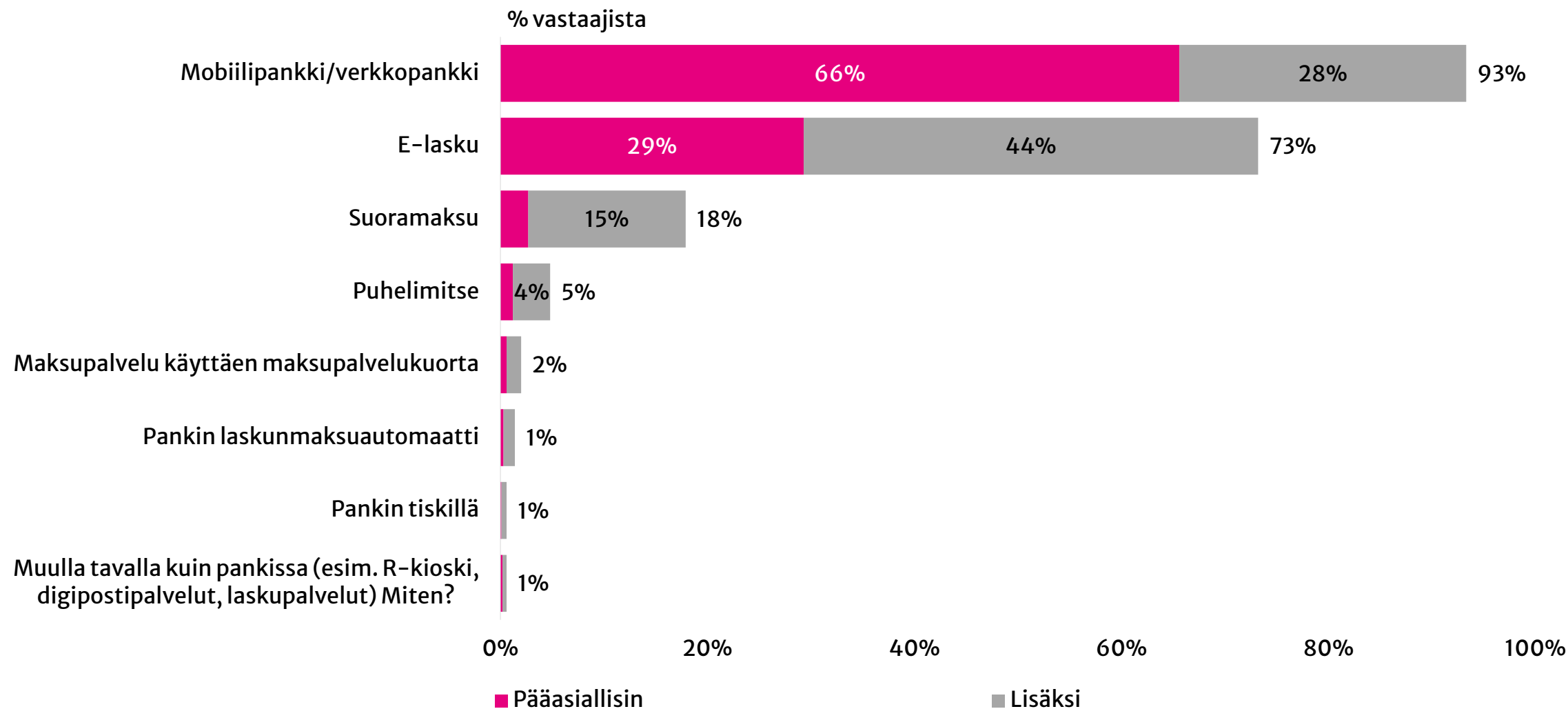
|  | Kevät 2013 | Kevät 2014 | Kevät 2015 | Kevät 2017 | Kevät 2019 | Kevät 2021 | Marraskuu 2022 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|
|  | 86 %       | 87 %       | 87 %       | 90 %       | 88 %       | 88 %       | 95 %           |
|  | 0 %        | 2 %        | 4 %        | 4 %        | 4 %        | 3 %        | 3 %            |
|  | 2 %        | 2 %        | 2 %        | 2 %        | 2 %        | 2 %        | 1 %            |
|  | 2 %        | 2 %        | 1 %        | 1 %        | 1 %        | 0 %        | 0 %            |
|  | 0 %        | 0 %        | 0 %        | 1 %        | 1 %        | 1 %        | 1 %            |
|  | 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?*

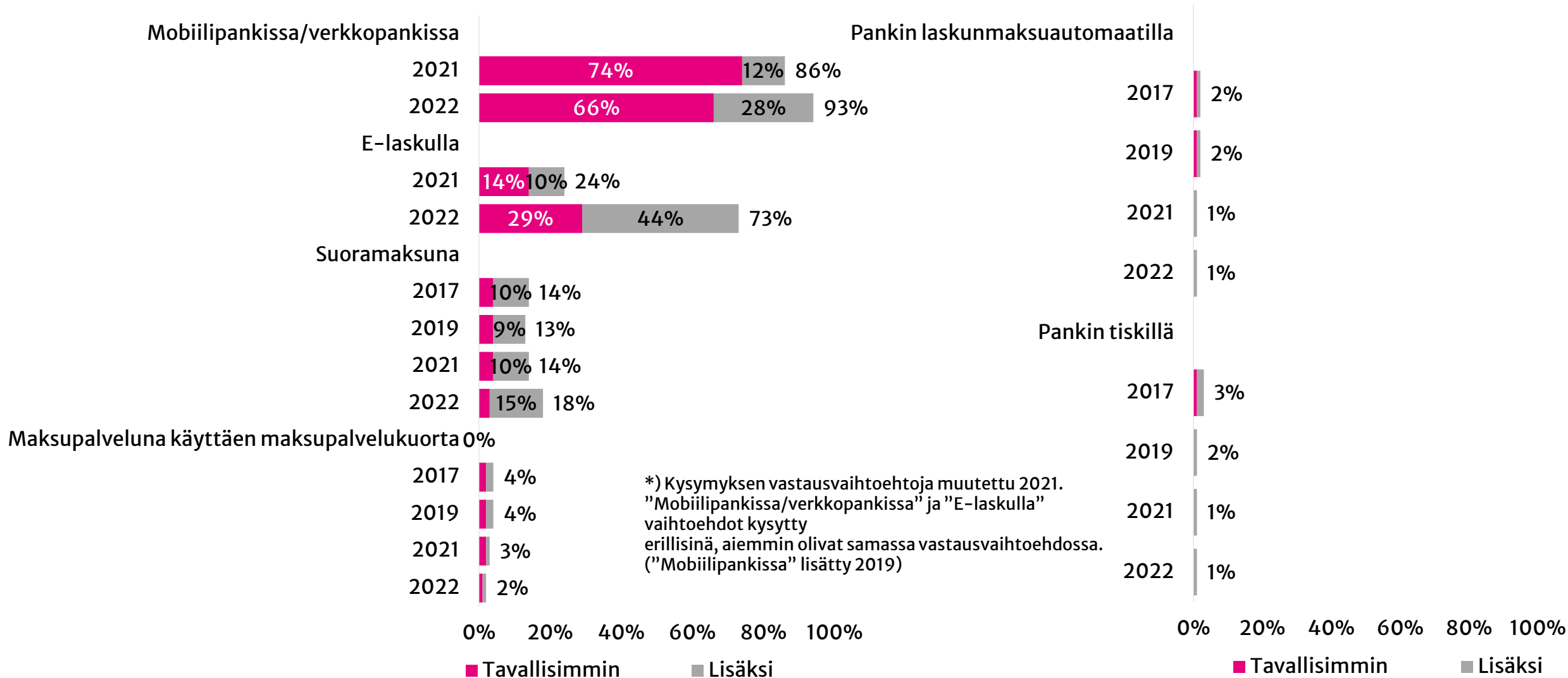


# Tavallisin ja muut laskunmaksutavat yhteensä

## Vuosivertailu



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



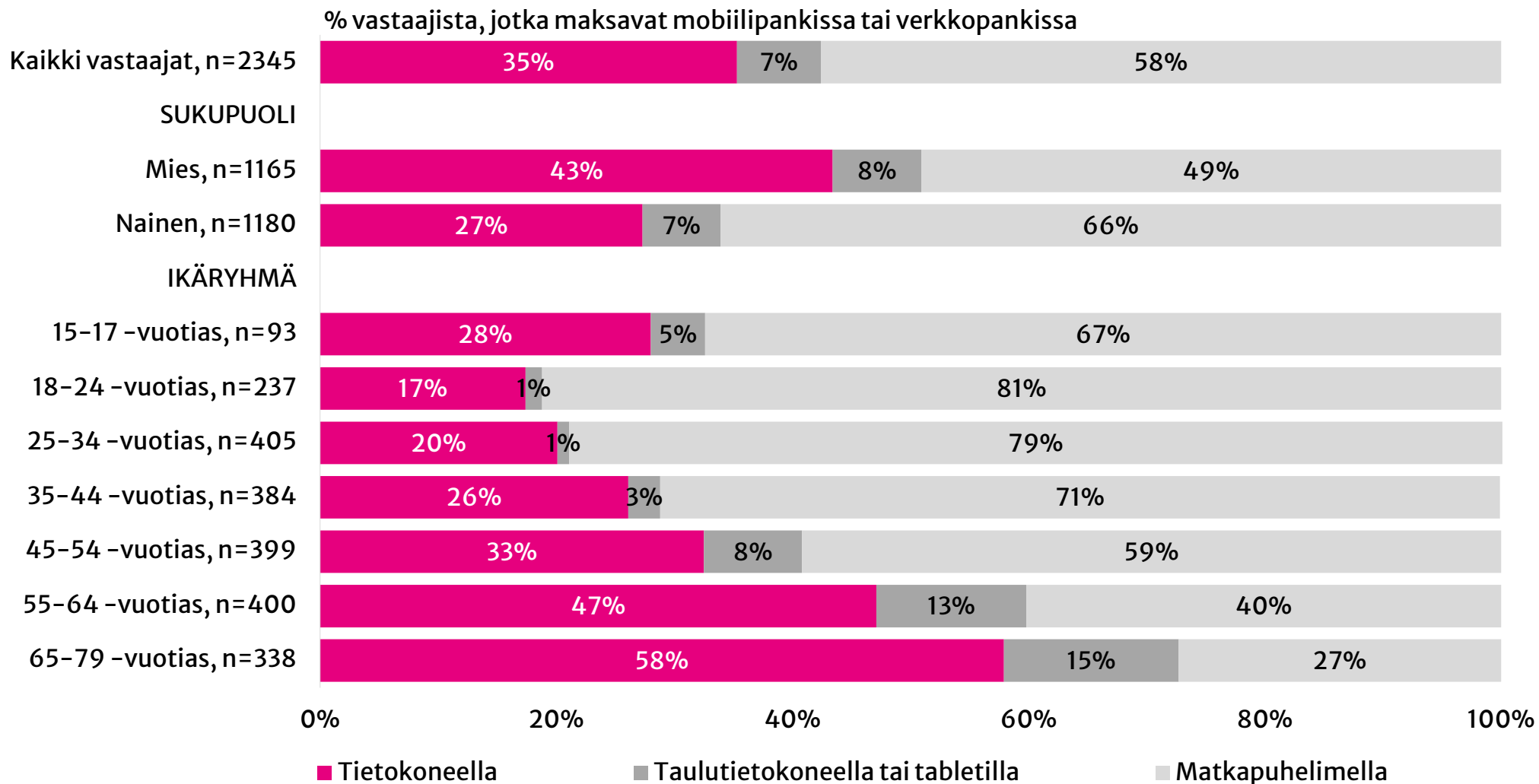
**K16A. Mobiilipankissa/verkkopankissa maksaessasi, maksatko TAVALLISIMMIN tietokoneella, taulutietokoneella tai tabletilla vai matkapuhelimella?**

1. Tietokoneella
2. Taulutietokoneella tai tabletilla
3. Matkapuhelimella

# Verkkopankin käyttö 2022



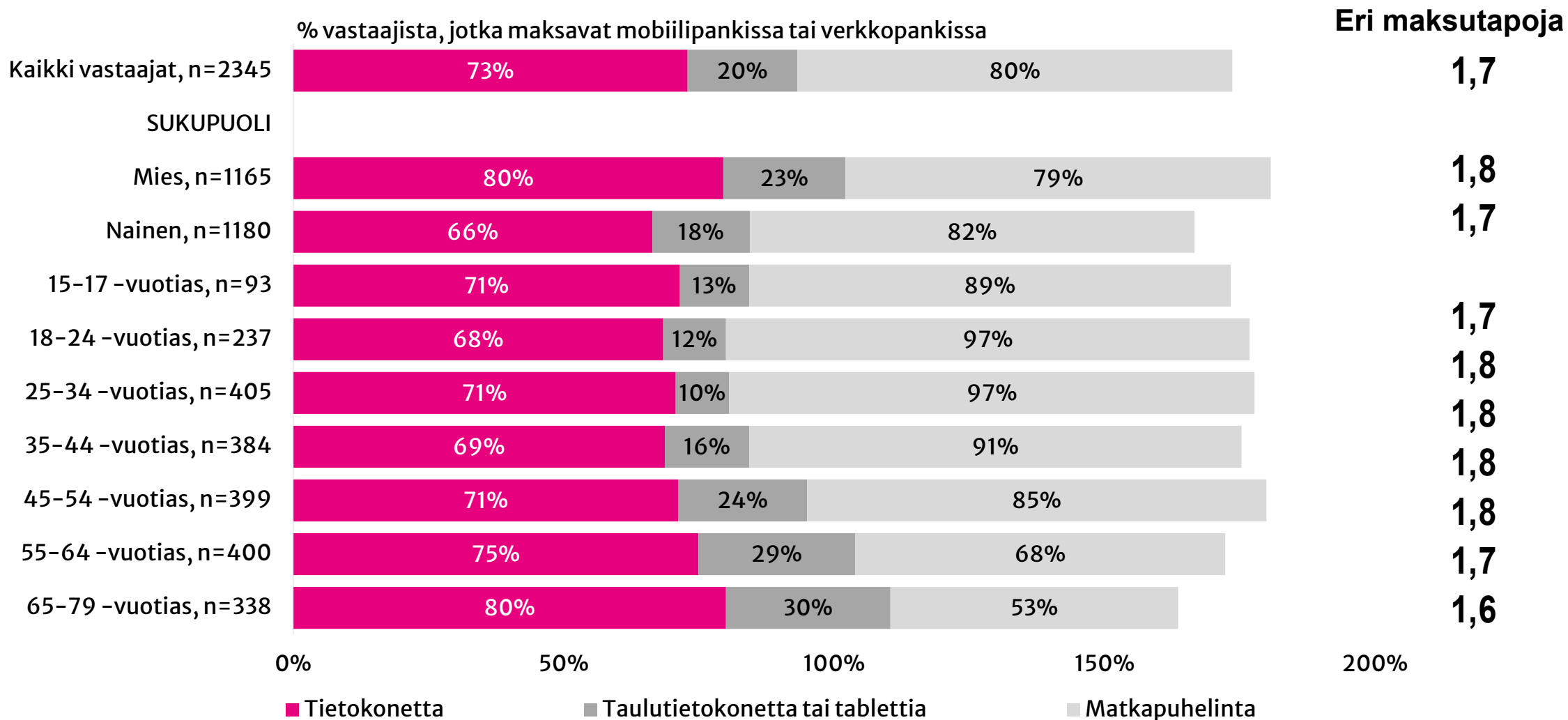
Jos maksat laskuja mobiilipankissa tai verkkopankissa, maksatko tavallisimmin tietokoneella, taulutietokoneella/tabletilla tai matkapuhelimella? **Tavallisin maksutapa**



# Verkkopankin käyttö 2022



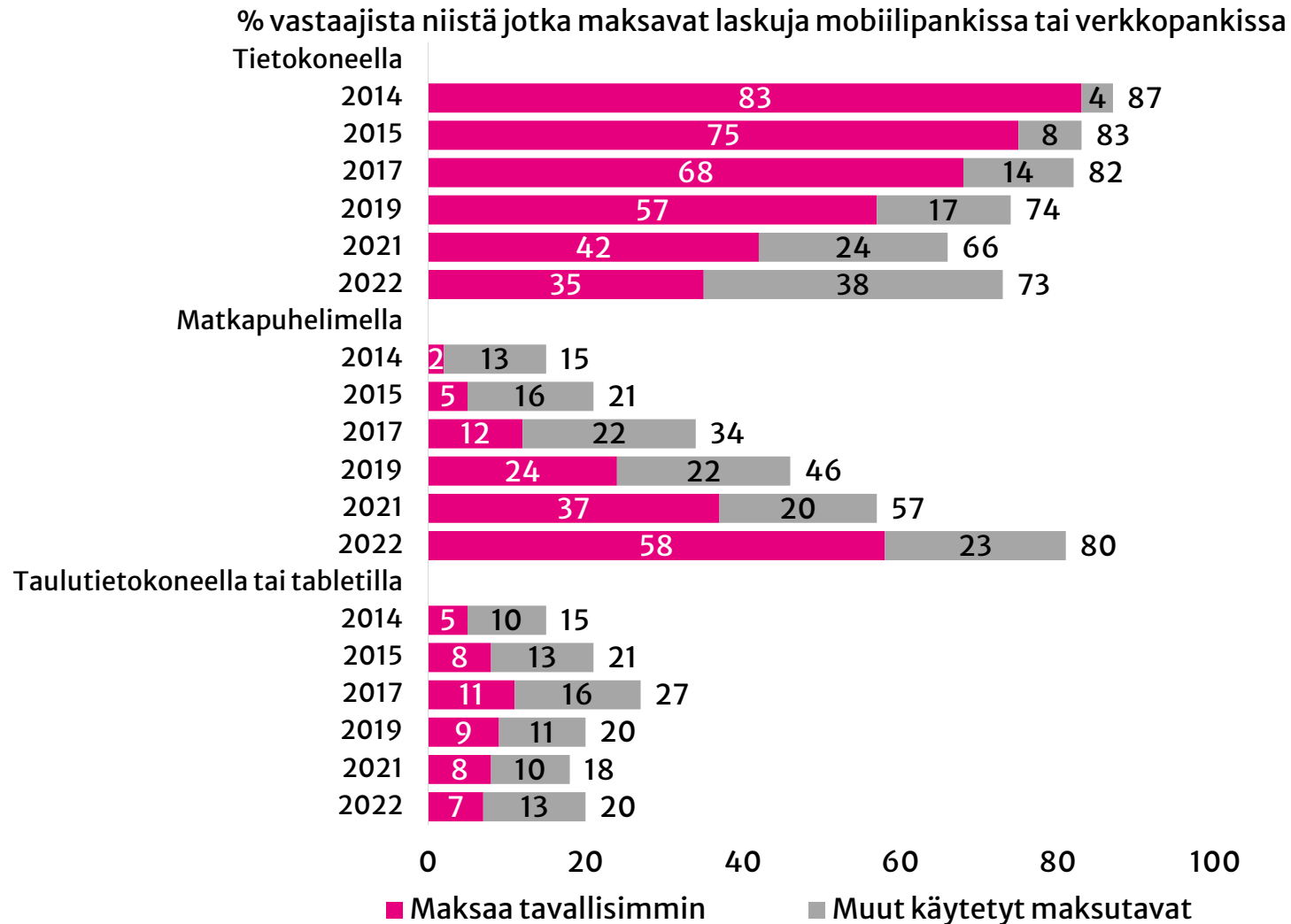
Jos maksat laskuja mobiilipankissa tai verkkopankissa, maksatko tavallisimmin tietokoneella, taulutietokoneella/tabletilla tai matkapuhelimella? **Tavallisin ja muut maksutavat yhteensä**





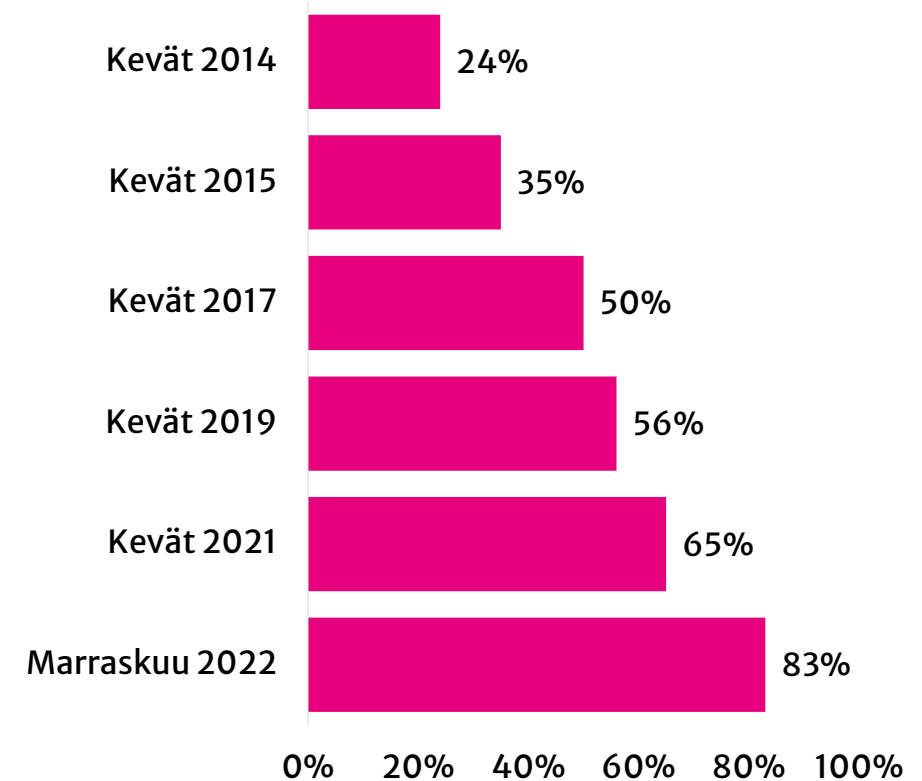
# Verkkopankin käyttö. Vuosivertailu

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



## Käyttää verkkopankkia mobiililaitteella netto

% mobiilipankin tai verkkopankin käyttäjistä

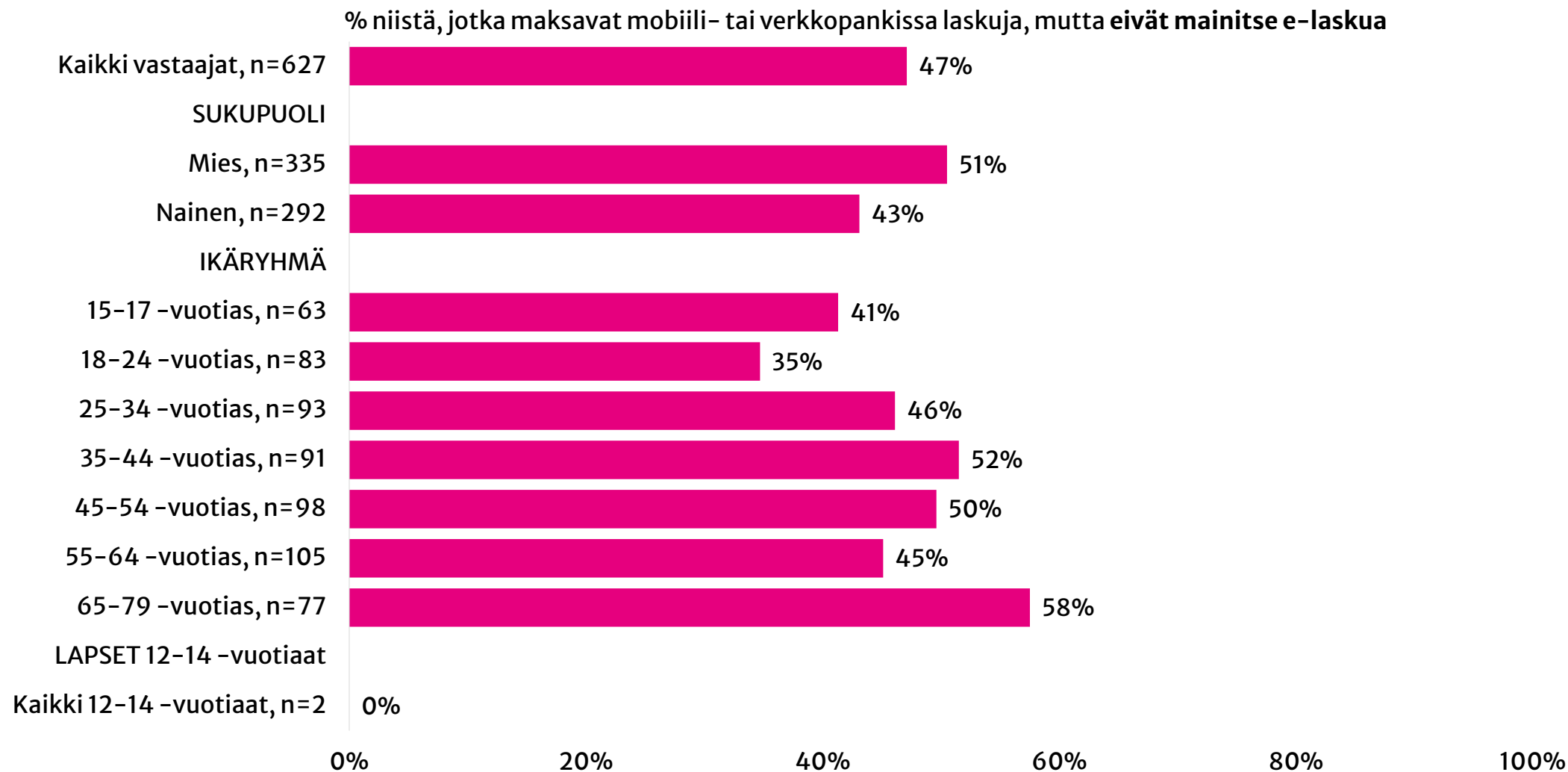


**K18 Saatko e-laskuja suoraan verkkopankkiin?**

1. Kyllä
2. En

# Saako e-laskuja verkkopankkiin 2022

Saatteko e-laskuja suoraan verkkopankkiinne?



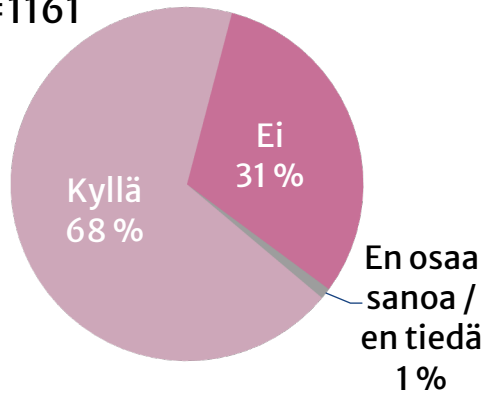
# Saako e-laskuja verkkopankkiin

Saatteko e-laskuja suoraan verkkopankkiinne?

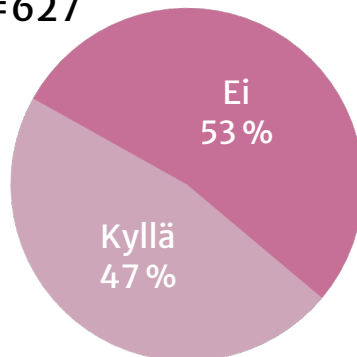


% niistä, jotka maksavat mobiili- tai verkkopankissa, mutta eivät mainitse e-laskua (n=1161 vuonna 2021) n=627 vuonna 2022

Vuosi 2021, n=1161

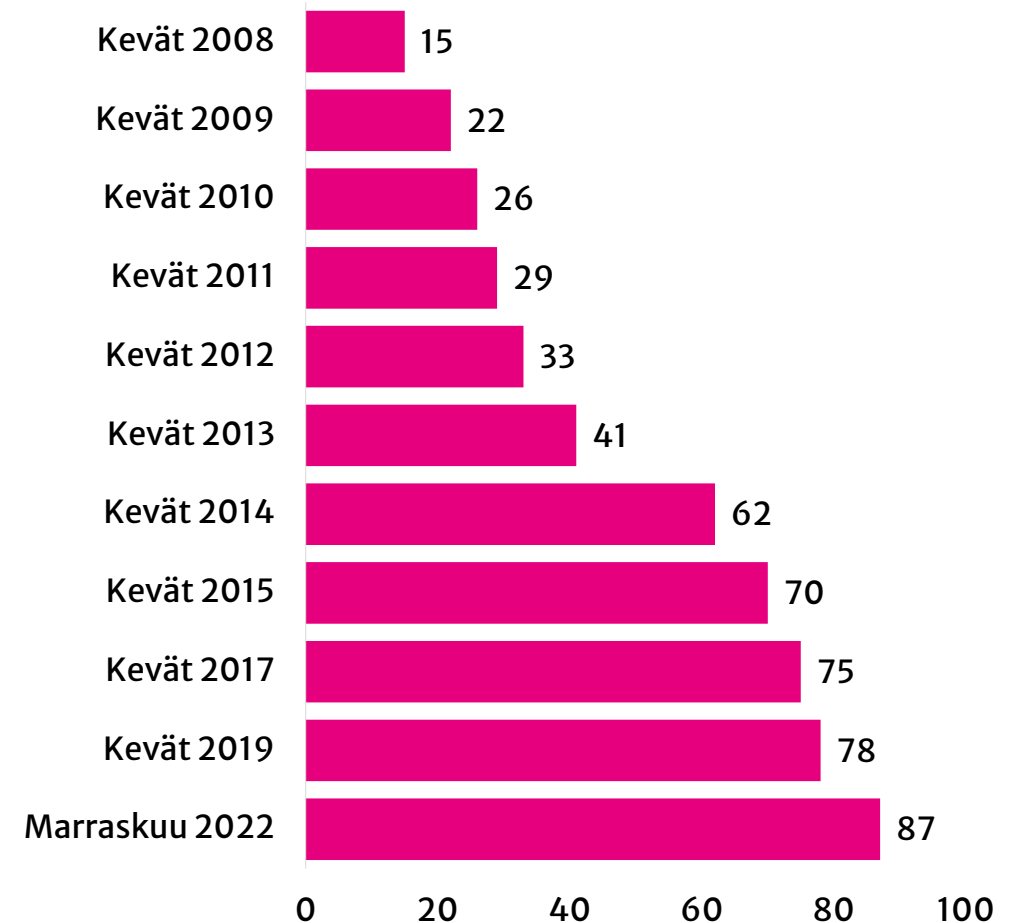


Vuosi 2022, n=627



## 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

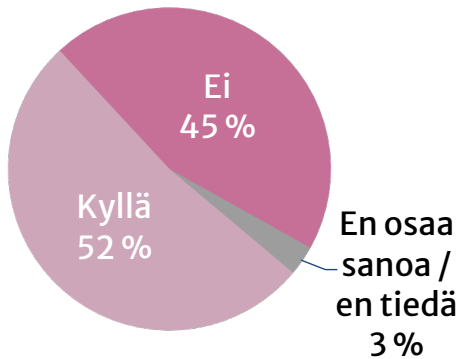
# Sovellus, jonka kautta pääsee näkemään eri pankeissa olevia tilejään

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

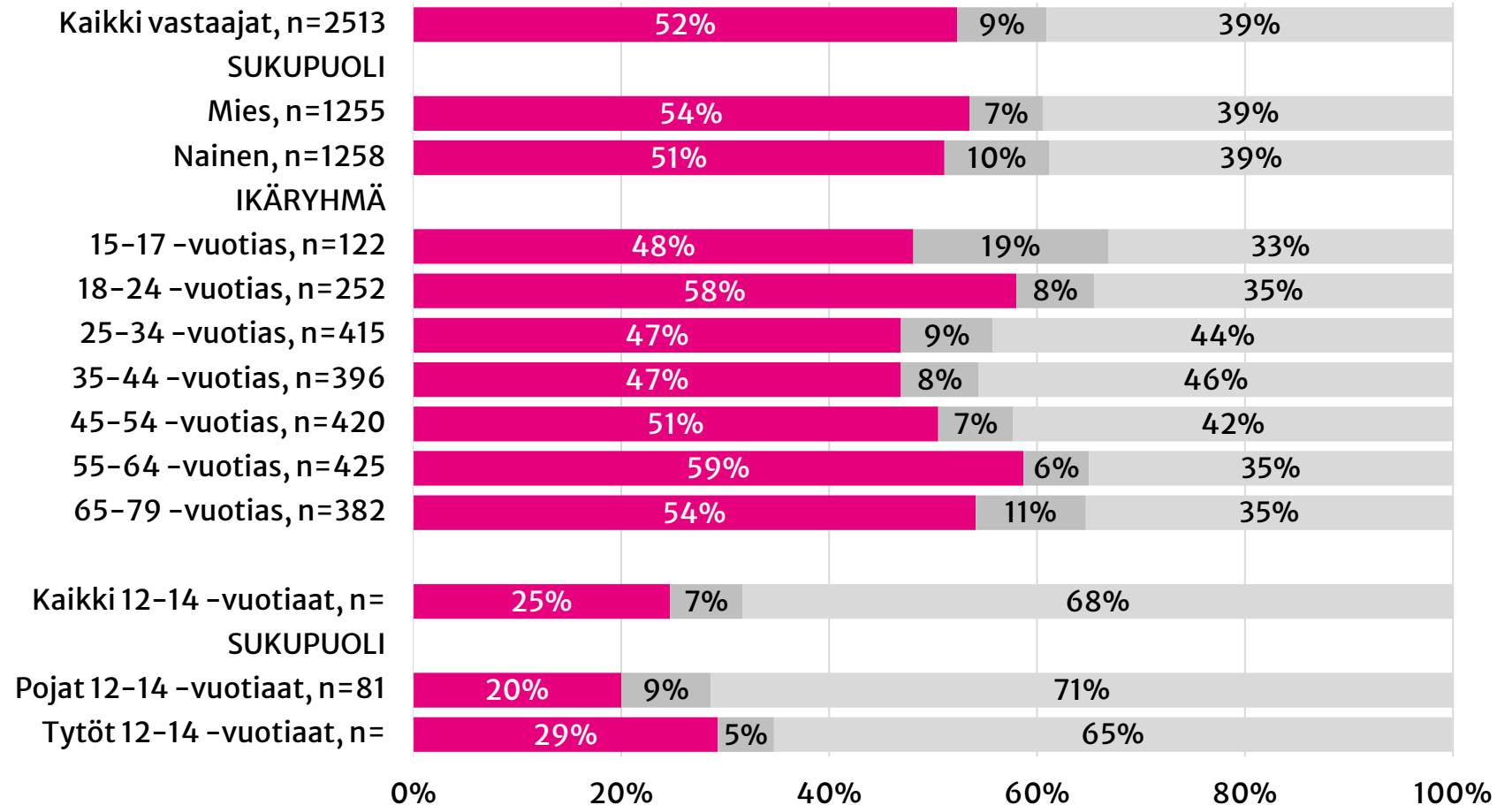
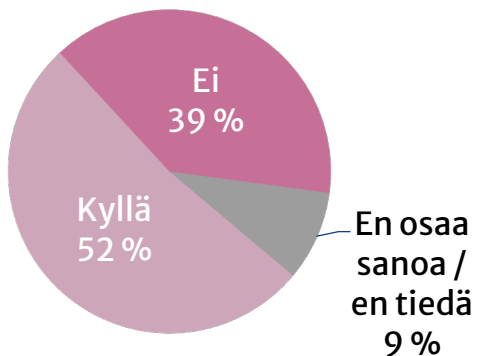
Onko käytössä sovellus, jonka kautta pääsee näkemään eri pankeissa olevia tilejään

% kaikista vastaajista

Vuosi 2021, n=2503



Vuosi 2022, n=2513



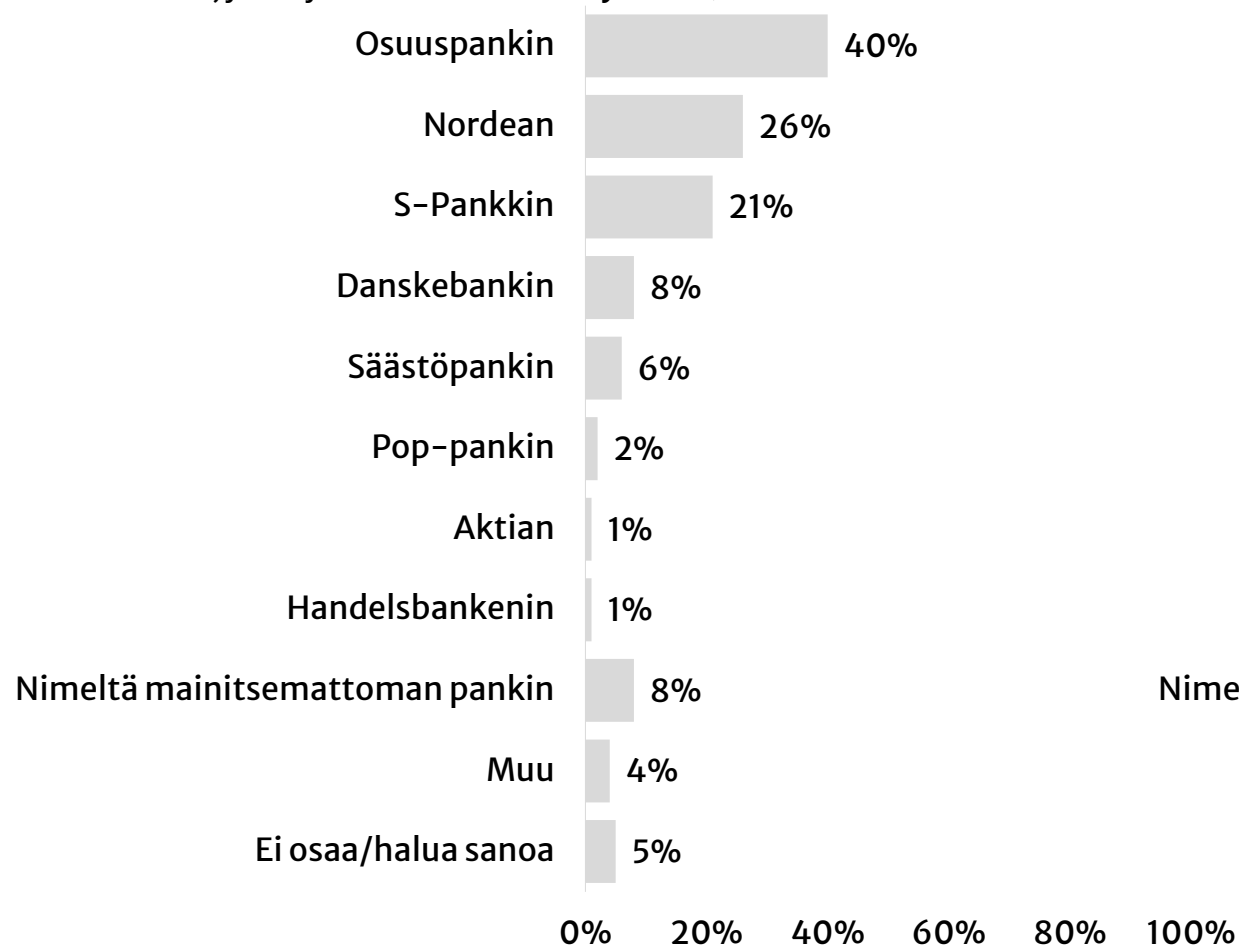
**K21. Kenen sovellus sinulla on käytössä?**

# Kenen sovellus on käytössä? Vertailu 2021 ja 2022



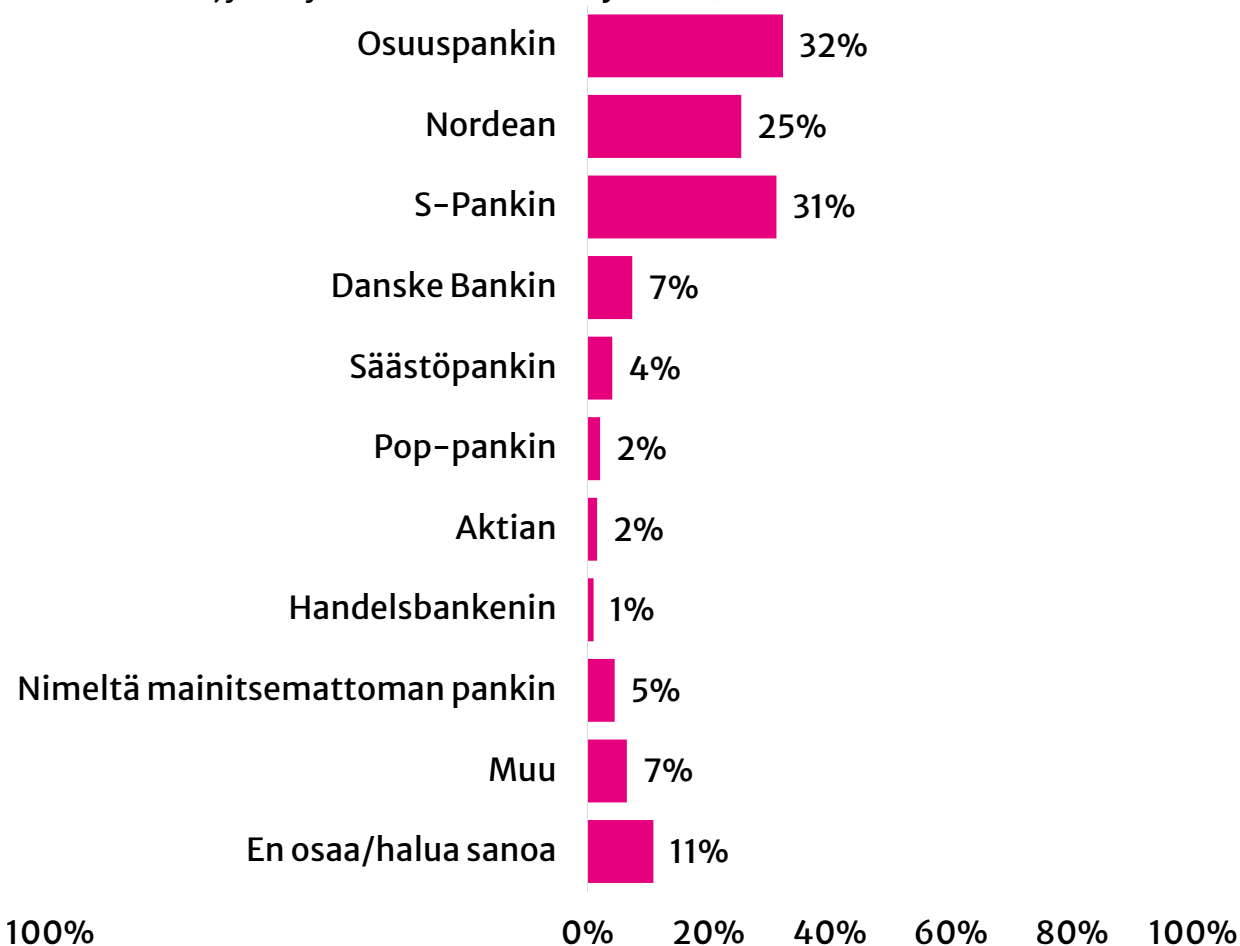
## Kenen sovellus on käytössä (2021)

% 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)



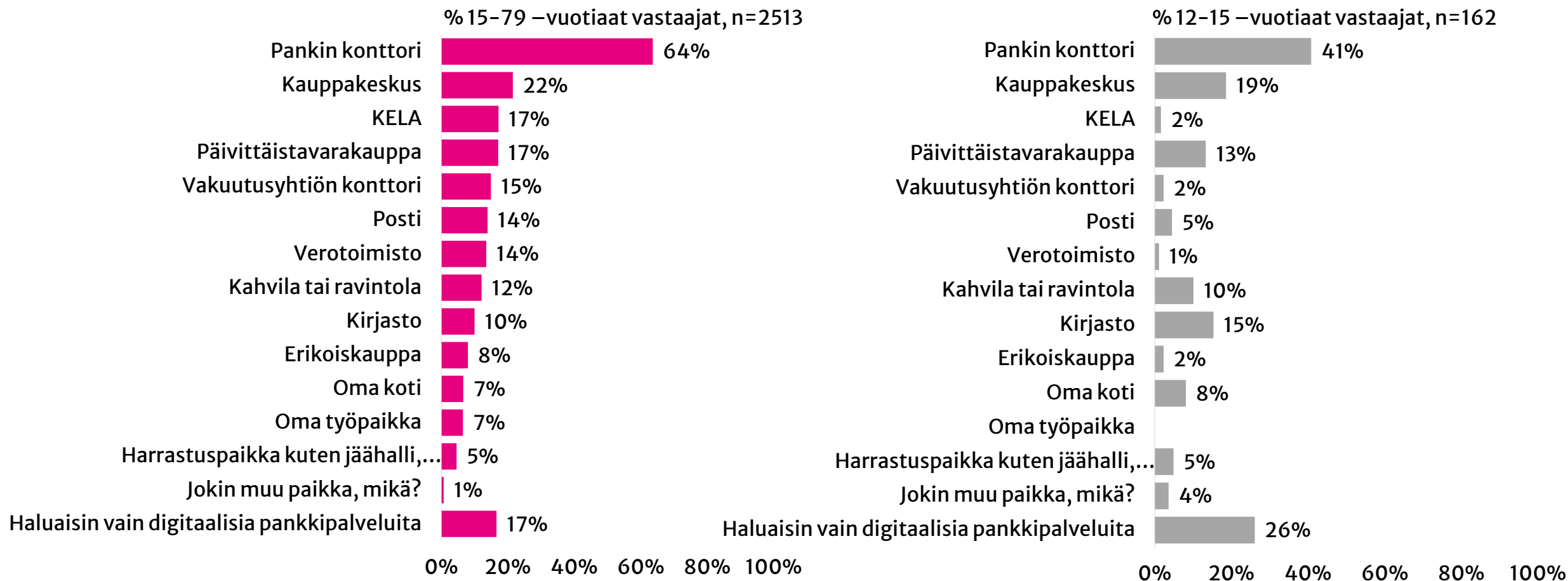


**K 20. Missä eri paikoista haluaisit saada henkilökohtaisia pankkipalveluita, jossa tapaat asiakaspalvelijan kasvotusten?**

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?



|                                                   | IKÄRYHMÄT                |     |     |     |     |     |     |     |     |     | SUKUPUOLI                     |     |     |
|---------------------------------------------------|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------------|-----|-----|
|                                                   | Kaikki vastaajat, n=2513 |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Kaikki 12-14 -vuotiaat, n=162 |     |     |
|                                                   | SUKUPUOLI                |     |     |     |     |     |     |     |     |     | SUKUPUOLI                     |     |     |
|                                                   | Mies, n=1255             |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Pojat 12-14 -vuotiaat, n=81   |     |     |
|                                                   | Nainen, n=1258           |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Tyttöt 12-14 -vuotiaat, n=81  |     |     |
|                                                   | 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    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                               |     |     |
| 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?*

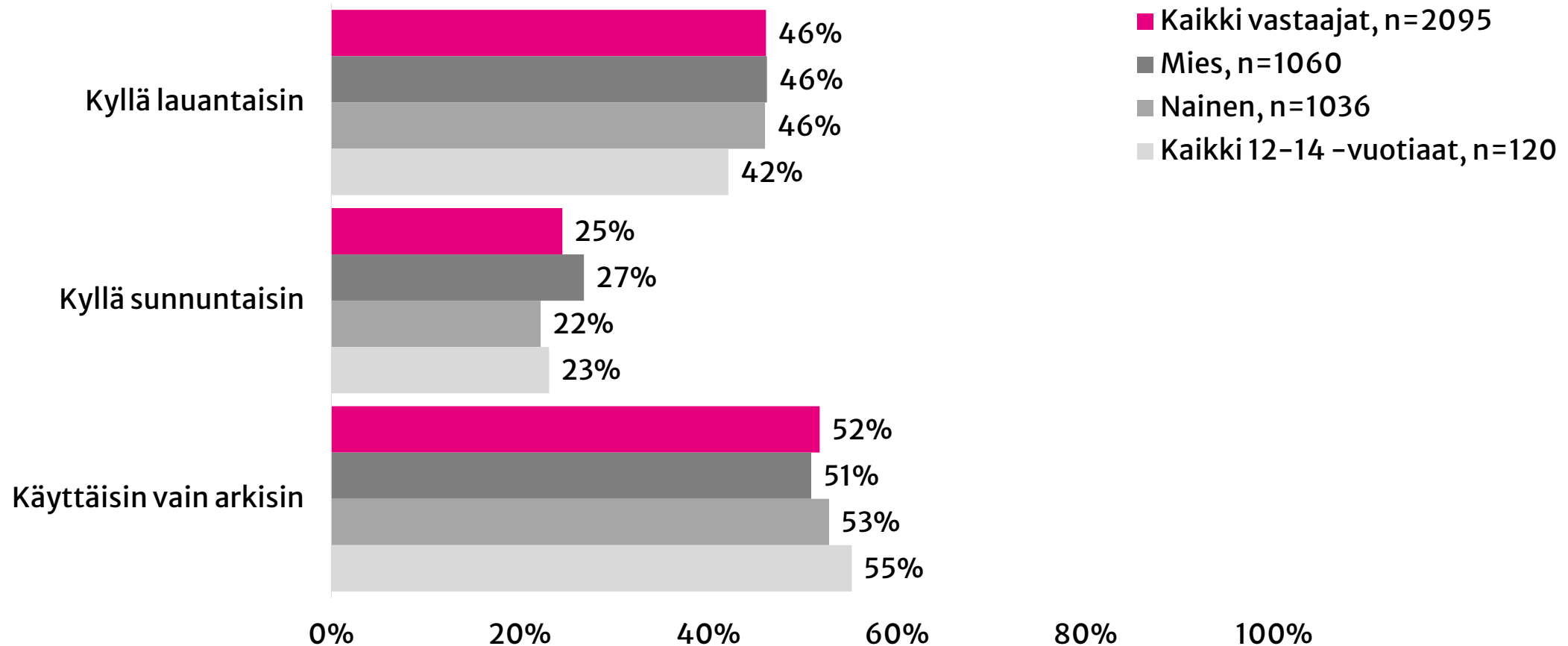
|                                                    | Kevät 2017 | Kevät 2019 | Kevät 2021 | Marraskuu 2022 |
|----------------------------------------------------|------------|------------|------------|----------------|
| Pankin konttori                                    | 76         | 74         | 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

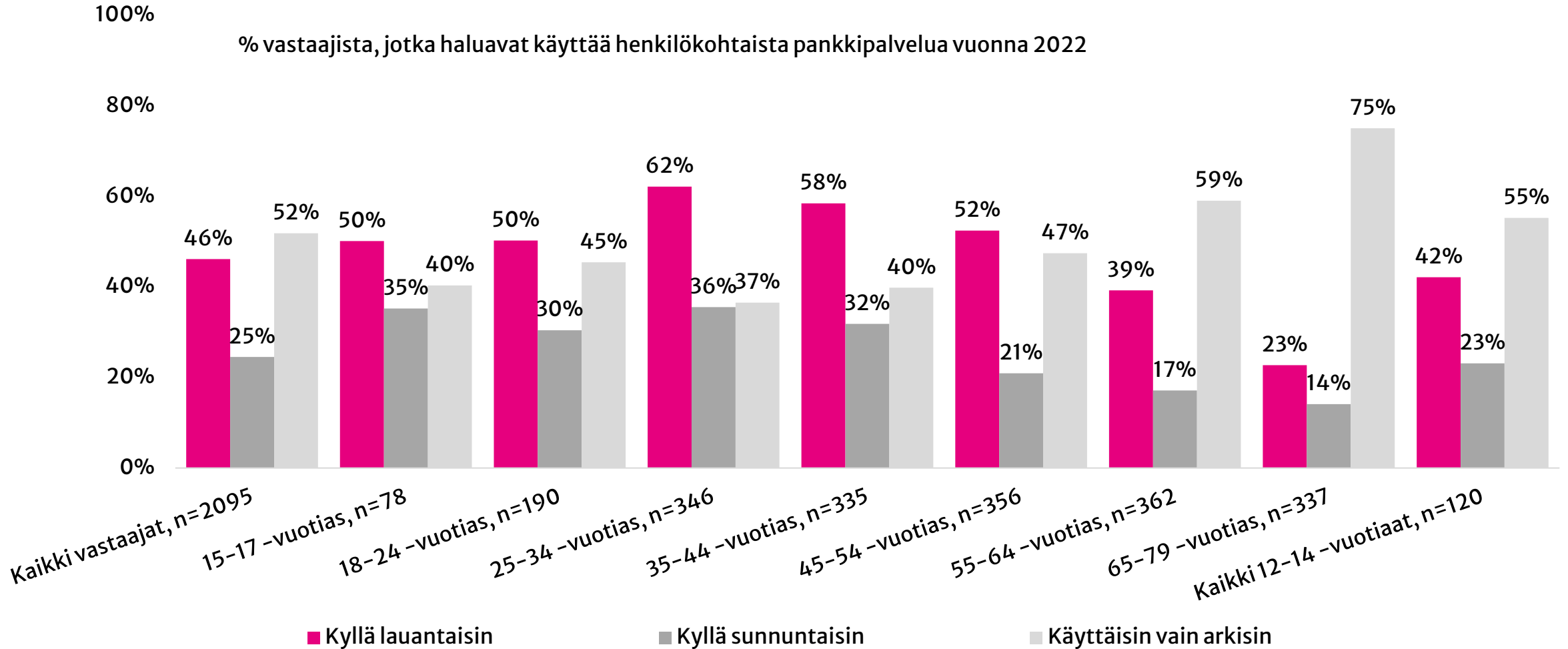
# Henkilökohtaisen pankki- ja vakuutuspalvelun käyttäminen

Käyttäisitkö henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua muuten kuin arkisin?



# Henkilökohtaisen pankki- ja vakuutuspalvelun käyttäminen ikäryhmittäin

Käyttäisikö henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua muuten kuin arkisin?





# Henkilökohtaisen pankki- ja vakuutuspalvelun käyttäminen ikäryhmittäin

Käyttäisikö henkilökohtaista pankki- ja vakuutuspalvelua muuten kuin arkisin?

% vastaajista, jotka haluavat käyttää henkilökohtaista pankkipalvelua vuonna 2022

|  | Kaikki vastaajat, n=2095 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Sukupuoli    |  |                | Ikäryhmä |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Sukupuoli |  |  |  |  |
|--|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------|--|----------------|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Mies, n=1060 |  | Nainen, n=1036 |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |
|  |                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |





# FINANSSIALA

~ Ihmisen arjessa



Finanssiala.fi



@finanssiala



Finanssiala ry



Finanssiala ry



@finanssiala