

A hand holding a smartphone over a payment terminal, with a blue overlay and white text.

# MAKSU- FOORUMI 2021

#maksufoorumi

# Nordea



## **Suomen Pankin Maksufoorumin paneeli 2021** **Maksaminen koronan jälkeisessä maailmassa**

Jani Eloranta, Head of Personal Banking Finland  
19.5.2021

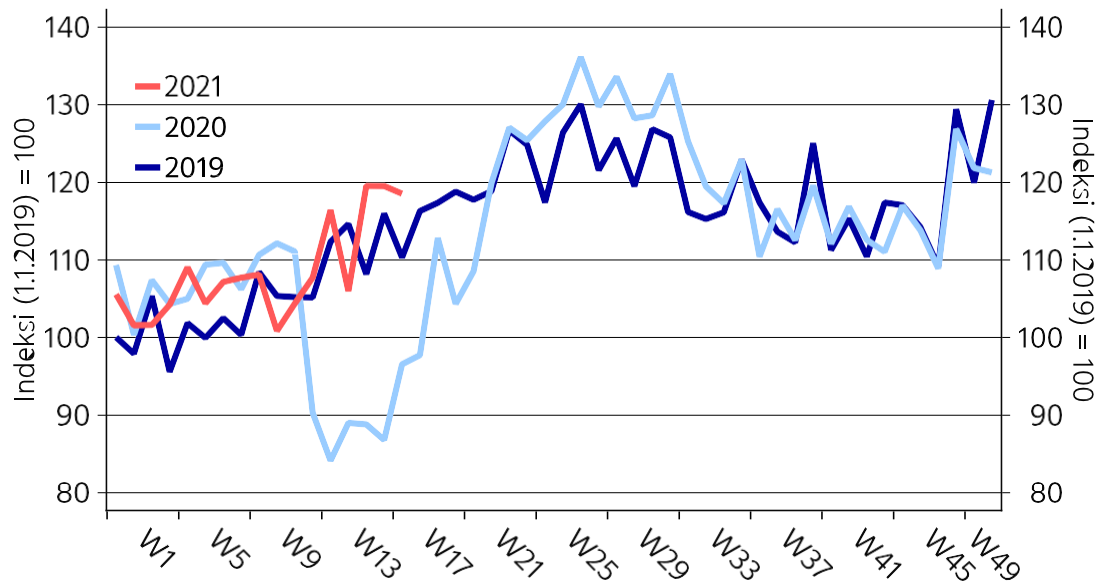




## Kotimaiset korttimaksut nousivat huhtikuussa reippaasti vuoden ja kahden vuoden takaiseen tasoon nähden

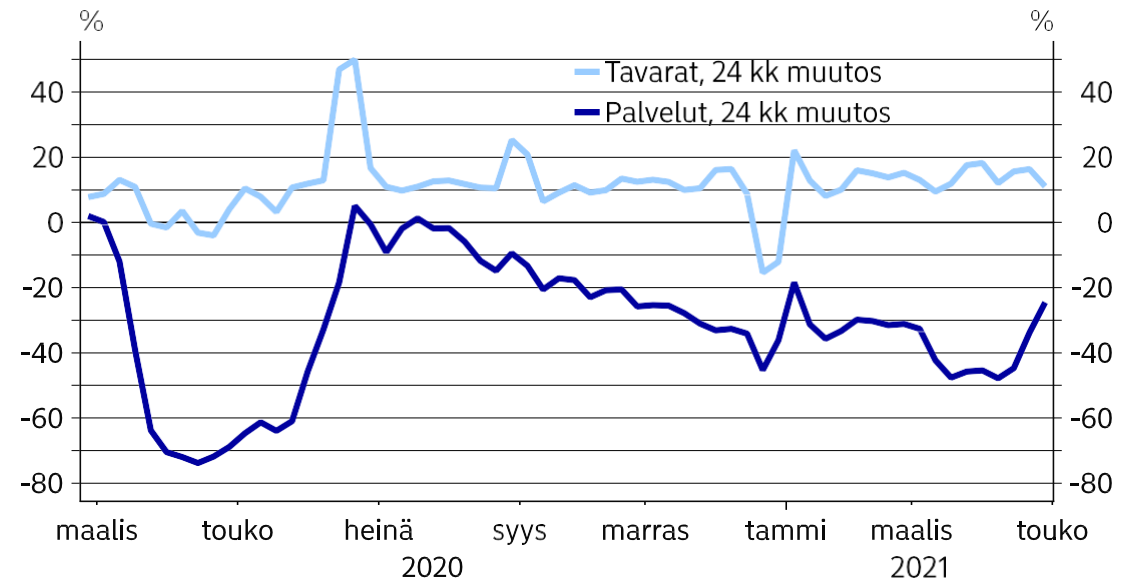
Tavarakauppa oli huhtikuussa edelleen vahvaa kaikissa maakunnissa ja palveluiden korttimaksuissa pahin suvantovaihe vaikuttaa jääneen taakse

### Korttimaksut yhteensä



Lähde: Nordea ja Macrobond

### Tavarat ja palvelut



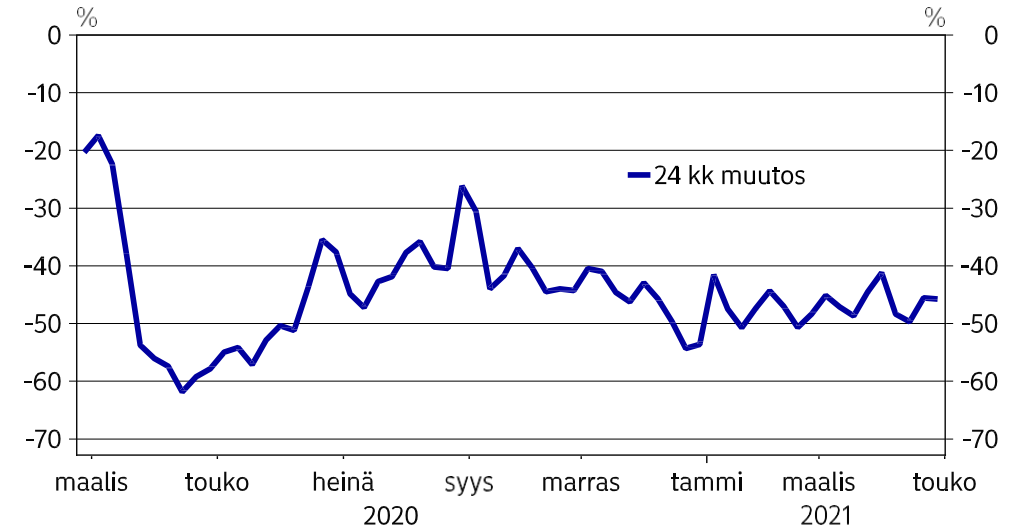
Lähde: Nordea ja Macrobond



## Pandemia-aika on kiihdyttänyt käteisen käytön hiipumista ja nostoja on tehty vuosi vuodelta vähemmän

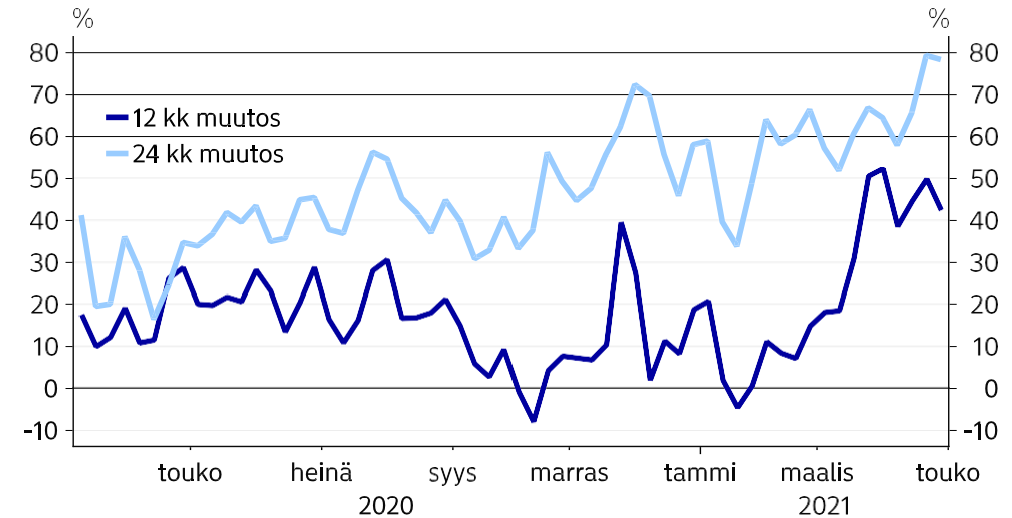
Verkkokauppa on kuulunut menneen vuoden ehdottomiin voittajiin

### Käteisnostot



Lähde: Nordea ja Macrobond

### Verkkokauppa



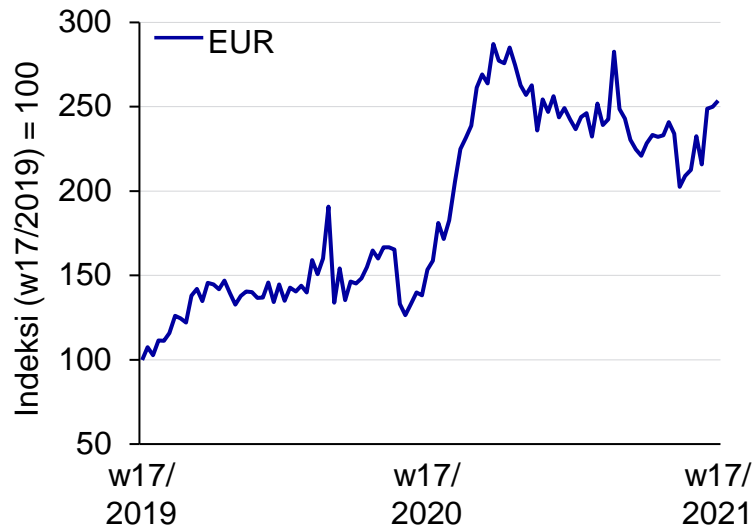
Sisältää vain korttimaksut kotimaisissa verkkokaupoissa

Lähde: Nordea ja Macrobond

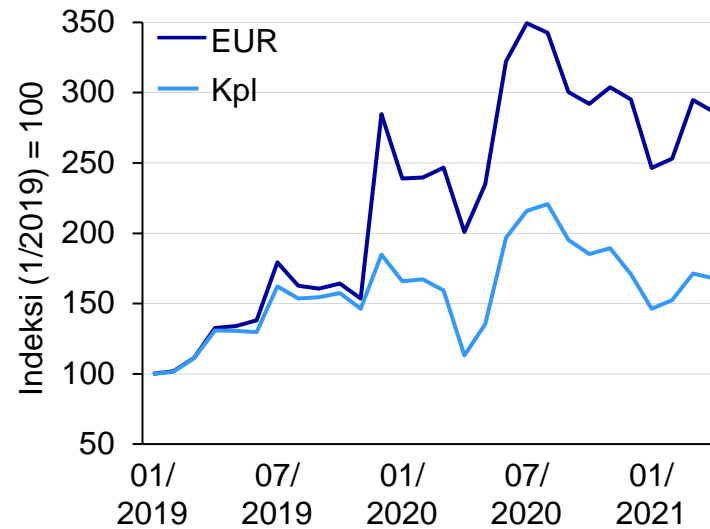


## Digitaalisten maksutapojen käyttö on kasvanut voimakkaasti

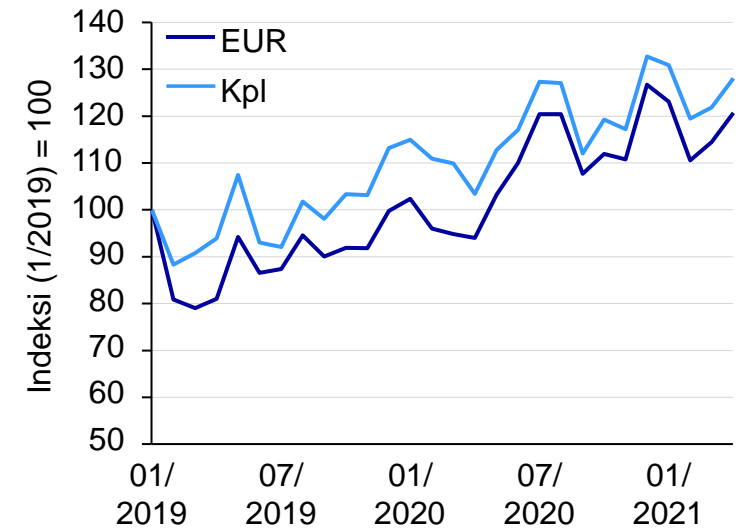
### Mobiilimaksut debit-korteilla



### Lähimaksut



### Siirto -maksut (Nordean näkemät siirrot)

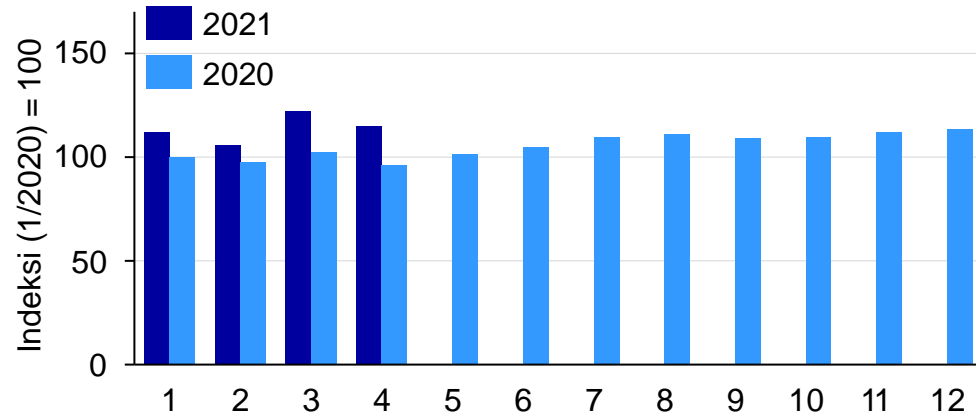






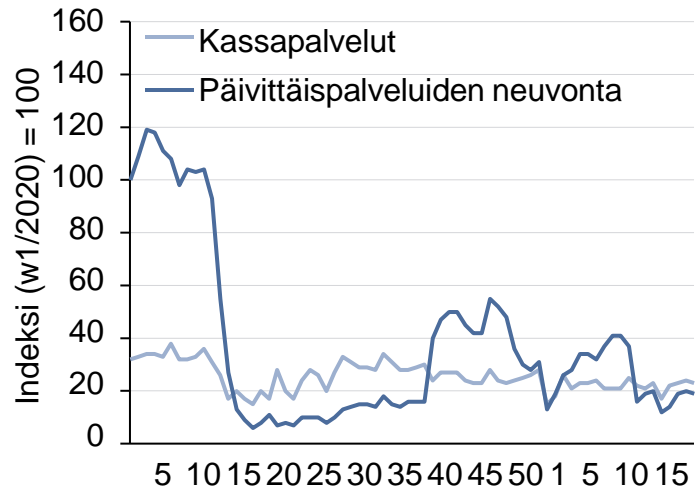
## Asiakkaat käyttävät aktiivisesti digitaalisia palveluita

Henkilöasiakkaiden käynnit mobiilipankissa kuukausittain

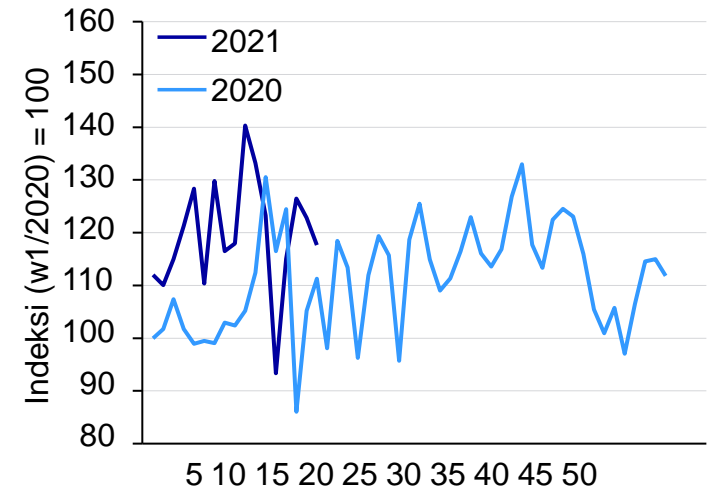


## Kysyntä konttoreiden päivittäispalveluneuvonnassa laski vuonna 2020. Samaan aikaan etäkanavien kysyntä on kasvanut voimakkaasti

Kontaktit konttoreissa viikoittain 2020-2021



Kontaktit Nordea Asiakaspalvelussa viikoittain 2020-2021



**Pankkiasiointi on siirtynyt yhä vahvemmin digitaalisiin kanaviin**

**Nordea**

**Kiitos!**



# MobilePay @ Maksufoorumi 19.5.2021



MobilePay

Noona Puusniekka, CEO

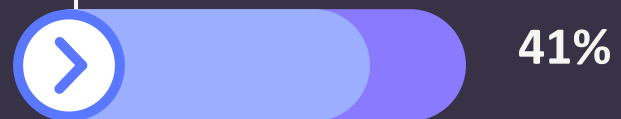


# MobilePay Users

As percent of Finnish Population



15-19



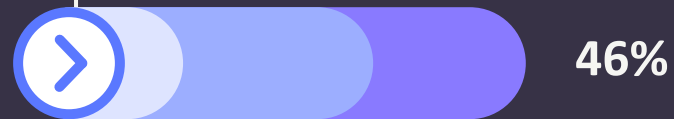
20-29



30-39



40-49



50-59



60-69



70+



April 2021

July 2020

Jan 2019

# Maksaminen koronan jälkeisessä maailmassa

Suomen Pankin Maksufoorumi 19.5.2021

Edunvalvontajohtaja Simo Hiilamo

# Koronapandemian vaikutukset maksamiseen kaupan alan näkökulmasta



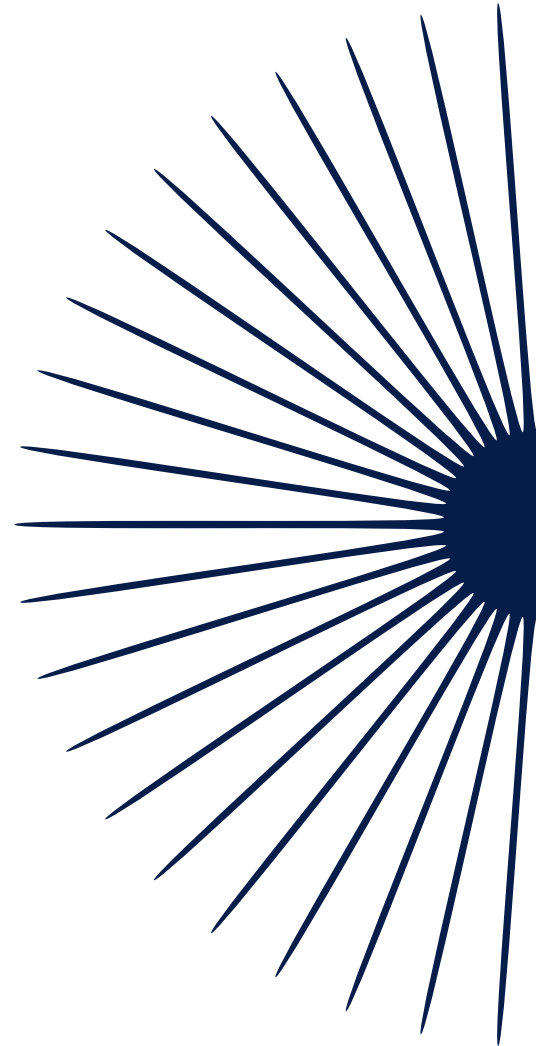
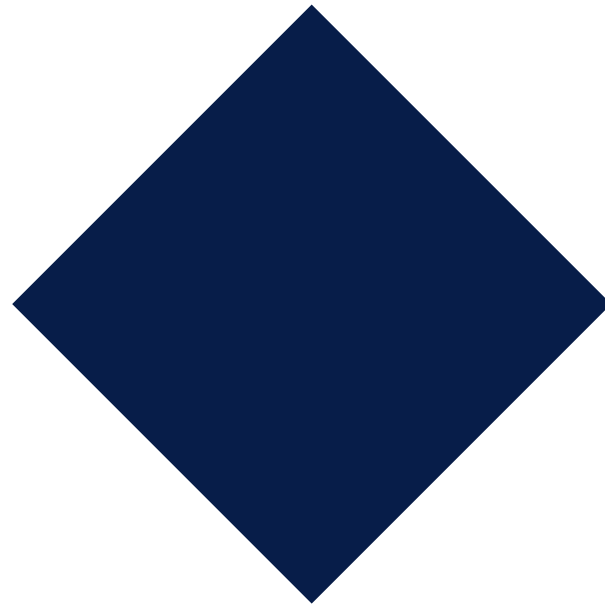
- Kuluttajien maksutavat muuttuneet
  - Maksamisen hygieenisuus
  - Verkkokaupan nopea kasvu
  - Pidempiaikainen trendi: käteisen käytöstä siirrytään sähköisiin maksutapoihin
  - Lähimaksaminen ja mobiilimaksaminen yleistyneet
- Huoli vähittäismaksamisen kustannuksista
  - Käteishuollon kustannukset vaarana nousta käteisen käytön vähetessä
  - Korttimaksamisessa kustannukset nousussa, tarvetta toimivammalle kilpailulle

# Suomen Pankin Maksufoorumin paneeli 19.5.2021

Kuluttaja-asiamies Katri Väänänen

## *Maksamisen digitalisaatiossa on turvattava:*

- *Valinnanvapaus*
- *Käteisen asema*
- *Taloudenhallinnan työkalut*



# Kiitos!

@katriev

**KKV** Kilpailu- ja  
kuluttajavirasto