

Muovista biteiksi – maksutavat murroksessa

26.11.2007

Maksutavat muuttuvat jatkuvasti. Yhtenäisen euromaksualueen (SEPA) syntyminen tehostaa maksamista Euroopassa. Mutta olemmeko lisäksi suuremman murroksen kynnyksellä, kun sähköinen maksaminen kehittyy?

Maksaminen on osa päivittäistä toimintaamme. Aina kun teemme taloudellisia päätöksiä, siitä seuraa maksamista jossakin muodossa. Tilastollisesti Suomessa suoritetaan lähes 300 erilaista tilimaksua asukasta kohden vuodessa. Tähän lukuun sisältyvät myös yritysten väliset maksut, mistä syystä tilimaksujen keskipakko on laskenutkin niinkin suuri kuin 2 200 euroa. Karkean arvion mukaan käteismaksuja maksetaan vähintään saman verran, mutta käteisen osuus maksamisessa on supistumassa.

Suomalaiset nostavat pankkiautomaateista keskimäärin 84 euroa kerralla, ja nostojen lukumäärä on keskimäärin 37 nostoa vuodessa. Kotitaloudet kuluttavat viikossa keskimäärin 60 euroa käteistä, sillä lähes kaikki kulutuskäteinen nostetaan automaateista. Vastaavasti vuodessa tehdään 170 korttiosuosta, ja ostosten keskipakko on 35 euroa. Viikossa kortteilla kulutetaan noin 115 euroa eli lähes kaksinkertaisen määrän käteiseen verrattuna.

Suomessa keskimääräinen kulutus on asukasta kohden 310 euroa viikossa, joten käteismaksujen osuus kulutuksesta on noin 20 % ja kortti-

maksujen noin 37 %. Jäljellä oleva 43 % jakaantuu lähinnä tilisiirtojen ja suoraveloitusten kesken. Näistä suoraveloitusten osuus on selvästi pienempi kuin tilisiirtojen.

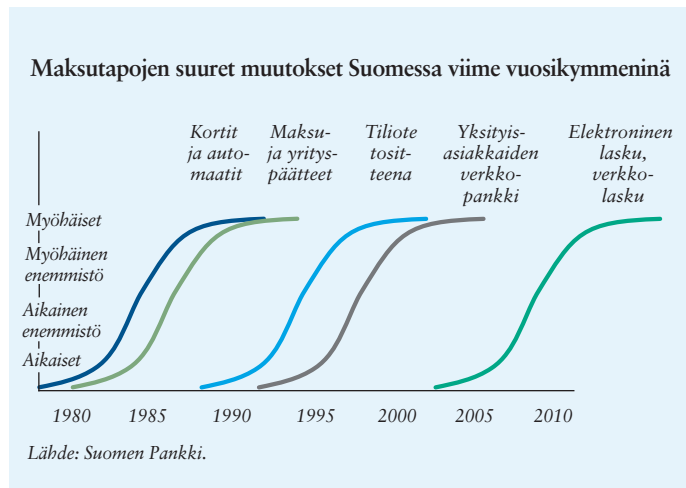
Maksamisen muutokset

Maksaminen on välttämättömyys. Sen tulee olla yksinkertaista ja käytännöllistä. Kuluttajien maksutottumukset ovat useimmiten hyvin piintyneitä. Maksutapoja muutetaan harvoin.

Tämä näkyy selvästi, kun tarkastellaan maksutapojen aikaisempia suuria muutoksia (kuvio 1). Maksutavat ovat muuttuneet¹ noin 10 vuoden kuluessa, ja muutokset noudattanut käyttäytymismuutoksille tyypillistä ns. S-käyrää. Siinä hitaan kasvun alkuvaiheessa edelläkävijät siirtyvät

¹ Suomen Pankki on tutkinut maksutapojen muutoksia erillisessä projektissa, jonka loppuraportti on viimeistelyvaiheessa. Internetsivulta (www.bof.fi/sc/payhabits2010) löytyy lisää projektiin liittyvää aineistoa.

Kuvio 1.



Harri Leinonen
johtokunnan neuvonantaja
rahoitusmarkkina- ja
tilasto-osasto

palvelun käyttäjiksi. Tämä jälkeen seuraa voimakas kasvu, jolloin enemmistö ottaa palvelun käyttöönsä. Siirtymävaiheen lopussa on uusi hidas vaihe, jolloin hitaimmat siirtyvät uuden palvelun käyttäjiksi.

Suomessa on koettu suuria mak-
sutapamuutoksia, kun yksityisasiak-
kaat siirtyivät korttien ja pankkiauto-
maattien käyttäjiksi 1980-luvulla ja
verkkopankkien käyttäjiksi vuositu-
hannenvaihteen molemmin puolin.
Yritykset ja kaupat siirtyivät käyttä-
mään pankkipäätteitä 1980-luvulla ja
automatisoivat kirjanpitoyhteyksiä
tositetiliotteen avulla 1990-luvulla.

Seuraava suuri muutosaalto on
luultavasti elektroninen lasku eli nk.

verkkolasku. Se muuttaa sekä yritys-
ten että yksityishenkilöiden laskujen
maksamista merkittävästi tulevina
vuosina. Vastaavanlaiset kehitysaallot
on koettu myös muualla Euroopassa,
mutta tavallisesti myöhemmin kuin
Suomessa ja muissa Pohjoismaissa,
jotka ovat selvästi edelläkävijöitä.

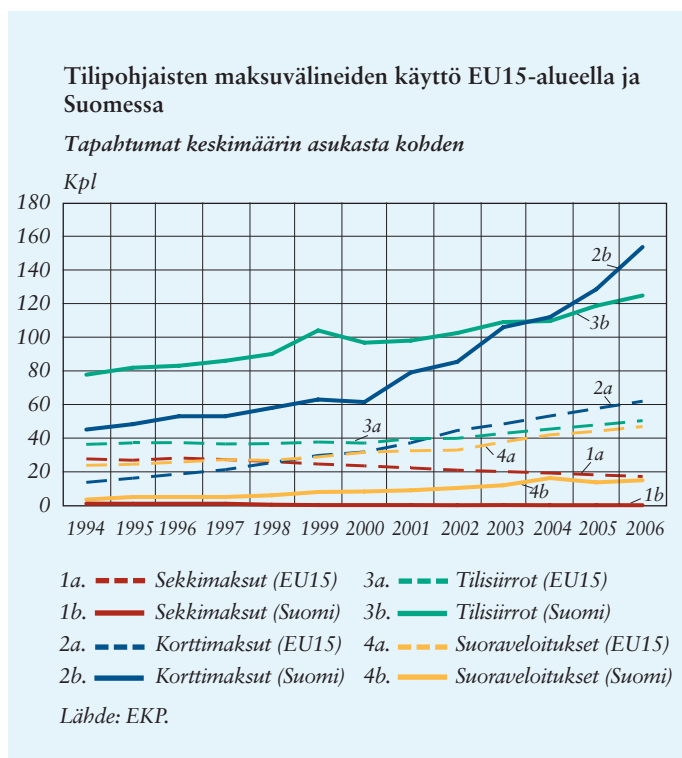
Tilastolliset muutostrendit Suomessa ja Euroopassa

Tilastollisessa tarkastelussa havaitaan
kuusi merkittävää maksamisen tren-
diä:

- Tilimaksujen käyttö lisääntyy
voimakkaasti, ja tilimaksut kor-
vaavat käteisen.
- Elektroniset tilimaksut korvaa-
vat paperipohjaisia tilimaksuja.
- Itsepalvelumaksaminen lisääntyy
konttoripalvelujen kustannuksel-
la.
- Pankkiautomaattien käyttö on
vähenemässä ja korvaantuu
maksukorttimaksamisella.
- Pankkikorttien käyttö kasvaa
nopeammin kuin luottokorttien
käyttö.
- Suoraveloituksen markkinaosuus
on pienenevässä verrattuna mui-
hin tilimaksuvälineisiin.

Korttimaksujen käyttö on kasvanut
selvästi eniten (12 % vuodessa)
EU15-alueella (kuvio 2). Myös Suo-
messa korttimaksujen käytön kasvu
on ollut voimakasta (keskimäärin
10 % vuodessa) verrattuna muihin
maksutapoihin. Suomessa käytetään
kortteja selvästi enemmän kuin keski-

Kuvio 2.

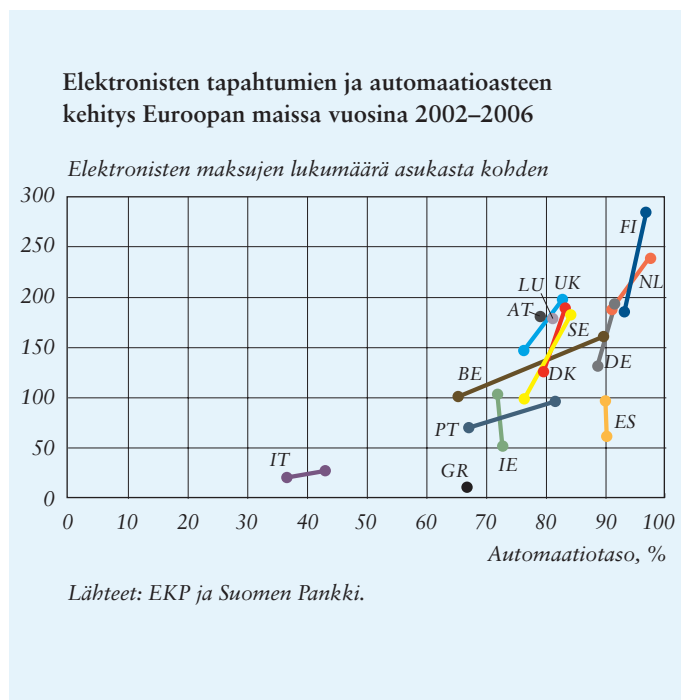


määrin EU15-alueella (ero 92 tapahtumaa asukasta kohden vuonna 2006). Tilisiirtojen määrä on kasvanut tasaisesti noin 4 % vuodessa, ja Suomessa käytetään tilisiirtoja selvästi enemmän kuin muissa maissa (ero 74 tilisiirtoa asukasta kohden vuonna 2006). Suoraveloituksen käyttö on voimistunut Euroopassa 2000-luvulta tultaessa. Suomessa käytetään suoraveloitusta vähemmän kuin EU15-alueella keskimäärin (ero 32 tapahtumaa asukasta kohden vuonna 2006). Suoraveloituksen hidaskasvu taittui Suomessa vuonna 2004. Sekkien käyttö on Suomessa olematonta, mutta eräissä Euroopan maissa (mm. Ranskassa, Isossa-Britanniassa, Irlannissa, Italiassa ja Portugalissa) sekkit ovat vielä yleisessä käytössä. Niissäkin käyttö on selvästi vähenevässä, mutta vuonna 2006 sekkejä kirjoitettiin edelleen noin 17 kappaletta asukasta kohti EU15-alueella.

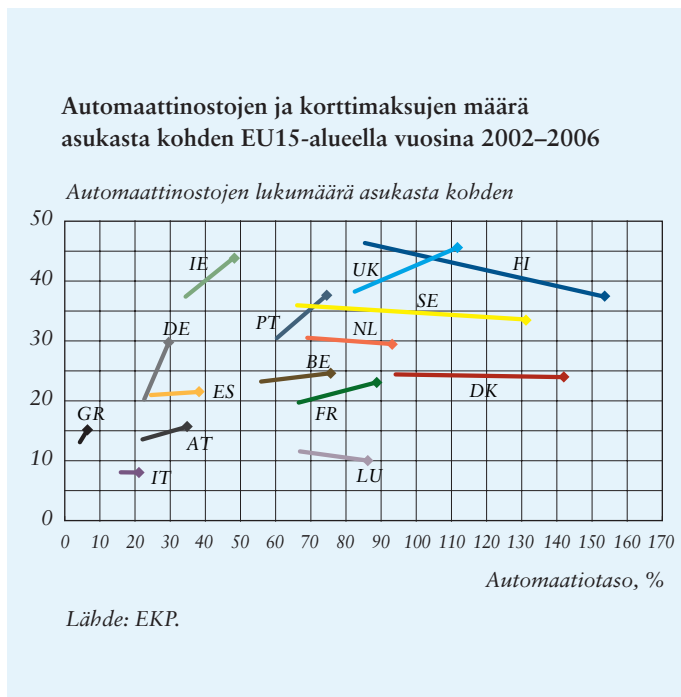
Suomi on selvästi johtava maa, kun tarkastellaan elektronisten maksujen määrää asukasta kohti (kuvio 3). Suomessa tapahtumia on yli 250 vuodessa. Suomi ja Alankomaat ovat pisimmälle automatisoituneita maita: yli 96 % kaikista maksuista kulkee konekielellisessä muodossa asiakkaalta pankkiin. Tilanne vaihtelee huomattavasti maittain, mutta kehityssuunta on selvä.

Taitekohta kuluttajien maksutavoissa on suunnilleen 60–70 vuotuisen maksukorttitapahtuman kohdalla, minkä jälkeen pankkiautomaattien käyttö alkaa vähentyä (kuvio 4).

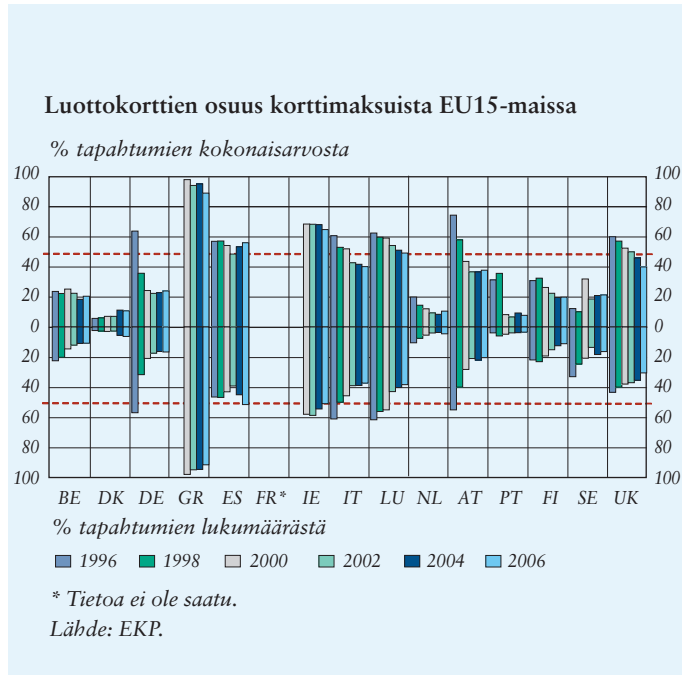
Kuvio 3.



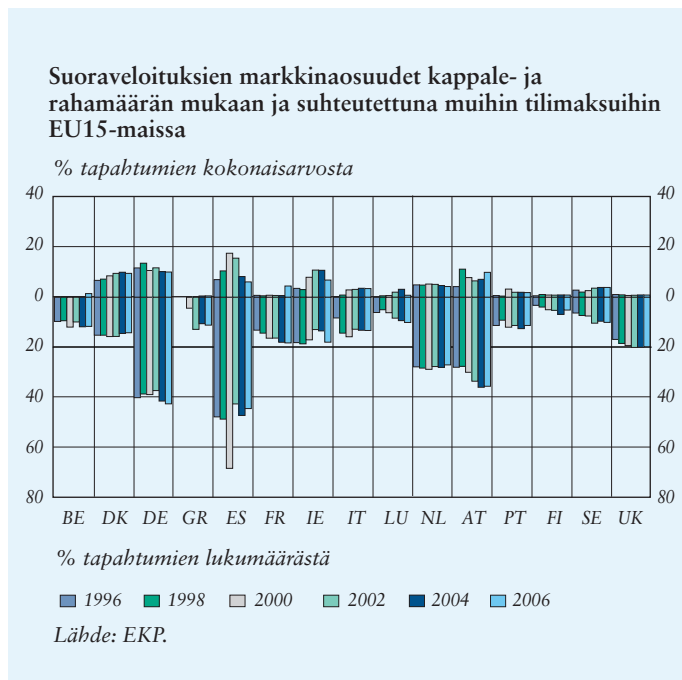
Kuvio 4.



Kuvio 5.



Kuvio 6.

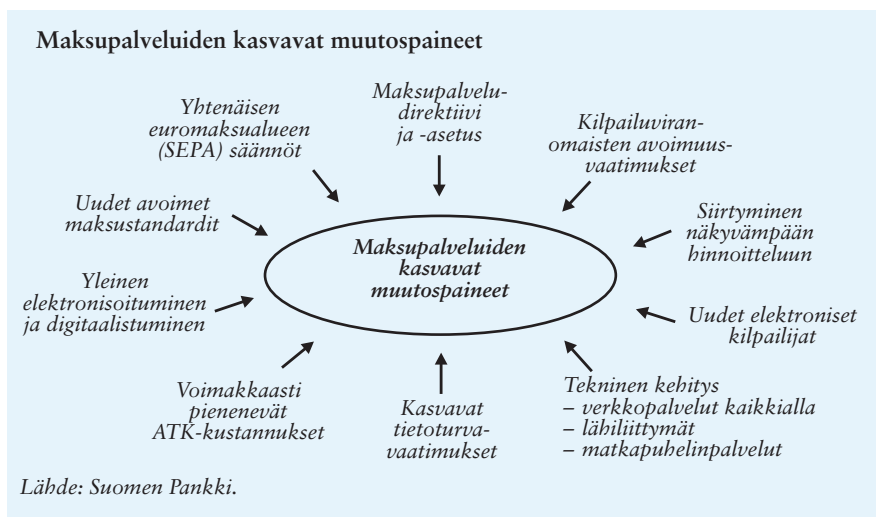


Kun asiakkaat maksavat kaupoissa enemmän suoraan korteillaan, he tarvitsevat vähemmän käteistä automaateista. Suuri osa EU15-maista on kuitenkin vasta siinä kehitysvaiheessa, että asiakkaat ovat siirtymässä käteisen konttorinostoista automaattinostoihin. Suomi on ollut johtava maa käteisautomaattien käyttämisessä, mutta nyt näiden automaattien käyttö on meillä alkanut vähentyä selvästi. Suomi on johtava EU-maa myös maksukorttien käytössä, ja muut Pohjoismaat seuraavat tiiviisti perässä.

Lähes kaikissa EU15-maissa luottokorttien osuus kaikista korttimaksuista on vähentynyt (kuvio 5) ja pankkikorttimaksujen osuus on vastaavasti kasvanut. Näin on käynyt myös Suomessa. Suomi kuuluu selvästi pankkikorttivoittoisiin maihin. Kreikka on tässä suhteessa ainoa poikkeus päätrendistä, koska siellä markkinoidaan lähes pelkästään luottokortteja.

Suoraveloitusten markkinaosuudet vaihtelevat merkittävästi (kuvio 6). Arvomääräisesti suoraveloitusten osuus on suhteellisen pieni, mutta muutamissa maissa – erityisesti Saksassa ja Espanjassa – niiden kappalemääräinen osuus on suhteellisen suuri. Markkinaosuus on supistunut useassa maassa, mutta toisaalta on myös maita, joissa se on kasvanut. Suomi kuuluu selvästi suoraveloitusta hyvin vähän käyttäviin maihin.

Kuvio 7.



Muutospainet kasvussa

Tällä hetkellä useat merkittävät ulkoiset tekijät vaikuttavat maksujärjestelmiin (kuvio 7). Tämän vuoksi maksutapojen kehityksessä on suurella todennäköisyydellä odotettavissa merkittäviä muutoksia.

Eurooppaan ollaan parhaillaan luomassa yhtenäistä euromaksualueita (Single Euro Payments Area, SEPA), jonka tavoitteena on muuttaa maksaminen koko euroalueella yhtä yksinkertaiseksi ja vähintään yhtä tehokkaaksi kuin nykyisin edistyneisissä kansallisissa järjestelmissä.

Kilpailun lisääntyminen tehostaa toimintaa, ja yhteiset standardit aikaansaavat suurtuotannon hyötyjä. Pankkien maksamista koskevat säännöt yhtenäistetään, laaditaan uudet tehokkaat maksustandardit sekä yhtenäistetään maksamisen lainsäädäntöä tulossa olevan maksupalveludirektiivin kautta. Marraskuussa

2009 voimaan tulevassa direktiivissä säädetään esimerkiksi maksujen kirjaamisesta aina täyteen arvoon, arvo päivien kieltämisestä, korkeintaan päivän toimitusajasta (muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta) sekä pankkien ja asiakkaiden yleisistä vastuista maksamisessa. Maksupalvelua koskevassa EU-asetuksessa (EU 2560/2001) määriteltiin jo aikaisemmin, että pankkien palvelumaksujen koti- ja ulkomaisille euromääräisille maksuille tulee olla samat euroalueella.

Yhtenäisen maksualueen luominen on kuitenkin pitempi prosessi. Koska Suomessa on jo hyvin edistyneiset maksupalvelut, täysimääräiset hyödyt jäävät aluksi vähäisiksi ja saavutetaan vasta jonkin ajan kuluttua verrattuna maihin, joissa maksujärjestelmät eivät ole yhtä kehittyneitä kuin meillä.

Kilpailuviranomaiset ovat kiinnittäneet huomiota tarpeeseen lisätä

Lienee vain ajan kysymys, koska maksukortit digitalistuvat ja siirtyvät matkapuhelimiin.

kilpailua maksupalveluissa.² Uudet avoimet standardit edesauttavat tätä samoin kuin siirtyminen nykyistä näkyvämpään hinnoitteluun. Asiakaiden on vaikeaa valita tehokkaita maksuvälineitä ja edullisia toimittajia, kun käytetään laajasti esimerkiksi arvopäiviin sisältyvää piilohinnoittelua subventoimalla maksamista talletus- tai lainakorkojen tuotoilla ja sisällyttämällä maksamiskustannukset yleensä tuotteiden hintoihin.

Kun käteisen nostaminen kortilla automaattista on näennäisesti ilmaista, suosii se käteisen käyttämistä. Maksamalla korteilla suoraan kaupassa voitaisiin välttää kokonaan tai pienentää niitä kustannuksia, jotka liittyvät laajan automaattiverkon ylläpitoon, käteisen kuljettamiseen ja kassojen laskemiseen.

Tietoliikenneyhteydet suosivat uusia palveluita

Maksamisen markkinoille on myös tulossa uusia kansainvälisiä elektronisia kilpailijoita, jotka tarjoavat nopeita ja edullisia internetiin ja matkapuhelinpalveluihin perustuvia ratkaisuja. Kilpailu on tämän vuoksi selvästi kasvamassa.

Yleinen sähköistyminen ja digitaalustumisen edistyvät nopeasti. Laajakaistayhteydet ja henkilökohtaiset tietokoneet ovat kohta lähes kaikkien talouksien käytössä. Lähes jokaisella suomalaisella on jo matkapuhelin, ja matkapuhelimien ominaisuudet kehit-

tyvät jatkuvasti. Lienee vain ajan kysymys, koska maksukortit digitalistuvat ja siirtyvät matkapuhelimiin samalla tavalla kuin allakat, sähköpostit, kamerat, radiot ja internetyhteydet.

Kortilla voisi tällöin maksaa puhelinnäppäimiä painamalla, kun puhelin ja kaupan maksupäätte välittävät automaattisesti keskenään tarvittavat maksutiedot lähiyhteyksiä käyttäen. Kun matkapuhelimet kehittyvät, kaikenlaisten matkalippujen ostaminen muuttuu vielä yksinkertaisemmaksi kuin nykyisin on mahdollista Helsingin raitiovaunuissa matkapuhelinviestejä käyttäen.

ATK-kustannukset supistuvat jatkuvasti noin 20–25 % vuodessa. Modernit internetpalvelut osoittavat selvästi, että tietoliikenne-, prosessointi- tai tiedontalletuskapasiteetti ei ole enää tietojen käsittelyä rajoittava tekijä – etenkin se ei ole rajoite maksuille, joiden tietomäärä on hyvin pieni.

Kustannuskehityksen ja kilpailun lisääntymisen seurauksena maksamisen tariffit tulevat todennäköisesti pienemään lähivuosina. Maksujen siirtyminen varsinaiseen täysdigitaaliseen muotoon voi merkitä kustannustason laskua lähes samalle tasolle kuin muissa laajoissa verkkopalveluissa, kuten esimerkiksi sähköposteissa ja matkapuhelinviesteissä.

Maksaminen verkossa edellyttää hyvin pitäviä tietoturvaratkaisuja. Mitä enemmän rahaa avoimissa verkoissa liikkuu, sitä enemmän se houkuttelee väärinkäyttäjiä ja rikollisia.

² Ks. mm. Euroopan komissio (tammikuu 2007) Report on the retail banking sector inquiry.

Tietoturvallisuuden parantamiseen on investoitava ja asiakkaiden on opittava tunnistamaan verkkorikollisuuden erilaiset muodot. Verkossa maksamiseen tarvitaan pitävää asiakastunnistamista sekä yhteyden ja tapahtumien salakirjoitusta. Asiakkaat tarvitsevat turvalliset laitteet, jotka varmistavat tunnistamis- ja salakirjoitusavainten luotettavan tallentamisen ja käytön.

Asiakkaiden muutostoiveet ja integroitumishalut

Kaikki maksaminen on varojen siirtämistä maksajalta maksun saajalle. Modernissa taloudessa tämä toteutetaan pääasiassa maksutilien välisinä elektronisina siirtoina. Pankkikeskeisissä talouksissa käteinenkin toimii tällä tavalla, koska kuluttajat nostavat rahat automaattia käyttäen pankkitililtään ja kauppiaat tallettavat päiväkkassat pankkitileilleen päivän päättyessä. Raha on vain väliaikaisesti fyysisessä muodossa.

Maksaminen on digitaalistumassa pelkiksi elektronisiksi tilikirjauksiksi maksujärjestelmäverkossa. Verkon käyttäjät ovat tällöin erityisesti kiinnostuneita seuraavien ominaisuuksien kehittämisestä: palvelujen kustannukset ja palvelumaksut, maksujen kirjaamisnopeus, maksamisen turvallisuus, käyttöliittymien yksinkertaisuus ja integrointimahdollisuuksien tehokkuus.

Maksamisen prosessointi- ja kirjaamiskustannukset toimittajien järjestelmissä pienenevät täysdigitaalistumisen kautta merkittävästi. Täysdi-

gitaalisuus ja siirtyminen verkkopohjaisiin palveluihin merkitsevät myös reaaliaikaisen tai lähes reaaliaikaisen kirjaamisnopeuden käyttöönottoa. Verkkomaailmassa saavutetaan kustannussäästöjä välittömän prosessoinnin kautta, koska prosessit muuttuvat helpommiksi, mahdolliset virhetilanteet voidaan hoitaa heti ja toimintojen hoitaminen muuttuu nykyistä yksinkertaisemmaksi. Esimerkiksi sähköpostien tai matkapuhelimien tekstiviestien viivyttämisestä seuraavalle päivälle syntyisi vain lisäkustannuksia eikä mitään hyötyjä.

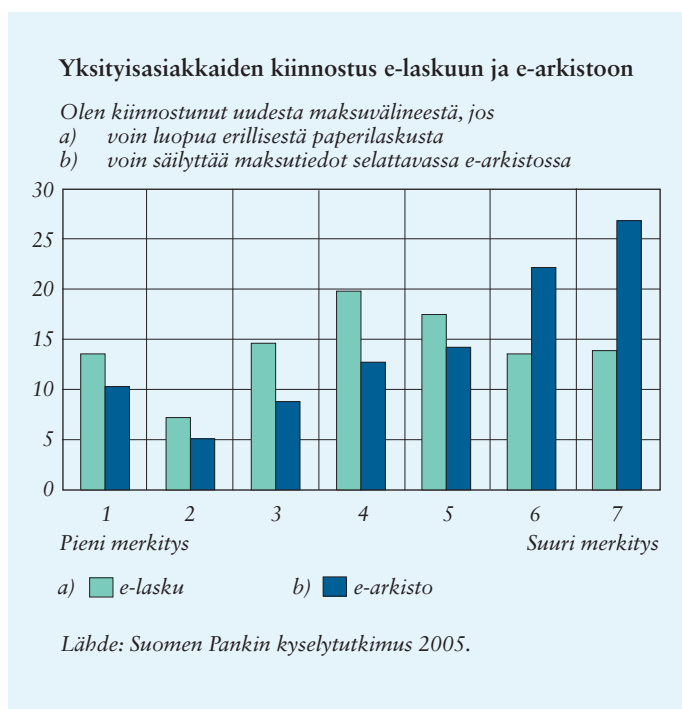
Uusien maksutapojen tulee olla turvallisia, jotta ne saavuttaisivat käyttäjien suosion. Asiakkaille on tärkeää, että heiltä vaadittavat turvallisuustoimenpiteet ovat selkeitä ja helppokäyttöisiä. Asiakkaat tarvitsevat verkkopalveluissa yleisen ja monikäyttöisen tunnistamisratkaisun. Verkkokaupankäynnin ja -asioinnin kasvun esteenä on nykyinen palvelukohtainen tunnistamisen tarve.

Vaikka pankit tarjoavat muille verkkopalvelujen tarjoajille omia turvaratkaisujaan, tämä ei riitä, koska tämä edellyttäisi esimerkiksi pelkäämään yhtenäisen euromaksualueen palveluntarjoajalta sopimusta ja yhteyksiä jokaiseen noin 5 000 eurooppalaiseen pankkiin. Tarvitaan yleinen turvallinen ja yhteinen elektroninen tunnistamispalvelu.

Internet- ja SEPA-standardit tarjoavat perusliittymät ja -väylät elektroniselle maksamiselle. Tavallinen yksityisasiakas voi suorittaa maksut

Verkkokaupankäynnin ja -asioinnin kasvun esteenä on nykyinen palvelukohtainen tunnistamisen tarve.

Kuvio 8.



klikkaamalla valikkoruutuja. Kaikkein laajimmat hyödyt tullaan kuitenkin saavuttamaan asiakkaiden ja pankkien maksujärjestelmien integroinnilla. Sekä yritys- että yksityisasiakkaita kiinnostavat eniten elektronisen laskun mahdollisuudet. Laskuttaminen on tällä hetkellä hyvin manuaalista ja paperipohjaista.

Siirtymällä elektroniseen laskutukseen voidaan saavuttaa merkittäviä hyötyjä. Elektronisiin laskuihin ollaankin jo siirtymässä Pohjois- ja Etelä-Suomessa. Eri maissa tehtyjen laskelmien mukaan yritysten välisessä laskutuksessa voitaisiin parhaimmillaan säästää 10–30 euroa jokaisen laskun käsittelykuluissa. Euroopan komissio

on tämän vuoksi hyvin perustellusti käynnistämässä projektia elektronisen laskuttamisen edistämiseksi koko EU-alueella.³

Yksityisten asiakkaiden kiinnostus e-laskuun sekä erityisesti maksujen ja laskujen e-arkistoon näkyi selvästi Suomen Pankin teettämässä kuluttajatutkimuksessa⁴ (kuviot 8). Palveluna e-arkisto kiinnostaa yksityishenkilöitä selvästi enemmän kuin e-laskut.

Asiakkaat ovat tottuneet siihen, että elektroniset sähköpostit, musiikkikappaleet, videot ja valokuvat voidaan pitää selailtavissa elektronisissa arkistoissa, ja toivovat selvästi, että maksut ja laskut tallentuisivat myös tällaisiin arkistoihin. Verrattuna kuvien ja sähköpostien tietomääriin elektroninen laskuarkisto tarvitsisi paljon vähemmän muistikapasiteettia. Sen hyödyt ovat ilmeiset, kun haetaan jotain vanhaa laskua ja maksua. Elektronisten laskujen käyttöönotto luo mahdollisuuden sähköisten maksuarkistojen syntymiselle.

Toisen vastaavanlaisen integrointimahdollisuuden muodostavat erilaiset matkat sekä urheilu- ja kulttuuritilaisuuksien liput. Niitä ostetaan yhä useammin verkossa, ja ne on mahdollista tallettaa joko suoraan matkapuhelinten voimakkaasti laajentuneisiin muisteihin ja/tai internetverkkoon

³ European Electronic Invoicing (EEI) Final Report of the European Commission Informal Task Force on e-Invoicing.

⁴ Dahlberg – Öörni (2006) Finnish consumers' expectations on developments and changes in payment habits. Suomen Pankin keskustelualoitteita 32/2006.

matkapuhelimella saavutettaviksi. Lippujen hallinta yksinkertaistuu sekä palvelun toimittajien että käyttäjien näkökulmasta. Lippujen tarkastamista voidaan esimerkiksi automatisoida ja nopeuttaa. Lippukäytäntöjen kehittäminen ja integrointi ovat hyvä esimerkki potentiaalisista hyödyistä, mutta myös laajasta yhteistyötarpeesta uusien integrointiratkaisuja tehtäessä.

Elektronisoituminen edellyttää yhä laajempia koordinoituja ponnistuksia. Matkalippujen tehokas siirtäminen matkapuhelimiin edellyttää mm. matkapuhelinohjelmistojen kehittämistä, turvallista talletus- ja e-tunnistamismahdollisuutta, maksupäätteiden kehittämistä, maksupäätteiden ja matkapuhelimien välisten yhteyksien rakentamista, pankkien maksujärjestelmien kehittämistä ja palvelutoimittajien lippusovelluksien muuttamista itsepalvelupohjaisiksi verkkosovelluksiksi sekä tietoliikennetoimittajien sovellusten parantamista nykyisestäään. Tällainen ponnistus on tehtävä koordinoitusti, ja tehtävä vaikeutuu, kun uusien integroitujen ratkaisujen käyttöönotto vaikeuttaa yhä laajenevaan osapuolijoukkoon.

Tasainen kehitys vai merkittävä murros maksutavoissa?

Maksupalvelut näyttävät olevan murroksen kynnyksellä. Perinteisiä maksutapoja, kuten käteistä, tavallista tilisiirtoa ja maksukortteja, käytetään todennäköisesti vielä pitkään ja nii-

den kehitys jatkuu luultavasti esitettyjen trendien mukaisesti. Useat tekijät kuitenkin viittaavat siihen, että perinteisten maksutapojen rinnalle voisi olla syntyessä täysin digitaalinen ja reaaliaikainen sekä todennäköisesti kansainvälinen verkkopohjainen maksutapa, joka hyödyntää internet- ja matkapuhelintekniikkaa.

Maksut ja laskut hyväksytään muutamalla klikkauksella, ja kaikki tiedot näkyvät vain kuvaruuduilla. Tarvittaessa tarkemmat tiedot löytyvät elektronisista arkistoista, ja esimerkiksi nykyiset paperiset kuitit korvaantuvat elektronisilla kuiteilla. Uuden maksutavan käyttö kasvaa vähitellen tavanomaisen S-käyrän mukaisesti ja korvaa vaiheittain perinteisiä maksutapoja. Vastaava kehitys on jo nähty sähköpostien ja matkapuhelinviestien käytössä. Miten toimittiin ennen internetiä ja matkapuhelimia? Noin kymmenen vuoden kuluttua ihmetellään varmaan samalla tavalla, miten voitiin tulla toimeen ilman e-laskuja ja m-maksuja.

Asiasanat: maksutavat, maksujärjestelmät, elektroniset maksut

Perinteisten maksutapojen rinnalle voi syntyä täysin digitaalinen, reaaliaikainen ja kansainvälinen verkkopohjainen maksutapa.