

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysten ja taloushallinnon juridiikka

Senja Mentula

MAKSUPALVELULAIN VOIMAANSAATTAMISEN VAIKUTUKSET

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

Senja Mentula

Maksupalvelulain voimaansaattamisen vaikutukset, 88 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Liiketalous, Liiketalouden koulutusohjelma

Yritysten ja taloushallinnon juridiikka

Ohjaaja: yliopettaja Marjut Heikkilä

Opinnäytetyön keskeisenä aiheena oli maksupalvelulaki ja sen voimaansaattamisen vaikutukset. Tavoitteena oli tutustua kattavasti SEPAn eli yhtenäisen euromaksualueen oikeudelliseksi kehikseksi annettuun maksupalveludirektiiviin sekä direktiivin seurauksena Suomessa säädettyyn maksupalvelulakiin. Myös lainsäätämistoimet pyrittiin esittämään selkeästi, samoin kuin lain vaikutukset pankkeihin ja niiden henkilöasiakkaisiin. Aiheen ajankohtaisuuden vuoksi tutkimukseen otettiin mukaan myös kuluttajien suhtautuminen ja tieto SEPAn sekä maksupalvelulain aiheuttamista muutoksista.

Työn tutkimustulokset ovat sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia. Tutkimus toteutettiin kuluttajille suunnatulla kyselylomakkeella, ja toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja. Teemahaastattelut toivat asiantuntijoiden mielipiteet esiin SEPASTA, maksupalvelulaista ja erityisesti lain vaikutuksista. Kyselytutkimuksen avulla selvitettiin sitä, kuinka paljon kuluttajat tietävät SEPAn ja maksupalvelulain aiheuttamista muutoksista ja kuinka he suhtautuvat muutoksiin. Teoriaosuudessa hyödynnettiin lainsäädäntöä, kirjallisuutta sekä erilaisia julkaisuja ja aiheeseen liittyviä sähköisiä lähteitä.

Työn alussa käsiteltiin SEPAA ja sen yhteyttä maksupalvelulakiin. Tämän jälkeen tarkasteltiin maksupalveludirektiiviä ja uutta maksupalvelulakia nostaan esiin muun muassa taustaa, tavoitteita, soveltamisalaa sekä sisältöä. Viimeisenä käsiteltiin maksupalvelulain vaikutuksia. Näkökulmaksi valittiin pankki ja sen henkilöasiakkaat. Lisäksi työhön on valittu kuluttajien kannalta merkittävimpiä muutoksia, joita SEPA ja maksupalvelulaki aiheuttavat. Työn lopussa selvitetään, kuinka kuluttajat suhtautuvat tuoreisiin muutoksiin.

Opinnäytetyön tuloksena voidaan todeta, että maksupalvelulaki vaikuttaa moneen asiaan, mutta pääasiallisesti sillä kuitenkin pyritään turvaamaan maksupalvelujen käyttäjien asemaa ja helpottamaan maksupalveluiden vertailua. Pankkien henkilöasiakkaisiin eli kuluttajiin sekä lain että SEPAn vaikutukset eivät ole yhtä huomattavia kuin yritysasiakkaisiin. Lisäksi laki ei toistaiseksi ole vaikuttanut niin merkittävästi nykykäytäntöihin, että kuluttajat olisivat havainneet selvää eroa aikaisempaan. Pankeille laista puolestaan koituu huomattavia sopeuttamiskustannuksia. SEPAn ja maksupalvelulain eräitä muutoksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että osa aiheuttaa selvää vastarintaa kuluttajien keskuudessa, mutta osaa muutoksista taas pidetään tervetulleina uudistuksina tai niillä ei ole merkitystä.

Asiasanat: Kuluttaja, Maksupalveludirektiivi, Maksupalvelulaki, Maksupalvelut, Pankki, SEPA

ABSTRACT

Senja Mentula

The Effects of the Enactment of Payment Services Law, 88 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Corporate and Financial Law

Bachelor's Thesis 2010

Instructor: Principal Lecturer Marjut Heikkilä

The main subject of the study was Payment Services Law and the effects of its enactment. The purpose was to study Finland's Payment Services Law which is based on Payment Services Directive. The directive acts as a legislative frame of SEPA (Single Euro Payments Area). The legislation acts and the effects of the law have been stated as clearly as possible in the thesis. Consumers' awareness of and attitude towards the changes that SEPA and the Payment Services Law have caused were studied, because the subject is current right now.

The results of this study are both qualitative and quantitative. The research was carried out using a questionnaire aimed at consumers and also thematic interviews were used as another research method. The thematic interviews adduced specialists' opinions about SEPA, Payment Services Law and the effects of the law. By using the questionnaire it was possible to explore consumers' knowledge of and stance towards the changes that are caused by SEPA and the Payment Services Law. The information of the theoretical part was gathered from legislation, literature, different publications and Internet-sources.

First, SEPA and its connection to Payments Services Law were researched. Then Payment Services Directive and Payment Services Law were examined and the background, necessity, coverage and main content were brought up. Finally, the law's effects on banks and banks' private person clients were studied together with consumers' stance towards new changes.

As a result of the thesis, it can be stated that Payment Services Law affects several things, but in principle it always aims at protecting the users of payment services and helps to compare the services. The effects of Payment Services Law and SEPA are less significant for banks' private person clients than what they are for business clients. Since the law has not yet affected greatly the current practice, consumers have not noticed a major difference compared to the previous practice. Banks, in turn, suffer from notable adjustment costs. Some of the effects of SEPA and Payment Services Law lead to negative experiences among consumers, but some changes are considered as part of welcomed innovations or they have not been experienced as relevant at all.

Keywords: Consumer, Payment Services Directive, Payment Services Law, Payment services, Bank, SEPA

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 SEPAN KÄYTTÖÖNOTTO	8
2.1 Euroopan unionin oikeusjärjestys	8
2.1.1 Primaari- ja sekundaarioikeus	9
2.1.2 Direktiivin täytäntöönpano	9
2.2 SEPA-hanke	10
2.3 SEPA-palvelut	12
2.3.1 Maksukortit	12
2.3.2 SEPA-suoraveloitus	15
2.3.3 Tilisiirto	16
3 MAKSUPALVELUDIREKTIIVI	17
3.1 Direktiivin tavoitteet	17
3.2 Direktiivin tausta ja tarve	18
3.3 Soveltamisala	19
3.4 Implementointi Suomessa	21
4 MAKSUPALVELULAKI	21
4.1 Tilanne ennen lakia	22
4.2 Vaikutus muihin lakeihin	23
4.3 Lain valmistelu	23
4.3.1 Työryhmämietintö	23
4.3.2 Luonnos hallituksen esitykseksi	25
4.3.3 Lausunnot	25
4.3.4 Hallituksen esitys	29
4.3.5 Vireilletulo ja lähete keskustelu eduskuntakäsittelyssä	29
4.3.6 Valiokuntakäsittely	30
4.3.7 Käsittelyn päätyminen	34
4.4 Maksupalvelulain tavoitteet ja keskeinen sisältö	35
4.4.1 Palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuudet	35
4.4.2 Puitesopimuksen muuttaminen ja päättäminen	36
4.4.3 Maksutapahtuman toteuttaminen	37
4.4.4 Säädökset maksuvälineistä	38
4.4.5 Vastuukysymykset	39
4.5 Lain soveltamisala	40
4.6 Valvonta	41
4.7 Siirtymäsääntely	42
5 MAKSUPALVELULAIN VAIKUTUKSET	44
5.1 Pankki	45
5.1.1 Maksupalvelulaista ja sen vaikutuksista tiedottaminen	45
5.1.2 Muutoksia prosesseihin ja sopimusehtoihin	48
5.1.3 Henkilökunnan koulutus ja tiedottaminen	51
5.1.4 Kustannukset ja tuottojen menetykset	52
5.2 Pankin asiakkaat	53
5.2.1 Tiedonsaanti lisääntyy	53
5.2.2 Asiakkaan vastuun muutokset	54
5.2.3 Oikeus maksupalautukseen ja hyvitykseen	55
5.2.4 Maksujen nopeus kasvaa	58
5.2.5 Palvelumaksut ja maksukäytänteet	58

6 KULUTTAJIEN SUHTAUTUMINEN MAKSUPALVELULAISTA JA SEPASTA AIHEUTUVIIN MUUTOKSIIN.....	59
6.1 Tieto SEPasta ja maksupalvelulaista	60
6.2 Maksupalvelulain tuomia muutoksia	62
6.2.1 Pankin tiedonantovelvollisuus	62
6.2.2 Asiakkaan vastuuraja.....	63
6.2.3 Maksujen nopeus.....	64
6.2.4 Tilitiedot joka kuukausi.....	64
6.3 Muutoksia maksamisessa käytettäviin tietoihin ja korttimaksamiseen.....	66
6.3.1 IBAN ja BIC.....	66
6.3.2 Credit- ja debit-kortit	67
6.3.3 Maksutapahtuman kuittaus sirumaksupäätteessä	68
6.3.4 Tunnusluvun muistaminen	71
6.4 Maksutavat	72
6.4.1 Laskujen maksaminen	72
6.4.2 Maksutavat kaupassa asioidessa	75
6.4.3 Korttimaksamisen kulujen veloittamisen vaikutus maksutapoihin	77
7 YHTEENVETO.....	79
LÄHTEET.....	84

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake

LYHENTEET JA MÄÄRITELMÄT

Arvopäivä =	Päivä, jonka perusteella tilin saldolle lasketaan korko
BIC =	Bank Identification Code, pankin yksilöivä tunniste
E-lasku =	Sähköinen lasku
EMV =	Sirukorttistandardi
ETA =	Euroopan talousalue
EU =	Euroopan unioni
IBAN =	International Bank Account Number, kansainvälinen tilinumero
Implementointi =	Direktiivin täytäntöönpanotoimet
Intranet =	Organisaation henkilöstön käyttöön rajattu sisäinen verkkopalvelu tai tietyn ryhmän käyttöön eristetty lähiverkko
Maksutoimeksianto =	Maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoajalleen antama määräys toteuttaa maksutapahtuma
PSD =	Payment Services Directive, Maksupalveludirektiivi
Puitesopimus =	Tili- tai muu sopimus, jonka perusteella voidaan toteuttaa yksittäisiä tai peräkkäisiä maksutapahtumia
SEPA =	Single Euro Payments Area, yhtenäinen euromaksualue
Sisämarkkinat =	Euroopan unionin yhteismarkkinat, joilla tavarat, henkilöt, palvelut ja pääomat liikkuvat vapaasti

1 JOHDANTO

Maksupalvelulaki on osa suurta SEPA-hanketta. SEPA tulee sanoista Single Euro Payments Area, yhtenäinen euromaksualue. Yhteensä 32 maata käsittävän hankkeen tavoitteena on muodostaa alue, jossa niin kuluttajat, yritykset kuin yhteisötkin maksavat ja vastaanottavat euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin riippumatta siitä, onko maksu maan sisäinen vai maan rajojen yli tapahtuva. Vuonna 2007 annettu maksupalveludirektiivi luo oikeudellisen kehyksen SEPA-hankkeelle, sillä se tarjoaa Euroopan maksuneuvostoon kuuluville pankkilaitoksille SEPAn toteuttamiseen tarvittavat lailliset välineet. Direktiivi pantiin Suomessa täytäntöön 1.5.2010 voimaantulleilla maksulaitos- ja maksupalvelulaeilla. (Nordea; Euroopan parlamentti 2009; Valtiovarainministeriö 2009; Finanssialan Keskusliitto 2010a, 2 – 4.)

Tässä opinnäytetyössä pyritään tutustumaan kattavasti maksupalveludirektiiviin sekä uuteen maksupalvelulakiin. Opinnäytetyön aloitushetkellä maksupalvelulakia ei vielä ollut hyväksytty eduskunnassa. Työssä tahdotaankin tuoda esiin se, mitä kaikkia toimenpiteitä vaaditaan, ennen kuin direktiivi on täytäntöön pantu kansallisessa lainsäädännössä, ja tässä tapauksessa uusi laki annettu. Lisäksi tavoitteena on selvittää maksupalvelulain voimaansaattamisen vaikutukset pankkeihin sekä niiden henkilöasiakkaisiin. Tutkimuksen tarkoituksena on myös selvittää, kuinka kuluttajat suhtautuvat eräisiin keskeisiin maksupalvelulain ja SEPAn mukanaan tuomiin muutoksiin. Aihetta lähdettiin tutkimaan erityisesti sen ajankohtaisuuden vuoksi.

Teoriaosuudessa avainasemassa ovat maksupalveludirektiivi, maksupalvelulaki sekä lain hallituksen esitys maksupalvelulaiksi. Tietoja kerätään myös sähköisistä lähteistä, kirjallisuudesta sekä lehtiartikkeleista, ja niitä täydennetään asiantuntijoiden kommentteilla. Tutkimusmetodeina käytetään sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä. Empiriaosan tutkimustulokset pohjautuvat pääasiassa kuluttajille suunnatun kyselyn tuloksiin. Lisäksi tukena käytetään teemahaastatteluja, joiden avulla tutkittiin muun muassa maksupalvelulain vaikutuksia sekä kuluttajien suhtautumista uusiin muutoksiin.

2 SEPAN KÄYTTÖNOTTO

Yhtenäisen euromaksualueen SEPAn (Single Euro Payments Area) luomiseen osallistuvat eurooppalaiset pankit, Euroopan keskuspankki, kansalliset keskuspankit ja Euroopan komissio sekä maksupalveluiden käyttäjät sidosryhmäfoorumien kautta. Suomessa on organisoitu oma SEPA-foorumi, joka toimii sidosryhmien vaikuttamiskanavana SEPAn toteuttamisessa, sekä kansallinen SEPA-maksukorttien kehittämisfoorumi, jolla pyritään mahdollistamaan eri osapuolten osallistuminen korttimaksamisen standardien kehittämiseen. Tavoitteena on alue, jossa kuluttajat, yritykset ja yhteisöt maksavat ja vastaanottavat euromääräisiä maksuja samoin perusehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin riippumatta siitä, tapahtuuko maksu maan sisäisesti vai maiden välillä. SEPA käsittää kaikki 27 EU-maata sekä Islannin, Liechtensteinin, Monacon, Norjan ja Sveitsin. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 2; Finanssialan Keskusliitto 2010b; Nordea.)

2.1 Euroopan unionin oikeusjärjestys

Euroopan unionin oikeusjärjestystä kutsutaan EU-oikeudeksi tai eurooppaoikeudeksi. Kyseessä on ylikansallinen oikeusjärjestys, jossa jäsenvaltiot ovat luovuttaneet päätöksentekovaltaansa Euroopan unionille. Asioissa, jotka kuuluvat EU:n toimivaltaan, eurooppaoikeus on ensisijainen kansalliseen lainsäädäntöön nähden. SEPA on pääosin markkinavetoinen hanke, mutta koska sillä on koko talouden kannalta suotuisia vaikutuksia, Euroopan komissio on halunnut olla mukana edistämässä SEPA-maksuvälineisiin siirtymistä. Komission ehdotuksesta on annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY (jäljempänä maksupalveludirektiivi) maksupalveluista sisämarkkinoilla. Direktiivi täydentää SEPA-hanketta, sillä sen tavoitteena on muun muassa tarjota Euroopan maksuneuvostoon kuuluville pankkilaitoksille SEPAn toteuttamiseen tarvittavat lailliset välineet. (Direktiivi 2007/64/EY; Euroopan parlamentti 2009; Ulkoasiainministeriö 2010.)

2.1.1 Primaari- ja sekundaarioikeus

Eurooppaoikeus jaetaan primaari- ja sekundaarioikeuteen. Primaarioikeutta ovat perussopimukset, joita kutsutaan myös perustamissopimuksiksi. Näistä esimerkkinä voidaan mainita Rooman sopimus vuodelta 1952, Maastrichtin sopimus (sopimus Euroopan unionista) vuodelta 1992 sekä eri jäsenmaiden liittymissopimukset. Käyttäessään primaariin oikeuteen perustuvaa lainsäädäntövaltaansa Euroopan unionin toimielimet luovat sekundaarioikeutta, jota ovat asetukset, direktiivit, päätökset sekä suositukset. (Suojanen, Savolainen & Vanhanen 2006, 38 - 39.)

Asetus vastaa Suomen kansallisen oikeuden laki-käsitettä. Se sitoo jäsenvaltioita heti voimaan tultuaan eikä yleensä vaadi erillistä täytäntöönpanotoimenpidettä. Asetusta tulee soveltaa sellaisenaan kaikissa jäsenmaissa, ja ristiriitatilanteissa asetus syrjäyttää kansallisen lainsäädännön. Direktiivi taas on enemmänkin lainsäädäntöohje, joka velvoittaa jäsenmaita panemaan sen täytäntöön kansallisessa lainsäädännössä tietyn määräajan kuluessa. Direktiivit sitovat jäsenvaltioita tavoitteidensa suhteen, mutta kansalliset viranomaiset saavat itse valita täytäntöönpanon muodot ja keinot. (Eerola, Mylly & Saarinen 2000, 79 - 81; Ruonala 2009, 57.)

2.1.2 Direktiivin täytäntöönpano

Direktiivin tarkoituksena on lähentää ja yhdenmukaistaa jäsenvaltioiden lainsäädäntöä. Tarkoituksena ei siis ole korvata kansallista sääntelyä direktiivillä vaan asettaa sääntelylle sisällöllisiä vaatimuksia, jotka poistavat kansallisten säännösten eroista johtuvat haitat sisämarkkinoiden toiminnan kannalta. Yleensä jäsenvaltioiden täytyy ilmoittaa komissiolle toimet, joihin ne ovat direktiivin täytäntöönpanemiseksi ryhtyneet. (Eerola ym. 2000, 81.)

Direktiivin täytäntöönpanon tulee olla täydellistä, mikä tarkoittaa ensinnäkin sitä, että kaikki direktiivissä asetetut velvoitteet tulee panna kansallisesti täytäntöön. Toiseksi täydellisellä täytäntöönpanolla voidaan tarkoittaa jäsenvaltioiden varmistumista tavoitteiden täysimääräisestä toteutumisesta kansallisessa oikeus-

järjestyksessä. Toisin sanoen jäsenvaltio on vastuussa direktiivin johdosta annetun kansallisen sääntelyn oikeasta soveltamisesta tuomioistuimissa ja hallintoviranomaisissa. Lisäksi täytäntöönpanon tulee olla kattavaa, eli kansallisen sääntelyn täytyy kattaa alueellisesti, asiallisesti sekä henkilöillisesti kaikki ne tapaukset, jotka sen on direktiivissä tarkoitettu kattavan. (Eerola ym. 2000, 87.)

Käytännössä direktiivin täytäntöönpano vaatii useimmiten norminantotoimenpiteitä. Kuitenkin saattaa tulla tilanne, että jäsenvaltiossa on jo direktiivin mukainen sääntely voimassa. Tällöin erikseen annettavaa sääntelyä ei tarvita. Tilanteissa, joissa uusi sääntely on tarpeen, täytyy täytäntöönpanosääntelyn olla sitovaa. Yhteisöjen tuomioistuin, jota nykyisin kutsutaan EU-tuomioistuimeksi, ei ole hyväksynyt täytäntöönpanomuotoina esimerkiksi viranomaisten kiertokirjeitä tai hallintokäytäntöön nojautumista. Täytäntöönpanosääntelyn tulee olla myös selkeää ja julkista. Jäsenvaltioiden on kumottava täytäntöönpanosäännösten kanssa ristiriidassa olevat säännökset, minkä tarkoituksena on sääntelyn selkeys ja oikeudellisesti epäselvien tilanteiden ehkäisy. (Eerola ym. 2000, 87 – 88.)

2.2 SEPA-hanke

Haastava SEPA-hanke perustuu rahoitussektorin aloitteeseen. Pankkisektori käynnisti hankkeen vuonna 2002, jolloin se perusti yhteistyöjärjestökseen Euroopan maksuneuvoston (European Payments Council, EPC). Euroopan maksuneuvosto laatii uudet menettelyt ja säännöt euromaksuja varten. Päämääränä on luoda maksamisen peruspalveluille yhtenäiset käytännöt sekä standarditaso, jotka puolestaan edistävät Euroopan yhdentymistä. Yhtenäisen euromaksualueen myötä palveluja on helpompi vertailla keskenään ja asiakkaan asema paranee. SEPA tukee myös kilpailua ja tuotekehitystä, sillä uudet yhteiset markkinat suosivat toimijoita, jotka pysyvät teknisen kehityksen mukana ja pystyvät tarjoamaan asiakkailleen kattavan valikoiman palveluita. Maksupalveluiden tulee olla nykyaikaisia, jotta kaikki maksut kyetään hoitamaan yhtä tehokkaasti ja turvallisesti kuin kotimaanmaksut parhaimmillaan. (Euroopan keskuspankki 2006, 5 – 7; Finanssialan Keskusliitto 2010a, 2.)

SEPAn perustana ovat seuraavat asiat:

- yhteinen raha, euro
 - yhdenmukaiset liiketoimintakäytännöt ja tekniset standardit
 - euromääräisten maksujen tehokas käsittelyinfrastruktuuri
 - yhdenmukainen lainsäädäntö koko alueella
 - asiakaslähtöinen uusien palveluiden jatkuva kehittäminen
 - euromääräisissä maksuissa käytetyt yhteiset maksuvälineet.
- (Euroopan keskuspankki 2006,7.)

Hankkeen tavoitteet ovat ihailtavia, mutta nähtäväksi jää, kuinka saumattomaksi saadaan esimerkiksi asiakkaan mahdollisuus vertailla palveluja keskenään, jos palveluntarjoajat sijaitsevat eri maissa. Odotettavissa on, että Suomi noudattaa SEPAn säännöksiä tavoilleen kuuliaisesti, mutta huomioiden muun muassa Kreikan taloudenpidon, joka on jopa horjuttanut EU:n rahaliiton yhtenäisyyttä ja uskottavuutta vuonna 2010, ei voida olla varmoja, toteutuvatko yhtenäiset standardit ja käytännöt siten, kuin SEPAn tavoitteisiin kuuluu.

Kaupin ja Suihkosen (2010) mukaan pankkien euroalueen laajuisen kilpailuttamisen tiellä on muutoinkin useita esteitä. Yksi ongelma on esimerkiksi kieli, sillä monia suomalaiskuluttajia epäilyttää varmasti solmia omiin rahoihinsa liittyviä sopimuksia vieraalla kielellä. Toisen ongelman muodostavat pankkien turvallisuuskäytännöt. Rahanpesun torjunnasta annettu kansallinen lainsäädäntö, jonka taustalla on EU:n rahanpesudirektiivi, vaatii pankkia tuntemaan asiakkaansa. Turvallisuusvaatimusten vuoksi suuri osa eurooppalaisista pankeista edellyttääkin ainakin ulkomaalaiselta asiakkaalta asioimista pankin konttorissa. Vaatimuksena voi myös olla, että asiakkaalla täytyy olla todellinen tarve pankkipalveluihin siinä maassa, jossa pankki sijaitsee. Direktiivin vaatimukset asiakkaan tuntemisesta eivät kuitenkaan kiellä etäasiakkuuksia, mutta jos asiakkuus solmitaan ilman henkilökohtaista tapaamista, on pankin käytettävä tehostettuja tuntemismenetelmiä. Tuolloin ratkaisuna on esimerkiksi eri maissa toimivien pankkien yhteistyö, jolloin pankit toimisivat toistensa asiamiehinä, ja siten asiakkaan olisi mahdollista käydä tunnistautumassa oleskelumaan pankissa. Näin on toimittu kuitenkin hyvin harvoin, eikä asiakkaan sähköistä tunnistautumistakaan ole saatu sille tasolle, että se onnistuisi koko unionin laajuisena.

Yhtenäisen euromaksualueen rakentaminen on edistynyt muutoinkin odotettua hitaammin, ja siten on hyvin epätodennäköistä, että pankkien välinen kilpailu räjähtäisi euromaksualueella vauhtiin lähiaikoina. SEPA ei myöskään luo selaista etua pankeille, että liiketoimintaa kannattaisi ryhtyä laajentamaan euromaksualueen ansiosta. Lisäksi SEPAa ei pidetä pääsylippuna uusille markkinoille, sillä käytäntöjen yhtenäistäminen edistää lähinnä vain nykyistä toimintaa. Esimerkiksi Saksan pankkien keskusliitossa ei uskota, että rahalaitokset innostuvat lähtemään Suomen markkinoille. Suomen markkinoille tulo on SEPAn myötä periaatteessa yksinkertaisempaa, sillä europankkien ei muun muassa tarvitse liittyä suomalaisten pankkien ylläpitämiin kansallisiin maksu- ja korttijärjestelmiin. Käytännössä asia tuskin on kuitenkaan niin yksinkertainen. (Kauppi & Suihkonen 2010.)

2.3 SEPA-palvelut

SEPA-palveluita ovat tilisiirto, maksukortit ja suoraveloitus. Nämä SEPAn standardien mukaisiksi uudistetut palvelut tulevat vaiheittain käyttöön siirtymäaikana 2008 – 2010 vastaavien kotimaisten palveluiden rinnalle. Vastaavat kotimaiset palvelut poistuvat vähitellen käytöstä, mutta SEPAn peruspalveluiden lisäksi pankit saavat tarjota halutessaan asiakkailleen erilaisia lisäpalveluita nykyisen suomalaisen palvelutason säilyttämiseksi. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 2 – 10.)

2.3.1 Maksukortit

SEPA-maksukorttien tulee olla sellaisia, että kortinhaltija voi maksaa niillä samankaltaisesti kaikkialla yhtenäisellä euromaksualueella, ja kauppojen tulee pystyä ottamaan niitä vastaan. Kauppias kuitenkin itse päättää, mitä kortteja kauppa hyväksyy. Pankit ovat jakaneet SEPA-yhteensopivia maksukortteja euroalueella vuodesta 2008 lähtien. Tavoitteena on, että vuoden 2010 jälkeen siirtyminen sirukortteihin olisi toteutettu ja kaikki pankkien liikkeelle laskemat kortit olisivat SEPA-yhteensopivia. Tällöin kuluttajalla on mahdollisuus tehdä ostoksia ja nostaa rahaa käteisautomaatista samalla kortilla koko euroalueella. Siirtymi-

sen sirumaksupäätteisiin pitäisi tapahtua vuoden 2010 loppuun mennessä. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 3 – 6.)

Kauppojen muutosintoa kuitenkin jarruttaa sirumaksujen kalleus. Suomessa sirumaksupäätteiden niin sanottuina sisäänajajina ovat toimineet pienet kaupat ja yrittäjät, kuten taksit. Erityisesti yrityksissä, joissa tullaan toimeen yhdellä maksupäätteellä, ovat sirumaksupäätteet käytössä. Huhtikuussa 2010 kaikki Alkon ja Lidlin myymälät ovat jo siruajassa, kun taas S-ryhmän 1600 toimipisteestä noin puolet on varustettu sirumaksupäätteellä. Keskon liikkeissä sirumaksupäätteitä on vasta muutaman pilottimyymälän ohella Askoissa ja Sotkissa. Kesko pyrkiikin tuomaan kerralla samanlaiset sirukortinlukijat kaikkiin myymälöihinsä, ja tavoitteena on, että maksupäätteet ovat laajasti käytössä vuoden 2010 loppuun mennessä. Suomen lähikauppa Oy:n myymälöissä sirumaksupäätteiden levitys pyritään viemään loppuun vasta vuoden 2011 alkupuolella. (Suolanen 2010.)

Uusien sirukorttien myötä kaupan tulee maksaa jokaisesta maksutapahtumasta 0,31 prosenttia Luottokunnalle tai pankille. Pankkikortit ovat tulevaisuudessa debit-kortteja ja luottokortit credit-kortteja. Suomessa pankit ovat lanseeranneet kortit Luottokunnan yksin hallinnoimien Visan ja Mastercardin kautta. Yrittäjien keskuudessa Luottokunnan määräävä asema on aiheuttanut kummastusta, sillä vaikka elämme Suomessa markkinataloudessa, Luottokunnalla ei kuitenkaan ole kilpailijaa. (Aaltonen 2009; Varsinais-Suomen Yrittäjä-lehti 2010.) Aaltosen mukaan Visa ja Mastercard ovat ainoat, jotka tällä hetkellä täyttävät SEPA-alueen turvallisuusmääräykset, ja siksi pankit ovat lanseeranneet sirukorttinsa niiden kautta. Prosentuaalinen maksu perustuu siten pankkien sopimukseen kyseisten yritysten kanssa. Lähdevuori (2010) kirjoittaa, että Kaupan liitto pitää prosentuaalista maksua perusteettomana, sillä sen mukaan maksu ei perustu korttimaksamisen käsittelykustannuksiin, vaan pankkien rahastukseen. Lisäksi Lähdevuoren mukaan kaupat tilittävät summan aina pankeille.

Pankkisektorilla ei olla Aaltosen ja Lähdevuoren kanssa täysin samaa mieltä. Nordean rahoituspäällikkö Hannu Puranen (2010b) kertoo, että maksutapahtuman 0,31 prosentin kustannus maksetaan aina Luottokunnalle, joko suoraan tai

välillisesti pankin kautta. Luottokunta onkin se taho, joka on määrittänyt prosentuaalisen maksun suuruuden. Vaikka osa pankeista myöntää kortit itse, Luottokunta sanelee kuitenkin hinnoittelun, sillä se omistaa oikeudet Visaan ja Mastercardiin. Pankit eivät siten pysty vaikuttamaan kustannuksiin, ja jos kustannuksista haluaa neuvotella, on neuvoteltava suoraan Luottokunnan kanssa. SEPA:n myötä kiinteät käyttökorvaukset poistuvat ja kulut määräytyvät maksutapahtumien mukaan. Väistämättä joidenkin yritysten kulut kasvavat, mutta joiltakin ne pienenevät. Purasen (2010b) mielestä 0,31 prosentin kustannus on kuitenkin melko pieni, kun sitä vertaa käteisen käsittelystä syntyviin kustannuksiin. Lisäksi Puranen (2010b) kertoo, että SEPA:n mukaiset sirukortit ovat luottokorttiyhtiöiden kehittämiä, ja siitä johtuu esimerkiksi se, että yhdistelmäkorkeilla maksettaessa maksupäätövalikossa on ensimmäisenä vaihtoehtona credit ja vasta toisena debit. Näitä sirukortteja kutsutaan kehittäjiensä Europayn, Mastercardin ja Visan mukaan EMV-korteiksi (American Express). Purasen (2010b) mukaan muun muassa American Expressin ja Diners Clubin maksukortit ovat yhtäläillä SEPA-yhteensopivia kuin Visa ja Mastercardkin, jos niissä on siru. American Express ja Diners Club ovat kuitenkin oma kokonaisuutensa, sillä niiden myöntäjänä ei toimi kotimainen yritys.

Aiempien magneettijuovakorttien käyttö on ollut SEPA-yhteensopivien korttien käyttöä huomattavasti edullisempaa. Vuonna 2005 maksujen kustannukset olivat alle kymmenen miljoonaa euroa ja vuonna 2008 noin 24 miljoonaa euroa. Ennustetaan, että vuonna 2012, jolloin siruaikaan on siirrytty kokonaan, maksukulut nousevat 90 miljoonaan euroon. Lisäksi esimerkiksi Keskolle laitteiden hankinnasta oheistöineen aiheutuvat kustannukset ovat kymmenen miljoonaan euron luokkaa. Kaikki muutuskustannukset se pyrkii kattamaan tuotoilla, eli toisin sanoen kustannukset jäävät viime kädessä asiakkaan maksettaviksi. (Suolanen 2010.)

Uusien korttien myötä myös pankkiautomaattien valikoiden termit muuttuvat. Aaltosen (2009) mukaan silloin, kun pankkikortit otettiin Suomessa alun perin käyttöön, pankit pystyivät sopimaan automaateissa käytettävistä nimikkeistä keskenään. Siten ne sopivat, että kaikkien pankkien korteilla automaateissa näkyi pankki- ja visa-nimikkeet, koska Visa-tuotenimestä oli muodostunut luot-

tokortin synonyymi. Sen seurauksena, että pankit ovat ottaneet käyttöönsä Viisan ja Mastercardin korttituotteita, täytyy Aaltosen (2009) mukaan pankkien vaihtaa näiden yritysten vaatimuksesta pankkiautomaattiansa valikkoihin lukemaan credit ja debit aiempien luotto- ja pankkikorttinostojen sijaan. Jotta suomalaiset korttijärjestelmät saadaan sovitettua myös SEPA:n mukaisiksi, eivät pankit voi kansallisesti päättää muista valikoiden nimikkeistä.

Pankin näkemys eroaa täysin edellä mainitusta. Nordean Cash Management -asiantuntija Jorma Jolkkonen (2010) kertoo, että pankit ovat saaneet aivan erilaista tietoa automaattien termien muutoksista. Rahoituspäällikkö Purasen (2010b) mielestä kyseessä onkin yleiseurooppalainen käytäntö, jossa pyritään yhdenmukaistamaan automaattien valikot samanlaisiksi kaikissa maissa. Toisaalta laitetoimittajat voivat laittaa koneisiinsa sellaiset termit kuin haluavat. Kaikki ovat kuitenkin olleet sitä mieltä, että kun korteissa lukee credit ja debit, niin näin olkoon myös automaateissa. Jolkkonen (2010) huomauttaa, että kysymys on kuitenkin niin pienestä asiasta, että jokainen suomalainen varmasti oppii, mitä credit ja debit tarkoittavat.

2.3.2 SEPA-suoraveloitus

SEPA-suoraveloitus on ollut mahdollista käyttöönottaa Euroopan laajuisena palveluna 1.11.2009 alkaen. Suomessa pankit tekevät itse päätökset SEPA-suoraveloituspalveluiden tarjoamisesta asiakkailleen. Kuitenkin kaikkien kansallisia suoraveloituspalveluita tarjoavien euro-alueen pankkien on tarjottava SEPA-suoraveloituspalvelua sitä haluaville asiakkailleen viimeistään 1.11.2010. Nykyistä kotimaista suoraveloituspalvelua laskutuksessa käyttävien yritysten on korvattava se siirtymäkauden kuluessa muilla ratkaisuilla, sillä suomalainen suoraveloituspalvelu poistuu käytöstä. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 6 - 14.)

SEPA-suoraveloitus sisältää useita palvelukokonaisuuksia ja eroaakin merkittävästi suomalaisesta suoraveloituksesta. SEPA-suoraveloituksessa asiakas antaa valtakirjan suoraan laskuttajalle, kun aiemmin maksaja antoi suoraveloitusvaltuutuksen omalle pankilleen. Suoraveloitus ei myöskään ole lopullinen, sillä maksajalla on oikeus peruuttaa jo veloitettu suoraveloitus kahdeksan viikon ku-

luessa. SEPA-suoraveloitus soveltuu erityisesti rajat ylittävien maksujen keräämiseen, johon ei aiemmin ole ollut tarjolla vastaavaa palvelua. Laskuttajan kannalta SEPA-suoraveloitus on hyvin erilainen laskutustapa nykyiseen verrattuna, ja myös riskit laskuttajan ja maksajan kannalta ovat erilaiset. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 3; OP-Pohjola-ryhmä.)

Suomalaiset pankit ja laskuttajat suhtautuvat varauksellisesti SEPA-suoraveloituksen sopivuuteen kansallisen suoraveloituksen korvaavana maksutapana. Etelä-Karjalan Osuuspankin maksuliikepäällikkö Mikko Tiikasalo (2010) kertoo SEPA-suoraveloituksen sisältävän puutteita nykyiseen kotimaiseen suoraveloitukseen verrattuna. Pankit suosittelevatkin suomalaisen suoraveloituksen korvaamista e-laskuun ja SEPA-tilisiirtoon perustuvilla palveluilla. Jolkkosen (2010) mukaan Nordeassa kansallinen suoraveloitus korvataan e-laskulla, sillä pankit ovat kehittäneet automaattisen maksun palveluja, ja niinpä verkkolaskut muistuttavat nykypäivänä paljon suoraveloitusta. Asiakas voi pankin kanssa sopia, että jos e-lasku alittaa tietyn summan, maksetaan lasku automaattisesti asiakkaan tililtä, ikään kuin suoraveloituksessa. Rajojen yli maksettavissa maksuissa käytetään SEPA-suoraveloitusta. Suomen kansallisessa SEPA-siirtymäsuunnitelmassa (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 3 – 14) kerrotaan, että e-lasku on Suomessa voimakkaasti kehittyvä palvelu, jollaista ei vielä muualla Euroopassa ole yleisesti käytössä. Suoraveloitusta taas käytetään Suomessa suhteellisen vähän. Käyttäjiä ovat erityisesti varttuneemmat asiakkaat.

2.3.3 Tilisiirto

SEPA-tilisiirto, jota kutsutaan myös SEPA-maksuksi, otettiin käyttöön 28.1.2008 alkaen. Yhtenäisillä eurooppalaisilla tilisiirroilla voi maksaa ja vastaanottaa maksuja joka puolella SEPA-aluetta. Tilisiirroissa pankkiyhteys ilmaistaan kansainvälisessä muodossa; Käytetään tilinumeron kansainvälistä esitystapaa (IBAN) ja pankkitunnistetta (BIC) eli SWIFT-koodia. Pakollisiksi IBAN ja BIC tulevat laskuilla ja tilinsiirtolomakkeilla 1.7.2010, ja 1.11.2011 jälkeen maksutoimeksiantoja ei voi antaa ilman IBAN-tilinumeroa. Lisäksi suomalaisen viite numeron rinnalle tulee kansainvälinen viite 1.12.2010 alkaen. Myös suomalainen viivakoodistandardi on päivitetty käyttämään IBAN-tilinumeroa ja kansain-

välistä viitettä. Suomessa toimivat pankit ovat täydentäneet SEPA-tilisiirtoa lisäpalveluiden avulla nykyisen palvelutason säilymiseksi. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 6 – 10; Nordea.)

IBAN-tilinumeron ja BIC-koodin pakollisuus perustuu Euroopan maksuneuvoston päätökseen numero 092/05, joka sitoo kaikkia eurooppalaisia pankkeja. IBAN koostuu niin, että sen alussa on maatunnus, Suomessa FI, sen jälkeen on kaksinumeroinen tarkistusnumero ja lopussa kotimainen tilinumero. Lisäksi IBANissa voi olla täytenollia, jos kotimainen tilinumero on lyhyt. (Itkonen 2010; Nordea.)

Tilisiirron siirtymäaika päättyy 31.12.2010. Yritysassiakkaiden tulee päivittää taloushallinto-ohjelmansa niin, että konekieliset kotimaiset maksuaineistomuodot vaihtuvat kansainväliseen ISO 20022 -standardin mukaiseen C2B XLM -muotoon. Uudet standardit soveltuvat aiempaa paremmin tekniseen ympäristöön, kuten Internet-palveluihin. Lisäksi niiden ansiosta maksujen mukana välitettävät tiedot voivat olla laajempia ja paremmin jäsenneltyjä kuin aiemmassa muodossa. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 10; Nordea Pankki Suomi Oyj; OP-Pohjola-ryhmä.)

3 MAKSUPALVELUDIREKTIIVI

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY eli maksupalveludirektiivi on annettu 13.11.2007 maksupalveluista sisämarkkinoilla. Sillä muutetaan tietyin osin muutamia direktiivejä (97/7/EY, 2002/65/EY, 2005/60/EY ja 2006/48/EY) ja kumotaan 27.1.1997 annettu direktiivi 97/5/EY rajojen yli suoritettavista tilisiirroista.

3.1 Direktiivin tavoitteet

Yhtenäisen euromaksualueen oikeudellinen perusta luodaan maksupalveludirektiivillä (PSD eli Payment Services Directive), jonka tarkoituksena on poistaa

lainsäädännölliset esteet maksupalveluiden yhteismarkkinoiden luomiseksi. Direktiivillä varmistetaan, että maksamisesta EU:n sisällä tulee yhtä helppoa, turvallista ja tehokasta kuin maksamisesta jäsenvaltioiden sisällä. (Euroopan Keskuspankki 2007; Nordea.)

Maksupalveludirektiivi on tärkeä osa SEPAn toteutumista. Sillä yhdenmukaistetaan sovellettavia säännöksiä, mikä helpottaa pankkialalla SEPA-maksuvälineiden käytön toteutusta sekä käyttäjien keskuudessa niiden käyttöönottoa. Tavoitteena on myös alentaa maksupalveluiden kustannuksia, lisätä markkinoiden avoimuutta ja tehokkuutta sekä varmistaa maksulaitoksille tasapuoliset kilpailuolosuhteet. Lisäksi direktiivillä selkeytetään palveluntarjoajien ja käyttäjien oikeuksia ja velvollisuuksia sekä yhtenäistetään palveluntarjoajien tiedonantovelvollisuuksia. Vähittäismarkkinoiden uusia toimijoita varten direktiivillä luodaan vakausvalvontajärjestelyt, joiden tarkoituksena on edistää kilpailua ja vahvistaa kuluttajansuojaa. (Euroopan Keskuspankki 2007; Sampo Pankki 2009.)

3.2 Direktiivin tausta ja tarve

Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto toteavat maksupalveludirektiivissään, että sisämarkkinoiden toteuttamisen kannalta on tärkeää, että yhteisön kaikki sisäiset rajat poistetaan, jotta tavaroilla, palveluilla, henkilöillä ja pääomalla on mahdollisuus liikkua vapaasti. Sen vuoksi maksupalvelujen yhteismarkkinoiden asianmukainen toiminta on tärkeää. Kuitenkin alan yhdenmukaisuuden puute on esteenä maksupalvelujen yhteismarkkinoiden toiminnalle.

Vuonna 2007 jäsenvaltioiden maksupalvelumarkkinat on organisoitu erikseen kansallisesti, ja maksupalvelujen sääntelykehys on siten hajallaan 27 kansallisessa oikeusjärjestyksessä. Alalla on jo annettu useita yhteisön säädöksiä, kuten rajojen yli suoritettavista tilisiirroista 1997 annettu direktiivi 97/5/EY ja rajat ylittävistä euromääräisistä maksuista 2001 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus N:o 2560/2001. Valitettavasti ne eivät kuitenkaan korjanneet tilannetta riittävästi, kuten ei myöskään ole tehneet elektronisia maksuja koskevista käytännösäännöistä 1987 annettu komission suositus 87/598/ETY, maksu-

järjestelmistä ja erityisesti kortin haltijan ja kortin myöntäjän välisestä suhteesta 1988 annettu komission suositus 88/590/ETY, eikä elektronisen maksuvälineen avulla toteutetuista maksutapahtumista ja erityisesti liikkeellelaskijan ja haltijan välisestä suhteesta 1997 annettu komission suositus 97/489/EY. Lisäksi kansallisten säännösten ja kattavuudeltaan vajaan yhteisön kehyksen rinnakkaisuus aiheuttaa sekaannusta ja johtaa siten oikeusvarmuuden puutteeseen. Tämän vuoksi on tärkeää luoda maksupalveluille yhteisön tasolla ajanmukainen ja yhtenäinen oikeudellinen kehys riippumatta edes siitä, ovatko palvelut yhteensopivia yhtenäisen euromaksualueen kanssa. Jotta varmistettaisiin kaikkien maksujärjestelmien kannalta tasavertaiset kilpailuolosuhteet kuluttajien valintamahdollisuuksien säilyttämiseksi, on oikeudellisen kehyksen oltava puolueeton. Tämä olisi vuoden 2007 kansallisiin järjestelmiin verrattuna merkittävä edistysaskel kuluttajien kustannusten, turvallisuuden ja tehokkuuden kannalta. (Direktiivi 2007/64/EY.)

Lisäksi oikeudellisessa kehyksessä on tarpeellista varmistaa toiminnan vakausvaatimuksia koskevien kansallisten säännösten yhteensovittaminen, tiedonantovaatimukset, uusien maksupalveluntarjoajien pääsy markkinoille, sekä maksupalvelun käyttäjien ja –tarjoajien oikeudet ja velvollisuudet. Asetuksen N:o 2560/2001 säännökset, joilla on luotu euromääräisten maksujen yhtenäismarkkinat hintojen osalta, säilytetään oikeudellisessa kehyksessä. Direktiivin 97/5/EY säännökset ja suosituksissa 87/598/ETY, 88/590/ETY sekä 97/489/EY annetut suositukset tulee yhdistää yhteen sitovaan säädökseen. Kuitenkin tulee huomata, että oikeudellisen kehyksen ei tarvitse kattaa kaikkea, vaan sen soveltaminen rajoitetaan maksupalveluntarjoajiin, joiden pääasiallista toimintaa on maksupalvelujen tarjoaminen maksupalvelunkäyttäjille. Lisäksi on tarpeen määrittää ne maksupalveluntarjoajien ryhmät, joilla on oikeus tarjota maksupalveluja kaikkialla yhteisössä. (Direktiivi 2007/64/EY.)

3.3 Soveltamisala

Soveltamisalaltaan direktiivi on hyvin laaja. Sitä tulee soveltaa kaikkiin yhteisössä annettaviin maksupalveluihin, eli myös kansallisiin maksupalveluihin. Osastojen III ja IV säännöksiä on kuitenkin rajoitettu niin, että kyseisten osastojen

säännökset soveltuvat ainoastaan, jos sekä maksajan että maksunsaajan palveluntarjoajat tai maksutapahtuman yksinään suorittava maksupalveluntarjoaja sijaitsevat EU:ssa. Poikkeuksena on 73 artikla, joka koskee varojen käytettävissä olemista ja arvopäivää. Arvopäivällä tarkoitetaan viiteajankohtaa, jota maksupalveluntarjoaja käyttää laskiessaan korkoa varoille, jotka maksetaan maksutilille tai veloitetaan maksutililtä (Direktiivi 2007/64/EY 4 artiklan 17 kohta). Artiklaa 73 sovelletaan myös silloin, kun toinen maksupalvelun tarjoajista on sijoitunut yhteisön ulkopuolelle (HE 169/2009, 5). Lisäksi soveltamisalaa on rajattu niin, että maksupalveludirektiivin 2 artiklan 2 kohdan mukaan se koskee vain euromääräisiä tai euroalueen ulkopuolisen jäsenvaltion valuutan määräisiä maksuja.

Maksupalveludirektiivi on pääosin täysharmonisointisäädös, mikä tarkoittaa sitä, että jäsenmaat eivät voi kansallisessa toimeenpanossaan poiketa sen vaatimuksista. Jonkin verran direktiivissä on kuitenkin joustavuutta, sillä se sisältää säännöksiä, joissa jäsenvaltiolle on annettu harkintavaltaa täytäntöönpanossa. Lisäksi tietyistä säännöksistä on mahdollisuus sopia toisin, jos maksupalvelun käyttäjä on elinkeinonharjoittaja. Toisaalta taas, osassa direktiivin säännöksiä on mahdollista sopia toisin silloinkin, kun kyseessä on kuluttaja. (HE 169/2009, 6.)

Direktiivin III osastossa säädetään maksupalveluehtojen avoimuudesta sekä tiedonantovaatimuksista. Osaston säännökset tulevat sovellettaviksi erillisiin maksutapahtumiin sekä puitesopimukseen ja niiden piiriin kuuluviin maksutapahtumiin. Säännöksistä voidaan sopia toisin, jos maksupalvelun käyttäjänä ei ole kuluttaja. Direktiivin IV osastossa taas säädetään maksupalveluiden tarjoamiseen ja käyttöön liittyvistä erilaisista oikeuksista ja velvollisuuksista. Osaston säännökset ovat pakottavia silloin, kun maksupalvelun käyttäjänä toimii kuluttaja. Jos maksupalvelun käyttäjä on elinkeinonharjoittaja, voivat osapuolet sopia toisin 51 artiklassa luetelluista seikoista. Tällaisia seikkoja ovat muun muassa maksutoimeksiannon peruuttaminen, veloitettavat kulut ja palveluntarjoajan vastuu toteuttamatta jääneistä tai virheellisesti toteutetuista maksutapahtumista. (HE 169/2009, 6 - 7.)

Sario (2010) toteaa Kuluttajaliiton lausunnossa talousvaliokunnalle maksupalveludirektiivin olevan sanamuodoiltaan monitulkintainen ja vaikeasti avautuva juuriksi, että se on täysharmonisointidirektiivi. Lisäksi täysharmonisointi johtaa tilanteisiin, jotka eivät aivan saumattomasti sovi kansalliseen lainsäädäntöön. Esimerkiksi direktiivin sopimusehtojen muuttamista koskeva säännös (44 artiklan 1 kohta) on luonteeltaan suomalaisen kuluttajansuojan periaatteiden vastainen. Kyseessä olevan säännöksen mukaan saattaisi olla mahdollista, että palveluntarjoajalla olisi rajoittamaton oikeus muuttaa sopimusehtoja edellyttäen, että tämä noudattaa kahden kuukauden etukäteisilmoitusaikaa.

3.4 Implementointi Suomessa

Suomessa maksupalveludirektiivi implementoitiin eli saatettiin osaksi kansallista oikeusjärjestystä maksulaitos- ja maksupalvelulaeilla. Maksupalveluja koskevat säännökset pantiin täytäntöön maksupalvelulailla, jonka valmistelusta huolehti oikeusministeriö. Valtiovarainministeriö taas valmisteli maksulaitoslakia, jolla pantiin täytäntöön direktiivin ne säännökset, jotka koskevat muun muassa maksupalveluiden tarjoamisen elinkeino-oikeudellisia edellytyksiä ja maksupalveluntarjoajien valvontaa. Lain myötä maksupalveluiden tarjoaminen muuttui luvanvaraiseksi toiminnaksi. (Valtiovarainministeriö 2009; Oikeusministeriö 2010.)

4 MAKSUPALVELULAKI

Maksupalvelulaki astui voimaan 1. päivänä toukokuuta 2010. Lailla pantiin täytäntöön maksupalveludirektiivin maksupalveluehtojen avoimuutta ja tiedonantovaatimuksia koskevan III osaston säännökset sekä maksupalveluiden tarjoamiseen ja käyttöön liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia koskevan IV osaston säännökset (HE 169/2009, 5).

4.1 Tilanne ennen lakia

Ennen maksupalvelulakia Suomessa ei ollut kattavaa maksupalveluita koskevaa lainsäädäntöä, joten direktiivin säännöksiä ei pystytty luontevasti sijoittamaan mihinkään lakiin. Tästä syystä säädettiin kokonaan uusi laki, jotta maksupalveludirektiivin III ja IV osaston säännökset voitiin laittaa täytäntöön. Jotta maksupalveluita koskeva sääntely olisi mahdollisimman johdonmukaista ja kattavaa, on maksupalvelulaki eräiltä osin laajempi kuin direktiivin soveltamisala. Samasta syystä laki sisältää joitakin sellaisia säännöksiä, jotka eivät välittömästi perustu direktiiviin. (HE 169/2009, 11 – 14.)

Maksupalveluita säänteli ennen maksupalvelulain tuloa tilisiirtolaki (821/1999), jolla on pantu Suomessa täytäntöön rajojen yli suoritettavista tilisiirroista annettu direktiivi 97/5/EY. Laissa säädettiin luottolaitoksen tai muun maksujen välittäjän velvollisuuksista antaa tietoja tilisiirroista ja vähimmäisvelvoitteista, jotka koskevat tilisiirron toteuttamista. Tilisiirtolaissa oli myös säännökset tilisiirtomaksun sitovuudesta sivulliseen nähden, maksumääräyksen peruuttamisesta sekä maksumääräyksen antajan suoritusvelvoitteestaan vapautumisesta saajaan nähden. (HE 169/2009, 11.)

Yhteisössä suoritettaviin rajat ylittäviin euromääräisiin maksuihin, jotka ovat arvoltaan enintään 50 000 euroa, on sovellettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta N:o 2560/2001 rajat ylittävistä euromääräisistä maksuista. Samaa asetusta on sovellettu myös palvelumaksuista annettaviin tietoihin ja eräisiin rajojen yli suoritettavien tilisiirtojen helpottaviin toimenpiteisiin. Lisäksi maksupalveluita ja erityisesti niiden etämyyntiä on säännelty kuluttajansuojalain 6 a luvun säännös rahoituspalveluiden ja rahoitusvälineiden etämyynnistä. Kuluttajansuojalakia on sovellettu myös maksukortteihin 7 luvun kulutusluottoja koskevien säännösten mukaisesti. Lisäksi tilanteessa, jossa esimerkiksi matkapuhelinta on käytetty oikeudettomasti maksamiseen, on sovellettu viestintämarkkinalain 79 a §:ssä olevaa säännöstä, joka käsittelee kuluttajan vastuuta viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä. (HE 169/2009, 11 – 12.)

4.2 Vaikutus muihin lakeihin

Suurin vaikutus Suomen kansalliseen lainsäädäntöön on se, että maksupalveluilla kumottiin tilisiirtolaki. Tilisiirtolaki oli Suomen keskeisin maksupalveluja koskeva säädös ennen maksupalvelulain voimaantuloa. (HE 169/2009, 1.)

Maksupalvelulaista aiheutui lisäksi seurannaismuutoksia useaan muuhun lakiin. Muutoksia tuli kuluttajansuojalakiin, viestintämarkkinalakiin, eräistä arvopaperi- ja valuuttakaupan sekä selvitysjärjestelmän ehdoista annettuun lakiin, henkilötietolakiin, eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annettuun lakiin ja veronkantolakiin. (mts.)

4.3 Lain valmistelu

Maksupalvelulain valmistelu toteutettiin oikeusministeriössä. Valmisteluprosessia hankaloitti maksupalveludirektiivin vaikeaselkoisuus sekä omalta osaltaan finanssikriisi, minkä vuoksi valmistelu viivästyi. Lain valmistelun viivästyminen taas johti siihen, että Suomessa maksupalveludirektiiviä ei voitu laittaa ajallaan täytäntöön.

4.3.1 Työryhmämietintö

Oikeusministeriö asetti 3.10.2007 työryhmän valmistelemaan lainsäädäntöä, joka koskee maksupalvelusopimusten tekemistä ja ehtoja sekä maksupalvelujen toteuttamista. Työryhmän tehtävänä oli valmistella hallituksen esityksen muotoon laadittu ehdotus maksupalveludirektiivin täytäntöön panemiseksi tarvittavasta lainsäädännöstä siltä osin kuin on kyse pääosin direktiivin III ja IV osaston säännöksistä. Direktiivin muilta osin täytäntöönpanon edellyttämät säännökset oli tarkoitus valmistella työryhmässä, jonka valtiovarainministeriö on asettanut. Oikeusministeriön ja valtiovarainministeriön oli tarkoitus toimia tarkoituksenmukaisella tavalla yhteistyössä keskenään. (Oikeusministeriö 2008, 9 – 10.)

Työryhmässä ovat olleet edustettuina oikeusministeriön lisäksi valtiovarainministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö, Suomen Pankki, Kuluttajavirasto, Rahoi-

tustarkastus (nykyisin Finanssivalvonta, Fiva), Finanssialan Keskusliitto ry, Keskuskauppakamari, Suomen Kuluttajaliitto ry sekä Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry. Työryhmän mietintö julkaistiin 18.12.2008, ja siinä ehdotettiin säädettäväksi uusi maksupalvelulaki. Lain oli määrä astua voimaan 1.11.2009, jolloin direktiivin täytäntöönpanon määräaika päättyy. (Oikeusministeriö 2008, 10 - 15.)

Lakiehdotus sisältää säännöksiä maksupalvelun tarjoajan tiedonantovelvollisuuksista maksupalvelun käyttäjää kohtaan. Lisäksi laissa säädetään ehdotuksen mukaan maksupalveluja koskevan puitesopimuksen muuttamisesta ja päättämisestä sekä maksutapahtumien käynnistämisestä, toteuttamisesta ja toteuttamisajoista. Myös säännökset arvopäivän määräytymisestä sekä maksukorttien ja muiden maksuvälineiden käyttöön liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista ehdotetaan osaksi lakia. (Oikeusministeriö 2008, 10 – 11.)

Oikeusministeriön ja valtionvarainministeriön työryhmät ovat yhteistyössään kiinnittäneet huomiota erityisesti siihen, että työryhmien lakiehdotukset ovat yhdenmukaiset siltä osin kuin kumpaankin ehdotukseen sisältyy säännöksiä, jotka pohjautuvat maksupalveludirektiivin samoihin säännöksiin. Tämä koskee eritoten määritelmäsäännöksiä. Lisäksi yhdenmukaiseksi tulee saada ne säännökset, jotka määrittelevät, mitkä palvelut kuuluvat direktiivin soveltamisalaan ja siten myös lakiehdotuksen soveltamisalaan. Soveltamisalaan liittyvistä kysymyksistä ongelmallisina on se, milloin teleyritysten tarjoamien maksupalveluiden katsotaan kuuluvan direktiivin soveltamisalaan ja milloin ei. (mts.)

Valitettavasti työryhmät eivät pystyneet valmistelemaan lakiehdotusten yhteisten säännösten yksityiskohtaisia perusteluita, sillä valtiovarainministeriön työryhmän työskentely jouduttiin syksyllä 2008 tilapäisesti keskeyttämään finanssikriisistä johtuvien muiden kiireellisten tehtävien takia. Tästä syystä työryhmän mietintöön ei pystytty sisällyttämään kyseisten säännösten yksityiskohtaisia perusteluita. Työryhmän mietintö julkaistiin perustelujen osalta keskeneräisenä, sillä direktiivin täytäntöönpanoaika on hyvin lyhyt ja täytäntöönpano edellyttää palveluiden tarjoajilta mittavia sopeuttamistoimia. Niinpä katsottiin perustelluksi julkaista oikeusministeriön työryhmän tulokset perustelujen osalta viimeistelemät-

tömänä. Jatkovalmisteluissa ehdotusta tullaan täydentämään valtiovarainministeriön asettaman työryhmän työn edistyttyä. (Oikeusministeriö 2008, 10 – 11.)

4.3.2 Luonnos hallituksen esitykseksi

Oikeusministeriö teki työryhmän mietinnön valmistumisen jälkeen ehdotukseen eräitä muutoksia. Maksupalvelulakiehdotuksen 2 §:n (soveltamisalaan kuulumattomat palvelut), 4 §:n 4 momentin (palveluntarjoajan sijaintiin ja maksutapahtumassa käytettävään valuuttaan perustuvat poikkeukset tiedonantovelvollisuuksista) ja 39 §:n 2 momentin (maksutoimeksiannon vastaanottohetki) sisältöä on tarkistettu, ja koko lakiehdotukseen on tehty vähäisiä sanallisia tarkistuksia. Lisäksi ehdotuksen perusteluita on eräiltä osin muokattu ja täydennetty. Viranomaisia ja etujärjestöjä, jotka olivat edustettuina työryhmässä, on kuultu tehdyistä muutoksista 21.4.2009 järjestetyssä tilaisuudessa. Luonnos hallituksen esitykseksi maksupalvelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi on päivätty 24.4.2009. (Oikeusministeriö 2009a, 1 - 28.)

4.3.3 Lausunnot

Oikeusministeriö pyysi esitysluonnoksesta lausuntoa 36 viranomaiselta, järjestöltä sekä yritykseltä. Lausuntoja saapui yhteensä 29 kappaletta, ja niistä tehtiin tiivistelmä. Yleisesti ottaen lausunnonantajat puoltavat maksupalveludirektiivin täytäntöönpanoa esitysluonnoksessa ehdotetulla tavalla. (Oikeusministeriö 2009b, 5.)

Lausuntonsa antoivat seuraavat tahot: valtiovarainministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, Kilpailuvirasto, Kuluttajavirasto, Suomen Pankki, Tietosuojavaltuutettu, Verohallinto, Viestintävirasto, Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE, Elinkeinoelämän keskusliitto EK (jäljempänä EK), Finanssialan Keskusliitto ry, Keskuskauppakamari, Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto Ficom ry, Kaupan liitto, Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry, Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry ASML, Suomen matkatoimistoliitto ry SMAL, Teleforum ry, Suomen Yrittäjät, Viestinnän Keskusliitto ry, Automatia Pankkiautomaatit Oy, Diners Club Finland Oy, DNA Oy, Eurocash Finland Oy,

Luottokunta, MTV MEDIA, Nordea Pankki Suomi Oyj sekä Uphill Oy. Yritys- ja yhteisötietojärjestelmän mukaan Uphill Oy:n päätoimialaan kuuluvat langattoman verkon hallinta ja palvelut. (Oikeusministeriö 2009b, 9.)

Lausunnossaan EK toivoo, että maksupalveludirektiivin kansalliset täytäntöönpanoprosessit, eli esitykset maksulaitos- ja maksupalvelulaeiksi, viedään eduskunnan käsiteltäväksi samanaikaisesti, jotta direktiivin sisältö ja tarkoitus pystytään hahmottamaan yhtenäisenä kokonaisuutena sekä maksupalveluiden tarjoajien että käyttäjien kannalta. (Oikeusministeriö 2009b, 10.)

Direktiivi on hyvin vaikeaselkoinen, mikä on aiheuttanut huomattavia haasteita kansalliseen lainvalmisteluprosessiin. Niin FiCom ry:n, EK:n kuin Finanssialan Keskusliitonkin mukaan direktiivissä ei ole huomioitu riittävästi erilaisten maksupalveluiden ominaispiirteitä. Maksupalveludirektiivin useaa artiklaa ei voida soveltaa samalla tavalla esimerkiksi pankkien ja teleyritysten tarjoamiin maksupalveluihin, eikä direktiivi tue teleyritysten näkökulmasta riittävästi tietoyhteiskuntakehitystä eikä sähköisten palveluiden edistämisyrittämiä. (Oikeusministeriö 2009b, 10 – 12.)

Useat lausunnonantajat ovat kommentoineet 1 §:n ehdotettua säännöstä, joka tuo matkapuhelimella tai muulla vastaavalla välineellä toteutettavat maksut maksupalvelulain soveltamisen piiriin. Lausunnoissa suurelta osin kannatetaan mahdollisimman suppeaa direktiivin tulkintaa tällaisten maksujen osalta. Esimerkiksi Teleforum ry toteaa, että jos direktiivin tulkinta mobiilipalveluiden osalta on Suomessa tiukempi kuin muissa EU-maissa, kärsivät suomalaiset palvelunkehittäjät kilpailijoihinsa verrattuna. Muutoinkin teleyritykset kritisoivat lakia vedoten suuriin kustannuksiin. Lakiehdotuksen 19 §:n vuoksi teleyritysten täytyy tallentaa tapahtumia nykyistä pidempään ja tehdä muutoksia järjestelmiinsä. Lisäksi vaatimus, jonka mukaan tiedot yksittäisistä maksutapahtumista on annettava maksajalle vähintään kuukauden välein, aiheuttaa merkittäviä muutoksia teleyritysten ja palvelun tuottajien välisiin prosesseihin. Merkittäviä kustannuksia aiheutuu myös, kun laskutusjärjestelmää täytyy muuttaa niin, että tapahtumat voidaan asettaa asiakkaan nähtäville, ennen kuin niistä on ehditty laskuttaa asiakasta. FiCom ry:n mukaan kustannusten nousu voi estää sähköisten

palveluiden kehitystä ja markkinoille saattamista. (Oikeusministeriö 2009b, 9 – 26.)

Kuluttajavirasto on lausunnossaan sillä kannalla, että matkapuhelin on nykyisin luottokorttiin rinnastettava maksuväline, mutta valitettavasti se eroaa sääntelyltään täysin muista maksuvälineistä. Direktiivin tavoitteena on saavuttaa korkea kuluttajansuojan taso ja lisätä tehokkuutta. Joiltain osin direktiivi parantaakin kuluttajansuojaa, mutta ehdotettu 19 § jättää vielä suuria aukkoja kuluttajan mahdollisuuden tarkistaa helposti ja ilman maksua ostotapahtumansa. Sillä, kuinka luotettavaksi ja helpoksi kuluttajat tuntevat eri prosessit, on merkitystä sähköisen kaupankäynnin edistämisen ja koko tietoyhteiskunnan kehityksen kannalta. Teleoperaattoreiden mielestä uusi laki aiheuttaa kohtuuttomia kustannuksia. Kuluttajaviraston näkökulmasta ongelma teleoperaattoreiden kohdalla on se, että palveluita on alettu tarjota asiakkaille, ennen kuin järjestelmät on rakennettu sellaisiksi, että kuluttajansuojan vaatimukset pystytään huomioimaan. (Oikeusministeriö 2009b, 27.)

Lausunnonantajista moni on esittänyt huomioita myös 60 §:stä, jonka mukaan palveluntarjoaja ei saa estää maksunsaajaa pyytämästä maksajalta maksua tai tarjoamasta alennusta maksuvälineen käyttämisestä. Osa lausunnonantajista kannattaa ja osa vastustaa ehdotettua säännöstä. Esimerkiksi Keskuskauppa-kamari kannattaa säännöstä vedoten sen lisäävän sopimusvapautta ja kilpailua. Lisäksi säännös parantaa hinnoittelun läpinäkyvyyttä, koska kauppiaat voivat siirtää maksuvälineestä aiheutuvat todelliset kustannukset tuotteiden hinnoista yksittäisen maksuvälineen käytön yhteyteen. Kuluttajaviraston mielestä kuluttajien kannustaminen tietyn maksutavan käyttöön on hintojen läpinäkyvyyden kannalta parempi suorittaa alennuksin kuin maksuin. Kuitenkaan ei ole sopivaa tarjota alennusta vain niille, jotka maksavat luottokortilla tai muulla luotollisella maksuvälineellä, sillä luotolla maksamiseen liittyy aina riski maksuvaikeuksista. Kilpailuvirasto taas toteaa säännöksen olevan omiaan edistämään kilpailua eri maksuvälineiden välillä. (Oikeusministeriö 2009b, 9 – 35.)

Luottokunta on sitä mieltä, että oikeus vaatia maksua maksuvälineen käyttämisestä tulisi kieltää. Suomen kaltaisessa maassa, jossa maksamisen kulttuuri on

edistynyttä ja tehokasta, lisämaksun ja alennuksen salliva uusi laki saattaisi todennäköisesti johtaa siihen, että maksaminen lähtisi kehittymään kokonaistaloudellisesti huonompaan suuntaan. Tämä tarkoittaisi palaamista käteisellä maksamiseen, mikä synnyttää maksunsaajille sekä maksupalvelun tarjoajille nykyistä suurempia taloudellisia rasitteita ja prosessien tehottomuutta. Myös Nordea Pankki Suomi Oyj on huolissaan käteisen käytön lisääntymisestä, sillä se on kansantalouden kannalta kaikkein kalleimpana ja tehottomimpana pidettävä maksamisen muoto. (Oikeusministeriö 2009b, 33 – 34.)

Finanssialan Keskusliitto ry nostaa lisäksi esiin turvallisuusriskin, joka pankkien, rahankuljetusyriyten ja kauppojen henkilökunnalle aiheutuu käteisen käsittelisistä. Jopa SEPA-tavoitteisiin kuuluu käteismaksamisen korvaaminen turvallisuudeltaan, kustannuksiltaan ja käsittelytehokkuudeltaan paremmilla maksutavoilla. Ehdotettu säännös johtaa kuitenkin siihen, että kaikkein kalleimman maksutavan, käteisen, kustannukset jäävät piiloon hyödykkeiden hintoihin. Sen seurauksena tehokkaampia maksutapoja käyttävät asiakkaat maksavat käytännössä käteisen käsittelystä aiheutuvat kustannukset ja tukevat siten taloudellisesti käteismaksamista. (Oikeusministeriö 2009b, 34.)

Lausuntotiivistelmässä moni lausunnonantaja on lisäksi vaatinut lain voimaantuloajan lykkäämistä suunnitellusta marraskuun ensimmäisestä päivästä 2009. Lausunnonantajat ovat vedonneet muun muassa maksupalveludirektiivin vaikeaselkoisuuteen ja laajuuteen sekä kansallisen lainvalmistelun viivästymiseen rahoitusmarkkinakriisin seurauksena, mikä aiheuttaa sen, että lain soveltamisalan piiriin kuuluvien yritysten on mahdotonta noudattaa direktiivin edellyttämää voimaantuloaikaa. Voimaantuloajan lykkäämistä on perusteltu myös laista aiheutuvien järjestelmien, prosessien ja sopimusehtojen merkittävillä muutoksilla. Moni lausunnonantaja on ehdottanut, että siirtymäaikaa annettaisiin 1.4.2011 asti, joka on direktiivissä maksulaitostoimiluvan hakijoille alun perin asetettu siirtymäajan päättymishetki. (Oikeusministeriö 2009b, 44 – 45.)

4.3.4 Hallituksen esitys

Lausuntopalautteen perusteella hallituksen esityksessä muutettiin lain ehdotettua voimaantuloaikaa. Uudeksi voimaantuloajaksi tuli 1.5.2010. Lisäksi lakiehdotukseen ja esityksen perusteluihin tehtiin vähäisiä tarkistuksia. Hallituksen esitys maksupalvelulaiksi annettiin 2.10.2009 eduskunnan käsiteltäväksi. (Eduskunta 2010a; HE 169/2009, 26.)

Esityksessä (169/2009, 1) ehdotetaan säädettäväksi maksupalvelulaki, jolla pantaisiin täytäntöön maksupalveludirektiivin III ja IV osaston säännökset. Lain soveltamisalaan kuuluvia maksupalveluita ovat muun muassa tilisiirrot, suoraveloitukset ja pankki- ja luottokorttimaksut sekä tietyissä tapauksissa matkapuhelimella maksaminen. Käteisellä maksaminen ei kuulu lain soveltamisalaan.

Lakiehdotuksessa on säännökset palveluntarjoajan velvollisuudesta antaa tietoa maksupalvelun käyttäjälle. Lisäksi se sisältää säännöksiä maksupalveluja koskevan puitesopimuksen muuttamisesta ja päättämisestä, maksutapahtumien käynnistämisestä, toteuttamisesta ja toteuttamisajoista sekä arvopäivän määrittämisestä. Lain tuoma merkittävä muutos nykyiseen on rajat ylittävien tilisiirtojen toteuttamisajan lyhentyminen kolmeen työpäivään ja vuoden 2012 alusta yhteen työpäivään. Lakiin tulisi säännökset myös maksukorttien ja muiden maksuvälineiden käyttöön liittyvistä maksupalvelun käyttäjän sekä palveluntarjoajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Esityksen mukaan maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä rajoittuisi pääsääntöisesti 150 euroon. Lisäksi lakiin otettaisiin muun muassa säännökset palveluntarjoajan vastuusta oikeudettomasti ja virheellisesti toteutetuista sekä toteuttamatta jääneistä maksutapahtumista. (HE 169/2009, 1.)

4.3.5 Vireilletulo ja lähetekeskustelu eduskuntakäsittelyssä

Hallituksen esitys maksupalvelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi annettiin eduskunnalle 2.10.2009. Esitystä käsiteltiin täysistunnossa 6.10.2009. Lähetekeskustelun tuloksena päätettiin lähettää asia käsiteltäväksi talousvaliokuntaan

mietintöä varten. (Eduskunta 2010a.) Lähetekeskustelussa nousi esiin muun muassa seuraavia asioita:

Lain tekstiä pidettiin hyvin monimutkaisena ja se kaipaisi konkretisointia, sillä on tärkeää, että myös kuluttajat ymmärtävät lain sisällön. Kuluttajien kannalta olisi-kin hyvä, jos jokaiseen kotitalouteen lähetettäisiin esimerkiksi esite, jossa kerrottaisiin selkokielellä lain vaikutuksista. Yritysten kannalta merkittävä asia on se, että rajat ylittävien maksujen välitys nopeutuu ETA-alueella. Harvoin tavallinen kuluttaja kuitenkaan maksaa maiden välisiä maksuja, joten siltä osin kyse on marginaalisesta hyödystä kuluttajan kannalta. (Eduskunta 2009.)

Maksujen nopeutumisen sijaan kuluttajan kannalta merkittävä muutos on se, että asiakkaan vastuu luottokortin ja muun maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä lievenee huomattavasti. Asiakkaan vastuu huolimattomuudesta kortin käsittelyssä rajoitetaan 150 euroon, kun ennen lakia kortin haltijan vastuulle ei ole säädetty ylärajaa. Huolimattomuuden ja törkeän huolimattomuuden rajaa tulisi kuitenkin laissa vielä selventää. Tilanteessa, jossa maksuvälinettä käytetään oikeudettomasti, 150 euron ylimenevän osan maksaa kortin omistaja. Eli jos pankin korttia käytetään oikeudettomasti, 150 euron ylittävän osuuden maksaa pankki. Jos kortti on luottoyhtiön, luottoyhtiö maksaa yli menevän osan. Tosi-asiassa tässä on kyse erilaisesta riskinjaosta, mikä tulee todennäköisesti näky-mään hinnoittelussa. (Eduskunta 2009.)

4.3.6 Valiokuntakäsittely

Talousvaliokuntaan esitys saapui 7.10.2009. Talousvaliokunta pyysi liikenne- ja viestintävaliokunnalta lausuntoa liittyen erityisesti niihin vaikutuksiin, joita hallituksen esityksellä on teleoperaattoreiden toimintaan ja mobiilimaksamiseen. Mietinnössään talousvaliokunta on huomioinut liikenne- ja viestintävaliokunnan lausunnon LiVL 2/2010 vp ja mietintöä varten on kuultu useita asiantuntijoita. (Eduskunta 2010b.)

Maaliskuun 24. päivänä 2010 valmistuneessa talousvaliokunnan mietinnössä otetaan kantaa mobiilimaksuihin ja maksupalvelun käyttäjän vastuuseen mak-

suvälineen oikeudettomasta käytöstä. Maksupalveludirektiivin lähtökohtana on, että samanlaista toimintaa harjoittavien yritysten tulee noudattaa yhtenäisiä säännöksiä. Siten talousvaliokunnan mielipide on, että direktiivin täytäntöön panevien maksulaitos- ja maksupalvelulain voimaantulon myötä teleyrityksetkin tulevat maksupalvelujen sääntelyn piiriin niiltä osin, kun ne tarjoavat maksupalveluiksi luokiteltavia palveluita. Näitä palveluita ja mobiilimaksuja ovat esimerkiksi elokuva-, pysäköinti- ja matkalippujen ostaminen matkapuhelinta käyttäen. Soveltamisalaan ei kuulu maksun välittäminen tilanteissa, joissa maksun välittävä palveluntarjoaja tarjoaa pelkän maksun välittämisen lisäksi lisäarvoa palvelukokonaisuudessa ja kyseistä palvelua tai tavaraa voidaan käyttää ainoastaan digitaalisten laitteiden kautta. Niinpä muun muassa soittoäänien, taustakuvien ja pelien ostamiseen liittyvien maksujen välittäminen ei ole lain soveltamisalaan kuuluvaa maksupalvelua. (Eduskunta 2010b.)

Lisäksi talousvaliokunta selventää mietinnössään lakiehdotuksen eräiden pykälien keskinäistä suhdetta. Lakiehdotuksen 53 ja 54 §:ssä on maksuvälineen käyttöön liittyvää sääntelyä. Maksupalvelun käyttäjän vastuuta tilanteessa, jossa maksuvälinettä on käytetty oikeudettomasti toisen henkilön toimesta, säännellään 62 §:ssä seuraavasti:

62 §

Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä

Maksupalvelun käyttäjä, joka on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

- 1) hän tai muu maksuvälineen haltija on luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle;*
- 2) maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu siitä, että hän tai muu maksuvälineen haltija on huolimattomuudesta laiminlyönyt 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa; taikka*
- 3) hän tai muu maksuvälineen haltija on laiminlyönyt ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.*

Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä 1 momentin 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa on enintään 150 euroa.

Tätä rajoitusta ei sovelleta, jos maksupalvelun käyttäjä tai muu maksuvälineen haltija on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

- 1) siltä osin kuin maksuvälinettä on käytetty sen jälkeen, kun palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle on ilmoitettu maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä;*
- 2) jos palveluntarjoaja on laiminlyönyt huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa 1 kohdassa tarkoitettu ilmoitus; tai*
- 3) jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä.*

Sen estämättä, mitä 3 momentissa säädetään, maksupalvelun käyttäjä on vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän tai muu maksuvälineen haltija on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

Pykälän 1 momentissa säädettävät maksupalvelun käyttäjän vastuun perusteet maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä perustuvat siihen, että maksuvälineen haltija on laiminlyönyt 53 §:ssä säädettyjä velvollisuuksia huolehtia maksuvälineestä tai 54 §:n mukaisia velvollisuuksia katoamisilmoituksen suhteen. Määrällisesti vastuuta, joka on syntynyt 1 momentin 2 tai 3 kohdan mukaisen vastuuperusteen johdosta, rajoitetaan 62 §:n 2 momentissa. (Eduskunta 2010b.)

Lakiehdotuksen 62 §:n 3 momentissa säädetään vastuusta vapautumisen perusteista. Kolmannen momentin 3 kohta pohjautuu siihen, että maksunsaaja ei ole varmistanut asianmukaisesti, onko maksajalla oikeus käyttää maksuvälinettä. Talousvaliokunnan mukaan kyseisen lainkohdan vastaava säännös on ennen uuden lain voimaantuloa kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n 2 momentin 2 kohdassa. (Eduskunta 2010b.) Säännöstä on voitu soveltaa myös kansainvälisesti käytettäviin maksukortteihin, kuten ratkaisu KKO 1994:82 osoittaa:

Rajattoman luoton korttina markkinoitu luottokortti oli anastettu ulkomailla ja katoamisilmoitus oli viivästynyt. Luottokortilla oli kahden päivän aikana tehty useita ostoksia, joista suurin oli ollut määrältään noin 10 000 markkaa, yhteensä noin 38 000 markan arvosta. Kun myyjät olivat puhelimitse varmistautuneet siitä, ettei katoamisilmoitusta ollut tehty, heillä ei katsottu olleen aihetta erityisiin varotoimiin pelkästään ostosten suuruuden perusteella. Asianmukaisen katoamisilmoituksen laiminlyönyt luottokortin haltija oli siten vastuussa kortilla tehtyjen ostosten maksamisesta luottokorttiyhtiölle. Ään.

Kyseistä vastuuvapausperustetta (62 § 3 momentin 3 kohta) kuten myös momentin 1 ja 2 kohdan vastuuvapausperusteita voidaan soveltaa myös silloin, kun maksuvälineen haltija ei ole noudattanut 53 ja 54 §:n mukaisia velvollisuuksiaan. Jos maksupalvelun käyttäjä on kuitenkin toiminut petollisesti, hän ei saa suojaa 3 momentissa säädettyjen vastuuvapausperusteiden nojalla. (Eduskunta 2010b.) Maksupalvelulain 53 ja 54 §:n mukaan velvollisuudet ovat seuraavat:

53 §

Maksuvälineestä huolehtiminen

Maksuvälineen haltijan on käytettävä maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Erityisesti hänen on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Maksuvälineen haltijan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa, kun hän vastaanottaa ne.

Palveluntarjoajan on osaltaan varmistettava, että muilla kuin maksuvälineen haltijalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin tunnistetietoihin.

54 §

Katoamisilmoitus

Maksuvälineen haltijan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Maksuvälineen haltijalla on oikeus pyynnöstä saada palveluntarjoajaltaan todistus siitä, että hän on tehnyt 1 momentissa tarkoitetun ilmoituksen. Todistusta on pyydyttävä 18 kuukauden kuluessa ilmoituksen tekemisestä.

Kaiken kaikkiaan kyseessä on laaja sääntelyuudistus, ja siksi talousvaliokunta painottaa markkinoiden kokonaiskehityksen seurannan tärkeyttä ja ohjeistuksen sekä tiedottamisen tarvetta. Valiokunnan päätösehdotus on, että lakiehdotus maksupalvelulaista hyväksytään muutoin hallituksen esityksen mukaisena, paitsi 5 ja 69 § muutettuna. Viidenteen pykälään, joka sääntelee muita palveluntarjoajan sijainnista ja maksutapahtumassa käytettävästä valuutasta johtuvia rajoituksia, lisätään viittaus arvopäivää sääntelevään lain 51 §:ään, jotta vältetään mahdolliset likviditeetti- ja riskienhallintaongelmat. Vahingonkorvausta koskevaa 69 §:ää muutetaan niin, että palveluntarjoajan vastuuta maksuvälityksessä ai-

heutuvista välillisistä vahingoista voidaan sopimuksella rajoittaa tai vastuu voidaan sulkea pois. (Eduskunta 2010b.)

Lisäksi talousvaliokunta ehdottaa, että seuraavat lakiehdotukset hyväksytään muuttamattomina:

- laki kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n muuttamisesta
- laki viestintämarkkinalain 79 a ja 80 §:n muuttamisesta
- laki eräistä arvopaperi- ja valuuttakaupan sekä selvitysjärjestelmän ehdoista annetun lain muuttamisesta
- laki henkilötietolain 13 §:n muuttamisesta
- laki eräiden markkinaoikeudellisten asioiden käsittelystä annetun lain 2 ja 3 §:n muuttamisesta
- laki veronkantolain muuttamisesta.

Päätösehdotukseen sisältyy myös valiokunnan lausumaehdotuksen hyväksyminen siitä, että eduskunta seuraa tiiviisti sääntelyn vaikutuksia tietoyhteiskuntaan ja sähköisten palveluiden tarjontaan ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin EU-sääntelyn muuttamiseksi. Koska direktiivin valmisteluvaiheessa ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota mobiilimaksamisen erityispiirteisiin, on lain vaikutusten seuraaminen erityisen tärkeää. (Eduskunta 2010b.)

4.3.7 Käsittelyn päättyminen

Mietintö pantiin pöydälle 6.4.2010 järjestettävään täysistuntoon, jossa eduskunta hyväksyi lakiehdotuksen sisällön mietinnön mukaisena. Lakiehdotuksen ensimmäinen käsittely päättyi. Toisessa käsittelyssä 9.4.2010 eduskunta hyväksyi ensimmäisessä käsittelyssä sisällöltään päätetyt lakiehdotukset sekä mietintöön sisältyvän lausumaehdotuksen. Toinen käsittely sekä koko asian käsittely päättyi. Lainsäätämisyjärjestyksessä on sovellettu Suomen perustuslain 72 §:ää, jonka mukaan lakiehdotus tulee ottaa eduskunnan täysistunnossa kahteen käsitteilyyn asiaa valmistelleen valiokunnan annettua asiasta mietintönsä. Ensimmäisessä käsittelyssä esitellään valiokunnan mietintö, käydään siitä keskustelu ja päätetään lakiehdotuksen sisällöstä. Toinen käsittely pidetään aikaisintaan kol-

mantena päivänä ensimmäisen käsittelyn päätyttyä, ja siinä päätetään lakiehdotuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä. (Eduskunta 2010a.)

4.4 Maksupalvelulain tavoitteet ja keskeinen sisältö

Maksupalvelulain tavoitteena on yhtenäistää palveluntarjoajien tiedonantovelvollisuutta, tehostaa valvontaa ja lisätä markkinoiden läpinäkyvyyttä sekä tehokkuutta. Tavoitteena on myös vahvistaa maksupalveluiden käyttäjien oikeutta ja suojaa sekä turvata maksupalveluiden tarjoajille tasapuoliset kilpailuolosuhteet. Lisäksi lain avulla pyritään alentamaan maksupalveluiden kustannuksia pitkällä aikavälillä tarkasteltuna. (Eduskunta 2010b; Sampo Pankki.)

4.4.1 Palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuudet

Maksupalvelulain 2 luku käsittelee yksityiskohtaisesti palveluntarjoajan velvollisuutta antaa maksupalvelun käyttäjälle tietoa maksupalveluista. Säännösten tarkoituksena on turvata maksupalvelun käyttäjien mahdollisuus saada maksupalveluista riittävän selkeät ja kattavat tiedot. Tietojen ansiosta he voivat vertailla eri palveluntarjoajien palveluja sekä niistä perittäviä kuluja ja pystyvät siten tekemään perusteltuja valintoja palveluntarjoajien kesken. Lisäksi tiedonantovelvollisuuksien yhdenmukaisuus kaikissa jäsenvaltioissa edistää yhtenäisten maksupalvelumarkkinoiden sujuvaa toimintaa. (HE 169/2009,14.)

Säännökset koskevat muun muassa palveluntarjoajan velvollisuutta antaa ennen maksupalvelusopimuksen tekemistä maksupalvelun käyttäjälle tietoja sopimuksen ehdoista ja muista merkityksellisistä seikoista. Ennakkotietojen kattavuus riippuu siitä, onko kyseessä tilisopimus tai muu puitesopimus, jonka perusteella on mahdollista toteuttaa useita maksutapahtumia, vai onko kyseessä sopimus erillisestä maksutapahtumasta, kuten yksittäisen rahanvälitystoimeksiannon toteuttamisesta. Lisäksi 2 luvussa säädetään, mitä tietoja ja millä tavalla palveluntarjoajan täytyy antaa toteutetuista maksutapahtumista. Tiedonantovelvollisuus on kattava, jotta maksupalvelun käyttäjä voi helposti tarkistaa, ovatko hänen maksutililtään veloitetut maksutapahtumat oikeutettuja, ja onko palveluntarjoaja toteuttanut tapahtumat asianmukaisesti. (mts.)

Maksukortin tai muun maksuvälineen käyttämiseen liittyvillä säännöksillä turvataan se, että maksuvälineen käyttämisestä mahdollisesti perittävä lisämaksu, jonka laki sallii, ei tule käyttäjälle yllätyksenä. Jos esimerkiksi kauppias pyytää maksajalta maksua tai tarjoaa alennusta tietyn maksuvälineen käyttämisestä, hänen on maksupalvelulain mukaan ilmoitettava asiasta maksajalle ennen maksutapahtuman käynnistämistä. (HE 169/2009, 15.)

4.4.2 Puitesopimuksen muuttaminen ja päättäminen

Lain 3 luku sisältää säännökset puitesopimuksen ehtojen muuttamisesta ja puitesopimuksen päättämisestä. Maksupalvelulain 8 § 13 kohdan mukaan puitesopimuksella tarkoitetaan tili- tai muuta sopimusta, jonka perusteella voidaan toteuttaa yksittäisiä tai peräkkäisiä maksutapahtumia. Käytännössä puitesopimus sisältää usein maksutilin perustamista koskevat ehdot, mutta se ei kuitenkaan lain määritelmän mukaan ole edellytyksenä sille, että kyseessä olisi puitesopimus (HE 169/2009, 38). Lain mukaan palveluntarjoajan on toimitettava ehdotus puitesopimuksen ehtojen muuttamisesta maksupalvelun käyttäjälle kirjallisesti tai jollakin muulla pysyvällä tavalla vähintään kaksi kuukautta ennen muutosten ehdotettua voimaantulopäivää. Säännöksen tarkoituksena on antaa maksupalvelun käyttäjälle suojaa tilanteessa, jossa palveluntarjoaja ehdottaa yksipuolisesti muutoksia puitesopimuksen ehtoihin. (HE 169/2009, 15.)

Maksupalvelulain 34 §:n mukaan maksupalvelun käyttäjä saa milloin tahansa sopimussuhteen aikana irtisanoa puitesopimuksen heti päättyväksi, olipa kyseessä sitten toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen puitesopimus. Osapuolet voivat myös sopia irtisanomisajasta, joka ei kuitenkaan saa olla kuukautta pidempi. Hallituksen esityksessä (169/2009, 15) kerrotaan, että irtisanomista koskevilla säännöksillä pyritään laissa turvaamaan erityisesti maksupalvelun käyttäjän kannalta mahdollisuus riittävän nopeaan ja helppoon irtautumiseen puitesopimuksesta esimerkiksi tilanteessa, jossa hän haluaa vaihtaa palveluntarjoajaa. Jotta maksupalvelun käyttäjä myös tosiasiallisesti pystyy joustavasti vaihtamaan palveluntarjoajaa, palveluntarjoaja ei saa lain mukaan periä maksupalvelun käyttäjältä maksua puitesopimuksen irtisanomisesta.

4.4.3 Maksutapahtuman toteuttaminen

Maksupalvelulain 4 luku käsittelee maksutapahtuman käynnistämistä ja toteuttamista ja 5 luku sisältää säännökset maksutapahtuman toteuttamisajoista ja arvopäivästä. Hallituksen esityksessä (169/2009, 15) mainitaan, että merkittävin uudistus tilanteeseen ennen lakia on, että ne enimmäisajat, joiden kuluessa palveluntarjoajien on toteutettava maksutapahtumat, lyhenevät.

Lain mukaan maksutapahtumassa maksajan palveluntarjoajan täytyy pääasiallisesti maksaa rahamäärä maksunsaajan palveluntarjoajan tilille viimeistään seuraavana pankkipäivänä maksutoimeksiannon vastaanottohetkestä. Muissa kuin kotimaanmaksuissa voidaan toteuttamisajaksi kuitenkin sopia kolme pankkipäivää vuoden 2012 alkuun saakka. ETA:ssa toteutettavien euromääräisten maksujen osalta ei voida sopia toisin. Aiemman tilisiirtolain mukaan tilisiirron toteuttamisajasta pystyi aina sopimaan. Jos toteuttamisajasta ei ollut sovittu, täytyi kotimaan tilisiirron varat maksaa saajan laitoksen tilille viimeistään maksuääräyksen hyväksymispäivää seuraavana pankkipäivänä ja ulkomaan maksutapahtumissa viidentenä pankkipäivänä. (HE 169/2009, 16.)

Uusilla toteuttamisaikasäännöksillä pyritään nopeuttamaan huomattavasti erityisesti rajat ylittävien euromääräisten maksujen suorittamista ETA:ssa. Kotimaan maksutapahtumat on toteutettu Suomessa jo ennen maksupalvelulakia yleensä maksupalveludirektiivissä säädettyä lyhyemmässä ajassa, sillä saman pankin sisällä toteutettavat kotimaan maksutapahtumat maksetaan maksunsaajalle käytännössä välittömästi. Onkin tärkeää, että palveluntarjoajat eivät hidasta käytäntöään, jotta direktiivin tavoitteena oleva maksujen tehostaminen saavutetaan. (mts.)

Lisäksi laissa säädetään, että palveluntarjoaja voi toteuttaa maksutapahtuman pelkästään yksilöivän tunnisteiden, esimerkiksi tilinumeron perusteella, vaikka palvelun käyttäjä olisi antanut maksutapahtuman toteuttamiseksi muitakin tietoja, vaikkapa maksunsaajan nimen. Jos maksutapahtuma jää toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti maksupalvelun käyttäjän antaman virheellisen yksilöivän tunnisteiden takia, ei palveluntarjoajalle muodostu vastuuta. Nämä sään-

nökset on omaksuttu jo tilisiirtolaissa, joten ne eivät tuo muutosta nykyiseen. (HE 169/2009, 17.)

Maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuvien palveluntarjoajien ja välittäjien on maksupalvelulain mukaan toteutettava maksutapahtumat täysimääräisenä. Laissa kuitenkin säädetään tilanteesta, jossa voidaan sopia toisin. Maksutapahtuman täysimääräisenä toteuttaminen tarkoittaa sitä, että maksupalvelua koskevat kulut on perittävä erillisenä eränä. Jos kuluja on vähennetty oikeudettomasti maksutapahtuman rahamäärästä, tilanteen mukaan maksunsaajan tai maksajan palveluntarjoaja vastaa siitä, että maksunsaaja saa hänelle suoritettavan maksun täysimääräisenä. Maksutapahtuman toteuttamisesta perittävistä kuluista maksaja ja maksunsaaja vastaavat kumpikin oman palveluntarjoajansa perimien kulujen osalta. Poikkeuksen tekevät maksut, joiden yhteydessä suoritetaan valuutanvaihto. Tällä kuluvastuunjakautumisella pyritään helpottamaan automaattista maksujen käsittelyä ja sitä kautta tehostetaan maksujenvälitystä. (HE 169/2009, 17.)

4.4.4 Säädökset maksuvälineistä

Maksupalvelulain 6 luvussa säädetään maksuvälineen käyttöön liittyvistä maksuvälineen haltijan ja palveluntarjoajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Maksuvälineellä tarkoitetaan esimerkiksi pankki- tai luottokorttia, verkkopankissa käytettävää tunnuslukua ja matkapuhelinliittymää tapauksissa, joissa sitä käytetään laissa tarkemmin määritellyllä tavalla. Jotta maksuvälineen haltijan oikeusturva voidaan varmistaa, laissa säädetään, että hänen velvollisuutensa huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa vasta sitten, kun hän vastaanottaa ne. Lisäksi palveluntarjoajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä ajasta riippumatta ilmoitus maksuvälineen katoamisesta, oikeudettomasta käytöstä tai joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun. Palveluntarjoajan on suljettava maksuväline ilmoituksen saatuaan. (mts.)

Maksupalvelulaille pyritään lisäämään kilpailua ja hinnoittelun läpinäkyvyyttä. Tästä esimerkkinä on säännös, jonka mukaan palveluntarjoajat eivät saa estää

kauppiaita tai muita maksunsaajia pyytämästä maksua tai tarjoamasta alennusta tietyn maksuvälineen käyttämisestä. Ennen lakia eräät luottokorttiyhtiöt ovat kauppiaiden kanssa solmimissaan sopimuksissa kieltäneet kauppiaita perimästä lisämaksua luottokortilla maksettaessa. Tällaisen sopimuskäytännön jatkaminen ei ole maksupalvelulain myötä enää mahdollista. Maksuvälineestä perittävän maksun tulee kuitenkin olla asianmukainen eikä se saa ylittää maksunsaajalle tosiasiallisesti aiheutuvia kustannuksia. Rajoitussäännös on otettu osaksi lakia tehokkaiden maksuvälineiden käytön ja kilpailun edistämiseksi. Lisäksi sillä torjutaan se vaara, että tosiasiallista suuremmat kustannukset ajaisivat asiakkaat käyttämään käteistä rahaa. (HE 169/2009, 17 – 18.)

4.4.5 Vastuukysymykset

Hallituksen esityksessä (169/2009, 18) kerrotaan, että lain 7 luku sisältää säännökset maksupalvelun käyttäjän vastuusta, joka koskee maksuvälineen oikeudetonta käyttöä. Lisäksi 7 luvussa säännellään palveluntarjoajan vastuuta ja maksupalautusta.

Lain myötä maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä lievenee merkittävästi, sillä maksupalvelun käyttäjän vastuu rajoittuu pääsääntöisesti 150 euroon, jos tapaus on törkeää huolimattomuutta lievempi. Jo lieväkin huolimattomuus synnyttää kuitenkin vastuun, toisin kuin kuluttajansuojalain 7 luvun 19.1 §:ssa on säädetty ennen maksupalvelulain aiheuttamaa seurannaismuutosta;

Tilinhaltija vastaa luottokortin tai muun tililuoton käyttöön oikeuttavan tunnisteiden oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

- 1) hän on luovuttanut tunnisteiden toiselle;*
- 2) tunnisteiden joutuminen sen käyttöön oikeudettomalle johtuu tilinhaltijan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää; taikka*
- 3) hän menetettyään tunnisteiden hallinnan muulla kuin 2 kohdassa mainitulla tavalla on laiminlyönyt ilmoittaa tästä luotonantajalle viipymättä sen havaittuaan.*

Kuluttajansuojalakia muutettiin vastaamaan maksupalvelulain säännöksiä. Sen perusteella esimerkiksi 19 §:n 1 momentin toinen kohta on muutettu niin, että sen mukaan tilinhaltijalle syntyy vastuu, jos tunnisteiden katoaminen, joutuminen

oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu hänen huolimattomuudestaan. Vastuun poissulkeva määritelmä huolimattomuuden lievyydestä on siis jätetty pois. Hallituksen esityksessä (169/2009, 18) kerrotaan, että vastuukysymysten arviointi helpottuu käytännössä, sillä tarpeen on erotella toisistaan vain törkeä ja muu huolimattomuus. Enää ei jouduta arvioimaan, onko huolimattomuus ollut lievää vai ei.

Hallituksen esityksen (169/2009, 19) mukaan maksupalvelulain keskeinen oikeuskeino on maksajan palveluntarjoajan velvollisuus palauttaa maksutapahtuman rahamäärä maksajalle tilanteessa, jossa maksutapahtuma on toteutettu virheellisesti, oikeudettomasti tai se on jäänyt kokonaan toteuttamatta. Lisäksi jos maksutapahtuma on toteutettu virheellisesti tai se on jäänyt toteuttamatta, maksupalvelun tarjoajalla on velvollisuus maksupalvelun käyttäjän pyynnöstä ryhtyä välittömästi jäljittämään kyseistä maksutapahtumaa. Tällaisessa tilanteessa myös maksutapahtumasta perityt kulut on palautettava ja palveluntarjoajan on korvattava suorituksensa virheellisyyden aiheuttamat korkotappiot. Palveluntarjoaja on velvollinen korvaamaan myös muut vahingot, jotka ovat syntyneet maksupalvelun käyttäjälle palveluntarjoajan lain tai sopimuksen vastaisesta toiminnasta.

Laissa on uudentyyppinen suojakeino maksupalvelun käyttäjälle, maksupalautus. Palveluntarjoaja on siis esimerkiksi suoraveloitusten ja korttimaksujen osalta velvollinen palauttamaan maksutapahtuman rahamäärän maksajalle tietyin edellytyksin. Maksupalautussäännöksellä pyritään suojaamaan maksajaa, jolta on peritty odottamattoman suuri maksu. (HE 169/2009, 19 – 20.)

4.5 Lain soveltamisala

Maksupalvelulaissa säädetään maksupalveluja koskevasta tiedonantovelvollisuudesta, sopimusehdoista ja maksupalveluiden toteuttamisesta. Maksupalvelulain 1 §:n mukaisesti lakia sovelletaan seuraaviin maksupalveluihin:

1) palvelu käteispanon tekemiseksi maksutilille tai käteisen nostamiseksi maksutililtä sekä maksutilin hoitoon ja tarjoamiseen liittyvät toimet;

- 2) maksutapahtuman toteuttaminen tilisiirtona, varojen siirtona palveluntarjoajan maksutilille, suoraveloituksena taikka maksukortilla tai muulla maksuvälineellä;
- 3) maksuvälineen liikkeeseenlasku;
- 4) maksuvälineellä toteutettavaa maksutapahtumaa koskeva tapahtumahyvitys;
- 5) rahanvälitys;
- 6) maksutapahtuman toteuttaminen siten, että maksajan suostumus maksutapahtuman toteuttamiseen annetaan matkapuhelimella tai tietokoneella taikka muulla telepäätelaitteella tai tietoteknisellä laitteella ja maksu suoritetaan sellaiselle televiestintä- tai tietotekniikkajärjestelmää tai -verkkoa hoitavalle yritykselle, joka toimii ainoastaan maksutapahtuman välittäjänä maksupalvelun käyttäjän ja tavarantoimittajan välillä.

Lain soveltamisalan ulkopuolelle jäävät maksupalvelulain 2 ja 3 § mukaan muun muassa rahankuljetuspalvelut, käteisellä maksaminen ja palvelu, joka perustuu välineisiin, joita voidaan käyttää tavaroiden, palveluiden tai muiden hyödykkeiden hankkimiseen ainoastaan välineen liikkeellelaskijan käyttämissä tiloissa tai liikkeellelaskijan kanssa solmitun sopimuksen nojalla joko hyödykkeen tarjoajien rajatussa verkossa tai joidenkin hyödykkeiden hankkimiseksi. Tällaisella välineellä tarkoitetaan esimerkiksi kauppaliikkeen maksukorttia, jota voidaan käyttää maksuvälineenä ainoastaan tietyssä kaupassa, kauppaketjussa tai tavaratalossa (HE 169/2009, 29). Lain soveltamisalan ulkopuolelle suljetaan myös maksutapahtumat, joiden perusteena on palveluntarjoajan maksettavaksi asetettu paperinen maksukuponki, shekki, asete, matkashekki, postiosoite tai velkakirja, ja joiden tarkoituksena on asettaa varoja maksunsaajan käytettäväksi. Säännöksen perusteella esimerkiksi paperimuotoiset liikunta-, kulttuuri- ja lounassetelit jäävät lain soveltamisalan ulkopuolelle (HE 169/2009, 30).

4.6 Valvonta

Maksupalvelulain noudattamista valvoo kuluttaja-asiamies silloin, kun maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja, sekä Finanssivalvonta valvottaviensa osalta. Finanssivalvonnasta annetun lain (878/2008) viidennessä luvussa säädetään Finanssivalvonnan valvontatehtävän hoitamisesta, sen oikeudesta määrätä seuraamuksia sekä asian saattamisesta markkinaoikeuden käsiteltäväksi. (Maksupalvelulaki 290/2010, 83 – 84 §.) Finanssivalvontaa säättävän lain 45 §:n 1 momentin mukaan Finanssivalvonnan valvonnanalaisuuteen kuuluvat luottolaitok-

set, vakuutusyhtiöt, vakuutusyhdistykset, vakuutusedustajat, sijoituspalveluyri-
tykset, rahastoyhtiöt sekä arvopaperipörssit.

Valvontaviranomaisten, eli Finanssivalvonnan ja kuluttaja-asiamiehen, tulee olla tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä keskenään, ja tarvittaessa toimittava yhteistyössä Viestintäviraston kanssa. Valvontaviranomaisilla on oikeus saada palveluntarjoajalta nähtäviksi maksupalveluja koskevat valvonnan kannalta tarpeelliset asiakirjat. (Maksupalvelulaki 290/2010, 83 §.)

4.7 Siirtymäsääntely

Maksupalvelulain 88 ja 89 §:ssä säädetään siirtymäkaudesta sekä muista siirtymäsäännöksistä. Lain 88 § sallii, että muissa kuin kotimaan maksutapahtumissa maksutapahtuman rahamäärä voidaan ennen 1. päivää tammikuuta 2012 maksaa maksunsaajan palveluntarjoajan tilille viimeistään maksutoimeksiannon vastaanottohetkeä seuraavana kolmantena työpäivänä, mikäli maksaja ja hänen palveluntarjoajansa näin sopivat. Jos maksutapahtuma on käynnistetty paperilla, voidaan rahamäärä maksaa vastaanottohetkeä seuraavana neljäntenä työpäivänä. Maksutapahtuma voidaan siten maksaa 47 §:stä poikkeavassa toteuttamisajassa, sillä sen mukaan rahamäärä maksettaisiin viimeistään maksutoimeksiannon vastaanottamista seuraavana työpäivänä, ja jos tapahtuma on käynnistetty paperilla, vastaanottamista seuraavana toisena työpäivänä.

Lisäksi lain 88 §:n mukaan puitesopimukseen, joka koskee muun muassa matkapuhelimella tai muulla telepäätelaitteella maksupalvelulainlain 1 §:n 2 momentin mukaista maksamista, sovelletaan 1. päivään syyskuuta 2010 saakka maksupalvelulain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä 19 – 21 §:n ja 34 §:n sijasta. Lain 19 – 21 §:ssä säädetään toteutetusta maksupalvelusta annettavista tiedoista, ja 34 §:ssä säädetään maksupalvelun käyttäjän oikeudesta irtisanoa puitesopimus heti päättyväksi, mikäli osapuolet eivät ole sopineet irtisanomisajasta.

Pankit soveltavat sopimustensa ehtoja lain siirtymäsäännösten mukaisesti. Esimerkiksi Sampo Pankki on julkaissut ohjeet, kuinka ennen lakia voimassa

olleita ehtoja sovelletaan maksupalvelulain voimaantulon jälkeen. Ohjeen mukaan ennen maksupalvelulain voimaantuloa vastaanotettuihin maksutapahtumiin sovelletaan ennen lakia voimassa olleita säännöksiä ja ehtoja, kun kyseessä on maksutapahtumien ilmoittaminen ja ilmoittamistapa, toimeksianto koskeva suostumuksen antaminen ja peruuttaminen tai toimeksiannon vastaanottaminen ja peruuttaminen. Ohjetta sovelletaan myös, jos kyseessä on maksajan ja saajan kuluvastuun määräytyminen tai toimeksiannon toteuttamatta jättäminen ja hylätyistä toimeksiannoista ilmoittaminen. (Sampo Pankki.) Ohjeistus perustuu maksupalvelulain 89 §:n muihin siirtymäsäännöksiin.

Sampo Pankin mukaan maksupalvelulain säännöksiä siitä, että tilin viitekoron tai maksutapahtumassa käytettävän viitekurssin tulee olla julkisesti saatavilla, ei sovelleta tili-, kortti- tai muuhun vastaavaan sopimukseen, joka on tehty ennen maksupalvelulain voimaan astumista. Tämä pohjautuu maksupalvelulain 89 §:n säännökseen, jonka mukaan 33 §:n 1 ja 2 momenttia, jotka käsittelevät viitekoron ja viitekurssin julkisuutta, ei sovelleta ennen lain voimaantuloa solmittuihin sopimuksiin. Maksupalvelulain 89 §:ssä säädetään myös, että 34 §:ää ei sovelleta määräaikaiseen puitesopimukseen, joka on tehty ennen lain voimaantuloa. Lain 34 §:n mukaan maksupalvelun käyttäjä saisi milloin tahansa sopimussuhteen aikana irtisanoa myös määräaikaisen puitesopimuksen heti päättyväksi, jos osapuolet eivät ole sopineet irtisanomisajasta. Irtisanomisaika ei kuitenkaan saa olla kuukautta pidempi maksupalvelun käyttäjän osalta.

Myöskään 36 §:ää ei maksupalvelulain 89 §:n perusteella sovelleta, jos puitesopimus on irtisanottu ennen maksupalvelulain voimaantuloa. Lain 36 §:n mukaan palveluntarjoaja ei saa periä maksupalvelun käyttäjältä maksua puitesopimuksen irtisanomisesta, ja maksupalvelun käyttäjän on maksettava maksupalveluista maksettavat kulut vain siltä osin, kuin ne kohdistuvat puitesopimuksen irtisanomista edeltävään aikaan. Jos kyseisiä kuluja on maksettu ennakolta, palveluntarjoajan on palautettava ne maksupalvelun käyttäjälle siltä osin, kuin ne kohdistuvat irtisanomishetken jälkeiseen aikaan. Sampo Pankki toteaaakin, että jos tili- tai muu sopimus on irtisanottu ennen maksupalvelulain voimaantuloa, pankki voi veloittaa sopimukseen perustuvat palvelumaksut sopimuksen päättymiseen saakka.

Ohjeistuksessaan Sampo Pankki kertoo, että asiakkaan vastuu maksuvälineen katoamis-, varastamis- ja väärinkäytöstilanteissa määräytyy ennen maksupalvelulain voimaantuloa voimassa olleen lain ja ehtojen mukaisesti, jos asiakkaan menettely on tapahtunut ennen maksupalvelulain voimaan astumista. Tuolloin ei myöskään sovelleta maksupalvelulain 62 §:n mukaista 150 euron vastuukattoa. (Sampo Pankki.) Maksupalvelulain 89 §:ssä tosin säädetään, että siltä osin kuin maksuvälinettä on käytetty oikeudettomasti maksupalvelulain voimaantulon jälkeen, sovelletaan kuitenkin maksupalvelulain 62 §:ää, jollei aikaisemman lain soveltaminen johda maksupalvelun käyttäjän kannalta edullisempaan lopputulokseen. Maksupalvelulain 89 §:n mukaan, ja kuten Sampo Pankkikin toteaa, pankilla ei myöskään ole velvollisuutta antaa asiakkaalleen todistusta maksukortin taikka muun maksuvälineen katoamisesta tehdystä ilmoituksesta, jos ilmoitus on tehty ennen maksupalvelulain voimaantuloa.

5 MAKSUPALVELULAIN VAIKUTUKSET

Suomi on pankkitoimintaa ja kuluttajan asemaa arvioitaessa edelläkävijä eräisiin Euroopan maihin ja pankkeihin verrattuna. Maksupalveludirektiivillä onkin suurempia vaikutuksia esimerkiksi Etelä-Euroopan maihin, kuin mitä sillä on Suomeen, sillä maassamme on jo melko kattavasti toteutettu direktiivin vaatimuksia. Maksupalvelulain muutokset jäävät kaiken kaikkiaan melko vähäisiksi pankkisektorilla, koska valtaosa siihen kirjatuihin säännöksistä on ollut suomalaisessa pankkiliiketoiminnassa arkipäivää jo pitkän aikaa. (Sampo Pankki; Jääskelä 2010.)

Tässä kappaleessa selvitetään maksupalvelulain vaikutuksia suomalaisiin pankkeihin ja niiden asiakkaisiin.

5.1 Pankki

Maksupalvelulailla on vaikutuksia kaikille lain mukaisia maksupalveluja tarjoaville yrityksille, joita Suomessa ovat muun muassa pankit, luottokorttiyhteisöt ja teleyritykset. Osa vaikutuksista on pysyviä ja osa taas kertaluonteisia. Maksupalvelulaki kohdistuu erityisesti palveluntarjoajana toimiviin pankkeihin, sillä maksupalvelutoiminta on olennainen osa pankin toimintaa. Lain vuoksi pankkien täytyy tarkastaa ja tarvittaessa muuttaa maksupalveluihin ja maksutileihin liittyvät sopimukset, ehdot, asiakkaille annettava informaatio, palveluprosessit, tiedonantoprosessit, tietojärjestelmät, maksujen käsittelyprosessit sekä maksuliikepalveluiden työprosessit. Pankkien palveluvalikoimiin ei lailla odoteta olevan välittämiä vaikutuksia. Kuitenkin pidemmällä aikavälillä ja SEPAn vaikutukset huomioon ottaen, pankit arvioivat, että palveluiden räätälöintimahdollisuuksien väheneminen ja joidenkin nykyisten palveluiden poistuminen valikoimasta on mahdollista. (HE 169/2009, 23 - 24.)

Seuraavaksi käsitellään tarkemmin maksupalvelulain vaikutuksia pankin näkökulmasta. Esimerkkinä käytetään Nordeaa ja Osuuspankkia sekä laajemmin Sampo Pankkia. Tiedot on kerätty haastattelemalla pankkien edustajia joko sähköpostitse tai henkilökohtaisesti.

5.1.1 Maksupalvelulaista ja sen vaikutuksista tiedottaminen

Sampo Pankin suunnittelupäällikkö Minna Jääskelän (2010) mukaan pankeilla on velvollisuus tiedottaa uudesta maksupalvelulaista kaikille niille asiakkailleen, joilla on lain piiriin kuuluvia tuotteita. Kyseisiä tuotteita ovat muun muassa kaikki maksuliiketililit sekä korttituotteet. Lain tulkinnan ulkopuolelle jäävät esimerkiksi lainatililit, määräaikaistilit, pankin sisäiset tilit ja arvopaperituotteet. Sampo Pankin henkilöasiakkaille on tiedotettu maksupalvelulaista pääsääntöisesti tiliotteksillä eli tiliotteen yhteyteen on laitettu vapaamuotoinen teksti, jossa tilinomistajaa on informoitu tulevasta laista. Teksti on liitetty jo tammikuussa 2010 postitettuihin kolmen kuukauden tiliotteisiin ja sama informaatio on laitettu myös huhtikuussa postitettavaan tiliotteisiin, jotka sisältävät tiedot tilitapahtumista tammi-maaliskuun ajalta.

Jääskelä (2010) kertoo, että Sampo Pankin asiakkaat, joille lähetetään tiliote kuukausittain, ovat saaneet hieman muutettuna helmikuun 2010 alusta lähtien vastaavan informaation sisältävän tekstin kuin neljännesvuositiliotteen käyttäjät. Teksti on sisällytetty tiliotteisiin toukokuulle 2010 asti, jotta uusi laki tulisi mahdollisimman monen asiakkaan tietoon. Tilioteteksti on pankille edullisin ja ekologisin tapa tiedottaa asiakkaitaan maksupalvelulaista. Siten pankit eivät joudu suunnittelemaan ja lähettämään asiakkailleen kirjeitä erillisen kampanjan kautta, ja lisäksi tiliotetekstiä käyttäessään pankit hyödyntävät jo olemassa olevaa pakollista tiliotepostitusta erillisen kirjeen lähettämisen sijaan. Menetelmä palvelee pankin lisäksi myös asiakkaita, sillä he saavat tiedon vaivattomasti tiliotteen yhteydessä.

Osalle pankin asiakkaista ei tulostu lainkaan tiliotetta. Tällaisesta järjestelystä on sovittu asiakkaan kanssa erikseen, jos asiakas ei jostain syystä tiliotetta halua. Koska maksupalvelulaki velvoittaa pankkeja tulevaisuudessa postittamaan tai muodostamaan asiakkaan verkkopankkiin tiliotteen yksityishenkilöille kerran kuukaudessa, on myös kyseistä joukkoa informoitava uudesta laista. Jääskelän (2010) mukaan näille asiakkaille lähetetään erillinen kirje, tai heitä lähestytään verkkopankin kautta tapahtuvalla kampanjalla. Suurimmat muutokset pankin yritysasiakkaille lakimuutos tuo heidän käyttämiinsä sopimuksiin ja ehtoihin. Koska ehtomuutoksista on ilmoitettava asiakkaalle lähes aina kirjallisesti, on Sampo Pankki lähettänyt kaikille yritysasiakkailleen kirjeen maksupalvelulaista.

Nordean Cash Management –asiantuntija Jorma Jolkkonen (2010) korostaa, että uusi maksupalvelulaki on vain osa suurta SEPA-hanketta. Pankin asiakkaille on järjestetty ensimmäinen SEPA-tiedotustilaisuus jo vuonna 2007. Lisäksi Nordea on muun muassa jakanut erilaisia esitteitä asiaan liittyen ja verkkopankin infosivuilta asiakas on voinut löytää tietoa SEPasta ja maksupalvelulaista.

Myös Etelä-Karjalan Osuuspankissa on SEPasta tiedottaminen aloitettu maksuliikkepäällikkö Mikko Tiikasalon (2010) mukaan hyvissä ajoin ennen siirtymäajan alkua vuonna 2007. Tiedottamisessa on käytetty erilaisia kanavia, kuten asiakastilaisuuksia ja –tapaamisia sekä tiedottamista erilaisten asiakkaille lähetettä-

vien julkaisujen yhteydessä ja verkkopalveluiden välityksellä. Voidaankin todeta, että tilanne on muuttunut paljon vuodesta 2008. Tuolloin Reini (2008, 55) totesi opinnäytetyössään, että pankeilla on hyvin tietoa SEPAsta, mutta ne eivät olleet vielä tammikuun alussa 2008 jakaneet tietoa asiakkailleen esimerkiksi verkkosivujensa välityksellä. Toki tuolloin muun muassa Osuuspankki oli järjestänyt asiakkailleen ensimmäisen tiedotustilaisuuden, kuten myös Tiikasalo (2010) kertoo. Tiikasalon (2010) mielestä myös uudesta maksupalvelulaista tiedottaminen on ollut riittävää.

Suomessa toimivat pankit toteuttavat Finanssialan Keskusliiton (2010b) mukaan yhtenäisen euromaksualueen Suomessa. Sekä Jolkkonen (2010) että rahoituspäällikkö Hannu Puranen (2010a) Nordeasta toteavat, että myös maksupalvelulain vaikutuksista tiedottamisen vastuu on asetettu vahvasti pelkästään pankkien harteille, mikä ei ole maksupalveluiden käyttäjien kannalta välttämättä paras ratkaisu. Pankit toki tiedottavat laista asiakkailleen, joilla on lain piiriin kuuluvia palveluita, ja sen lisäksi muun muassa pankkien verkkosivuilla on kattavasti tietoa maksupalvelulaista. Koska muutokset liittyvät vahvasti myös kuluttajansuojaan, olisi hyvä, jos esimerkiksi Kuluttajavirasto osallistuisi laajemmin tiedottamiseen. Valitettavasti joillakin asiakkailta on pankkeja kohtaan asiasta ennakkoluuloja, sillä heillä on käsitys, että SEPA-hanke on ainoastaan pankkien kehittämä.

Jolkkonen (2010) huomauttaa, että pankit ovat hankkeessa vain niin sanottuja työrukkasia, sillä kyse on hänen mukaansa alun perin poliittisista päätöksistä. Jos asiakas vastustaa SEPAn tuomia muutoksia, hän ei välttämättä perehdy pankkien tiedotteisiin, ja siten maksupalvelulain tuomat muutokset asiakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin saattavat jäädä epäselviksi. Jo eduskunnan (2009) lähetekeskustelussa esitettiin lähetettäväksi kotitalouksiin selkokielineen esite maksupalvelulain vaikutuksista. Kuitenkaan pankkien informointitaakkaa ei ole jaettu muille.

Myös mediassa on ollut maksupalvelulakiin liittyviä artikkeleita. Kuitenkin sekä maksupalvelulaista että SEPAsta on ollut tietoa kaiken kaikkiaan melko vähän, jos ajatellaan hankkeen vaikutuksien laajuutta. SEPA aiheuttaa yritysten pro-

sesseihin ja ohjelmiin osaltaan enemmän uudistuksia, kuin euroihin siirtyminen aiheutti vuonna 2002. Lisäksi median joistakin tietolähteistä on voinut saada vääristyneen kuvan koko hankkeesta. Purasen (2010a) mukaan talousalan lehdistä on ollut kattavasti tietoa asiasta, mutta valtaväestö ei todennäköisesti lue kyseisiä tietolähteitä. Siten pankin huolena on, että asiakkaat eivät toimi riittävän ajoissa, jotta he saavuttaisivat SEPAn asettamat tavoitteet ja vaatimukset ennen siirtymäajan päättymistä.

5.1.2 Muutoksia prosesseihin ja sopimusehtoihin

Jääskelän (2010) mukaan maksupalveludirektiivin aiheuttamiin muutoksiin on varauduttu Sampo Pankissa jo vuoden 2008 lopusta lähtien. Tuolloin pankissa aloitettiin PSD (Payment Services Directive) –projekti. Sampo Pankki on osa pohjoismaista Danske Bank -konsernia, jonka projektin osa on myös Sampo Pankin PSD-projekti. Siten projekti tapahtuukin pitkälti tanskalaisten johdossa. Kevään 2009 aikana projekti selvitti Suomessa kaikki ne muutostarpeet, joita direktiivin johdosta joudutaan tekemään eri järjestelmiin. Muutokset on raportoitu Tanskaan, ja ne on osittain toteutettu järjestelmiin jo ennen maksupalvelulain hyväksymistä eduskunnassa.

Nordeassa maksupalvelulain aiheuttamat muutokset on hoidettu osittain kansallisesti ja osittain keskitetysti koko konsernissa. Jolkkonen (2010) arvioi, että vaikka Nordea onkin yksi suuri konserni, ei kaikkia muutoksia voida tehdä samalla tavalla jokaisessa maassa. Esimerkiksi Ruotsissa käytetään valuuttana kruunua, kun taas Suomessa euroa, mistä aiheutuu jonkin verran eroja pankkien järjestelmiin.

Jääskelä (2010), Puranen (2010a) ja Tiikasalo (2010) kertovat, että järjestelmämuutosten lisäksi pankkien on täytynyt käydä läpi kaikki asiakassopimukset ja ehdot. Sopimusten teksteihin on täytynyt tehdä lakimuutoksesta johtuvat korjaukset, jotta niiden sisältö vastaa lain sisältöä. Työ oli Sampo Pankissa kesken vielä 6.4.2010, koska maksupalvelulakia ei ollut hyväksytty Suomessa, ja siksi lain lopullista sanamuotoa ei tiedetty eikä sopimuksia pystytty viimeistelemään.

Eduskunta hyväksyi maksupalvelulain vasta 9.4.2010, minkä jälkeen laki vietiin presidentin hyväksyttäväksi. Jääskelä (2010) kertoo, että tuolloin oltiin auttamattomasti aikataulusta jäljessä, sillä pankkien olisi pitänyt useimmissa tapauksissa antaa asiakkailleen uudet ehdot tiedoksi yhtä tai jopa kahta kuukautta aiemmin ehtojen voimaantulopäivästä lukien. Määräajat umpeutuivat siis jo 1.3. ja 1.4., minkä vuoksi ehtoja ei voitu antaa asiakkaille tiedoksi riittävän ajoissa. Vaikka ehtoja oli valmisteltu jo vuoden 2009 puolella, ne voitiin kirjoittaa lopulliseen asuun vasta 9.4.2010 jälkeen. Tasavallan presidentti Halonen allekirjoitti lain 30.4.2010 ja laki astui voimaan heti seuraavana päivänä. Tämän vuoksi pankeille ei jäänyt riittävästi aikaa sopeutumiseen ja ehtojen viimeistelyyn.

Asian etenemistä hidasti myös se, että pankkien oli hyväksyttävä kaikki, niin yksityishenkilöiden kuin yritystenkin, tiliehdot Finanssivalvonnassa, Fivassa. Fiva ei kuitenkaan ottanut tiliehtoja käsittelyyn, ennen kuin maksupalvelulaki oli lopullisesti hyväksytty eduskunnassa. Jääskelä (2010) kertoo, että tiliehtojen pohjalla ovat Finanssialan Keskusliiton malliehdot, joita kaikki pankit käyttävät. Pankit muuttavat ehtoja niin, että ne soveltuvat parhaiten kunkin pankin käyttöön. Finanssialan Keskusliitto on kuitenkin muuttanut malliehtojaan vielä toukokuussa 2010, minkä seurauksena esimerkiksi Sampo Pankki ei ollut saanut tiliehtojaan täysin kuntoon 12.5.2010. Melkeinpä kaikki muut ehdot olivat tuolloin kunnossa.

Kun sopimustekstit ja ehdot on hiottu kuntoon, täytyy pankkien saada muutokset näkyviin asiakkailleen. Muutokset viedään siten myös järjestelmiin, jotta esimerkiksi tilinperustamisen yhteydessä asiakkaalle saadaan tulostettua tilisopimus ja oikeat ehdot. Jääskelä (2010) kertoo, että Sampo Pankissa työ oli toukokuun puolivälissä edelleen osittain kesken, sillä tekstimuutosten jälkeen pankki testaa muutokset ja varmistaa, että ehdot ovat varmasti oikein. Vasta sen jälkeen muutokset voidaan viedä tuotantoon. Asiakkaille ilmoitetaan pankin verkkosivuilla uudet ehdot ja päivä, jonka jälkeen ne ovat voimassa. Vaikka ehdot tulevatkin takautuvasti voimaan, eivätkä yhtäaikaisesti lain kanssa, on järjestelmiin Sampo Pankissa tehty tarvittavat muutokset, jotta asiakkaat saavat heille maksupalvelulain mukaiset edut. Ehdot eivät velvoita asiakkaita mihinkään toimenpiteisiin.

Koska Sampo Pankissa muutokset tehdään Tanskasta käsin, jää Jääskelän (2010) mukaan nähtäväksi, kuinka nopeasti ja laajasti ehdot ja sopimukset ovat järjestelmissä kesän 2010 alkaessa. Suurelta osin maksupalvelulain vaatimat muutokset on kuitenkin saatu jo toteutettua. Toukokuun aikana Sampo Pankki muuttaa vielä niin sanotut neljännesvuosi- ja vuositiliotteet yhden kuukauden tiliotteiksi, jotta asiakkaille voidaan kesäkuussa muodostaa lain vaatima tiliote.

Jokaisessa pankissa sopimusehtojen muutoksista vastaavat pankkien lakimiehet. Tiikasalon (2010) mukaan Osuuspankissa projekti maksupalvelulain säännösten osalta on valmis. Osuuspankki julkaisi verkkosivuillaan 26.4.2010 tiedotteen maksupalvelulaista. Tiedotteessa kerrottiin, että tilien, korttisopimusten, OP-verkkopalveluiden, yritysten maksuliikepalveluiden sekä maksujenvälityksen yleiset ehdot muutetaan vastaamaan uutta lakia. Uudet ehdot, pois lukien tilien yleiset ehdot, tulevat voimaan 1.6.2010. Pankki ilmoittaa tiliehtojen voimaantulo päivän asiakkailleen myöhemmin. Asiakasta pyydetään tutustumaan ehtoihin, ja mikäli hän ei niitä hyväksy, tulee hänen ottaa yhteyttä pankkiin. (OP-Pohjola-ryhmä 2010b.) Sama viesti on lähetetty myös Etelä-Karjalan Osuuspankin verkkopankkiasiakkaille huhtikuussa 2010. Toukokuun puolivälissä 2010 myös Nordeassa sopimusehdot ja prosessit on muutettu Jolkkosen (2010) mukaan vastaamaan maksupalvelulakia.

Sopimusehtojen muutosten lisäksi pankeille on aiheutunut tarvetta muuttaa niiden omia sisäisiä työprosesseja. Lain myötä tarvitaan esimerkiksi täysin uusi suoraveloituksen maksupalautusprosessi. Pankit ovat yhdessä suunnitelleet prosessin hoitamista varten lomakkeen, jolla asiakas voi pyytää palautusta. Myös sisäiseen ohjeistukseen tehdään muutoksia ja korjauksia. Esimerkkinä sisäisen ohjeistuksen muutoksista Jääskelä (2010) mainitsee edellä mainitun suoraveloituksen maksupalautusprosessin sekä palkanmaksun cut off -ajan ja palkanmaksuprosessin muutokset. Cut off -ajalla tarkoitetaan maksuaineiston viimeistä käsittelyaikaa.

5.1.3 Henkilökunnan koulutus ja tiedottaminen

Koska maksupalveludirektiivi olisi pitänyt laittaa kansallisessa lainsäädännössä täytäntöön 1.11.2009, aloitettiin suunnittelupäällikkö Jääskelän (2010) mukaan Sampo Pankissa henkilöstön koulutus ja tiedottaminen jo syksyllä 2009. Tuolloin asiasta kerrottiin lyhyillä portaaliuutisilla organisaation henkilöstön käyttöön rajatussa verkkopalvelussa, intranetissä. Lisäksi Sampo Pankki järjesti erilaisia koulutuksia, joissa kerrottiin lähinnä asiaan liittyvästä taustasta, projektin toiminnasta ja silloin tiedossa olleista näkyvimmistä asiakasmuutoksista. Henkilökunnan kouluttaminen ja tiedottaminen on jatkunut keväällä 2010. Toukokuussa intranetissä on julkaistu laaja tiedote PSD-aiheesta ja konttorihenkilöstön tietoa on lisätty pienemmillä uutisilla. Näissä pienemmissä uutisissa on keskitytty syvemmin muutamaan asiakkaita koskettavaan aiheeseen, kuten suoraveloituksen tai korttien vuosimaksujen palautukseen. Sampo Pankin tavoitteena on ollut, että henkilökunta saa riittävästi koulutusta, ja siten muun muassa puhelinpankki- ja helpdesk-väki ovat voineet osallistua useaan koulutustilaisuuteen. Konttoriväelle on järjestetty eMeeting-koulutus eli etäkoulutus, joka voidaan toteuttaa esimerkiksi puhelimien tai videoyhteyden avulla. Yksi eMeeting tullaan nauhoittamaan, jotta halukkaat voivat kuunnella sen myöhemmin.

Tiikasalo (2010) kertoo, että Osuuspankissa henkilöstöä on koulutettu useaan otteeseen siirtymäajan alusta lähtien SEPAan, ja hänen mielestään pankin henkilöstö tietää riittävästi myös maksupalvelulain aiheuttamista muutoksista. Nordeassakin henkilöstöä on pitkään tiedotettu SEPAn tuomista muutoksista maksuliikenteessä, suurelta osin pankin sisäisessä intranetissä tietoiskujen avulla. Koska maksupalvelulaki hyväksyttiin eduskunnassa vasta huhtikuussa 2010, ei Jolkkosen (2010) mielestä ole ollut aiheellista järjestää henkilökunnalle maksupalvelulakiin liittyvää koulutusta ennen lain hyväksymistä, sillä hallituksen esitys olisi saattanut muuttua radikaalisti eduskunnan käsittelyssä. Kuten jo asiakkaiden tiedottamisen yhteydessä mainittiin, Nordeassa korostetaan sitä, että maksupalvelulaki on kuitenkin vain osa SEPA-hanketta, ja ilmeisesti siksi koulutuksetkin ovat liittyneet enemmän SEPAan kuin maksupalvelulakiin. Samasta syystä Nordea ei ilmeisesti ole pitänyt tarpeellisena lähestyä koulutusasiaa maksupalveludirektiivin pohjalta. Puranen (2010a) kertoo, että tietoa SEPASTA on saa-

nut intranetin kautta niin paljon, kuin on vain jaksanut opiskella. On siis työntekijästä itsestään kiinni, miten kattavat tiedot hänellä on asiasta.

5.1.4 Kustannukset ja tuottojen menetykset

Maksupalvelulaki aiheuttaa merkittäviä sopeuttamiskustannuksia niin pankeille kuin muillekin maksupalveluja tarjoaville yrityksille. Suurelta osin kustannukset ovat kertaluonteisia, ja hyötyjen odotetaan ylittävän kustannukset järkevän ajan kuluessa. Tämän vuoksi arvioidaan, että lain kokonaisvaikutus kansantalouden kannalta on positiivinen. (Oikeusministeriö 2010.)

Jääskelän (2010) ja Jolkkosen (2010) mielestä maksupalvelulaki aiheuttaa jokaiselle pankille kustannusten lisäksi myös tuottojen menetyksiä. Jääskelä (2010) arvelee suurimmaksi kustannukseksi sen, että pankki ei voi tulevaisuudessa lähettää asiakkailleen tiliotetta esimerkiksi neljännesvuosittain, vaan tilioite on lähetettävä kuukausittain. Muutos aiheuttaa sekä järjestelmä- että postituskustannuksia. Toinen muutos, joka aiheuttaa kaikille pankeille suuria menetyksiä, on valuuttamääräisten maksujen viipymätuottojen menetys. Mistä tahansa maailmalta saapuvat euromääräiset sekä EU- ja ETA-valuuttamääräiset maksut täytyy hyvittää saajan tilille välittömästi pankin vastaanotettua maksutahtuman ja todennettua maksunsaajan. Hallituksen esityksessä (169/2009, 24 – 25) kerrotaan, että ennen maksupalvelulakia osa pankkien maksujenvälityksestä saamista tuloista on perustunut maksupalvelun käyttäjien kannalta epäedulliseen arvopäivien määrittämiseen. Uusi lainmukainen arvopäivän määrittäminen johtaakin erityisesti rajat ylittävissä maksuissa pankkien maksujenvälityksestä saamien korkotuottojen menetykseen. Myös Jolkkosen (2010) mielestä uusi koronlaskutapa on omiaan pienentämään pankkien tuottoja sekä kotimaisten että rajat ylittävien maksujen välityksen osalta.

Sampo Pankissa myös itse PSD-projekti on aiheuttanut kustannuksia. Projektissa on parhaimmillaan työskennellyt kymmeniä henkilöitä, joten heidän aikansa on ollut sidottuna kyseiseen tehtävään. Kustannuksia aiheutuu myös koulutuksesta, tiedottamisesta ja sopimusten muuttamisesta sekä niiden kääntämisestä englannin ja ruotsin kielelle. Lisäksi Jääskelä (2010) arvioi, että yksi kal-

leimmista eristä on asiakasviestintä kirjekampanjalla. Nordean edustajat Jolkonen (2010) ja Puranen (2010a) toteavat, että maksupalvelulain ja SEPA:n seurauksena pankkien tuotot pienenevät kaiken kaikkiaan ja lain säädösten toteuttaminen puolestaan aiheuttaa huomattavan suuria kustannuksia. SEPA ei siis ole pankkien kannalta taloudellisesti kannattava hanke.

5.2 Pankin asiakkaat

Maksupalvelulaki aiheuttaa muutoksia maksupalveluiden sopimuksiin tai vähintäänkin niiden ehtoihin. Yleisesti ottaen laki vahvistaa maksupalveluiden käyttäjien asemaa, mutta käytännössä useimmat muutokset ovat sellaisia, että niillä ei juurikaan ole vaikutusta nykykäytäntöihin. Kuluttajien osalta lain säädökset ovat sitovia, ja osasta säädöksistä voidaan sopia yritysasiakkaiden kohdalla toisin. Tiedonantovelvollisuutta koskevien lain säännösten ansiosta maksupalveluiden käyttäjät saavat kattavasti tietoa maksupalveluita koskevien sopimusten ehdoista sekä toteutetuista maksutapahtumista. Lisäksi laajat ja yhtenäiset palveluntarjoajan tiedonantovelvoitteet mahdollistavat maksupalveluiden ja palveluntarjoajien vertailun. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 1; HE 169/2009, 23.)

Seuraavaksi käsitellään niitä maksupalvelulain aiheuttamia muutoksia, joilla on vaikutusta pankkien henkilöasiakkaisiin.

5.2.1 Tiedonsaanti lisääntyy

Maksupalvelulain myötä pankkien tiedonantovelvollisuudet lisääntyvät, ja pankkien asiakkaat tulevat saamaan aikaisempaa enemmän tietoa maksupalveluista. Pankkien on annettava asiakkailleen tieto maksutapahtumista sekä kaikista sellaisista maksutoimeksiannoista, joita ei ole voitu toteuttaa. Tilanne, jossa maksutapahtumaa ei ole toteutettu, voi syntyä, jos asiakkaan tilillä ei esimerkiksi ole ollut katetta tilisiirron toteuttamiseen tai tili, jolta asiakas yritti maksua, on suljettu. Esimerkiksi Sampo Pankki on aiemminkin informoinut asiakkaitaan maksutoimeksiannon epäonnistumisesta kaikissa muissa tapauksissa paitsi suoraveloituksessa. Uuden lain myötä käytäntö laajenee kattamaan myös suoraveloituksessa olevat laskut, ja niinpä pankki tulee lähettämään asiakkailleen

kirjeen kaikissa edellä mainituissa katteettomuustilanteissa. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 1; Jääskelä 2010; Sampo Pankki.)

Konkreettinen muutos henkilöasiakkaille on se, että lain vaikutuksesta he tulevat saamaan tiliotteensa kerran kuukaudessa, mikäli tilillä on tapahtumia. Aiemmin pankki on voinut sopia asiakkaan kanssa järjestelystä, jonka mukaan tiliote lähetetään esimerkiksi neljännesvuosittain tai kerran vuodessa. Lain myötä henkilöasiakkaan kanssa ei enää voida sopia siitä, että asiakas saisi tiedot maksutapahtumista harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Jos asiakas ei halua tiliotetietoja tulostettuna, voi pankki asettaa tiedot saataville verkossa. Siinä tapauksessa tiedot maksutapahtumista on pidettävä henkilöasiakkaan saatavilla vähintään vuoden ajan. Lisäksi nämä vähimmäistiedot tilien tapahtumista on annettava asiakkaalle maksutta. Jos asiakas haluaa sekä paperisen että sähköisen tiliotteen, toisesta tiliotteesta voidaan kuitenkin maksu periä. Maksupalvelulain vaikutuksesta myös valuuttamääräisissä maksuissa käytetty vaihtokurssi täytyy näkyä tilitapahtuman tiedoissa. (Sampo Pankki; Finanssialan Keskusliitto 2009, 1; Itkonen 2010.)

Pankin asiakkaat tulevat myös saamaan tiedot sopimusehtojen muutoksesta vähintään kahta kuukautta ennen muutoksen voimaantulopäivää aiemman kuukauden ilmoitusajan sijaan. Ilmoitusvaatimus laajenee myös sellaisiin palvelumuutoksiin, joista on aiemmin voitu antaa tietoa esimerkiksi yleisessä informaatiossa ja ohjeistuksessa taikka palvelu- ja tuotekuvauksissa. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 1.)

5.2.2 Asiakkaan vastuun muutokset

Ennen maksupalvelulakia asiakkaiden vastuu maksuvälineistä on määritelty esimerkiksi korttiehdoissa. Lain myötä asiakkaan huolellisuusvelvoite maksuvälineestä, kuten kortista ja pankkitunnuksista, kasvaa. Pankkiasiointiin liittyvät tunnusluvut on hyvä opetella ulkoa, eikä niitä saa missään tapauksessa säilyttää kortin tai pankkitunnusten kanssa samassa paikassa, esimerkiksi lompakossa. Myöskään verkkopankin käyttäjätunnusta ei saa säilyttää yhdessä avainlukulistan ja salasanan kanssa. Lisäksi kortteja ja pankkitunnuksia ei saa luovut-

taa eteenpäin, sillä ne ovat henkilökohtaisia. Maksuvälineen haltija on myös velvollinen seuraamaan säännöllisesti maksuvälineen tallella oloa. (Sampo Pankki; Finanssialan Keskusliitto 2009, 2.; OP-Pohjola-ryhmä 2010a.)

Maksupalvelulain 53 § määrittelee, että maksuvälineen haltijan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä sekä siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa, kun hän vastaanottaa ne. Vastuu kortin taikka pankkitunnusten käytöstä lakkaa, kun pankki tai pankin ilmoittama taho on vastaanottanut ilmoituksen katoamisesta tai maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä (Finanssialan Keskusliitto 2009, 2). Maksupalvelulain 54 §:n mukaan ilmoitus maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi pykälässä säädetään, että asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada todistus siitä, että hän on tehnyt edellä mainitun ilmoituksen. Todistus tulee pyytää 18 kuukauden kuluessa ilmoituksen tekemisestä.

Vastuu maksuvälineen katoamis-, varastamis- tai väärinkäytöstilanteissa voi syntyä asiakkaalle, jos hän on itse toiminut huolimattomasti. Jo lievä huolimattomuus voi aiheuttaa vastuuta, mutta pääasiallisesti vastuu rajoittuu kuitenkin 150 euroon. Eli jos asiakas kadottaa pankkikorttinsa, hänen ei tarvitse korvata pankille luvattomasti käytetyn kortin kuluja kuin enintään maksupalvelulain määrittämät 150 euroa. Tällaisissa tapauksissa oletuksena on, että asiakas on huolehtinut kortistaan ja säilyttänyt muun muassa tunnuslukua huolellisesti eikä samassa yhteydessä kortin kanssa. Vastuuraja ei kuitenkaan päde tapauksissa, joissa asiakas on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. Törkeäksi huolimattomuudeksi luetaan esimerkiksi se, että korttia ja tunnuslukua säilytetään samassa lompakossa. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 2; Jääskelä 2010.)

5.2.3 Oikeus maksupalautukseen ja hyvitykseen

Maksupalvelulaissa säädetään, että maksajalla tai maksun saajalla on mahdollisuus saada oikeudettoman, toteuttamatta jääneen tai virheellisesti toteutetun maksun osalta palautusta taikka hyvitystä. Palautusta on vaadittava ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on huomattu. Ilmoitus on tehtävä kuitenkin viimeistään 13 kuukauden kuluessa maksun veloitus- tai hyvityspäivästä.

(Sampo Pankki; Finanssialan Keskusliitto 2009, 2 – 3.) Jääskelä (2010) kertoo, että tilanteessa, jossa asiakas tai pankki purkaa palvelusopimuksen, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä etukäteen maksetuista palvelumaksuista. Esimerkki tällaisesta on vaikkapa luottokortin vuosimaksu. Pankki palauttaa sen osan vuosimaksua, mitä asiakas ei ole ehtinyt hyödyntää.

Kun kyseessä on maksunsaajan tai hänen välityksellään käynnistämä maksutapahtuma, kuten suoraveloitus tai korttitapahtuma, maksajalla on oikeus vaatia omalta pankiltaan maksupalautusta, jos laissa määritellyt edellytykset täyttyvät. Pyyntö palautuksesta on tehtävänä kahdeksan viikon kuluessa veloituspäivästä. Ehtojen täytyessä pankilla on kymmenen päivää aikaa tehdä suoraveloituksen palautus. (Sampo Pankki; Jääskelä 2010.) Jos pankki kieltäytyy palauttamasta maksutapahtuman rahamäärää, sen on maksupalvelulain 80 §:n mukaan ilmoitettava kieltäytymisen perusteet sekä ne viranomaiset ja vastaavat elimet, joiden käsiteltäväksi maksaja voi saattaa asian.

Asiakkaiden oikeussuojakeinot säilyvät ennallaan maksupalvelulaissa. Palveluun ja sitä koskevaan sopimukseen liittyvissä asioissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä pankin asiakasneuvontaan. Kuluttaja- tai pienyritysasias- kas voi ottaa yhteyttä Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan tai Pankkilautakuntaan, mikäli neuvotteluissa pankin kanssa ei löydy ratkaisua. Kuluttajan ja elinkeino- harjoittajan välisessä riita-asiassa Kuluttajariitalautakunta voi antaa yleisen ratkaisusuosituksen. Lisäksi asiakas voi ilmoittaa pankin menettelystä Finanssival- vonnalle, mikä on pankin valvontaviranomainen. (Sampo Pankki.)

Maksupalvelulain 79 §:n mukaan maksupalautuksen edellytys esimerkiksi suoraveloituksessa on ensiksikin se, että maksutapahtuman rahamäärä ei täsmälli- sestä ilmene maksajan antamassa suostumuksessa. Lisäksi palautusvelvolli- suus edellyttää, että maksutapahtuman rahamäärä on suurempi kuin maksaja on kohtuudella voinut odottaa ottaen huomioon hänen aikaisempi kulutuskäyt- täytymisensä, puitesopimuksen ehdot ja muut olosuhteet. Puitesopimuksessa maksaja ja hänen palveluntarjoajansa, kuten pankki, voivat kuitenkin sopia, että maksajalla ei ole oikeutta suoraveloituksessa maksupalautukseen, jos maksaja on antanut suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen. Ilmoitus maksu-

tapahtuman veloittamisesta on joka tapauksessa tehtävä sovitulla tavalla vähintään neljä viikkoa ennen eräpäivää, tai maksajalla on täysi oikeus vaatia maksupalautusta. Jääskelä (2010) muistuttaa, että maksupalautus ei poista asiakkaan velvollisuutta maksaa oikeutettua laskua.

Maksupalautuksen edellytys, että maksutapahtuman rahamäärä ei täsmällisesti ilmene maksajan antamassa suostumuksessa, täyttyy esimerkiksi silloin, jos maksupalvelun käyttäjä on antanut suoraveloituksen asiakirjan, joka koskee tulevien sähkölaskujen veloittamista hänen tililtään. Jos sähköyhtiön tasauslasku onkin poikkeuksellisen suuri, voi se täyttää myös edellytyksen, jonka mukaan palveluntarjoajalle syntyy palautusvelvollisuus, jos maksutapahtuman rahamäärä on suurempi kuin maksaja on kohtuudella voinut odottaa. Pelkästään se, että maksaja itse pitää maksutapahtuman rahamäärää liian suurena, ei johda palveluntarjoajan palautusvelvollisuuteen, vaan jokaista tapausta arvioidaan objektiivisesti. Rahamäärän tulee siis myös puolueettomasti ja tasapuolisesti arvioiden ylittää se, mitä maksaja on kohtuudella voinut odottaa. (HE 169/2009, 86; Itkonen 2010.)

Säännöstä maksupalautuksen edellytyksistä voidaan soveltaa myös tilanteisiin, joissa kortin haltija antaa suostumuksensa korttimaksuun tietämättä sen tarkkaa rahamäärää. Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi, jos asiakas antaa luottokorttia koskevan avoimen suostumuksen kirjautuessaan hotelliin. (HE 169/2009, 86.)

Säännökset maksupalautuksesta koskevat vain maksajan ja hänen palveluntarjoajansa, esimerkiksi pankin välistä suhdetta. Niillä ei ole vaikutusta maksun perusteena olevaan maksajan ja maksunsaajan, kuten esimerkiksi maksajan ja sähköyhtiön, väliseen oikeussuhteeseen. Muun muassa kysymykset maksajan oikeudesta peruuttaa kauppa tai maksajan velvollisuudesta suorittaa maksunsaajan palveluksesta vaatiman vastikkeen määrä ratkaistaan erikseen asianomaiseen sopimussuhteeseen sovellettavien säännösten sekä sopimusoikeudellisten periaatteiden nojalla. Kuitenkaan maksupalautusta koskevat säännökset eivät tarkoita sitä, että maksajalle palautetun rahamäärän tulisi jäädä kokonaan pankin tappioksi. Pankki pystyy esimerkiksi sopimusjärjestelyiden avulla

turvaamaan sen, että se voi vaatia maksajalle palauttamaansa rahamäärää maksunsaajalta tämän palveluntarjoajan välityksin. (HE 169/2009, 87.)

5.2.4 Maksujen nopeus kasvaa

Suomen ja EU- sekä ETA-maiden välisissä maksuissa maksujen nopeus kasvaa. Maksut tulevat aluksi välittymään saajalle kolmen pankkipäivän kuluessa maksupäivästä. Vuodesta 2012 alkaen maksut välittyvät yhden pankkipäivän kuluessa. Laki ei vaikuta muiden kuin EU- ja ETA-alueen maiden valuutassa maksettavien maksujen nopeuteen, eikä myöskään EU- ja ETA-alueen ulkopuolelle maksettavien tai sieltä saapuvien maksujen nopeuteen. Suomessa maksut liikkuvat yhtä nopeasti kuin ennen maksupalvelulakia. (Sampo Pankki; Finanssialan Keskusliitto 2009, 1; OP-Pohjola-ryhmä 2010a.)

Lisäksi maksupalvelulaki vaikuttaa siihen, kuinka nopeasti pankin täytyy maksaa asiakkaan tilille saapuvat maksut. Maksun saajan pankin täytyy hyvittää rahamäärä saajan tilille saman päivän aikana, kuin se on saapunut saajan pankin tilille ja pankki on saanut riittävät tiedot maksun oikealle tilille ohjaamiseen. Tilisiirtolain mukaan varat oli hyvitetään viimeistään seuraavana pankkipäivänä siitä hetkestä lukien, kun saajan pankki on vastaanottanut varat. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 2.)

5.2.5 Palvelumaksut ja maksukäytänteet

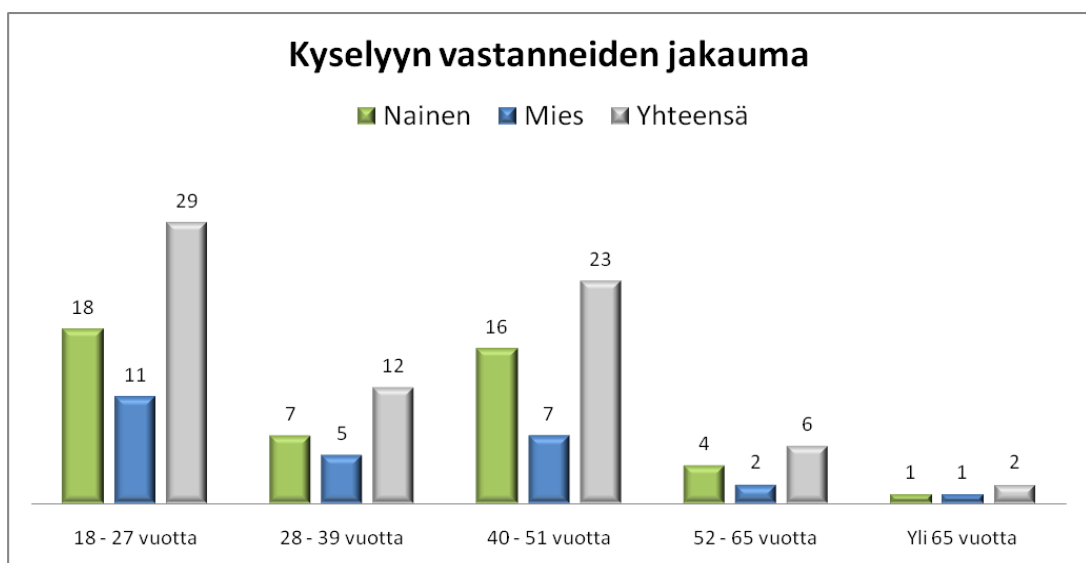
Maksun saaja ja maksaja maksavat aina oman pankkinsa palvelumaksut, kun maksu suoritetaan euromääräisenä EU- ja ETA-alueen maahan. Sellaista mahdollisuutta ei ole, että maksaja maksaisi myös saajan pankin kulut tai saaja maksaisi myös maksajan pankin kulut. Jos maksutapahtuman yhteydessä suoritetaan valuutanvaihto, tästä kuluvastuun jakautumisesta voidaan poiketa. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 2.)

Palkkojen maksukäytännössä pankit siirtyvät yö-clearingiin. Clearingillä tarkoitetaan pankkien keskinäisten maksujen selvitystä. Pankit siis välittävät tulevaisuudessa palkkojen katteet palkanmaksajan pankista palkansaajan pankkiin

aamuyöllä eli palkanmaksupäivän puolella, jonka jälkeen palkansaajan tiliä hyvitetään. Tämän johdosta palkanmaksun cut off -aika siirtyy myöhempään. Ennen maksupalvelulakia esimerkiksi Sampo Pankin maksutoimeksiannon aikaraja, cut off -aika, oli kello 12.30, mutta lain voimaantulon jälkeen se on kello 18.30 päivänä ennen palkkapäivää. Syy muutokseen on se, että pankkien on hyvitetävä saamansa varat maksunsaajan tilille välittömästi varojen siirron jälkeen. Jos rahat maksettaisiin palkkoja maksavalle pankille aiemmassa clearing-syklissä, joutuisivat pankit hyvittämään varat palkansaajalle palkkapäivää edeltävänä päivänä. (Jääskelä 2010.)

6 KULUTTAJIEN SUHTAUTUMINEN MAKSUPALVELULAISTA JA SEPASTA AIHEUTUVIIN MUUTOKSIIN

Kuluttajien suhtautumista SEPAn ja maksupalvelulain tuomiin muutoksiin tutkittiin toteuttamalla kysely kuluttajille ja haastatteleamalla pankin edustajia. Kuluttajille esitetyt kysymykset näkyvät liitteessä 1. Kyselyssä selvitettiin myös kuluttajien maksukäyttäytymiseen liittyviä tapoja sekä heidän tietoaan muun muassa IBAN-tilinumerosta ja BIC-koodista. Kuvio 1 osoittaa kyselyyn vastanneiden jakauman.



Kuvio 1 Kyselyyn vastanneiden jakauma

Kyselyyn vastasi yhteensä 72 kuluttajaa ja pankin henkilöasiakasta. Vastan-
neista 40 prosenttia on 18 – 27-vuotiaita, 17 prosenttia 28 – 39-vuotiaita, 32
prosenttia 40 – 51-vuotiaita, 8 prosenttia 52 – 65-vuotiaita ja 3 prosenttia yli 65-
vuotiata. Naisia vastanneista on 64 prosenttia, eli 46 vastaajaa, ja miehiä 36
prosenttia, 26 vastaajaa.

6.1 Tieto SEPASTa ja maksupalvelulaista

Kuten jo aiemmin on todettu, pankin edustajien mielestä pankit ovat tiedottaneet
asiakkaitaan SEPASTa ja maksupalvelulaista riittävästi. Sampo Pankin asiakas-
neuvoja Tarja Sinkkonen (2010) kuitenkin arvioi, että koska maksupalvelulain
muutokset eivät kosketa tavallista henkilöasiakasta samalla tavalla kuin yritys-
asiakasta, ovat monet sivuuttaneet lain voimaantulon kokonaan. Nordean rahoit-
uspäällikkö Hannu Purasen (2010a) mukaan yritysasiakkailla on henkilöasiak-
kaita kattavammat tiedot myös SEPASTa. Kyselyn vastausten perusteella voi-
daan päätellä samoin kuin Sinkkonen ja Puranen kertovat, sillä vain pieni osa
vastaajista tiesi, mitä maksupalvelulaki ja SEPA tarkoittavat.

Kyselyyn osallistuneista ainoastaan 26 prosenttia tiesi, mitä SEPA tarkoittaa.
SEPA on siis jäänyt tuntemattomaksi vastaajista 74 prosentille. Maksupalvelu-
laki oli vielä SEPAA huonommin kuluttajien tiedossa, sillä vain 25 prosenttia tie-
si, mitä maksupalvelulaki tarkoittaa. Vastaajien keskuudessa 75 prosentilla ei
siten ollut tietoa maksupalvelulaista. Sekä SEPASTa että maksupalvelulaista oli
tiedot 10 henkilöllä. Taulukossa 1 on eritelty vastaukset ikäryhmien mukaan.

Taulukko 1 Kuluttajien tietämys SEPASTa ja maksupalvelulaista

Ikä	Tietää, mitä SEPA tarkoittaa.		Tietää, mitä maksupalvelu- laki tarkoittaa.	
	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
18 - 27 vuotta	2	27	7	22
28 - 39 vuotta	1	11	1	11
40 - 51 vuotta	12	11	5	18
52 - 65 vuotta	2	4	4	2
Yli 65 vuotta	2	0	1	1
Yhteensä	19	53	18	54

Suhteessa kunkin ikäryhmän vastanneiden määrään, 40 – 51-vuotiailla sekä yli 65-vuotiailla oli selvästi kattavimmat tiedot SEPAsta, kun taas vastanneista 52 – 65-vuotiaat tiesivät eniten maksupalvelulaista. Sukupuolten välillä ei vastanneiden tiedoissa SEPAsta ja maksupalvelulaista ollut suurta eroa. Poikkeuksen tekivät 28 – 39-vuotiaat naiset, joista kukaan ei tiennyt, mitä SEPA taikka maksupalvelulaki tarkoittaa. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että kuluttajilla on hyvin vähän tietoa yhtenäisestä euromaksualueesta ja sen oikeudelliseksi kehykseksi Suomessa direktiivin pohjalta rakennetusta maksupalvelulaista. Sampo Pankin kassahenkilöstö epäilee, että syy vähäiseen tietoon voi piillä siinä, että kuluttajat eivät ole huomanneet maksupalvelulain tai SEPAn tuovan heille suoranaista rahallista hyötyä eivätkä siten ole noteeranneet lakia tai SEPA-hanketta.

Pankin tiedote maksupalvelulaista

Kyselyyn vastanneista 17 on omasta mielestään saanut pankiltaan tietoa maksupalvelulain vaikutuksista heille tarjottuihin palveluihin. Vastaajista selvästi suurin osa, 33 henkilöä, ei ollut mielestään saanut kyseistä tietoa, ja 22 vastaajaa ei osannut sanoa, onko heille tullut tiedotetta asiasta. Osa vastaajista kuitenkin tiesi, mitä maksupalvelulaki tarkoittaa, vaikka eivät olleet saaneet pankilta tiedotetta lain vaikutuksista heille tarjottuihin palveluihin. Todennäköistä on, että todellisuudessa useampi kuin 17 henkilöä 72:sta on vastaanottanut pankin tiedotteen, sillä pankeilla on velvollisuus tiedottaa asiakkaitaan maksupalvelulain muutoksista, mikäli he käyttävät lain piiriin kuuluvia palveluita. Lisäksi kyselyn toteuttamisajankohtana osa pankeista oli jo julkistanut uudet maksuja koskevat ehtonsa. Ei siis voida syyttää pankkeja siitä, että henkilöasiakkaat tietävät hyvin vähän maksupalvelulaista. Väittämää vahvistaa se, että kyselyn osallistuneista viisi oli mielestään saanut pankilta tietoa lain vaikutuksista, mutta ei ilmeisesti ollut perehtynyt siihen, koska ei osannut kertoa, mitä maksupalvelulaki tarkoittaa. Asiakkaiden omalla vastuulla on, kuinka hyvin he perehtyvät pankkinsa tiedotteisiin ja saavat siten tietoa heitä koskevista palveluista sekä muista asioista.

6.2 Maksupalvelulain tuomia muutoksia

Maksupalvelulain konkreettisimpia muutoksia pankin henkilöasiakkaiden kannalta ovat ehkäpä pankin tiedonantovelvollisuuden lisääntyminen ja tiliotteiden toimittaminen kuukausittain. Lisäksi lain ansiosta rajat ylittävien maksujen nopeus kasvaa, ja tilanteessa, jossa asiakkaan maksuvälinettä, kuten korttia, käytetään oikeudettomasti, asiakkaan vastuu rajoittuu pääasiallisesti enintään 150 euroon.

Seuraavaksi selvitetään, kuinka pankin henkilöasiakkaat eli kuluttajat suhtautuvat edellä mainittuihin muutoksiin ja ovatko he ylipäätensä huomanneet mitään eroa aiempaan.

6.2.1 Pankin tiedonantovelvollisuus

Maksupalvelulain 2 luku käsittelee tiedonantovelvollisuutta. Säännösten tarkoituksena on varmistaa, että maksupalveluiden käyttäjät saavat maksupalveluista riittävän selkeät ja kattavat tiedot, jotta esimerkiksi eri palveluntarjoajien palveluiden vertailu olisi mahdollisimman helppoa (HE 169/2009, 14). Finanssialan Keskusliiton (2009, 1) mukaan laajentunut tiedonantovelvollisuus tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaiden pankeiltaan saaman informaation määrä kasvaa. Kyselyn avulla tutkittiin, ovatko pankin asiakkaat huomanneet muutosta pankkien tiedonannossa.

Kyselyyn osallistuneista noin 15 prosenttia, eli 11 henkilöä, oli huomannut muutosta pankkinsa tiedottamisessa. Heistä jokaisen mielestä pankkien tiedottaminen on lisääntynyt joko verkossa tai konttorissa asioitaessa. Etenkin verkon kautta saatava informaatio on lisääntynyt, sillä osa vastanneista on saanut aiempaa enemmän tietoa maksutavoista, palveluiden yhtenäistämisestä ja yleisesti pankkiasioiden hoitamisesta verkkopankin kautta. Verkkopankkiin on muutoinkin tullut enemmän viestejä muun muassa maksupalveluista, ja pankilla on myös olemassa palvelu, jossa asiakasta koskevista muutoksista lähetään aina tieto asiakkaan sähköpostiin. Tietoa on lisäksi tullut uudesta maksupalvelulaista

kirjeitse kotiin. Pankissa asioidessaan asiakas on voinut saada lisää tietoa las-
kujen maksamiseen, vakuutuksiin ja bonuksiin liittyvistä asioista.

Kysely tehtiin toukokuussa, jolloin maksupalvelulaki astui vasta voimaan. Vielä
tuolloin pankin kassahenkilöstökään ei ollut huomannut pankin tiedonantovel-
vollisuuden lisääntymisen vaikuttaneen heidän työhönsä. Asiakasneuvoja Tarja
Sinkkonen (2010) Sampo Pankista kertoo, että toistaiseksi heitä on ohjeistettu
ainoastaan tilinavauksen yhteydessä antamaan enemmän tietoa. Maksupalve-
lulain perusteella on odotettavissa, että tulevaisuudessa useammat pankin asi-
akkaat huomaavat pankin tiedottamisen lisääntyneen. Toisaalta, jos suomalais-
ten pankkien tiedonannon taso on ollut riittävällä tasolla jo ennen maksupalvelu-
lain voimaan astumista, ei suuria muutoksia välttämättä nähdä.

6.2.2 Asiakkaan vastuuraja

Maksupalvelulain 62 §:ssä säädetään maksupalvelun käyttäjän vastuusta tilan-
teessa, jossa maksuvälinettä käytetään oikeudettomasti. Mikäli maksukortti
esimerkiksi katoaa tai varastetaan ja katsotaan, että tapahtuma johtuu asiak-
kaan törkeää lievemmästä huolimattomuudesta, asiakkaan vastuu rajoittuu
enintään 150 euroon. Hallituksen esityksessä (169/2009, 18) todetaan, että vas-
tuun ylärajan vuoksi maksupalvelun käyttäjän vastuu ei käytännössä muodostu
kohtuuttoman ankaraksi, vaikka hänen menettelynsä olisikin vain lievää huoli-
mattomuutta.

Myös kyselyyn osallistuneista suurin osa piti summaa kohtuullisena. Vastaajista
69 prosentin eli 50 vastaajan mukaan on kohtuullista, että kortin kadotessa asi-
akkaan vastuu rajoittuu pääasiallisesti enintään 150 euroon. Kuitenkin 31 pro-
senttia vastaajista, 22 henkilöä, oli sitä mieltä, että summa ei ole kohtuullinen,
vaikka ennen maksupalvelulakia vastaavissa tilanteissa ei ollut määritetty ylära-
jaa.

6.2.3 Maksujen nopeus

Maksupalvelulain vaikutuksesta maan rajat ylittävien maksujen nopeus kasvaa. Eduskunnan (2009) lähetekeskustelussa todettiin, että asiasta on vain marginaalinen hyöty tavallisille kuluttajille, ja todennäköisemmin suurempia hyötyjä ovat yritykset. Kyselyn perusteella kuluttajien mielipiteet rajat ylittävien maksujen nopeutumisen tarpeellisuudesta jakautuvat kuitenkin melko tasaisesti, sillä vastanneista 35 henkilöä eli 49 prosenttia tunsu asiasta olevan hyötyä heille. Vain hieman suurempi joukko, 37 vastaajaa eli 51 prosenttia, oli sitä mieltä, että ei hyödy maksujen nopeutumisesta. Taulukossa 2 esitetään vastausten jakautuminen ikäryhmittäin.

Taulukko 2 Maksujen nopeuden kasvamisesta koettu hyöty

Ikä	Kyllä-vastausten osuus	Ei-vastausten osuus
18 - 27 vuotta	55 %	45 %
28 - 39 vuotta	67 %	33 %
40 - 51 vuotta	43 %	57 %
52 - 65 vuotta	17 %	83 %
Yli 65 vuotta	0 %	100 %

18 – 27-vuotiaista sekä 28 – 39-vuotiaista suurin osa oli sillä kannalla, että rajat ylittävien maksujen nopeutumisesta on heille hyötyä. Varttuneemmat ikäryhmät olivat selvästi eri mieltä. Ero voi johtua siitä, että nuoremmat sukupolvet tekevät ostoksiaan Internetin kautta todennäköisesti vanhempaa sukupolvea enemmän. Internetissä onkin vaivatonta tilata tavaroita kotimaan ulkopuolelta, ja siten myös maksut suoritetaan maan rajojen yli.

6.2.4 Tilitiedot joka kuukausi

Maksupalvelulain myötä pankit ovat velvollisia lähettämään asiakkailleen tilitiedot postitse tai muodostamaan tiliotteen verkkopankkiin joka kuukausi, mikäli tilillä on tapahtumia. Kyselyyn vastanneista 44 prosenttia, 32 henkilöä, tunsu asialla olevan merkitystä. Kuten aiemmin on todettu, pankeille tiliotteen muodostaminen kuukausittain aiheuttaa merkittäviä kustannuksia. Kuitenkin suurin

osa vastaajista eli 56 prosenttia, 40 vastaajaa, ei pitänyt asiaa merkityksellisenä. Kyseinen lainmuutos on siten hieman ristiriidassa aiheuttamiensa kustannusten ja muutoksesta tunnetun hyödyn suhteen. Luultavasti mobiilimaksamisen palveluita käyttäville henkilöille lainmuutoksella on pankin henkilöasiakkaisiin verrattuna suurempi merkitys, sillä pankin asiakkailla on kuitenkin ennen lain voimaantuloakin ollut mahdollisuus saada selkeä erittely maksutapahtumista joka kuukausi, jos niin ovat halunneet. Sampo Pankista Sinkkonen (2010) toteaa, että esimerkiksi kolmen kuukauden tiliotteen käyttäjiä on kuitenkin ollut paljon. Jos asiakas on ennen maksupalvelulakia valinnut, että hänelle lähetetään tilitiedot harvemmin kuin kerran kuukaudessa, hänestä ei todennäköisesti tuntune, että lainmuutoksella olisi merkitystä. Kuviossa 2 näkyy vastausten jakautuminen ikäryhmittäin.



Kuvio 2 Suhtautuminen tiliotetta koskevaan lainmuutokseen

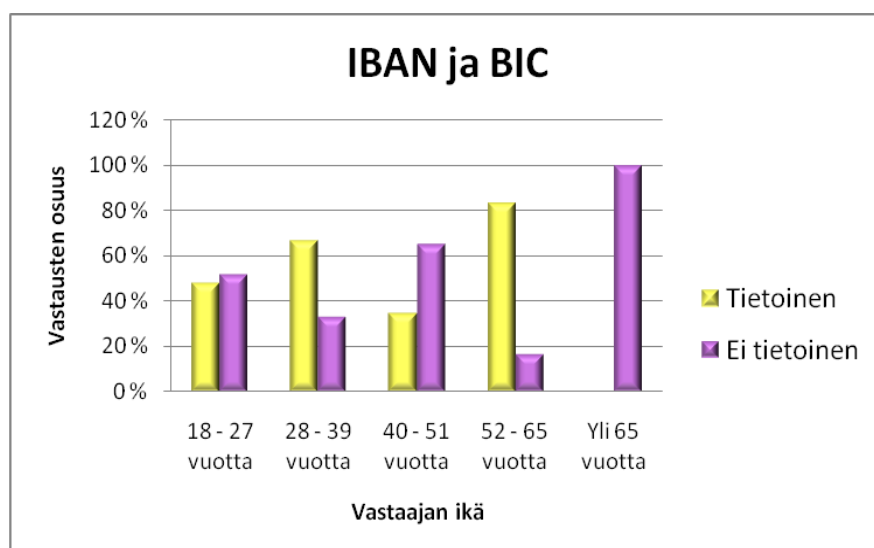
18 – 27-vuotiaat ovat selkeästi sitä mieltä, että tiliotetta koskevalla lainmuutoksella ei ole merkitystä. Varttuneemmissa ikäryhmissä muutoksen merkitys kasvaa. Lisäksi vastausten perusteella voidaan päätellä, että naisille on tärkeämpää saada tilitiedot joka kuukausi kuin miehille. Naisista 52 prosenttia tunsikin lainmuutoksella olevan merkitystä, kun miehistä samaa mieltä oli vain 31 prosenttia.

6.3 Muutoksia maksamisessa käytettäviin tietoihin ja korttimaksamiseen

Turvallisuuden lisäämiseksi tulevaisuudessa kaikki pankkien liikkeelle laskemat maksukortit muuttuvat EMV-sirukorteiksi. Yhtenäisten maksukorttien avulla pyritään helpottamaan maksamista SEPA:n alueella. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 3.) Korttien muutoksista aiheutuu puolestaan muutoksia korttimaksamiseen, ja SEPA tuo mukanaan muutokset muun muassa tilinumeroihin. Seuraavaksi selvitetään, kuinka tuttuja nämä maksamisessa käytettävien tietojen uudistukset ja korttimaksamisen muutokset kuluttajille ovat, ja kuinka he niihin suhtautuvat.

6.3.1 IBAN ja BIC

SEPA:n myötä kansainvälinen tilinumero IBAN korvaa kotimaiset tilinumerot täysin tulevaisuudessa. Lisäksi laskuttajan osalta siirrytään käyttämään pankin tunnistetietoa, BIC-koodia. Kun kyselyyn osallistuneilta kysyttiin, ovatko he tienneet kyseisestä muutoksesta, vastaukset jakautuivat melko tasaisesti kahtia. Vastaajista 35 (49 prosenttia) oli tietoinen muutoksesta, ja hieman suurempi joukko, 37 vastaajaa (51 prosenttia) ei ollut kuullut muutoksesta. Kuluttajien tieto muutoksesta ikäryhmittäin on osoitettu kuviossa 3.



Kuvio 3 Tieto IBAN-tilinumerosta ja BIC-koodista ikäryhmittäin

Kyselyn perusteella IBAN ja BIC ovat suhteessa parhaiten 52 – 65-vuotiaiden tiedossa, kun taas yli 65-vuotiaat eivät tienneet ollenkaan kansainvälisestä tilinumerosta ja pankin tunnistetiedosta. Hämmästyttävää on, kuinka harva tietää muutoksesta, vaikka jokainen kyselyyn vastanneista käyttää verkkopankkia laskujen maksamiseen, kuten myöhemmin tarkemmin selviää. Kyselyn toteuttamishetkellä esimerkiksi Osuuspankki oli jo muuttanut verkkopankkinsa maksupohjaa niin, että asiakas voi valita, maksaako maksut kotimaisilla tilinumeroilla vai kansainvälisillä IBAN-tilinumeroilla (OP-Pohjola-ryhmä 2010c).

Sekä rahoituspäällikkö Puranen (2010a) Nordeasta että maksuliikepäällikkö Tiikasalo (2010) Etelä-Karjalan Osuuspankista kertovat, että kansallisten tilinumeroiden muuttuminen kansainvälisiksi IBAN-tilinumeroiksi on henkilöasiakkaita paremmin yritysasiakkaiden tiedossa. Tiikasalon (2010) mukaan IBAN-tilinumero ja BIC-koodi ovat vaatineet tai tulevat vaatimaan muutoksia yritysasiakkaiden omiin järjestelmiin. Asiakkaat ovat kuitenkin ymmärtäneet ja omaksuneet muutostarpeet hyvin. Sampo Pankin asiakasneuvoja Sinkkosen (2010) mukaan henkilöasiakkaille IBAN ja BIC eivät ole kovin tuttuja termejä, kuten kyselyinkin perusteella voidaan todeta. Pankin niin sanotulla pikakassalla asioivista asiakkaista muutama on ihmetellyt, mitä IBAN tarkoittaa, jos sellainen on laskulla esiintynyt. Jotkut asiakkaat ovat myös käyneet kysymässä pankissa omaa IBAN-numeroaan, koska muun muassa Kansaneläkelaitos (Kela) vaatii, että tilinumero ilmoitetaan IBAN-muotoisena. Luultavasti IBAN ja BIC tulevat myös henkilöasiakkaille tutummiksi lähitulevaisuudessa, sillä heinäkuussa 2010 yritysten on pakko käyttää niitä laskuilla sekä tilisiirtolomakkeilla. Vuoden 2011 marraskuun alusta lähtien maksutoimeksianto ei voi enää antaa ilman IBAN-tilinumeroa. IBAN siis korvaa kansalliset tilinumerot kokonaan. (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 10.)

6.3.2 Credit- ja debit-kortit

SEPA:n myötä kaikki maksukortit vaihtuvat sirukorteiksi. Tulevaisuudessa luottokortit ovat credit-kortteja ja pankkikortit debit-kortteja. Nordean Cash Management -asiantuntija Jolkkosen (2010) mukaan pankkikorttien liikkeellelaskun päättyminen on aiheuttanut henkilöasiakkaiden keskuudessa vastarintaa, sa-

moin kuin uudet termit debit ja credit. Asiakkaista osan mielestä on väärin, että suomenkieliset ilmaukset vaihdetaan ulkomaankielisiin. Osuuspankista Tiikasa-lo (2010) kertoo, että termit ovat aiheuttaneet henkilöasiakkailta joitakin kyselyitä, vaikka korttien uusimisen yhteydessä onkin kerrottu, mitä uudet termit käytännössä tarkoittavat. Kuitenkin siirtymä on mennyt hyvin, ja kyselyitä on tullut pankille vähän. Yritysassiakkaiden osalta siirtymä on sujunut vaikeuksitta, ja asiakkaat ovat suhtautuneet muutokseen ymmärtäväisesti.

Sampo Pankin pikakassalla asioivista henkilöistä suurella osalla on vielä pankki- ja luottokortit, ja siten uudet termit eivät ole aiheuttaneet reaktioita ainakaan kassalla asioivissa henkilöasiakkaissa. Asiakasneuvoja Sinkkosen (2010) käsityksen mukaan asiakkaat ovat vielä toistaiseksi saaneet valita, ottavatko kortit vanhoilla vai uusilla termeillä varustettuina. Jos kortin voimassaoloaika on ollut umpeutumassa, asiakas on saanut tiedotteen, jossa kerrotaan korttien muuttamisesta credit- ja debit-korteiksi. Ellei asiakas muuta vaadi, hän saa uusilla termeillä varustetun kortin. Perinteisen pankki- tai luottokortin saaminen on kuitenkin vielä mahdollista, mikäli asiakas niin haluaa.

6.3.3 Maksutapahtuman kuittaus sirumaksupäätteessä

SEPAN seurauksena kaikki maksupäätteet päivitetään siruaikaan, ja siten kortilla maksettaessa tapahtumaa ei kuitata allekirjoituksella vaan näppäilemällä tunnusluku. Tunnusluvun syöttämistä pidetään kyselyn perusteella erityisesti turvallisempänä ja luotettavampana menetelmänä kuin allekirjoitusta. Vastaajien mielestä allekirjoitus on helppo väärentää, ja harva myyjä edes tarkistaa maksukortin ja kuittauksen nimikirjoitusten yhteensopivuutta. Joidenkin vastaajien mukaan tunnusluvun näppäily nopeuttaa maksamista, ja aikaa säästyy myös siinä, kun ei tarvitse esittää henkilöllisyystodistusta yli 50 euron ylittäviä ostoksia maksaessa, kuten allekirjoituksen lisäksi täytyy. Taulukko 3 osoittaa kuittausmenetelmien suosion jakautumisen.

Taulukko 3 Kuittausmenetelmänä tunnusluku ja allekirjoitus

Ikä	Tunnusluku		Allekirjoitus		Vastaukset yhteensä
	Lukumäärä	%-osuus	Lukumäärä	%-osuus	
18 - 27 vuotta	22	76 %	7	24 %	29
28 - 39 vuotta	8	67 %	4	33 %	12
40 - 51 vuotta	20	87 %	3	13 %	23
52 - 65 vuotta	3	50 %	3	50 %	6
Yli 65 vuotta	2	100 %	0	0 %	2
Yhteensä	55	76 %	17	24 %	72

Suurin osa, jopa 76 prosenttia, kyselyyn osallistuneista pitää tunnusluvun näppäilyä parempana menetelmänä kuittaukseen kuin allekirjoitusta. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että yleisen mielipiteen mukaan tunnusluvun näppäily maksua kuitatessa parantaakin maksuturvallisuutta. Aiemmin, jos maksoi maksukortilla esimerkiksi ravintolassa, tarjoilija vei kortin pois asiakkaan näköpiiristä lukeakseen kortin magneettijuovan maksupäätteessä. Tuolloin huolena oli, että korttia väärinkäytetään tai se kopioidaan. Tulevaisuudessa ei ole enää syytä luovuttaa korttia toisen haltuun, sillä asiakkaan on näppäiltävä tunnusluku itse. Valitettavasti kyselyyn osallistuneista yksi 18 – 27-vuotias naisvastaaja piti tunnusluvun näppäilyä allekirjoitusta parempana menetelmänä siksi, että se mahdollistaa muiden, esimerkiksi perheenjäsenten, kortin käyttämisen. Kuluttajien tulee kuitenkin muistaa, että kortin luovuttaminen toisen, edes perheenjäsenen, käyttöön on ehdottomasti kielletty (OP-Pohjola-ryhmä 2010a).

Henkilöt, jotka kannattavat allekirjoitusta tunnusluvun sijaan, pitävät allekirjoitusta puolestaan helppona sekä nopeana menetelmänä, ja heidän mielestään tunnusluvun syöttäminen tuntuu turvattomalta. Koska maksupäätteisiin ei ole tehty suurta suojaa estämään näppäilyjen numeroiden näkymistä, täytyisi maksajan aina suojata esimerkiksi toisella kädellään näppäilemänsä tunnusluku niin, että se ei näy muille. Joidenkin mielestä sivullisten onkin helppo katsoa näppäilty tunnusluku. Pelkona on, että jos sivullinen näkee tunnusluvun ja varastaa kortin, voi tilin helposti tyhjentää välittömästi. Asiakkaan turvallisuutta heikentävänä

tekijänä pidetään myös sitä, että summaltaan suuriakaan ostoksia maksettaessa ei tarvitse näyttää henkilöllisyystodistusta ja osoittaa siten oikeutensa kortin käyttöön.

Tottahan on, että sirumaksupäätteiden myötä ei asiakkaiden henkilöllisyyden tarkistamiseen ole oikeastaan tarvetta. Kuitenkin esimerkiksi maksupalvelulain 62 §:ssä säädetään, että vaikka maksupalvelun käyttäjä olisi toiminut huolimattomasti, hän ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä. Hallituksen esityksen (169/2009, 76) mukaan se, millä tavoin maksunsaajan voidaan edellyttää varmistuvan maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä, riippuu olosuhteista. Mitä suurempi maksun rahamäärä on, sitä suurempaa huolellisuutta voidaan yleensä vaatia maksunsaajalta. Käytännössä tilanne on kuitenkin se, että vaikka rahamäärä olisikin suuri, riittää sirumaksupäätteellä maksettaessa kuittaukseksi pelkkä tunnusluvun näppäily. Nähtäväksi jää, tarkoittaako tämä sitä, että aina kun korttia käytetään oikeudettomasti sirumaksupäätteessä, ei kortin haltijalle synny vastuuta. Toisaalta olosuhteiden vuoksi voi myös olla, että tunnusluvun näppäily katsotaankin riittäväksi varmentumiseksi.

Koska sirumaksupäätteitä on olemassa muotoilultaan monenlaisia, voi maksupäätteen käyttäminen osoittautua vastaajien mukaan erityisesti vanhuksille haasteelliseksi muun muassa erilaisten näköongelmien takia. Vanhemmilla ihmisillä voi myös olla vaikeuksia muistaa tunnuslukua, mikä puolestaan voi joidenkin vastaajien mielestä hidastaa kassalla asiointia. Lisäksi yksi 40 – 51-vuotiaiden ikäryhmään kuuluva miesvastaaja ei pidä tunnuslukua hyvänä menetelmänä kuittaukseen, koska hän lukee tunnusluvun näppäilyyn itsepalvelun piiriin, ja tuntee itsepalvelun menneen Suomessa liian pitkälle. Yksi vastaajaa on myös huolissaan kassahenkilöiden työmäärän vähenemisestä, kun heidän ei esimerkiksi tarvitse tarkistaa henkilöllisyyttä, kuten aiemmin tuli jo esille.

6.3.4 Tunnusluvun muistaminen

Kyselyn vastausten perusteella voidaan päätellä, että vanhemmilla ihmisillä on vaikeuksia muistaa maksukorttinsa tunnusluku. Yli 65-vuotiaiden vastaajien mielestä kortin tunnuslukua ei ole helppo muistaa, mutta he pitävät tunnuslukua kuitenkin parempana menetelmänä maksun kuittaamiseen kuin allekirjoitusta. Syynä tähän on, että he pitävät menetelmää tervetulleena uudistuksena, ja jopa nopeampana kuittaustapana kuin allekirjoitusta. Valitettavasti vastaajista vain kaksi kuuluu kyseiseen ikäryhmään, joten vastausten perusteella ei voida tehdä perusteellisia johtopäätöksiä.

Lisäksi yksi (20 prosenttia) 52 – 65-vuotiaista vastaajista pitää tunnuslukua vaikeana muistaa, samoin kuin kolme (13 prosenttia) 40 – 51-vuotiaista vastaajista. Yhteensä kuusi kyselyyn osallistunutta henkilöä pitää tunnusluvun muistamista vaikeana. Heistä neljä kannattaa kuitenkin tunnuslukua maksun kuittaamiseen menetelmän turvallisuuden vuoksi. Kaikkien 28 – 39-vuotiaiden sekä 18 – 27-vuotiaiden mielestä tunnusluvun muistamisessa ei ole vaikeuksia. Vastaajista yksi kuitenkin huomauttaa, että jos maksukortteja olisi useampi, voisi olla vaikeaa muistaa jokaisen kortin tunnusluku, erityisesti iän karttuessa.

Myös Sampo Pankin kassahenkilöstö on huomannut, että iäkkäämmillä ihmisillä on vaikeuksia muistaa kortin tunnusluku. Sinkkosen (2010) mukaan asiakkaille onkin korostettu, että tunnuslukua ei kuitenkaan saa säilyttää kortin kanssa samassa paikassa. Ohjeistuksesta huolimatta henkilökunta on joitakin kertoja törmännyt siihen, että asiakkaalla on tunnusluku samassa lompakossa kortin kanssa. Tällaisiin tapauksiin on puututtu välittömästi, ja asiakkaalle on kerrottu, miksi on tärkeää, että korttia ei pidetä samassa yhteydessä sen tunnusluvun kanssa. Sinkkonen huomauttaa, että tunnusluvun muistamista helpottaa kuitenkin paljon se, että nykyään asiakas saa valita uuteen korttiinsa vanhan kortin tunnusluvun.

6.4 Maksutavat

Maksaminen on välttämätön osa elämää, joskaan ei kovin kiinnostava. Tämä näkyy selvästi Suomen ja muun Euroopan maksamisen kehittämisessä. Käteismaksaminen korvautuu muilla maksutavoilla, ja jo vuonna 2007 Suomessa 96 prosenttia maksuista välitettiin konekielisenä. Kansainvälisesti katsottuna korkea maksamisen konekielisyys johtuu osaltaan nopeasta teknologian omaksumisesta. Suomessa käytetään suhteellisen paljon maksupalveluita, ja pankit välittivätkin vuonna 2007 noin 1,4 mrd. maksutapahtumaa. Keskimäärin suomalaiset maksavat asukasta kohden 125 tilisiirtoa, 153 korttimaksua ja 15 suoraveloitusta vuodessa. (Nisén 2008, 1, 4.) Seuraavaksi tarkastellaan kuluttajien maksutapoja.

6.4.1 Laskujen maksaminen

Laskujen maksamisessa eniten käytetty tapa on tilisiirto, ja pankit välittivätkin vuonna 2007 yhteensä 726 miljoonaa konekielistä tilisiirtoa Suomessa. Koko maksuliikenteestä tilisiirtojen osuus on lähes puolet, mikä on kansainvälisesti katsottuna korkea osuus. Esimerkiksi Ruotsissa tilisiirrot kattavat vain 29 prosenttia maksuliikenteestä. (Nisén 2008, 6.)

Yksi SEPAn tavoitteista on maksupalveluiden kehittäminen ja maksujen turvallisuuden lisääminen. SEPA-suoraveloitusta on kuitenkin Suomessa kritisoitu, koska se sisältää joitakin puutteita kotimaiseen suoraveloitukseen verrattuna (Tiikasalo 2010). Tälläkin hetkellä suomalaiset käyttävät suoraveloitusta kuitenkin suhteellisen vähän, sillä sen osuus konekielisisistä tilisiirroista on pysytellyt jo pitkään 5 prosentin tuntumassa. Laskujen maksamiseen käytetäänkin paljon verkkopankkia, ja se on yleisin keino maksaa laskut kaikissa ikäryhmissä. (Nisén 2008, 7; Finanssialan Keskusliitto 2010a, 13.)

Kyselyn vastausten perusteella päädytään samaan tulokseen kuin edellä. Vastanneista jokainen maksaa laskunsa verkkopankissa, ja sen lisäksi vain kolme henkilöä käyttää muun muassa vuokran ja puhelinlaskujen maksamisessa suoraveloitusta kyseisen maksutavan käytännöllisyyden vuoksi. SEPA-

siirtymäsuunnitelman (Finanssialan Keskusliitto 2010a, 13) mukaan suoraveloituksen käyttäjät ovat varttuneempia asiakkaita. Tämä ei kyselyn perusteella pidä välttämättä paikkansa, sillä nämä kolme suoraveloituksen käyttäjää jakautuvat ikäryhmiin 18 – 27-vuotiaat, 40 – 51-vuotiaat ja 52 – 65-vuotiaat.

Sampo Pankin kassahenkilöstö on eri mieltä suoraveloituksen käytön laajuudesta, kuin SEPA-siirtymäsuunnitelmassa ollaan tai kyselyn perusteella voidaan päätellä. Tosin asiakasneuvoja Tarja Sinkkonen (2010) huomauttaa, että kassahenkilöstön näkemykset pohjautuvat pankin pikakassalla asioiviin asiakkaisiin, jotka muodostavat hyvin pienen osan kaikista pankin asiakkaista. Koko Suomen kansaa tarkasteltaessa suoraveloituksen käyttäjien osuus voi olla pieni. Sinkkosen (2010) mukaan pankissa asioivista suoraveloituksen käyttäjiä on melko paljon, ja käyttäjiä on kaikenikäisiä, kuten kyselyn perusteellakin voidaan päätellä suoraveloitusasiantekijöiden iästä. Suoraveloitusta käyttävät asiakkaat kuuluvatkin yleensä niihin henkilöihin, joilla on säännöllisesti katetta tilillään ja siten myös säännölliset tulot. Suoraveloitusta harvinaisempi laskujen maksutapa on e-lasku pankin pikakassalla asioivien asiakkaiden keskuudessa. E-laskua käyttää hyvin harva, mutta pankin kassahenkilöstö on huomannut, että verkkopankkiasiakkaat puolestaan tietävät paljon kyseisestä maksutavasta, ja niinpä e-lasku on todennäköisesti heille yleisempi maksamisen muoto. Sinkkosen (2010) mukaan verkkopankkiasiakkaat ovat muutoinkin todella valveutuneita muun muassa eri maksutapoihin liittyvissä asioissa.

Verkkopankin käyttö Suomessa on koko ajan kasvussa. Vuoden 2007 lopussa suomalaisilla oli 4,3 miljoonaa verkkopankkisopimusta, mikä tarkoittaa sitä, että käytännössä jokaisella aikuisella oli mahdollisuus laskujensa maksamiseen verkkopankin välityksellä. Pääasiallisesti Internetin kautta laskujaan maksoi vuonna 2007 suomalaisista 68 prosenttia. (Nisén 2008, 1 - 2.)

Kyselyyn vastanneet käyttävät verkkopankkia laskujen maksamiseen erityisesti maksutavan helppouden ja nopeuden takia. Lisäksi tärkeänä pidetään sitä, että laskut voi maksaa vaivattomasti kotoa käsin, eikä tarvitse lähteä pankkiin asioimaan. Verkkopankin avulla laskut voi maksaa myös omien aikataulujen puitteissa, sillä kellonajalla ei ole maksua suoritettaessa merkitystä, eli verkkopank-

ki on hyvin joustava maksutapa ajan suhteen. Eräpäiviä täytyy tietysti noudattaa laskuja maksettaessa verkkopankissa kuten muissakin maksutavoissa, mutta muutoin laskut voi maksaa silloin, kun itselle sopii. Lisäksi kyseistä maksutapaa pidetään ekologisena, aikaa säästävänä, yksinkertaisena ja helppona käyttää. Koska verkkopankissa laskun maksamisesta ei peritä ylimääräisiä kuluja, se on vastaajien mielestä edullisin tapa maksaa laskut. Osa kyselyyn osallistuneista ei maksa laskujaan pankin tiskillä siitä syystä, että pankissa peritään palvelumaksut tai pankit sijaitsevat niin kaukana, että ei ole tarkoituksenmukaista matkata pankkiin laskun takia. Koska pankit keskittävät toimintaansa, pienempien paikkakuntien konttorit suljetaan, ja siten pankit siirtyvät yhä pidemmän matkan päähän. Verkkopankkia taas voi käyttää melkein missä vain, koska maksutapa on riippuvainen vain Internet-yhteyden toiminnasta. Lisäksi verkkopankissa voi kätevästi seurata muun muassa tilitietoja samalla, kun maksaa laskutkin.

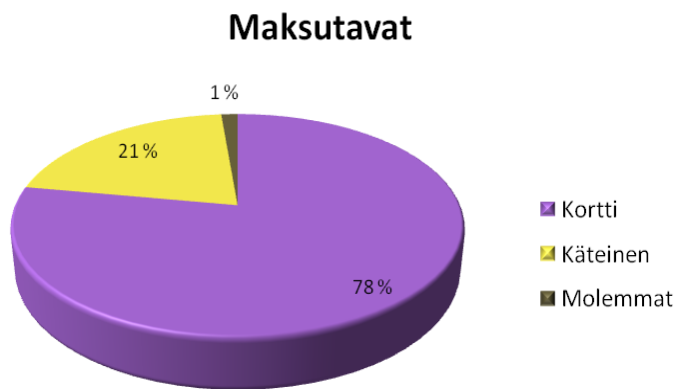
Sinkkosen (2010) mukaan asiakkaat, jotka käyvät maksamassa laskunsa pankin tiskillä, ovat varttuneempia, yleensä eläkeläisiä. Kuitenkin myös eläkeläiset siirtyvät kovaa vauhtia käyttämään verkkopankkia. Joidenkin tilanne on valitettavasti se, että vaikka he haluaisivatkin käyttää verkkopankkia, siihen ei löydy valmiuksia esimerkiksi muistisairauksien takia. Osa iäkkäämmistä verkkopankkiasiakkaista joutuukin vierailemaan pankissa maksamassa laskuja, koska on hukannut verkkopankkitunnukset. Jos tunnukset ovat useasti hukassa, täytyy pankin arvioida, onko kyseisen henkilön varojen turvallisuuden kannalta järkevää luovuttaa hänelle uusia tunnuksia, vai olisiko viisaampaa vaihtaa muihin maksutapoihin. Osa asiakkaista käyttääkin maksutapanaan laskujen lähettämistä pankin maksettavaksi maksupalveluna.

lääkkäämpien asiakkaiden lisäksi pankin tiskillä käy Sinkkosen (2010) mukaan maksamassa laskuja joitakin satunnaisia asiakkaita, jotka esimerkiksi haluavat, että varat ovat kyseisen pankin tilillä samana päivänä. Pankin tiskillä maksamista yleisempää on maksaa laskut tilisiirtoautomaatilla. Sampo Pankin kassahenkilöstön mielestä maksuautomaattia käytetään melko paljon, ja sen käyttäjät jakautuvat kaikkiin ikäryhmiin. Erityisesti kauppojen ja tavaratalojen yhteyteen sijoitetuilla maksuautomaateilla käy paljon laskunmaksajia.

6.4.2 Maksutavat kaupassa asioidessa

Suomalaiset lukeutuvat maailman innokkaimpiin korttimaksajiin. Aution (2010) mukaan Luottokunnan teettämässä tutkimuksessa selviää, että lähes kaksi kolmesta maksaa päivittäistavaraostoksensa maksukortilla aina tai lähes aina. Tutkimukseen on osallistunut runsaat tuhat suomalaista. Kuitenkin myös käteinen pitää pintansa, sillä alle viiden euron pienostokset maksetaan yleensä käteisellä, ja joka viides maksaa ostoksensa päivittäistavarakaupassa käteisellä kortin sijasta. Kortin Suomessa omistaa 97 prosenttia 18 - 79-vuotiaista, ja kortista yli puolessa on luotto-ominaisuus. Vuonna 2007 jokaisella aktiiviväestöön kuuluvalla suomalaisella oli käytössään keskimäärin 1,6 maksukorttia (Nisén 2008, 2).

Myös kyselyn perusteella voidaan todeta, että pankki- tai muulla maksukortilla maksaminen on yleisin maksamisen muoto. Kuvio 4 havainnollistaa maksutapojen suosiota.



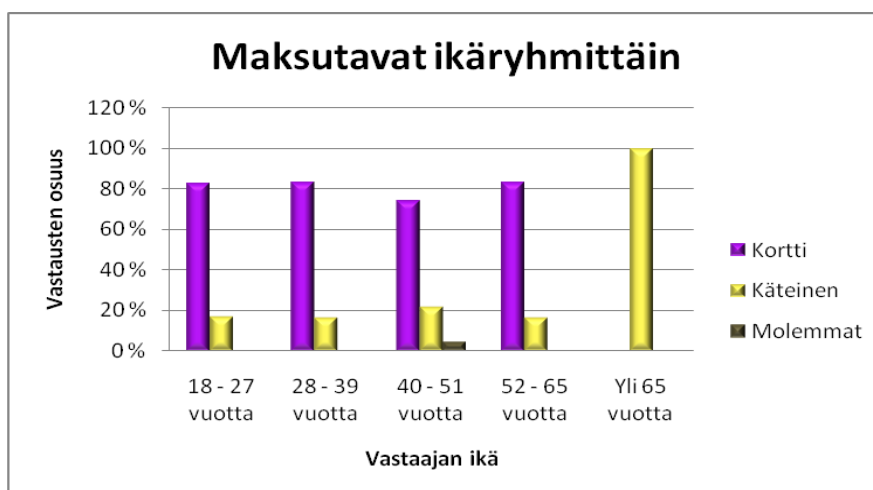
Kuvio 4 Kuluttajien maksutavat

Jopa 78 prosenttia kaikista kyselyyn osallistuneista maksaa ostoksensa yleensä jotakin maksukorttia käyttäen. Käteistä käyttää 21 prosenttia vastaajista ja 1 prosentti käyttää molempia maksutapoja yhtä paljon.

Kaikista 72 vastaajasta 56 käyttää ostoksia maksaessaan yleisimpänä maksutapana korttia, sillä sitä pidetään helppona ja vaivattomana

menetelmänä. Valtaosa kortin käyttäjistä ei omien sanojensa mukaan muista tai jaksa nostaa käteistä automaatista. Kortti on yleensä aina lompakossa saatavilla, kun taas käteistä täytyisi erikseen käydä nostamassa automaatista. Kortin käytön avulla säästyy siten myös aikaa, koska välttyään pankkiautomaatilla käynnistä, ja maksutapana kortti on muutoinkin nopea. Korttia käytettäessä ei tarvitse myöskään miettiä, onko käteistä riittävästi mukana. Osa vastaajista valitsee kortin maksutavakseen vanhasta tottumuksesta ja toiset tietoisesti välttävät käteisen nostamista automaatista, sillä he arvelevat tuhlaavansa käteistä rahaa nopeammin kuin korttivaroja. Toiset taas eivät pidä ajatuksesta kantaa suuria käteismääriä mukanaan. Muutoinkin korttimaksamista pidetään turvallisena vaihtoehtona sirukorttien yleistyttyä, ja koska melkein joka paikassa hyväksytään jokin kortti maksuvälineenä, ei ole syytä käyttää käteistä rahaa.

Käteisen käyttäjät ovat sitä mieltä, että rahan käyttöä voi helpommin kontrolloida ja seurata, kun maksaa ostokset käteisellä. Kun lompakossa on vain tietty summa rahaa, ei tule tehneeksi suuria heräteostoksia ja myös maksajan tiedot tilin saldosta pysyvät paremmin reaaliajassa kuin kortilla maksettaessa. Osalle vastaajista käteisellä maksaminen perustuu totuttuun tapaan, mutta pääosin kaikki ovat sitä mieltä, että käteisellä maksaminen auttaa pitämään rahankäytön kurissa. Kyselyn perusteella käteistä käytetään miltei jokaisessa ikäryhmässä huomattavasti vähemmän kuin korttia, kuten kuvio 5 osoittaa. Poikkeuksen tekevät yli 65-vuotiaat.



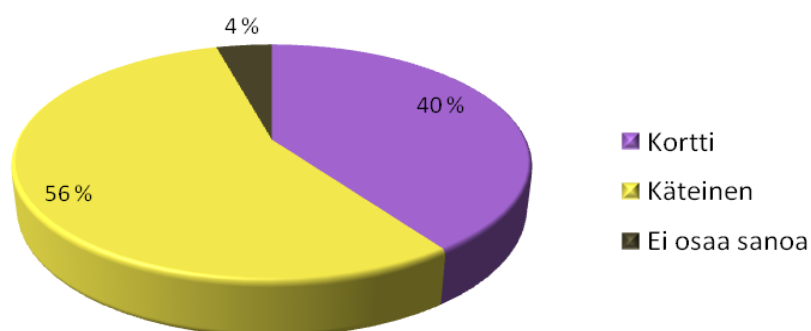
Kuvio 5 Maksutavat ikäryhmittäin

Jokaisessa ikäryhmässä, lukuun ottamatta yli 65-vuotiaita, korttimaksamisen osuus on käteismaksamista huomattavasti suurempi. Erityisesti 18 – 27-vuotiaiden ryhmässä kortilla maksaminen korostuu, sillä kyselyyn vastanneista 24 käyttää useimmiten korttia ostotensa maksamiseen ja käteistä käyttää ainoastaan 5 henkilöä. Autio (2010) kertoo, että myös Luottokunnan tutkimuksen mukaan nuoremmat ikäluokat Suomessa suosivat korttien käyttöä. Käteisen käyttö puolestaan korostuisi jo yli 45-vuotiaiden joukossa, toisin kuin kyselyn tuloksista voidaan päätellä.

6.4.3 Korttimaksamisen kulujen veloittamisen vaikutus maksutapoihin

Maksupalvelulaki sallii kauppiaiden veloittaa asiakkailta korttimaksamisen kulut, jotka ovat 0,31 prosenttia ostosten loppusummasta. Huolena on, että lain säännös ajaa asiakkaat käyttämään kansantalouden kannalta kalleinta maksutapaa, käteistä. Jos kauppias päättää periä kyseiset kulut, muuttuvat kyselyyn osallistuneiden maksutavat kuvion 6 mukaisiksi.

Maksutavat tilanteessa, jossa kauppias perii korttimaksamisen kulut asiakkaalta



Kuvio 6 Korttimaksamisen kulujen veloittamisen vaikutus maksutapoihin

Jos asiakkaan täytyy maksaa korttimaksamisen kulut, kyselyn perusteella käteisen käyttäminen maksamisessa kasvaa 56 prosenttiin eli 35 prosenttiyksikköä. Vastaavasti korttimaksamisen osuus pienenee 38 prosenttiyksikköä eli 40 prosenttiin. Vastaajista 4 prosenttia ei osannut sanoa, kumpaa maksutapaa tulee

käyttämään, jos kulut peritään asiakkailta. Kulujen veloittamisella 0,31 prosentin tariffin mukaan olisi siis selvä vaikutus asiakkaiden maksutapaan. Kauppiaiden kannattaakin miettiä, onko korttimaksamisen kulujen veloittaminen asiakkailta järkevää, mikäli käteisellä maksaminen kasvattaisi suosiotaan tuloksien osoittamalla tavalla. Käteisen käsittelystä aiheutuvat kulut ovat ainakin Nordean rahoituspäällikkö Purasen (2010b) mukaan suuremmat kuin kortin käytöstä aiheutuvat kustannukset. Siten todennäköisempää onkin, että kauppiaat tulevat nostamaan tuotteidensa hintoja niin, että saavat piilotettua niihin korttimaksamisen kohonneet kustannukset.

Ne kyselyyn osallistuneet, jotka käyttävät yleensäkin maksutapana käteistä, käyttäisivät sitä luonnollisesti myös silloin, jos korttimaksamisen kulut perittäisiin asiakkaalta. Muutoin käteisen käyttöön siirtymistä perustellaan erityisesti sillä, että ei haluta maksaa ylimääräisiä kustannuksia, ja kauppiaiden kuluja ei tulisi siirtää asiakkaiden maksettavaksi. Kuitenkin tulee huomioida, että myös korttimaksamisen kulut ovat tällä hetkellä sisällytettyinä tuotteiden hintoihin, eli asiakkaat maksavat kulut jo nyt, mutta niitä ei ilmoiteta erikseen. Nähtäväksi jää, muuttuvatko tuotteiden hinnat, jos kulut tullaan perimään asiakkaalta 0,31 prosentin kustannuksen mukaan. Osa vastanneista siirtyisi käyttämään käteistä periaatteesta ainakin aluksi, mutta saattaisi jossakin vaiheessa palata kortilla maksamiseen. Jopa sellaiset henkilöt, jotka kertovat käyttävänsä maksukorttia hyvin usein, maksaisivat ostoksensa käteisellä, koska haluavat säästää rahaa, eivätkä ole valmiita maksamaan kortin käytöstä. Lisäksi vastauksissa huomautetaan, että kauppiaiden tulisi kannustaa asiakkaitaan kortilla maksamiseen, sillä se on myös kauppiaiden kannalta kätevin maksutapa.

Henkilöt, jotka jatkaisivat kortilla maksamista, vaikka maksamisesta aiheutuvat kulut veloitettaisiin asiakkaalta, kertovat, että kyseinen summa ei ole niin merkittävä, että sillä olisi vaikutusta heidän maksutapaansa. Sen, minkä käteisellä maksamisessa mahdollisesti voitaisi, todennäköisesti hävittäisi tai käyttäisi johonkin turhaan. Vastausten perusteella korttimaksajistakin osa saattaisi alkuun suosia käteistä, mutta palaisi suurella todennäköisyydellä helpoksi koettuun ja tuttuun tapaan, kortin käyttöön. Käteisellä maksaminen saattaisi kuitenkin lisääntyä nykyiseen maksukäyttäytymiseen verrattuna.

Lisäksi osa korttimaksajista huomauttaa, että jos ostosten loppusummasta las-kettava prosentuaalinen määrä kasvaa, siirtyvät hekin käteisellä maksamiseen. Yhden vastaajan mukaan automaatteja, joilta käteistä rahaa voi nostaa, on niin vähän, että hän pysyisi siitä syystä kortilla maksamisessa. Lisäksi vastaajan mielestä joissakin automaateissa käteisen nostaminen on maksullista, ja siten myös käteisen käytöstä syntyy selviä kustannuksia.

7 YHTEENVETO

Maksutavat monipuolistuvat kovaa vauhtia, mikä näkyy maksupalveludirektiivin laajassa soveltamisalassa. Direktiiviin pohjautuva maksupalvelulaki on siten myös moniosainen, ja sillä säännelläänkin kattavaa joukkoa eri maksupalvelui-ta. Kyselyyn osallistuneista harva oli kuitenkaan tietoinen maksupalvelulaista ja sen voimaanastumisesta. Tämä selittyy osittain sillä, että vaikka laki tuo muu-tosta moneen asiaan, kuten maksamista koskeviin sopimuksiin tai vähintään niiden ehtoihin, niin käytännössä useimmilla muutoksilla ei ole selvää vaikutusta nykykäytäntöihin kuluttajien näkökulmasta.

Koska lain sekä erityisesti direktiivin tekstit ovat erittäin vaikeaselkoisia, oli niihin tutustuminen alkuun haasteellista. Kuitenkin sekä maksupalvelulaki että mak-supalveludirektiivi ovat mielestäni esitelty tässä opinnäytetyössä kattavasti. Us-kon, että kiinnostukseni pankkialaan auttoi huomattavasti työn tekemisessä. Opin myös paljon lainsäätämisprosessista, ja oli hämmästyttävää huomata, kuinka monia asioita täytyy ottaa huomioon uutta lakia annettaessa. Direktiivin johdosta muun muassa puhelimella maksaminen lukeutuu tietyissä tapauksissa maksupalvelulain piiriin. Tältä osin lain säätämistä vaikeutti merkittävästi se, että direktiivissä ei ollut riittävästi huomioitu mobiilimaksamisen erityispiirteitä. Muutoinkaan maksupalvelulain valmistelu ei onnistunut odotetusti, ja finanssi-kriisin vuoksi lain voimaanastuminen myöhästyi suunnitellusta huomattavasti.

Maksupalvelulaki muuttaa monta asiaa, mutta onneksemme Suomessa pankkitoiminta on pitkälle kehittyntä esimerkiksi joihinkin Euroopan pankkeihin verrattuna. Maksupalveludirektiivinkään aiheuttamat muutokset eivät siten ole yhtä merkittäviä kuin vaikkapa joissakin Etelä-Euroopan maissa. Pankkien prosesseihin ja sopimusehtoihin maksupalvelulaki kuitenkin vaikuttaa. Lisäksi pankkien on koulutettava henkilökuntaansa asiassa ja tiedotettava asiakkailleen uuden lain vaikutuksista tarjottuihin palveluihin. Selvästi eniten laki kuitenkin vaikuttaa pankkeihin sen aiheuttamien sopeuttamiskustannusten sekä tuottojen menetysten osalta.

Maksupalvelulain vaatimukset oli eri pankeissa toimeenpantu hieman erilaista lähestymistapaa käyttäen, ja siitä syystä toukokuussa 2010 pankkien projektit maksupalvelulain säännösten toteuttamiseksi olivat eri pankeissa eri vaiheessa. Esimerkiksi Nordea ja Osuuspankki olivat hieman Sampo Pankkia edellä sopimusehtojen muuttamisessa, mikä johtuu siitä, että Sampo Pankissa projekti johdettiin Tanskasta käsin. Sampo Pankissa henkilökunnalle tiedottamiseen maksupalveludirektiivistä ja maksupalvelulaista oli taas paneuduttu mahdollisesti muita pankkeja enemmän. Koska lain valmistelu viivästyi eduskunnassa, pankeille ei jäänyt riittävästi aikaa muuttaa sopimuksiaan ja niiden ehtoja. Uudet ehdot astuvatkin voimaan lainsäätäjien takia myöhässä lain voimaantuloon nähden.

Opinnäytetyössä selvitettiin lisäksi maksupalvelulain vaikutuksia pankkien henkilöasiakkaisiin. Myös heidän kannaltaan muutosta tulee useaan asiaan, mutta kuten jo aiemmin mainittiin, muutokset eivät juurikaan vaikuta nykykäytäntöihin. Lain myötä asiakkaat tulevat saamaan pankeiltaan enemmän tietoa maksupalveluista. Toistaiseksi harva henkilöasiakas on kuitenkaan havainnut muutosta pankkien tiedonannossa. Lisäksi lain vaikutuksesta muun muassa maksujen nopeus kasvaa ja asiakkaan huolellisuusvelvollisuus maksuvälineestään korostuu. Asiakkaan vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä lievenee maksupalvelulain myötä selvästi, sillä tilanteessa, jossa asiakas on toiminut huolimattomasti, hänen vastuunsa rajoittuu pääasiallisesti enintään 150 euroon.

Toinen selvä muutos on, että maksupalvelulaki sallii kauppiaiden veloittaa asiakkailtaan korttimaksamisen kulut. Lain säännöstä on kritisoitu, sillä se voi johtaa siihen, että asiakkaat lisäävät käteisen käyttöä maksamisessa. Käytännössä tähänkin asti kauppiaiden kulut ovat varmasti jääneet viime kädessä asiakkaiden maksettavaksi, mutta sillä erotuksella, että kulut on piilotettu tuotteiden hintoihin. Olikin yllättävää huomata, kuinka suuri vaikutus olisi asiakkaiden maksutapoihin, jos kauppias päättäisi periä kulut asiakkailta. Käteismaksamisen osuus kohoaisi 21 prosentista jopa 56 prosenttiin. Toinen yllättävä seikka oli se, kuinka merkittävänä asiana rajojen yli maksettavien maksujen nopeuden kasvamista pidetään. Oletuksena oli, että kuluttajat tuskin tuntevat hyötyvänsä maksujen nopeutumisesta. Kuitenkin kyselyyn vastanneista lähes puolet kertoi hyötyvänsä asiasta.

Kaiken kaikkiaan kuluttajat suhtautuvat melko positiivisesti SEPAn ja maksupalvelulain aiheuttamiin muutoksiin. Tulee kuitenkin huomata, että kysely painottuu nuorempaan ikäpolveen, joten tulokset saattaisivat osoittaa toisin, jos kyselyyn olisi osallistunut enemmän varttuneita henkilöitä. SEPAn myötä muun muassa korttimaksaminen uudistuu ja siirrytään siruaikaan. Kuluttajat olivat selvästi hyväksyneet uuden maksujen kuittaustavan sirumaksupäätteessä, vaikkakin itse uusiin debit- ja credit-kortteihin siirtyminen on pankkien edustajien mukaan aiheuttanut jonkin verran vastarintaa. Kuluttajista suurin osa pitää tunnusluvun näppäilyä allekirjoitusta turvallisempänä tapana kuitata maksu. Kyseinen kuitaustapa edellyttää tosin kortin tunnusluvun muistamista, mikä voi osoittautua vaikeaksi iäkkäämmille henkilöille.

Mielestäni työlle asetetut tavoitteet onnistuttiin toteuttamaan, ja opinnäytetyössä esiteltiin kattavasti ne asiat ja toimenpiteet, jotka ovat johtaneet maksupalvelulain säätämiseen. Opinnäytetyötä tehdessä selväksi puutteeksi havaittiin se, että maksupalvelulaista ei missään vaiheessa informoitu kuluttajia esimerkiksi selkokielen esitteen avulla muiden, kuin pankkien aloitteesta. Jopa eduskunnassa kyseisen esitteen lähettämistä kotitalouksiin ehdotettiin, mutta sellaista ei ilmeisesti koskaan valmistettu. Koska lain teksti on osittain hyvin vaikeaselkoista, voivat kuluttajien oikeudet ja velvollisuudet jäädä epäselviksi, ja siten säännösten selkiyttäminen olisi tärkeää. Lisäksi työssä nostettiin esiin SEPAn ajan-

kohtaisia muutoksia, ja niitä käsiteltiin mahdollisimman avoimesti. Kuten euron käyttöönotto aikoinaan, aiheuttaa myös SEPAn vaatimusten toteuttaminen epä-tietoisuutta ja vastarintaa niin yritysten kuin kuluttajienkin keskuudessa. Todennäköisesti muutoksiin kuitenkin totutaan nopeasti, ja niiden huomataan helpottavan muun muassa Euroopan alueella maksamista. Nähtäväksi jää, kuinka kaikki SEPAn tavoitteet pystytään toteuttamaan kaikkialla yhtenäisellä euromaksualueella.

Toivottavasti työni selventää kuluttajille heidän oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan maksupalveluiden osalta. Vaikka aihe valittiin erityisesti sen ajankohtaisuuden vuoksi, ehdotan kuitenkin, että kuluttajien suhtautumista maksupalvelulakiin ja SEPAan tutkitaan uudestaan esimerkiksi parin vuoden kuluttua, ja pohjana käytetään opinnäytetyötäni. Koska laki astui voimaan vasta vuonna 2010, eivät kuluttajat osanneet suhtautua kaikkiin muutoksiin opinnäytetyön tekohetkellä, ja siten joidenkin uudistusten tutkiminen oli hieman liian aikaista.

KUVIOT

Kuvio 1 Kyselyyn vastanneiden jakauma, s. 59

Kuvio 2 Suhtautuminen tiliotetta koskevaan lainmuutokseen, s. 65

Kuvio 3 Tieto IBAN-tilinumerosta ja BIC-koodista ikäryhmittäin, s. 66

Kuvio 4 Kuluttajien maksutavat, s. 75

Kuvio 5 Maksutavat ikäryhmittäin, s. 76

Kuvio 6 Korttimaksamisen kulujen veloittamisen vaikutus maksutapoihin, s. 77

TAULUKOT

Taulukko 1 Kuluttajien tietämys SEPAsta ja maksupalvelulaista, s. 60

Taulukko 2 Maksujen nopeuden kasvamisesta koettu hyöty, s. 64

Taulukko 3 Kuittausmenetelmänä tunnusluku ja allekirjoitus, s. 69

LÄHTEET

Aaltonen, J. 2009. Pankkikieltä vastaan kapina maakunnissa.
<http://www.hs.fi/talous/artikkeli/Pankkikielt%C3%A4+vastaan+kapina+maakunnissa/1135251114167> (Luettu 4.5.2010)

American Express. Yleistä EMV:stä.
http://www212.americanexpress.com/dsmlive/dsm/int/emea/fi_fi/merchants/latestnews/introducingemv/yleist%C3%A4emvst%C3%A4.do?vnextoid=f75ecc9c63e00210VgnVCM200000d0faad94RCRD (Luettu 13.5.2010)

Autio, A. 2010. Kortteja pidetään turvallisena maksutapana. Etelä-Saimaa 8.4.2010, 16.

Eduskunta 2009. Täysistunnon pöytäkirja PTK 87/2009 vp.
http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/ptk_87_2009_p.shtml#Ilmoitusasiat (Luettu 15.4.2010)

Eduskunta 2010a. HE 169/2009 vp.
[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/vex3000.sh?kieli=su&kanta=veps8999&KAIKKIHAKU=\(maksupalvelulaki\)&PALUUHAKU=/thwfakta/vpasia/vex/vex.htm](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/vex3000.sh?kieli=su&kanta=veps8999&KAIKKIHAKU=(maksupalvelulaki)&PALUUHAKU=/thwfakta/vpasia/vex/vex.htm) (Luettu 15.4.2010)

Eduskunta 2010b. Talousvaliokunnan mietintö 4/2010 vp.
http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/tavm_4_2010_p.shtml (Luettu 16.4.2010)

Eerola, R., Mylly, T. & Saarinen, P. 2000. EU-oikeuden perusteet. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Euroopan keskuspankki 2006. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA): < Yhteiset pienten maksujen markkinat >. Saksa: Kern & Birner GmbH & CO KG.

Euroopan keskuspankki 2007. Lehdistötiedote. 24.4.2007 – Maksupalveludirektiivi.
<http://www.ecb.int/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html> (Luettu 30.3.2010)

Euroopan parlamentti 2009. Puheenvuorot. Yhtenäisen euromaksualueen (SEPA) käyttöönotto (keskustelu).
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+CRE+20090311+ITEM-018+DOC+XML+V0//FI> (Luettu 20.4.2010)

Finanssialan Keskusliitto 2009. Maksupalvelulaista aiheutuvia keskeisiä muutoksia pankkien asiakkaiden kannalta (pdf).
http://www.vahingontorjunta.fi/www/page/fk_www_7854 (Luettu 25.4.2010)

Finanssialan Keskusliitto 2010a. Yhtenäisen euromaksualueen toteuttaminen Suomessa. Suomen kansallinen SEPA-siirtymäsuunnitelma. Versio 4. 17.2.2010. FK Finanssialan Keskusliitto.

Finanssialan Keskusliitto 2010b. Yhtenäinen euromaksualue, Valmistautuminen Suomessa. http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_2288 (Luettu 11.5.2010)

HE 169/2009. Hallituksen esitys maksupalvelulaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. 2.10.2009.

[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?\\${APPL}=akirjat&\\${BASE}=akirjat&\\${THWIDS}=0.33/1271586513_101710&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?${APPL}=akirjat&${BASE}=akirjat&${THWIDS}=0.33/1271586513_101710&${TRIPPIFE}=PDF.pdf)

(Luettu 29.3.2010)

Itkonen, M. 2010. Maksupalvelulaki tulee, mikä muuttuu? HS Digilehden arkisto. Helsingin sanomat 28.4.2010.

Jolkkonen, J. 2010. Cash Management -asiantuntija. Nordea. Lappeenranta. 5.5.2010. Henkilökohtainen tiedonanto.

Jääskelä, M. 2010. suunnittelupäällikkö. Sampo Pankki. Sähköpostihaastattelu minna.jaaskela@sampopankki.fi. 6.4.2010 ja 12.5.2010.

Kauppi, A. & Suihkonen, M. 2010. SEPA:n ansiosta säästötili Saksaan? <http://www.europalehti.fi/2010/05/sepan-ansiosta-saastotili-saksaan/> (Luettu 29.5.2010)

Lähdevuori, L. 2010. <http://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/article402045.ece> (Luettu 13.5.2010)

Nisén, A. 2008. Maksaminen Suomessa ja Euroopassa. 7.7.2008. FK Finanssialan keskusliitto.

Nordea. Maksut.

<http://www.nordea.com/Yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/Cash+Management/Maksut/57782.html> (Luettu 30.3.2010)

Nordea Pankki Suomi Oyj. SEPA. Valmistautuminen yhtenäiseen euromaksualueeseen -esite.

Oikeusministeriö 2008. Oikeusministeriön työryhmämietintö 2008:11. Maksupalvelut. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusministeriö 2009a. Luonnos hallituksen esitykseksi.

<http://www.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURLappetype=BlobServer&SSURLcontainer=Default&SSURLsession=false&blobkey=id&blobheadername1=inline;%20filename=Maksupalvelut%20HE%20luonnos%20240409.pdf&SSURLsscon-text=Satellite%20Server&blobwhere=1243790106590&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf> (Luettu 12.4.2010)

Oikeusministeriö 2009b. Oikeusministeriön lausuntoja ja selvityksiä 2009:18. Maksupalvelulaki. Lausuntotiivistelmä. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusministeriö 2010. Maksupalvelut.
<http://www.om.fi/Etusivu/Valmisteilla/Lakihankkeet/Velvoiteoikeusjakuluttajansuoja/1194507469964> (Luettu 10.4.2010)

OP-Pohjola-ryhmä. SEPA-palvelut.
<https://www.op.fi/op?cid=151012336&srcpl=3> (Luettu 29.3.2010)

OP-Pohjola-ryhmä 2010a. Uusi laki muuttaa maksupalveluja.
<https://www.op.fi/op?cid=151243935&srcpl=3> (Luettu 27.4.2010)

OP-Pohjola-ryhmä 2010b. Maksupalvelulaki tulee voimaan 1.5.2010.
<https://www.op.fi/op?cid=151305982&srcpl=3> (Luettu 17.5.2010)

OP-Pohjola-ryhmä 2010c. Uusi maksu -toiminto muuttuu 28.4.2010.
<https://www.op.fi/op?cid=151306733&srcpl=3> (Luettu 25.5.2010)

Puranen, H. 2010a. rahoituspäällikkö. Nordea. Lappeenranta. 5.5.2010. Henkilökohtainen tiedonanto.

Puranen, H. 2010b. rahoituspäällikkö. Nordea. Sähköpostihaastattelu.
hannu.puranen@nordea.fi. 12.5.2010.

Reini, M. 2008. SEPA ja sen vaikutukset yritysten ja pankkien maksuliikenteseen. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Ruonala, M. 2009. EU-perusteos. 2. painos. Sastamala: Vammalan Kirjapaino.

Sampo Pankki. Maksupalvelulaki.
<http://www.sampopankki.fi/fi-fi/Sivut/maksupalvelulaki/Pages/default.aspx> (Luettu 25.4.2010)

Sampo Pankki 2009. PSD-projekti Sampo Pankissa: Maksupalvelulakikoulutusmateriaali.

Sario, T. 2010. Suomen Kuluttajaliitto ry:n lausunto eduskunnan talousvaliokunnalle. http://www.kuluttajaliitto.fi/files/1086/HE_maksupalvelulaiksi.pdf (Luettu 10.4.2010)

Sinkkonen, T. 2010. asiakasneuvoja. Sampo Pankki. Lappeenranta. 21.5.2010. Henkilökohtainen tiedonanto.

Suojanen, K., Savolainen, H. & Vanhanen, P. 2006. Opi oikeutta, Tradenomin käsikirja. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Suolanen, K. 2010. Sirumaksupäätte tulee jälkijunassa suurten myymälöiden kassoille. Etelä-Saimaa 12.4.2010, 1,3.

Tiikasalo, M. 2010. maksuliikepäällikkö. Etelä-Karjalan Osuuspankki. Sähköpostihaastattelu. mikko.tiikasalo@op.fi. 5.5.2010.

Ulkoasiainministeriö 2010. Toimielimet, päätöksenteko ja oikeusjärjestys Euroopan unionissa.

<http://www.eurooppatiedotus.fi/public/download.aspx?ID=54477&GUID={4F94473C-D79D-4C36-BEE1-C2915F1C5F51}> (Luettu 20.4.2010)

Valtiovarainministeriö 2009. Maksupalveluiden tarjoaminen luvanvaraiseksi.

http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20091001Maksup/name.jsp (Luettu 10.4.2010)

Varsinais-Suomen Yrittäjä-lehti 2010. Yrittäjä joutuu maksumieheksi uudessa tilanteessa. 01/2010. <http://www.y-lehti.fi/arkisto/artikkeli/3100> (Luettu 3.5.2010)

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä. Yrityshaku. Uphill Oy.

<http://www.ytj.fi/yritystiedot.aspx?yavain=1406900&kielikoodi=1&tarkiste=3A26C1381D442E18C906ED9450908C86F1C5A9EB&path=1547;1631;1678> (Luettu 10.5.2010)

LAINSÄÄDÄNTÖ

Asetus N:o 2560/2001. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus rajat ylittävistä euromääräisistä maksuista.

Direktiivi 97/5/EY. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi rajojen yli suoritettavista tilisiirroista.

Direktiivi 2007/64/EY. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi maksupalveluista sisämarkkinoilla.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38

Laki finanssivalvonnasta 878/2008

Maksupalvelulaki 30.4.2010/290

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Suositus 87/598/ETY. Komission suositus elektronisia maksuja koskevista käytännösäännöistä.

Suositus 88/590/ETY. Komission suositus maksujärjestelmistä ja erityisesti kortin haltijan ja kortin myöntäjän välisestä suhteesta.

Suositus 97/489/EY. Komission suositus elektronisen maksuvälineen avulla toteutetuista maksutapahtumista ja erityisesti liikkeeseenlaskijan ja haltijan välisestä suhteesta.

Tilisiirtolaki 28.7.1999/821

Viestintämarkkinalaki 23.5.2003/393

OIKEUSKÄYTÄNTÖ

KKO 1994:82. Korkeimman oikeuden ratkaisu 8.9.1994.

<http://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/1994/19940082> (Luettu 18.4.2010)

Senja Mentula

Selvitän opinnäytetyössäni kuluttajien suhtautumista yhtenäisen euromaksualueen ja maksupalvelulain tuomiin muutoksiin. Rastittakaa itseänne ja käsityksiänne kuvaava vaihtoehto.

1. Sukupuoli Nainen Mies
2. Ikä alle 18 vuotta 40 – 51 vuotta
 18 – 27 vuotta 52 – 65 vuotta
 28 – 39 vuotta yli 65 vuotta
3. Tiedätkö, mitä SEPA tarkoittaa?
 Kyllä En
4. Tiedätkö, mikä on maksupalvelulaki?
 Kyllä En
5. Oletteko mielestänne saanut pankiltanne tietoa maksupalvelulain vaikutuksista teille tarjottuihin palveluihin?
 Kyllä En En osaa sanoa
6. Oletteko huomannut muutosta pankkinne tiedottamisessa? (Oletteko esimerkiksi saanut aiempaa enemmän tai vähemmän tietoa maksupalveluista?)
 Kyllä En

Jos vastasitte kyllä, millaisen eron olette huomannut?

7. Asiakkaan huolellisuusvelvoite maksuvälineen säilyttämisestä korostuu maksupalvelulain myötä. Jos kortti kuitenkin katoaa tai varastetaan, asiakkaan vastuu rajoittuu pääsääntöisesti enintään 150 euroon. Onko summa mielestänne kohtuullinen? (Ennen lakia samankaltaisissa tilanteissa ei ollut määritetty vastuun ylärajaa.)
 Kyllä Ei
8. Aiemmin pankki ja asiakas pystyivät sopimaan, että tiliote lähetetään asiakkaalle vaikkapa kolmen kuukauden välein. Maksupalvelulaki velvoittaa pankit lähettämään tilitiedot nykyään joka kuukausi. Onko asialla mielestänne merkitystä?
 Kyllä Ei
9. Maan rajat ylittävien maksujen nopeus kasvaa. Koetteko, että asiasta on hyötyä teille?
 Kyllä En

Senja Mentula

10. Miten yleensä maksatte laskunne?

Pankin tiskillä

Maksuautomaatilla

Verkkopankissa

Jotenkin muuten. Miten? _____

Miksi olette valinnut kyseisen laskujen maksutavan?

11. Kun maksatte ostoksianne, kumpaa käytätte useimmiten seuraavista vaihtoehdoista?

Pankki- tai muuta maksukorttia

Käteistä

Miksi?

12. Sirukorttien käyttöön siirryttäessä maksutapahtumaa ei voi kuitata allekirjoituksella, vaan tunnusluvun näppäily on pakollista. Onko teistä tunnusluku parempi menetelmä kuittaukseen kuin allekirjoitus?

Kyllä

Ei

Miksi?

13. Onko kortin tunnusluku helppo muistaa?

Kyllä

Ei

14. Uusi laki sallii kauppiaiden veloittaa asiakkailta korttimaksujen kulut, jotka ovat 0,31 prosenttia ostosten loppusummasta. Jos kauppias päättää periä kulut, maksatteko ostoksenne todennäköisemmin käteisellä vai kortilla?

Käteisellä

Kortilla

Miksi?

15. Kansainvälinen ja kotimaista pidempi tilinumero IBAN korvaa kotimaiset tilinumerot täysin tulevaisuudessa. Lisäksi laskuttajan osalta siirrytään käyttämään pankin tunnistetietoa, BIC-koodia, joka on kuin pankin henkilötunnus. Oletteko ollut tietoinen kyseisestä muutoksesta?

Kyllä

En

Kiitos vastauksestanne.