

# **YRITYSTEN SÄHKÖINEN MAKSULIIKENNE**

**SEPA:n tuomat muutokset**

Laura Liikanen  
Opinnäytetyö  
Kevät 2011  
Tietojenkäsittely  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittely

---

Tekijä: Laura Liikanen

Opinnäytetyön nimi: Yritysten sähköinen maksuliikenne – SEPA:n tuomat muutokset

Työn ohjaajat: Maria Liisa Karhumaa ja Petteri Aro

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2011

Sivumäärä: 45

---

Viime aikoina on puhuttu paljon SEPAsta. SEPA (Single Euro Payments Area) eli yhtenäinen euromaksualue yhdistää Euroopan talousalueen kuluttajat ja yritykset käyttämään yhtenäisiä maksukäytäntöjä. SEPA:n myötä raha liikkuu nopeammin ja samalla tavalla maasta riippumatta. Nyt SEPA-maissa käytetään yhteneväisiä tilisiirtoja ja maksukortteja. Muutoksen myötä ei siis ole eroa sillä, maksetaanko euromääräinen maksu maan sisällä vai johonkin toiseen SEPA-maahan.

Myös Osuuspankki ja sen oma Kultalinkki-pankkiyhteysohjelma ovat siirtyneet SEPA-aikaan. Tämä on tuonut muutoksia yritysten maksuliikenteeseen ja siinä käytettäviin järjestelmiin ja ohjelmistoihin. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kertoa näistä meneillään olevista muutoksista ja kasata niistä tiivis tietopaketti Ruukin Osuuspankin yritysasiakkaitten käyttöön.

Opinnäytetyön ohessa suoritettiin myös kysely, jolla selvitettiin yritysten mielipiteitä käsillä olevista muutoksista. Tulosten avulla Ruukin Osuuspankki pyrkii tarjoamaan yritysasiakkailleen heidän tarvitsemaansa informaatiota ja jokaiselle yritykselle juuri sen tarpeisiin sopivat maksuliikennepalvelut. Muutosvaiheessa ja SEPAan siirtymisessä Osuuspankin yritysasiakkaita tukevat siis jo uudistuneet Osuuspankin maksuliikennepalvelut ja asiantuntevat toimihenkilöt.

Kyselyn tulosten myötä minulle jäi mielikuva, ettei yrityksissä oltu oikein vielä tietoisia SEPA:n tuomista muutoksista. Mielestäni syksyllä lähetetty kysely toimikin eräänlaisena muistutuksena ja sen myötä yrityksiä saatiin heräteltyä käsillä oleviin muutoksiin. Opinnäytetyöni on siis tarkoitus olla yleisesti esiteltävissä oleva opas yrityksille siitä, mikä muuttuu ja miksi. Kyselyn tuloksilla voidaan havainnollistaa sitä, mitkä asiat tulevat muuttumaan SEPA:n myötä.

SEPA-maksuja siis käytetään jo ihan yleisesti kaikkialla, joten yritysten on tämän vuoden (2011) syksyyn mennessä tehtävä päivitykset taloushallinto- ja pankkiyhteysohjelmistoihinsa. Pankit lopettavat vanhojen maksuaineistojen vastaanoton ja välittämisen kokonaan lokakuussa 2011.

SEPA:n myötä muuttuu myös suoraveloitus. Koska SEPA-suoraveloitus poikkeaa merkittävästi aiemmasta, kotimaisesta suoraveloituksesta, suosittelevat suomalaiset pankit suoraveloituksen korvaamista e-laskulla. E-laskun avulla laskuttaja siirtyy tehokkaampaan ja ajanmukaisempaan laskutustapaan ja säästää huomattavasti laskutuskuuluissa.

---

Asiasanat: maksuliikenne, sähköinen taloushallinto, verkkolasku, SEPA

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree programme in Information Technology

---

Author: Laura Liikanen

Title of thesis: Corporate Electronic Payments - Changes Brought about by SEPA

Supervisors: Maria Liisa Karhumaa and Petteri Aro

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2011

Number of pages: 45

---

Recently there has been a lot of talk about SEPA. SEPA (Single Euro Payments Area) combines the consumers and businesses of the European economic area to use the uniform payment practices. SEPA moves money faster and in the same way regardless of the country. Today the SEPA countries have the same procedure with the transfers and payment cards. Thanks to this transition, there is no difference whether euro payment is paid within the country, or to another SEPA country.

Osuuspankki and its own banking programme Kultalinkki, have been also transferred to the SEPA era. This has brought changes to the business transactions, systems and software. The purpose of this thesis was to tell about these ongoing changes, and make a concise information package for the business customers of the bank.

In connection with the thesis a survey, was carried out to study the views of corporate customers on the ongoing changes. The results will help the bank, Ruukin Osuuspankki, to offer their business customers the information they need and each company payment services customised according to their needs. In the transition phase to SEPA, business customers will already get support from the renewed credit union, payment services and knowledgeable staff.

The survey results gave the impression that the companies were not yet properly aware of the changes brought about by SEPA. In fact the questionnaire that was sent in the autumn acted as a kind of reminder, and thus galvanised companies into noticing the changes. Thus, the role of the thesis is to be a general guide for companies on what is changing and why. The survey results can illustrate which things are going to change with SEPA.

SEPA payments are already being used widely all over, so companies have to update accounting and banking programmes this year (2011) by the autumn. Banks stop receiving and transmitting old payment data completely in October 2011.

SEPA will also change the direct debit. Because the SEPA differs significantly from the earlier, domestic direct debit, Finnish banks recommend replacing that with the e-invoice. With e-invoicing the sender of the invoice can move to a more efficient and up to date invoicing method and save a lot of invoicing expenses.

---

Keywords: payment transactions, electrical financial management, e-invoice, SEPA

## LYHENTEET

**SEPA**, on lyhenne sanoista Single Euro Payments Area, eli suomeksi yhtenäinen euromaksualue. EU:n komissio on asettanut tavoitteeksi muodostaa Euroopan talousalueelle maksuliikennettä koskevan kotimarkkina-alueen, joka tarkoittaa sitä, että SEPA-alueella voidaan maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja maan sisällä tai valtioiden rajojen yli samoin ehdoin, hinnoin, oikeuksin ja velvollisuuksin.

**IBAN**, (International Bank Account Number) on kansainvälinen pankkitilinumero, joka koostuu tilinpitäjäpankin maakoodista, Suomessa FI, sekä kaksimerkkisestä tarkisteesta ja tilinumerosta.

**BIC-koodi**, (Bank Identifier Code) on pankin yksilöivä tunniste. BIC-koodin pituus on aina 8 tai 11 merkkiä, joista kuusi ensimmäistä on aina kirjaimia ja loput kirjaimia ja/tai numeroita.

**Finvoice**, on suomalaisten pankkien määrittelemä yleisesti käytössä oleva verkkolaskun esitystapa. Sen avulla on helppo korvata paperinen lasku, koska Finvoice-verkkolasku voidaan toimittaa saajalle pankkien kautta kuten maksuaineistotkin. Finvoice soveltuu kaikenkokoisille yrityksille. (Finanssialan keskusliitto 2007. Finvoice-verkkolasku.)

## SISÄLLYS

SISÄLLYS	5
1 JOHDANTO	6
2 VERKKOPALVELUT	8
2.1 Mikä on verkkopalvelu	8
2.2 Osuuspankin verkkopalvelut	9
3 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	11
4 VERKKOLASKUTUS	13
4.1 Verkkolasku	13
4.1 Osuuspankin E-laskupalvelu	13
5 MUUTOKSIA YRITYSTEN MAKSULIIKENTEESSÄ	16
5.1. SEPA (Single Euro Payments Area) eli yhtenäinen euromaksualue	16
5.2 Muutoksia aineistonsiirtopalveluissa	19
6 YRITYSASIAKASHAASTTATELU	22
7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	24
8 YHTEENVETO	35
LÄHTEET	37
LIITTEET	40

# 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa jo vuosi sitten, kun työharjoittelun haastattelussa oli puhe, että tekisin myös opinnäytetyöni pankkiin. Tuolloin työn aiheeksi annettiin sähköinen maksuliikenne. Materiaalia tutkiessani ja aiheen tiivistyessä muotoutui aiheeksi SEPAN tuomat maksuliikenteen muutokset. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi siis myös harjoittelupaikkani ollut Ruukin Osuuspankki ja työn tarkoituksena oli selvittää SEPAN tuomia muutoksia yritysten näkökulmasta. Työn yhteyteen haluttiin selvittää myös pankin yritysasiakkaitten mietteitä mm. SEPASTA, sen tuomista muutoksista ja sen myötä yleistyvistä e-laskutuksesta.

Viime kuukausien aikana yritysten maksuliikenne on siis ollut rajussa muutosvaiheessa. Tämän vuoden alusta Suomi ja 31 muuta maata siirtyivät yhtenäiseen euromaksualueen eli SEPAN (Single Euro Payments Area) käyttöön. Muutokset yrityksissä ovat olleet käynnissä jo koko viime vuoden, mutta syksyllä ne alkoivat kunnolla, kun pankeissa kampanjoitiin SEPA-muutoksista. Jo viime vuonna alettiin yrityksissä tehdä muutoksia, joissa niiden eri järjestelmät ja käytännöt muokattiin SEPA-valmiuteen. Joissakin yrityksissä muutokset jatkuvat edelleen ja pienemmissä yrityksissä muutokset ovat juuri nyt ajankohtaisia.

SEPAN tarkoituksena on yhtenäistää euroalueella tapahtuva maksuliikenne sekä hinnoiltaan että maksutavoiltaan. Nyt maksut siis sujuvat samalla tavalla kaikissa SEPA-maissa, olivat maksajan ja saajan pankit sitten Suomessa tai toinen jossain toisessa SEPA-maassa. Yhtenä SEPAN näkyvimmistä muutoksista voidaan pitää sitä, että vanhat tilinumerot poistuvat käytöstä ja niiden tilalle ovat jo tulleet IBAN-tilinumerot ja pankkien BIC-koodit, jotka ovat ”koristaneet” laskuja jo viime heinäkuusta saakka.

SEPA on tuonut muutoksia myös muutamiin kauan käytössä olleisiin käytännön asioihin. Esimerkiksi kuluttajien ja yritysten välinen suoraveloitus on ollut todella suosittu laskutustapa Suomessa jo pitkään. Käytännössä se on toiminut niin, että asiakas on tehnyt pankin kanssa sopimuksen suoraveloituksesta tiettyyn yritykseen, jolloin pankki on huolehtinut siitä, että raha siirtyy asiakkaan tililtä laskuttajalle. SEPAN myötä tämä hyväksi koettuun järjestelmään ei enää toimi ja sen tilalle on kaavailtu SEPA-suoraveloitus.

Vanha, kotimainen suoraveloituuskäytäntö siis todennäköisesti loppuu muutaman vuoden aikana kokonaan. Uudessa SEPA-suoraveloituksessa asiakas antaa valtakirjan laskuttavalle yritykselle,

ei enää pankille. Lisäksi uusi maksuliikennelaki muuttaa käytäntöä monella tapaa, joten Suomessa pankit suosittelivat suoraveloituksen tilalle nyt e-laskua.

Myös maksukortit ovat uudistuneet SEPA:n myötä sirukorteiksi. Tällä pyritään siihen, että kortit toimisivat samalla tavalla riippumatta kortin myöntämismaasta. Suomessa näitä kortteja ovat nykyiset Visa- ja MasterCard-kortit sekä Visa Electronit. Sirukortit lisäävät korttimaksamisen turvallisuutta, sillä niillä maksettaessa maksu hyväksytään näppäilemällä maksupäätteelle vain oma tunnusluku, allekirjoitusta ja henkilöllisyystodistuksia ei enää tarvita.

Yrityksille SEPA:n siirtyminen on tuonut mm. tarpeen uudistaa kaikki järjestelmät, joissa käytetään tilinumeroita. Korttimaksuja vastaanottavat yritykset ovat joutuneet vaihtamaan maksupäätteensä sirumaksupäätteiksi. Nämä uudistukset tuovat mukanaan mahdollisuuden niin tekniikan kuin toimintojenkin uudistamiseen ja niiden myötä yhä useammilla yrityksillä on mahdollisuus tehostaa myös taloushallintoaan.

Opinnäytetyöni käsittelee siis yritysten maksuliikenneasioita, Osuuspankin palveluita sekä niiden ajankohtaisia muutoksia. Työhöni liittyvässä kyselytutkimuksessa selvitin myös Ruukin Osuuspankin yritysasiakkaitten mielteitä maksuliikenteen tilanteesta ja SEPA:n tuomista muutoksista sekä suoraveloituksen korvaamisesta e-laskutuksella ja erilaisista ohjelmistopäivityksistä.

Useimmissa yrityksissä hoidetaan maksuliikenne jo lähes kokonaan sähköisesti ja sähköisiä maksusanomia välittävät ohjelmistot ovatkin tärkeässä osassa siinä, että maksuliikenne toimii kunnolla. SEPA on tuonut uudet päivitykset myös sovelluksiin ja ohjelmistoihin. Niiden avulla uskotaan myös sähköisen taloushallinnon ja laskutuksen lähtevän yleistymään nopeasti.

Myös Osuuspankin yrityksille tarjoamat verkkopalvelut ovat päivittyneet SEPA:n myötä ja niiden avulla yrityksen maksuliikkeen hoito siirtyy vaivattomasti SEPA-aikaan. Tässä opinnäytetyössä käsitellään myös näitä yrityksille suunnattuja Osuuspankin verkkopalveluita. Opinnäytetyössäni pyrin kertomaan, mitä verkkopalveluita missäkin tilanteessa kannattaa käyttää ja miten ne yrityksen toimintaa helpottavat. Mitä yritys tarvitsee käyttäkseen tiettyä palvelua ja kuinka sen saa käyttöönsä.

## 2 VERKKOPALVELUT

Nykypäivänä pankkiasiat voidaan hoitaa kätevästi ja vaivattomasti verkossa. Monet yksityishenkilöt hoitavat pankkiasiansa pelkästään Internetin välityksellä pankin verkkopalveluiden avulla. (Haasio 2008, 241.) Osuuspankin asiakkaana myös yritykset saavat käyttöönsä juuri omiin tarpeisiinsa räätälöidyt verkkopalvelut, joilla voi hoitaa päivittäiset pankkiasiat helpommin, nopeammin ja tehokkaammin. Silloin kun se parhaiten sopii.

### 2.1 Mikä on verkkopalvelu?

Verkkopalvelu tarkoittaa Internet-verkkoon liitettyä tietojärjestelmää, joka tarjoaa palvelua tieto- ja viestintäteknikkaa hyödyntäen. Verkkopalveluja käytetään Internetin välityksellä, joten sen kautta sitä voivat käyttää kaikki palvelua tarjoavan organisaation sidosryhmät. (Wikipedia: Verkkopalvelu) Verkkopalvelut mahdollistavat sähköisen asiointin ja ovat tuoneet vaihtoehdon perinteiselle asiointille, jonka muotoja ovat olleet mm. tiskipalvelu, kirjeenvaihto ja puhelinpalvelu (Wikipedia: Sähköinen asiointi).

Verkkopalveluun liitetään usein myös palvelun tarjoajan tuottamaa informaatiota, jonka saatavuus ja näkyvyys juuri Internetissä on nykypäivinä hyvin merkittävää. Tämän takia myös informaatio ja sen saatavuus tulee nähdä osana hyvää verkkopalvelua. (Valtiovarain ministeriö 2005, s.15) Lähtökohtana verkkopalveluissa on se, että ne ovat asiakkaan saatavilla aina tämän niitä tarvitessa. (Arkistolaitos: Sähköinen asiointi)

Nykyään hyvin useat viranomaiset (=julkinen sektori), yritykset ja yhdistykset, rahalaitokset yms. tuottavat verkkopalveluja. Niiden avulla asiakkaille tuotetaan lisäpalveluita, joilla kehitetään, nopeutetaan ja tehostetaan asiakaspalvelua. Voidaan siis sanoa, että ”sähköinen asiointipalvelu on asiakkaan käyttöliittymä ja ikkuna viranomaisen palveluun tai palveluun liittyvään informaatioon.” (Valtiovarainministeriö 2005, s.14)

Verkkopalveluiden ja sähköisen asiointin tavoitteena on siis nopeuttaa ja helpottaa asiakaspalvelua ja lisätä asiointin sujuvuutta ja joustavuutta. Verkkopalveluiden tehtävänä on myös edistää sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. (Arkistolaitos: Sähköinen asiointi)



Nykyään voidaan jo sanoa, että verkkopalvelut ja niiden myötä sähköinen asiointi (Electronic Services) alkavat olla arkipäivää. Verkkopalvelut ja sähköinen asiointi tarjoavat sekä yksityisille käyttäjille että yrityksille uuden vaihtoehdon perinteiselle asioinnille. Verkkopalvelut ja sähköinen asiointi siis ”täydentävät perinteisiä palveluita”. (OP-Pohjola)

## 2.2 Osuuspankin verkkopalvelut

Käsitteenä verkkopalvelu voidaan siis määritellä myös Internetissä olevaksi multimedia- ja sisältökokonaisuudeksi. Silloin kun Internet-sivusto on tietyn organisaation tuottama, tiettyä aihetta käsittelevä ja selkeän kokonaisuuden muodostama informatiivinen www-sivujen joukko, esimerkiksi op.fi, voidaan sitä kutsua verkkopalveluksi. Osuuspankin Internet-sivusto on siis julkinen ja viestinnällinen verkkosivusto, jonka tarkoituksena on tarjota informaatiota sekä teksti- että kuvamuodossa niin Osuuspankin asiakkaille kuin sen muillekin sidosryhmille. (Wikipedia: Verkkopalvelu)

Op.fi-verkkosivustolta pääsee kirjautumaan myös muihin Osuuspankin tarjoamiin verkkopalveluihin. Nämä ovat ns. operatiivisia verkkopalveluita. Operatiivisessa verkkopalvelussa käyttäjä voi tehdä, verkkoa ja tiedonsiirtotekniikka hyödyntäen, muutoksia Internet-järjestelmän ulkopuolelle. (Wikipedia: Verkkopalvelu)

Kaikki Osuuspankin sähköisen maksuliikenteen palvelut ovat siis operatiivisia verkkopalveluja. Näiden palveluiden käyttö vaatii voimassa olevat palvelusopimukset, jotka yritys tekee yhdessä Osuuspankkinsa kanssa. Eri palveluille tehdään omat sopimuksensa, jolloin yritys itse päättää, mitä palveluja haluaa käyttää, ja saa käyttöönsä juuri ne palvelut, jotka sopivat parhaiten sen omiin tarpeisiin.

Osuuspankin yrityksille suunnatuilla verkkopalveluilla pyritään tukemaan yritysten toimintaa ja taloushallintoa sekä parantamaan pankin yrityspalveluita. Osuuspankin verkkopalveluiden käyttö voi helpottaa yrityksen päivittäisiä rutiineja ja parantaa sen kustannustehokkuutta. ”Hoida pankkiasiasi entistä tehokkaammin” (OP-Pohjola) on yksi Osuuspankin Internet-sivuilla esiintyvistä iskulauseista ja saattaa asiakkaan suoraan verkkopalveluita esittelevälle sivulle. Osuuspankin sähköisillä maksuliikepalveluilla yritys voi siis hoitaa pankkiyhteytensä tehokkaasti, turvallisesti ja edullisesti ja esimerkiksi e-laskulla yritys voi korvata paperisten laskut ja

mahdollistaa myös suoran yhteyden yrityksen sähköiseen taloushallintoon. (OP-Pohjola. Hoida pankkiasiasi entistä tehokkaammin)

### 3 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Suomi mahdollisti lainsäädännöllään sähköisen taloushallinnon ja paperittoman kirjanpidon jo vuonna 1997, joten sähköistä taloushallintoa on käytetty Suomessa siis jo yli kymmenen vuoden ajan (Lahti, Salminen 2008, s.9). Siitä huolimatta sähköisen taloushallinnon yleistyminen on ollut arvioita hitaampaa. Yhtenä isona ongelmana on ollut myös se, että yritysten asiakkaille ei ole ollut valmiuksia ottaa vastaan verkkolaskuja. (Lahti, Salminen. s.22-24) Verkkolaskut ja -laskuttajat kuitenkin yleistyvät nyt vauhdilla ja nykyään myös yhä useammat kuluttajat haluavat laskunsa verkkolaskuina. Esteenä nopealle kehitykselle on ollut myös mm. taloushallinnon ohjelmistojen yhteensopimattomuus.

Mitä sähköinen taloushallinto sitten on? Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan tiedon käsittelyä, siirtämistä, varastointia sekä esittämistä sähköisessä muodossa. Sähköisessä taloushallinnossa tietoa siirretään ja käsitellään sovelluksilla tai ohjelmistoilla, jotka ovat myös sähköisessä muodossa. Sähköinen tieto kulkee tietoverkoissa ja mahdollistaa sen, että pääosa kirjanpitoon liittyvistä toimenpiteistä voidaan automatisoida. Tai jos ei täysin automatisoida, niin kuitenkin toiminto, esimerkiksi laskujen hyväksyminen, on vain klikkauksen takana. (Lahti, Salminen. s.27- 29)

Taloushallinnon sähköistäminen edellyttää yritykseltä mm. sähköistä maksuliikennettä, laskujen kierrätystä ja hyväksymistä, tiliotteiden ja viitesirtojen vastaanottoa sekä viranomaisilmoitusten lähetyksestä sähköisesti ja automaation ansiosta kirjanpidon rutiinitöiden vähentymistä. Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan siis taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä sähköisessä muodossa. (Kalliala, Maunuksela-Malinen & Saloniemi. kpl6)

Nykyään monissa yrityksissä maksuliikenne on jo lähes kokonaan sähköistä ja asiakkaat maksavat ostoksensa yhä useammin kortilla. Myös sähköinen laskutus yleistyy ja verkkolasku onkin olennainen osa sähköistä taloushallintoa. Yhä useammilla yrityksillä on siis verkkolaskujen myötä mahdollisuus siirtyä myös sähköiseen taloushallintoon. Aiemmin verkkolasku on ollut lähinnä suurien yritysten asia, mutta nykyään verkkolaskutus sopii myös pienemmille yrityksille. (Saloniemi, Maunuksela-Malinen & Saloniemi. kpl6)

Sähköisen taloushallinnon ydin on siis verkkolasku, josta kuluttajalaskutuksessa käytetään myös nimitystä e-lasku. (Finanssialan keskusliitto 2008.) Tehokkaaseen sähköiseen taloushallintoon kuuluu olennaisesti automaattinen kirjanpito, joten sähköisessä taloushallinnossa verkkolaskut siirtyvät automaattisesti yrityksen ostoreskontraan sekä asiataarkastettavaksi että hyväksyttäväksi. Verkkolaskujen avulla yrityksen kirjanpito automatisoidaan. Verkkolaskut eivät kuitenkaan yksinään automatisoi taloushallintoa, vaan suurin hyöty niistä saadaan, kun ne kytketään yrityksen taloushallinnon järjestelmään. (Lahti, Salminen. s.57-60)

Sähköinen maksuliikenne toimii yhdessä verkkolaskutuksen kanssa niin, että saapuvat viitesuoritukset kuittaavat automaattisesti reskontrasta myyntisaatavan maksetuksi, joten maksutapahtumista, viitesirroista ja tiliotteista muodostuu automaattisesti tiliotemerkinnät. Myös myyntilaskut kirjautuvat kirjanpitoon ja myyntireskontraan lähetyksen yhteydessä ja ostolaskut ostoreskontraan ja kierrätykseen verkkolaskun saapuessa. Myyntilaskut kuittaantuvat automaattisesti maksetuksi, kun viitesuoritus näkyy tiliotteella ja ostolasku poistuu automaattisesti reskontrasta maksun yhteydessä. (Suomen Yrittäjät 2008. Sähköinen taloushallinto.)

Yksi sähköisen taloushallinnon ja automatisoidun kirjanpidon merkittävä etu on ajantasaisuus. Kirjanpito on aina ajan tasalla ja tarkasteltavissa missä ja koska tahansa. Kirjanpitäjä ja yrittäjä voivat katsoa samaa, ajan tasalla olevaa tietoa verkon välityksellä vaikka eri puolilta maata. Myös tilinpäätökset saadaan kirjanpidon automatisoinnin myötä laadittua entistä nopeammin ja vaivattomammin. (Suomen Yrittäjät 2008. Sähköinen taloushallinto)

## 4 VERKKOLASKUTUS

### 4.1 Verkkolasku

Kuten jo aiemmin mainitsin, verkkolaskujen eli käyttö yleistyy vauhdilla. Julkisyhteisöt ovat jo siirtyneet käyttämään e-laskua ja tästä on seurannut laaja ketjureaktion. Suurten yritysten siirtyminen sähköiseen laskutukseen on antanut kimmokkeen pienemmille yrityksille ja monet niistä jo ovat aloittaneet verkkolaskutuksen op.fissä. Useilla suuremmilla yrityksillä on jo periaate, etteivät ne ota vastaan paperisia laskuja ollenkaan, joten ne palautetaan maksamattomina lähettäjälleen. Tässäkin on yksi syy siihen, miksi pienempienkin yritysten kannattaa varautua e-laskun käyttöön. (Wimmer T., Linkola P. E-laskun ajankohtaiset haasteet)

Verkkolasku on siis sähköisessä muodossa lähetettävä ja vastaanotettava lasku. Verkkolaskussa on kaikki vastaavat tiedot kuin paperilaskussakin, mutta verkkolaskussa tiedot ovat helposti ja automaattisesti tietojärjestelmien käytettävissä. Laskun tiedot voidaan esittää verkkolaskussa sekä datatiedostona että sähköisenä kuvana. Datatiedosto mahdollistaa laskujen sisäänluvun tietojärjestelmään automaattisesti ja näin poistuu tarve tallentaa tietoja laskujen kierrätysjärjestelmään manuaalisesti. Laskusta muodostettava sähköinen kuva on hyvä väline laskun tarkastukseen ja kierrätykseen. Lisäksi laskun kuva tukee laskun sähköistä arkistointia. Verkkolasku poistaa turhia työvaiheita, tehostaa laskujen käsittelyä ja saattaa jopa puolittaa laskujen käsittelykustannukset. (Lahti, Salminen s.58-59)

Nykyään verkkolasku soveltuu siis niin suurille kuin pienillekin yrityksille. Verkkolasku on yritykselle tehokkain laskutustapa erityisesti silloin, kun laskutettavia asiakkaita on useita. (Itella Information. <https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info>) Verkkolaskutus perustuu osapuolten tai kauppakumppaneiden välisiin sopimuksiin. Verkkolasku välitetään suoraan vastaanottajan verkkopankkiin tai yrityksen pankkiyhteysohjelmaan. (OP-Pohjola. Mikä on e-laskupalvelu?)

### 4.1 Osuuspankin E-laskupalvelu

Yrityksille Osuuspankin E-laskupalvelu on turvallinen ja käytännöllinen tapa välittää ja vastaanottaa sähköisiä laskuja. Osuuspankin E-laskupalvelun käyttöönotto ei vaadi suuria investointikustannuksia – sen voi ottaa käyttöön jopa ilman ohjelmistohankintoja ja –päivityksiä. E-laskupalvelun avulla yritys voi palvella asiakkaitaan paremmin, lähettää laskut suoraan

asiakkaansa verkkopankkiin tai toisen yrityksen pankkiyhteysohjelmaan. Samalla säästetään postitus- ja laskutuskuluissa.

E-laskupalvelu on nykyaikainen tapa laskuttaa ja tarjoaa etulyöntiaseman kilpailutuksissa. Esimerkiksi kunnat ja kaupungit pitävät e-laskua yhtenä vaatimuskriteerinä kumppanin valinnassa.

Osuuspankin e-laskupalvelusta on yrittäjille erilaisia ratkaisuja. Sopivan ratkaisun valinta riippuu erityisesti yrityksen laskuvolyymeista, mutta myös laskujen kierrätyksen tarpeesta, tietojen viemisestä taloushallinnon järjestelmiin ja esimerkiksi liite- ja kuvatiedostojen välittämisen tarpeesta.

Helposti alkuun pääsee OP-verkkopalvelulla. Jos yritys jo hoitaa päivittäisiä raha-asioitaan OP-verkkopalvelulla (op.fi), onnistuu e-laskutuspalvelun käyttöönotto ilman laite- tai ohjelmistoinvestointeja tai -päivityksiä. Palvelun saa käyttöönsä, kun tekee E-laskupalvelusopimuksen Osuuspankkiinsa kanssa. E-laskupalvelu OP-verkkopalvelussa sisältää seuraavat asiat:

- laskujen lähetyksen
- asiakas-, lasku- ja tuoterekisterin
- ja virhepalautteiden vastaanoton.

Mikäli yrityksellä on käytössään Osuuspankin Kultalinkki-pankkiyhteysohjelma, yritys voi sekä lähettää että vastaanottaa e-laskuaineistoja. Myös Kultalinkissä yrityksen on mahdollisuus tallettaa tiedot tuotteistaan ja asiakkaistaan sekä vastaanottaa kuluttajien verkkopalveluista lähettämiä e-laskun vastaanotto-osoitteita.

Jos taas yrityksessä käytetään taloushallinnon ohjelmistoa, jossa on pankkiyhteys (eräsiirto), pystyy yritys käyttämään e-laskupalvelua varmistettuaan, että ohjelmistossa on valmiudet e-laskujen käsittelyyn. Koska e-laskun tiedot ovat valmiiksi sähköisessä muodossa, pystytään laskujen tietoja hyödyntämään suoraan taloushallinnon ohjelmistoon. Tällöin esimerkiksi tilioinnin voi automatisoida.

E-lasku on tehokas tapa laskuttaa, sillä yritys voi lähettää sähköisen ja paperisen laskutusaineiston samalla tapaa ja samalla lähetyserällä. Jos yrityksen laskutusvolyymi on

kuukausitasolla kymmeniä kappaleita, kannattaa sen jo kustannussyistä siirtyä e-laskutukseen. Osuuspankin e-laskupalvelulla yrityksen on mahdollista tavoittaa kaikki asiakkaansa, niin yritykset kuin kuluttajat. Mikäli yrityksen asiakkaalla ei vielä ole mahdollisuutta ottaa laskujaan vastaan sähköisesti, voi yritys silti lähettää koko laskuaineiston sähköisesti ja säästää näin mm. postitus- ja laskutuskuluissa. (OP-Pohjola. E-laskupalvelu)

Kun yritys haluaa ottaa Osuuspankin e-laskupalvelun käyttöönsä, täytyy ensin selvittää, sopiiko yrityksen käyttämä laskutus- ja taloushallintajärjestelmä Finvoice-muotoisten laskujen käsittelyyn. Kun yhteensopivuus on tarkistettu, yritys voi tehdä sopimuksen e-laskupalvelun aloittamisesta Osuuspankkinsa kanssa. Yritys voi myös ilmoittautua kuluttajalaskutukseen, jolloin sen tiedot lisätään OP-verkkopalvelun e-laskuttajalistaan. Tällä varmistetaan, että e-laskuosoitteen ilmoittaminen laskuttajalle on kuluttajan kannalta helppoa ja yritys voi vastaanottaa kuluttajien e-laskuosoitteet sähköisesti. Kun yritys on valmis vastaanottamaan ja lähettämään e-laskuja, tiedotetaan siitä asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

Laskutustapana e-lasku helpottaa kuluttajan maksamista, lisää turvallisuutta laskujen säilyttämisessä sekä vähentää näppäilyvirheitä. Osuuspankin palveluilla yritysasiakkaat voivat tarjota kuluttajille mahdollisuuden ilmoittaa e-laskuosoitteensa sähköisesti myös yrityksen omilta verkkosivuilta. Tämä OP-Pohjola-ryhmän ainutlaatuinen palvelu helpottaa e-laskun käyttöönottoa kuluttajien keskuudessa entisestään. E-laskun tilauspainikkeen avulla asiakas tunnistetaan OP-verkkopankkitunnuksilla. E-laskun tilauspainikkeella asiakkaiden e-laskuosoitteet välitetään yritykselle yrityksen pankkiyhteyden kautta välittömästi e-laskutilauksen yhteydessä. Palvelu on suunnattu kaikille OP-Pohjola-ryhmän kautta e-laskuja välittäville laskuttajille. Yritys saa E-laskun tilauspainikkeen käyttöön sopimalla siitä Osuuspankin kanssa. (OP-Pohjola. Kuluttajalaskutus e-laskulla)

## 5 MUUTOKSIA YRITYSTEN MAKSULIIKENTEESSÄ

### 5.1. SEPA (Single Euro Payments Area) eli yhtenäinen euromaksualue

E-laskun yleistymisen ohessa on yritysten maksuliikenteeseen viimeisen vuoden aikana tullut paljon muutoksia. Nämä muutokset ovat seurausta viime keväänä voimaan tulleesta, uudesta maksupalvelulaista, joka muuttaa maksuliikenteen käytäntöjä. Uusi maksupalvelulaki on seurausta yhtenäisen euromaksualueen eli SEPAn (Single Euro Payments Area) käyttöönotosta.

Uusi maksupalvelulaki (1.5.2010) toi Suomessa täytäntöön EU:n sisäisillä markkinoilla käytettävän, maksupalveluista annetun EU-direktiivin (2007/64/EY). Tämä direktiivi varmistaa yhtenäisen lainsäädännön Euroopan unionin sisällä tarjottaville maksupalveluille. Direktiivin tavoitteena on laskea maksujen välityksen kustannuksia ja varmistaa tasapuoliset kilpailuolosuhteet. Direktiivissä säädetään muun muassa yhtenäisistä tiedonantovelvollisuuksista sekä maksupalvelun tarjoajien ja käyttäjien oikeuksista ja velvollisuuksista. Direktiivillä luodaan myös oikeudellinen perusta yhtenäiselle euromaksualueelle. (Finanssivalvonta 2010)

Uusi laki tuo siis monia merkittäviä muutoksia, kuten sen että maksuliikenne SEPA-alueella nopeutuu. Vuodesta 2012 alkaen maksut siirtyvät saajan tilille yhdessä pankkipäivässä. OP-Pohjola-ryhmässä käytetään kuitenkin siirtymäaikaa ja muualle EU-alueelle lähtevien maksujen osalta hyväksi lain antamaa mahdollisuutta käyttää 31.12.2011 asti hitaampaakin toimitusaikaa.

Maksujen hyvitys siis nopeutuu. Laki velvoittaa pankin hyvittämään asiakasta heti, kun sillä on käytössään kate ja muut riittävät tiedot. Tämä tarkoittaa sitä, että käytännössä asiakasta hyvitetään euromaksuissa välittömästi; valuuttamaksuissa maksun hyvitysnopeus voi kuitenkin riippua ulkomaisesta pankista saatavasta tiedosta. (Snellman J. 2010.)

Uuden lain myötä joudutaan muuttamaan myös useita nykyisiä maksuliikennepalveluita. Myös nykyinen suoraveloituspalvelu muuttuu, mutta sen uudistaminen alkaa vasta muutaman vuoden kuluessa ja suomalainen suoraveloitus jatkuu toistaiseksi. Todennäköisesti 2013 suoraveloitus tullaan korvaamaan kehittyneemmällä palvelulla, jonka käyttö ei tule edelleenkään edellyttämään verkkopalveluiden käyttöä.



Tällä hetkellä Suomessa toimivat pankit suosittelevat suoraveloituksen tilalle käytettäväksi verkkolaskua. Verkkolasku eli e-lasku tarjoaa suoraveloituksen edut ja samalla laskut arkistoituvat automaattisesti verkkopalveluun. Kuluttaja-asiakkaalle e-lasku on suoraveloitusta joustavampi ja vieläkin helpompi tapa hoitaa laskun maksu. E-laskun saa asetettua automaattisesti maksuun suoraveloituksen kaltaisesti, mutta asiakas voi myös hallita sitä itse joustavammin omassa verkkopankissaan. Samalla laskuttaja säästyy paperisten suoraveloituksen ennakoilmoitusten lähettämistä.

SEPA-suoraveloitukseen verrattuna e-lasku on huomattavasti helpompi laskutustapa, sillä eurooppalainen suoraveloitus poikkeaa suomalaisesta merkittävästi. Yritykselle e-laskupalvelu tarjoaa monia hyötyjä.

- Kun kotimainenkin suoraveloitus loppuu, on korvaava ratkaisu jo otettu käyttöön.
- Se on joustava laskutustapa sekä yritykselle että sen asiakkaalle.
- Yritys voi tarjota sekä kuluttajille että kauppakumppaneille laskutustavaksi e-laskua, koska monet ovat jo vailla sitä.
- Kustannussäästöjä, koska e-laskusta ei tarvitse tehdä paperista ennakoilmoitusta.
- Maksut kotiutuvat nopeammin.
- Op.fi:ssä e-laskuheräte on suoraveloitusherätettä voimakkaampi ja suurin osa nykyistä suoraveloitusta käyttävistä on aktiivi-ikäisiä verkkopalvelujen käyttäjiä.

E-lasku on myös suuri ekoteko. (Wimmer T. & Linkola P. 2010)

SEPA:n tuomat muutokset näkyvät siis yrityksissä juuri laskutuksessa, maksamisessa ja maksujen keräämisessä. SEPA vaikuttaa yritysten maksuliikenteeseen uusien taloushallintojärjestelmien ja maksuliikenneohjelmistojen hankintojen sekä näiden päivitysten myötä. ”Suurimmat muutokset tehdään yritysten käyttämiin järjestelmiin.” (OP-Pohjola. Näin yritys siirtyy SEPAan). Yrityksen koosta riippumatta SEPA vaatii konkreettisia toimenpiteitä, jos yrityksellä on käytössä taloushallinnon järjestelmiä tai maksuliikenneohjelmistoja. Nämä toimenpiteet vaativat yrityksiltä taloudellisia resursseja ja uusien toimintatapojen sisäistämistä.

Yritykset kuitenkin myös hyötyvät SEPAsta. Nyt yrityksillä on mahdollisuus kassanhallinnan ja maksuliikenneprosessien tehostamiseen ja parantamiseen. SEPA:n myötä yritysten maksuliikenne yhdenmukaistuu. (OP-Pohjola. Mikä SEPA on?)

SEPA (Single Euro Payments Area) eli yhteinen euromaksualue nopeuttaa euroalueen maksuliikennettä, helpottaa palveluiden vertailtavuutta ja eurooppalaista kaupankäyntiä. SEPA takaa yhteisen maksukäytännön ja samat säännöt kaikkiin siinä mukana oleviin maihin. SEPA-alueeseen kuuluu 32 maata: kaikki 27 EU-maata, ETA-maat (Islanti, Liechtenstein, Norja) sekä Monaco ja Sveitsi. (OP-Pohjola. Mikä SEPA on?)

”EU-komission, -parlamentin ja Euroopan keskuspankin tavoitteena on toteuttaa Euroopassa yhteinen euromaksualue.” (OP-Pohjola) Tämä tarkoittaa sitä, että SEPA-alueella voidaan maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja maan sisällä tai valtioiden rajojen yli samoin ehdoin, hinnoin, oikeuksin ja velvollisuuksin. Siirtymävuoden 2010 jälkeen maksuliikenteessä ei ole enää maakohtaisia käytäntöjä, eikä koti- ja ulkomaan maksamisen välisiä eroja, vaan SEPA-alueen asiakkaiden ja pankkien kotimarkkina-alue laajenee kattamaan koko euroalueen.

”Yhteisen euromaksualueen rakentaminen on ollut käynnissä jo pitkään.” (OP-Pohjola.) Eurokäteinen otettiin käyttöön jo vuonna 2002 ja euromääräisiä EU-maksuja on voinut maksaa edullisemmin vuodesta 2003. Kansainvälinen tilinumeromuoto IBAN on ollut käytössä jo vuodesta 2001, mutta vuoden 2007 alusta IBAN-tilinnumero ja pankkikoodi BIC (SWIFT-koodi) ovat olleet pakollisia kaikissa EU/ETA -alueen sisäisissä, maan rajat ylittävissä euromääräisissä maksuissa. (OP-Pohjola. Mikä SEPA on?)

Kotimaan maksuliikenteessä IBAN otettiin käyttöön vuonna 2008. IBAN-tilinumeron tunnistaa tilinumerosarjan alussa olevasta kaksikirjaimisesta maatunnuksesta, mutta IBANin pituus voi vaihdella maittain. Suomalainen IBAN on aina 18 merkkiä pitkä ja alkaa maatunnuksella FI eli Finland. BIC-koodin pituus on aina 8 tai 11 merkkiä, joista kuusi ensimmäistä on aina kirjaimia ja loput kirjaimia ja/tai numeroita. Maksunsaajan pankin voi päätellä BIC-koodin neljästä ensimmäisestä merkistä ja pankin maan 5. ja 6. merkistä. (Nordea. IBAN-tilinnumero ja BIC-koodi.) Esimerkiksi Osuuspankin BIC-koodi on OKOYFIHH.

Yritykset hyötyvät SEPA-muutoksesta eniten, jos ne suhtautuvat siihen mahdollisuutena uudistaa ja tehostaa taloushallintoaan. Monissa yrityksissä on nyt ajankohtaista tarkastella taloushallinnon ja maksamisen rutiineja. ”Maksuliikkeen hoidon ei ole tarkoitus viedä aikaa ja resursseja yrityksen varsinaiselta liiketoiminnalta.” (OP-Pohjola) Kun maksuliike ja taloushallinto kytkeytyvät yhteen, tulee niistä yritykselle tehokas tukitoiminto, maksuliikkeen hoidolta jää aikaa muuhun ja

kassanhallinta helpottuu. Pienten yritysten kannattaa pohtia muutosta esimerkiksi seuraavista näkökulmista.

- Olisiko nyt se oikea hetki siirtyä taloushallinto-ohjelmiston käyttöön? Maksu- ja palkka-aineistot muodostettaisiin ja lähetettäisiin maksuaineistoina pankkiin ilman erillisiä maksujen näppäilyä verkkopalvelussa. Saapuneet maksut olisi helppo täsmentää automaattisesti tiliotteelle tai tapahtumaluettelolle.
- Samassa yhteydessä olisi helppo ryhtyä muodostamaan, lähettämään ja vastaanottamaan e-laskuja. Taloushallinto-ohjelmiston avulla laskun- ja maksunkäsittelyn prosessista poistuu useita aikaa vieviä työvaiheita.

Mahdollisuuksia on monia. ”Tilitoimistot ja muut palveluntarjoajat tarjoavat kustannustehokkaita taloushallinnon ulkoistamisratkaisuja, jolloin yritys voi keskittyä kokonaan omaan liiketoimintaansa sekä taloutensa suunnitteluun yhdessä palveluntarjoajan kanssa.” (OP-Pohjola. Hyödyt Irti SEPASTA)

SEPA:n myötä aiemmin pääosin kotimaassa toimineet yritykset voivat nyt käydä kätevämmiin kauppaa koko SEPA-alueella, koska SEPA-tilisiirto toimii samalla lailla kuin aiemmin toimi kotimaan maksu. Maksamisesta sopiminen ja maksaminen käyvät helposti, kun maksut välittyvät molemmille osapuolille samalla, tutulla ja turvallisella käytännöllä. Myös kauppioiden on helpompaa palvella ulkomaisia asiakkaitaan, esimerkiksi matkailijoita, koska myös he käyttävät maksuvälineenään samanlaista SEPA-maksukorttia kuin kotimaisetkin asiakkaat. (OP-Pohjola. Hyödyt irti SEPASTA)

## 5.2 Muutoksia aineistonsiirtopalveluissa

Samaan aikaan SEPA-muutosten kanssa tulee muutoksia myös yritysten maksuaineistojen siirtokanaviin ja pankkiyhteysohjelmiin. Osuuspankin Eräsiirtopalvelu vaihtuu kasainvälisiä standardeja tukevaan Web Service -pohjaiseen Yrityksen pankkiyhteys -kanavaan ja Osuuspankin pankkiyhteysohjelmasta, Kultalinkistä on tullut uusi, ns. SEPA-päivitys. Uudempi päivitys, Kultalinkki 7.0 tukee Yrityksen pankkiyhteyttä, jossa käytetään ns. C2B-maksusanomia (customer-to-bank), joka on kansainvälinen maksusanomamuoto. Sen avulla kaikenlaiset maksut voi tehdä yhdellä ja samalla maksusanomalla kotimaisiin ja ulkomaisiin pankkeihin. (OP-Pohjola. Kultalinkki-pankkiyhteysohjelma)

Yrityksen pankkiyhteys (Web Services) on siis uusi yhteyskanava maksuliikeaineiston välittämiseen yrityksen taloushallinnon ja pankin välillä. Se korvaa lähivuosien kuluessa kokonaan nykyisen eräsiirtopalvelun. Pankkiyhteyden avulla yritys pystyy seuraamaan tilitilannetta ja välittämään maksut SEPA-alueelle sekä SEPAn ulkopuolelle. Yrityksen pankkiyhteyttä, kuten eräsiirtopalveluakin, käytetään pankkiyhteysohjelmalla, kuten Osuuspankin Kultalinkillä, mutta se toimii myös muilla pankkiyhteysohjelmilla, esimerkiksi taloushallinnon ohjelmistoilla, joissa on tuki pankkiyhteydelle. (OP-Pohjola. Yrityksen pankkiyhteys)

Mikäli yrityksen pankkiyhteysohjelma ei tue Yrityksen pankkiyhteyttä, voi maksuliikeaineistojen pankkiyhteystapana toistaiseksi vielä käyttää Eräsiirtopalvelua. Yrityksen tulee kuitenkin varautua muutokseen ja kysellä jo ohjelmistotoimittajiltaan päivitystä, joka mahdollistaa tuen Yrityksen pankkiyhteyteen. Vanhempi versio, Kultalinkki 6.2 tukee siis vielä eräsiirtopalvelua. Sen käyttäjä suosittelaa siirtymään Kultalinkki 7.0:n käyttäjiksi, koska aiemman version tukemat palvelut päättyvät 31.10.2011.

Kultalinkin uusi versio toimii siis samalla tavalla yrittäjien ja pienyrityksen pankkiyhteysohjelmalla kuin aiempikin versio. Uuden Kultalinkki 7.0 version käyttö kuitenkin edellyttää, että yrityksellä on oman pankkinsa kanssa Yrityksen pankkiyhteys- ja C2B-palvelun sopimus.

Uudella Kultalinkillä yritys voi:

- maksaa SEPA-alueelle ja ulkomaille sekä hoitaa SEPA-toistuvaissuoritukset, kuten palkat.
- noutaa viiteluettelot tilille saapuneista maksuista reskontran täsmäykseen ja tiliotteet kirjanpidon tarpeisiin.
- lähettää suoraveloitusaaineistot pankkiin.
- lähettää muiden ohjelmistojen muodostamaa maksu- laskutusaineistoa.
- noutaa tiliotteet
- seurata ajantasaisesti saldo- ja tapahtumatietoja
- siirtää rahaa omien tilien välisesti ajantasaisesti.
- maksaa pikamaksuja
- laskuttaa asiakkaita e-laskulla tai paperilaskulla Osuuspankin tulostuspalvelun kautta
- vastaanottaa ja maksaa e-laskuja.

(Niemi J. & Terho R. 2010)

Kultalinkillä voi siis luoda laskut ja lähettää ne asiakkaalleen e-laskupalvelun avulla. E-laskuun kuuluu myös tulostuspalvelu, jolloin voit lähettää kaikki laskusi e-laskuaineistoon ja tulostuspalvelu postittaa niiden asiakkaiden laskut, jotka eivät ole ilmoittaneet vastaanottavansa e-laskuja. Kultalinkki-ohjelmalla voi myös lähettää myyntilaskuista kopiot esimerkiksi tilitoimistolle automaattista käsittelyä varten.

Jos yritys käyttää laskujen ja muiden maksuaineistojen muodostamiseen taloushallinnon ohjelmaa tai muuta reskontraa tukevaa ohjelmaa, Kultalinkkiä voi käyttää maksujen välittämiseen. Kultalinkillä voi lähettää ja vastaanottaa toisen ohjelman tuottamat maksu-, lasku- ja tilioteaineistot Osuuspankkiin. Sillä voi myös noutaa saapuneet laskut ja siirtää ne omaan reskontraohjelmaansa.

Kuten jo aiemmin mainitsin, Kultalinkin käyttö vaatii voimassaolevan Yrityksen pankkiyhteys- tai Eräsiirtopalvelusopimuksen. Nämä sopimukset yritys tekee yhdessä oman Osuuspankkinsa kanssa. Lisäksi yrityksen on sovittava erikseen myös muista käytettävistä palveluista.

Kun käyttää Kultalinkkiä ainoana ohjelmistonaan, voi se siirtyä suoraan käyttämään versiota 7.0. Jos taas käyttää Kultalinkkiä toisessa ohjelmistossa muodostetun maksuaineiston lähettämiseen, täytyy tarkistaa, että kyseisessä ohjelmistossa on SEPA-päivitys. Jos päivitystä ei ole, yritys voi jatkaa Kultalinkin version 6.2 käyttämistä, mutta taustaohjelmaan täytyy hankkia SEPA-päivitys 31.10.2011 mennessä, sillä sen jälkeen pankit eivät enää ota vastaan vanhanmuotoisia maksuaineistoja. (OP-Pohjola. Kultalinkki)

## 6 YRITYSASIAKASHAASTTATELU

Tämän opinnäyteyön tehtävänä oli selvittää Ruukin Osuuspankin yritysasiakkaitten mielteitä maksuliikenteestä, sen ajankohtaisista muutoksista ja niiden vaikutuksia yritysten toimintaan. Tutkimus tehtiin kyselytutkimuksella, joka perustuu tilastolliseen tutkimukseen. Perusjoukkona tutkimuksessa olivat Ruukin Osuuspankin yritysasiakkaat, joita on yhteensä n. 220. Yrityksistä arvottiin satunnaisotannalla mukaan 100 yritystä. Vastauksia kyselyyn tuli 34, jolloin vastausprosentti on suoraan 34 %.

Tutkimus suoritettiin kirjekyselynä, joka on hinnaltaan edullinen. Kirjekyselyn avulla tavoitetaan nopeasti ja helposti perusjoukosta valitut asiakkaat. Kyselyn onnistumisen kannalta pidin tärkeinä muutamia seikkoja. Kyselylomaketta suunnitellessani kiinnitin huomiota siihen, että kysymykset olisivat helposti ymmärrettäviä ja että vastausvaihtoehdot olisivat selkeät. Pysin siihen, että kyselyyn vastaaminen ei veisi kauaa aikaa, vaan että sen voisi täytellä vaikkapa kahvitauolla.

Kyselykirje muodostui saatekirjeestä (LIITE 1) ja neljästä sivusta kysymyksiä (LIITE 2). Kysymykset olivat vaihtoehtokysymyksiä, joissa vastaaja sai valita vastausvaihtoehdoista sen, joka parhaiten vastaa hänen omaa mielipidettään tai toimintaansa.

Kyselylomake suunniteltiin yhdessä ohjaajan ja toimeksiantajan kanssa. Kysely postitettiin 18.10.2010 ja sen viimeinen vastauspäivä oli 1.11. Kyselyn mukaan liitettiin pankin yleisessä käytössä oleva palautuskuori. Yritysasiakkailta oli lähes kaksi viikkoa aikaa tutustua kyselyyn, vastata siihen ja postittaa vastaukset takaisin pankkiin. Vastauksia tuli tasaisesti koko kahden viikon ajan ja muutama vielä vastausajan jälkeenkin.

Kyselyyn vastasi 34 Ruukin Osuuspankin yritysasiakasta, jolloin vastausprosentiksi saatiin 34 %. Tulos on kirjekyselyn vastausprosentiksi hyvä, sillä usein kirjekyselyä ei noteerata ollenkaan ja näin kävi joidenkin yritysten osalta nytkin. Yleensä kirjekyselyiden vastausprosentti vaihtelee 20-80 % :n välillä. Tässä kyselyyn vastaamista varmasti motivoi se, että Ruukin Osuuspankin yritysasiakkaille tutkimuksen aihe ja kysymykset ovat erittäin ajankohtaisia.

Tutkimus oli mielipide- ja havaintotutkimus ja kysymysten avulla päästiin hyvin käsitykseen siitä, mitä mieltä yritysasiakkaat ovat SEPA-muutoksista ja e-laskutuksesta. Tutkimuksen avulla pankin

henkilökunta saa selkeän käsityksen siitä, mistä heidän yritysasiakkaansa tarvitsevat tietoa ja mitä palveluja he käyttävät tai haluavat tulevaisuudessa käyttää.

## 7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselylomake sisälsi yhteensä 23 kysymystä, joista kolmella ensimmäisellä kysymyksellä hahmotettiin yritysten perustietoja. Kysymyksissä kysyttiin yrityksen toimialaa, henkilöstömäärää sekä liikevaihtoa. Näiden perustietojen avulla koottiin yleiskatsaus Ruukin Osuuspankin yritysasiakkaista ja kyselyyn vastanneista yrityksistä.

**Kysymys 1. Yrityksen toimiala.** Pankilla on hyvin monenlaisia asiakkaita, jotka voidaan lukea yritysasiakkaiksi. Näistä yrityksistä saadaan laaja kirjo erilaisia toimialoja ja yritysmuotoja. Toimialakysymyksellä haluttiin saada tietoa siitä, minkälaiset yritykset vastasivat kyselyyn. Kysymyksessä käytettiin kuitenkin toimialojen suhteen erittäin karkeaa jakoa, sillä toimialalla ei ollut merkitystä kyselyn tuloksiin. SEPA kun tuo muutoksia jokaisen yrityksen toimintaan, toimialaa katsomatta.

Toimialakysymyksessä vastausvaihtoehtoja olivat siis kauppa, palvelut, teollisuus, rakentaminen sekä muu ala. Kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn vastanneet 34 yritystä. Näistä 6 edusti toimialaltaan kauppaa, 9 palveluita, 5 teollisuutta, 4 rakentamista ja 9 jotakin muuta alaa, joita olivat mm:

- asunto-osakeyhtiö
- julkishallinto
- yhdistys
- liikenne

**Kysymykset 2 ja 3. Yrityksen henkilöstömäärä ja liikevaihto.** Tilastokeskuksen (2008) mukaan Suomessa on kaikkiaan 320 952 yritystä. Kun maa-, metsä- ja kalatalous jätetään pois, yrityksiä on 263 001. Näistä yrityksistä alle 10 hengen mikroyrityksiä on 245 361 eli jopa 93,3 prosenttia. Pienyrityksiä on 14 570 (5,5 %), keskisuuria 2 416 (0,9 %) ja suuryrityksiä 654 (0,3 %). (Suomen yrittäjät 2008)

Kysymysten 2 ja 3 vastausten perusteella voidaan siis sanoa, että suurin osa (29) myös kyselyyn vastanneista yrityksistä on ns. mikroyrityksiä (85,3 %). Mikroyritykseksi määritellään siis yritys, jonka palveluksessa on vähemmän kuin 10 työntekijää. (Tilastokeskus: Mikroyritys) Kyselyyn

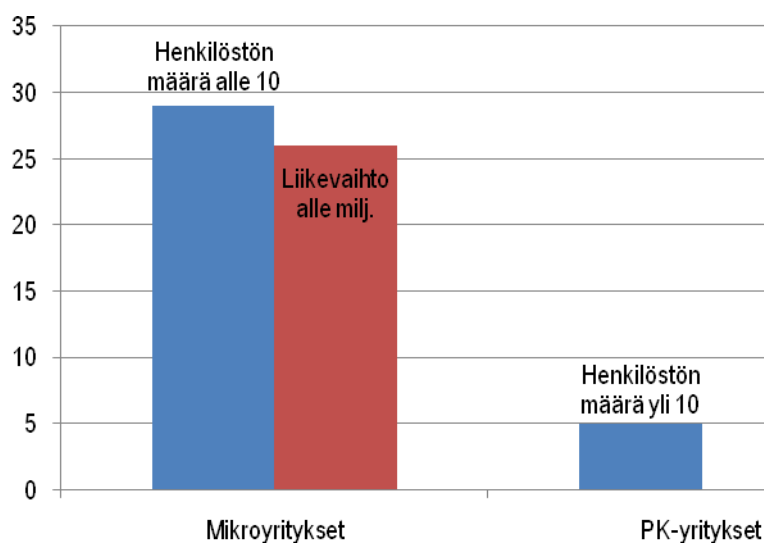


vastanneista ne 5 yritystä (14,7 %), jotka eivät ole mikroyrityksiä, edustavat pk-yrityksiä eli pieniä ja keskisuuria yrityksiä.

Tilastokeskuksen mukaan PK-yritykset määritellään yrityksiksi, joiden palveluksessa on enemmän kuin 10, mutta vähemmän kuin 250 työntekijää ja joiden vuosiliikevaihto on enimmillään 50 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus: PK-yritys). Jos vielä halutaan tehdä ero pienten ja keskisuurten yritysten välille, pienyritys määritellään yritykseksi, jonka palveluksessa on vähemmän kuin 50 työntekijää ja vuosiliikevaihto enintään 10 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus: Pienet ja keskisuuret yritykset)

Vastausten perusteella voidaan siis päätellä, että myös Ruukin Osuuspankin yritysasiakkaista on suurin osa mikroyrityksiä. Vastausten mukaan 25 yrityksen henkilöstömäärä (Kaavio 1) on 1-5 henkilöä ja neljän 6-10. Loput viisi yritystä voidaan henkilöstömäärän mukaan määrittellä pk-yritykseksi, sillä kolmessa yrityksessä henkilöstömäärä oli 11-20 ja yli 21 henkeä työllistäviä yrityksiä oli kaksi.

Myös yritysten liikevaihdon vastaukset tukevat näitä johtopäätöksiä. 34 vastaajasta 31 vastasi liikevaihtokysymykseen ja vastausten mukaan 26 yrityksen liikevaihto on alle miljoonan. Tilastokeskuksen määrittelyn mukaan (Tilastokeskus: Mikroyritys) mikroyrityksen vuosiliikevaihto voi olla enintään 2 miljoonaa euroa, joten ainakin 26 yrityksen kohdalla määrittely mikroyritykseksi onnistuu sekä henkilöstön määrän että liikevaihdon mukaan.

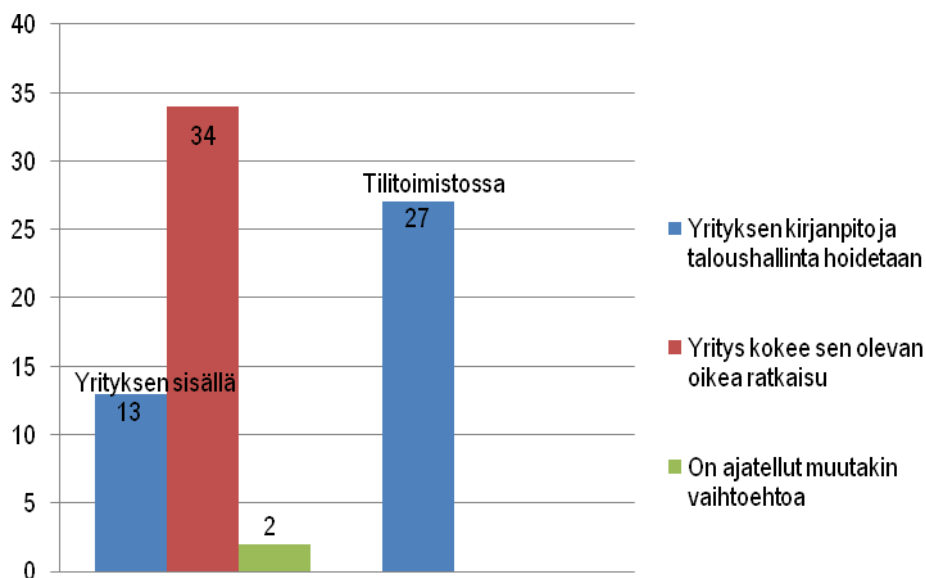


**Kaavio 1. Yritysten määrittely henkilöstömäärän ja liikevaihdon mukaan.**

Seuraavat kysymykset voidaan kuvailla ns. esitietokysymyksiksi. Näiden kysymysten avulla selvitettiin, miten yritysten kirjanpito ja taloushallinto hoidetaan. Mitä kyselyn tuloksiin tässä yhteydessä tulee, voidaan mielestäni sanoa, että sillä hoidetaanko yrityksen kirjanpitoa ja taloushallintoa yrityksen sisällä vai tilitoimistossa, ei ole merkitystä jatkokysymysten vastauksiin.

**Kysymykset 4, 5 ja 6. Yrityksen kirjanpito ja taloushallinto.** Kysymyksessä 4. kysyttiin siis, hoidetaanko yrityksen kirjanpitoa ja taloushallintoa yrityksen sisällä vai onko ne ulkoistettu tilitoimistoille. 13 yrityksessä kirjanpitoa ja taloushallintoa hoidetaan yrityksen sisällä (Kaavio 2.), kun taas 27 yritystä kertoo ulkoistaneensa kirjanpitoaan ja taloushallintoaan. Tähän kysymykseen vastauksia tuli enemmän kuin oli vastaajia, mikä merkitsee, että osassa yrityksistä kirjanpitoa ja taloushallintoa on jaettu niin, että niitä hoidetaan sekä oman yrityksen sisällä että tilitoimistossa.

Kysymys 5. selvitti, kokevatko ne edellä mainitun tavan olevan yritykselleen sopiva ratkaisu. Tähän kaikki (34) vastasivat kyllä, mutta seuraavaan kysymykseen (6.) 2 yritystä vastasi ajatelleensa muutakin vaihtoehtoa taloushallinnon ja kirjanpidon hoitoon. Monia mietityttivät kuitenkin meneillään olevat muutokset ja muutosten yhteyteen oli näissä yrityksissä harkittu muutoksia myös kirjanpidon ja taloushallinnon hoitoon.



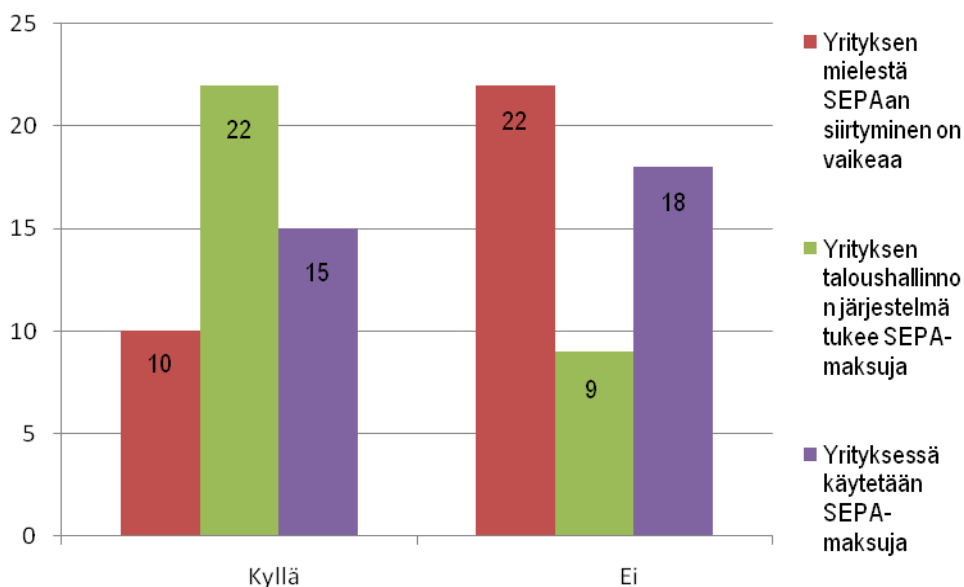
## KAAVIO 2. Yrityksen kirjanpidon ja taloushallinnon hoito

Jatkossa kysymykset koskivat maksuliikenteen muutoksia ja laskutusta. Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää, miten yrityksissä suhtaudutaan käsillä oleviin muutoksiin, miten yritykset ovat varautuneet niihin ja miten nämä muutokset vaikuttavat yritysten maksuliikenteeseen jatkossa.

**Kysymys 7.** Onko yrityksessä jo siirrytty käyttämään SEPA-maksuja? Kysymykseen vastasi 33 yritystä. Näistä 15 käytettiin kyselyn aikana jo SEPA-maksuja (Kaavio 3). Enemmän oli kuitenkin yrityksiä (18), joissa SEPA-maksuja ei vielä käytetty. Tähän yritykset olivat kirjanneet erilaisia syitä, mm. sen, ettei yrityksen taloushallinnon järjestelmä vielä tukenut SEPA-maksuissa käytettävää C2B-maksusanomaa tai etteivät he kokeneet koko ”SEPA-höpötystä” tuolloin vielä tarpeelliseksi.

**Kysymys 8.** Onko IBAN- ja BIC-koodin merkitys yritykselle selkeä? IBAN (International Bank Account Number) on kansainvälinen tilinumero, jonka käyttäminen on ollut pakollista rajat ylittävissä maksuissa EU- ja ETA-alueella 1.1.2007 alkaen. BIC-koodi (Bank Identifier Code) taas on pankin yksilöivä tunniste, jota tarvitaan esimerkiksi silloin, kun tehdään SEPA-maksuja.

34 yrityksestä 11 vastasi IBAN-tilinumeron ja BIC-koodin merkitysten olevan vielä epäselviä. Nämä käsitteet ovat SEPA-maksuja käsiteltäessä perusasioita, joten vastaus tuki oletusta siitä, etteivät kaikki yritykset olleet aiemmin edes tarvinneet IBAN- ja BIC-koodeja. Tämän takia jotkin yrityksen tuntuvat vielä tarvitsevan perusteellista informaatiota käsillä olevista muutoksista ja sen käsitteistä.

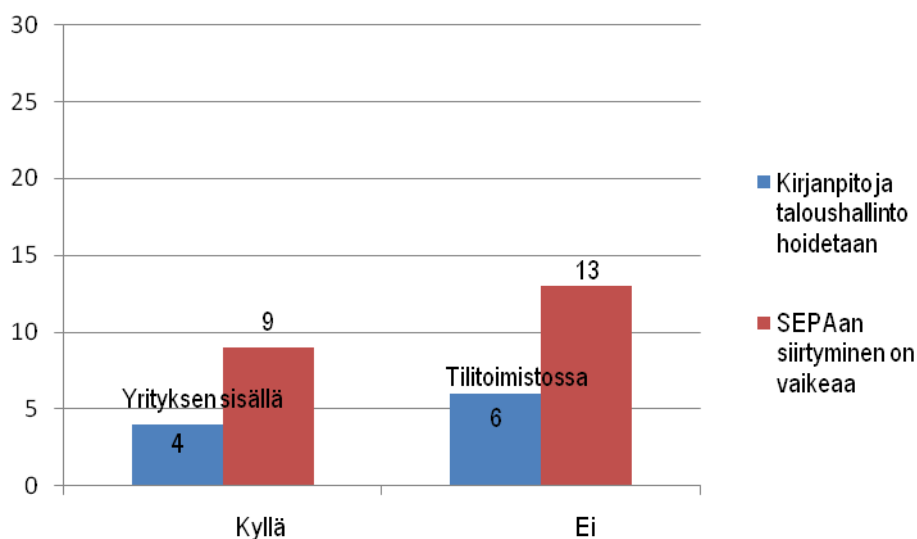


**KAAVIO 3. SEPA:n käyttö yrityksissä**

**Kysymys 9.** Onko yrityksessä koettu, että SEPAan siirtyminen on vaikeaa? Kysymyksellä haluttiin hahmottaa yritysten mielipidettä SEPA-maksuihin siirtymisestä .

Vastaukset jakaantuivat niin, että 10 yrityksen mielestä siirtyminen on vaikeaa (Kaavio 3). 22 yritystä vastasi, ettei SEPAan siirtyminen tuota minkäänlaisia ongelmia. Seuraavassa kaaviossa (Kaavio 4) havainnollistetaan vielä, oliko sillä, missä yrityksen kirjanpito ja taloushallinto hoidetaan, yhteyttä siihen, kokiko yritys SEPAan siirtymisen vaikeaksi.

Kuten kaaviosta näkyy, ei sillä, missä kirjanpito ja taloushallinto hoidetaan, ole merkitystä siihen, miten yritys kokee SEPAan siirtymisen. Kyselyn vastausten perusteella tulkitsemme vaikeuksien johtuvan vain tiedonpuutteesta ja järjestelmien yhteensopimattomuudesta sekä siitä, ettei SEPAa koettu kyselyä tehdessä vielä tarpeelliseksi.



**KAAVIO 4. Kirjanpidon ja taloushallinnon hoito verrattuna SEPAan siirtymiseen.**

**Kysymys 10.** *Tukeeko yrityksen taloushallinnon ohjelmisto SEPAan siirtymistä?* Vastanneista 31 yrityksestä 22 kertoi taloushallinnon ohjelmistonsa jo tukevan SEPAan siirtymistä. Vastanneista 9 tiesi, että ohjelmisto tulisi vaihtaa tai epäili käytössä olevan ohjelmistonsa kaipaavan vielä päivitystä (Kaavio 3), jotta sillä pystyisi jatkossa käsittelemään SEPA-maksuja.

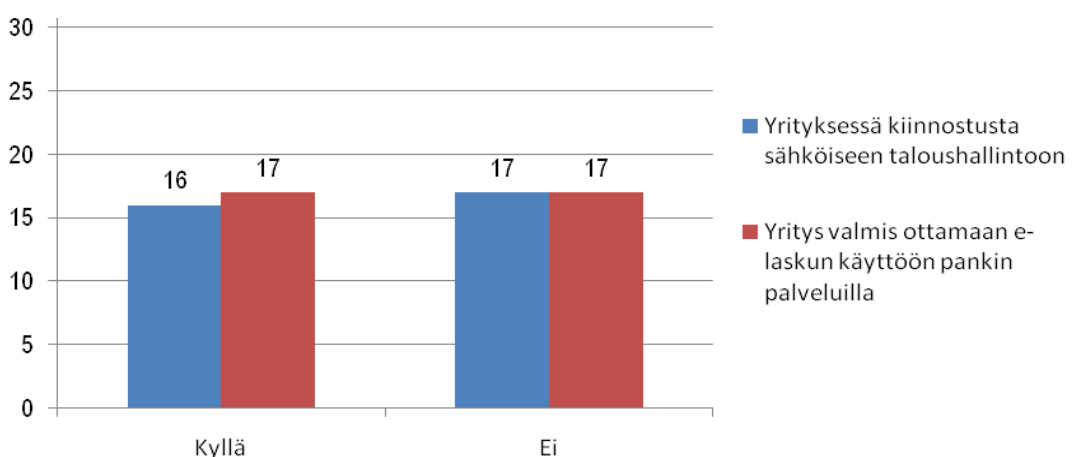
**Kysymys 11.** *Käytetäänkö yrityksessä sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä?* Kysymys oli ehkä hiukan väärin muotoiltu, koska vastaukseksi saatiin, että vain 25 yrityksessä käytetään sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä.

Tämä on johtopäätös siitä, että nykyään kaikki järjestelmät käyttävät sähköistä tiedonsiirtoa. Sillä jo ”yhden kauppatahtuman ohjaukseen tarvitaan usein noin 30 erilaista asiakirjaa ja

kauppatapahtumaan liittyvistä yksittäisistä tiedoista noin kolmekymmentä tallennetaan uudelleen yhteensä jopa 620 kertaa kaupan eri osapuolten sisäisiin tietojärjestelmiin.” (TIEKE. Organisaatioiden välinen sähköinen tiedonsiirto EDI) Tässä huomiona kuitenkin se, että arvioiden mukaan 70 % yritysten järjestelmien lähettämistä tiedoista syötetään vastaanottavien osapuolten tietojärjestelmiin ja tämä tallennus tapahtuu usein manuaalisesti. Näistä tietovirroista kuitenkin jopa 80 % olisi mahdollista muuttaa automaattisiksi sähköisen tiedonsiirron avulla. (TIEKE. Organisaatioiden välinen sähköinen tiedonsiirto EDI)

**Kysymys 12.** Onko yrityksessä kiinnostusta sähköisen taloushallinnon käyttöön? Vastanneista yrityksistä 16 vastasi kyllä, 17 ei (Kaavio 5). Tämä oli tutkimuksen kannalta tärkeä kysymys. Kuten jo aiemmin kerroin, tuo SEPA monia muutoksia yritysten järjestelmiin ja ohjelmistoihin. Tämä vaikuttaa myös sähköisen tiedonsiirron käyttöön. SEPA:n tuomien ohjelmisto- ja järjestelmämuutosten myötä entistä useammat taloushallinnon tapahtumat voidaan automatisoida, koska SEPA-maksuissa käytetään C2B-maksusanomia, jotka mahdollistavat maksuliiketoimintojen siirron suoraan sähköisiin taloushallinnon järjestelmiin.

Kyselyssä kysyttiin myös yritysasiakkaitten mielenkiintoa siirtyä käyttämään e-laskua (kysymys 22). Koska Osuuspankki tarjoaa tähän jokaiselle yritykselle sopivan tavan ja oli kysymyksen muotoiltu niin, että yrityksen e-laskukumppani olisi nimenomaan Osuuspankki. 17 yritystä vastasikin haluavansa e-laskun käyttöön sekä laskujen lähetyksessä, että vastaanotossa pankin e-laskupalvelun avulla.



**KAAVIO 5.** Kiinnostus sähköiseen taloushallintoon ja e-laskun käyttöön pankin palveluilla

**Kysymys 13.** Onko yrityksen toiminnan tueksi tarjottu e-laskua? E-lasku on viime vuosina yleistynyt kovalla vauhdilla ja sen toivotaan monissa yrityksissä korvaavan paperiset laskut kokonaan. Suurimmalle osalle (28) yrityksistä on jo tarjottu e-laskua, mutta kyselyyn vastanneista kuusi vastasi, ettei e-laskua oltu heille esitelty vielä millään muotoa. SEPA-muutosten yhteydessä näihin kuuteen yritykseenkin varmasti tarjotaan e-laskupalvelua.

**Kysymys 14.** Ollaanko yrityksessä tietoisia mikä on e-lasku ja kuinka se toimii? 34 vastaajasta 30 vastasi tietävänsä, mikä on e-lasku ja kuinka se toimii. Tämä oli opinnäytetyön kannalta erittäin tärkeä kysymys. Monikaan yritys ei ole vailla enää perinpohjaista tietoa itse e-laskusta, mutta käyttöönottoon tarvitaan ohjausta. Myös sopimukset erilaisista palveluista tehdään pankin kanssa, joten yrityksen tulee e-laskutukseen siirtyessään olla yhteydessä pankin kanssa.

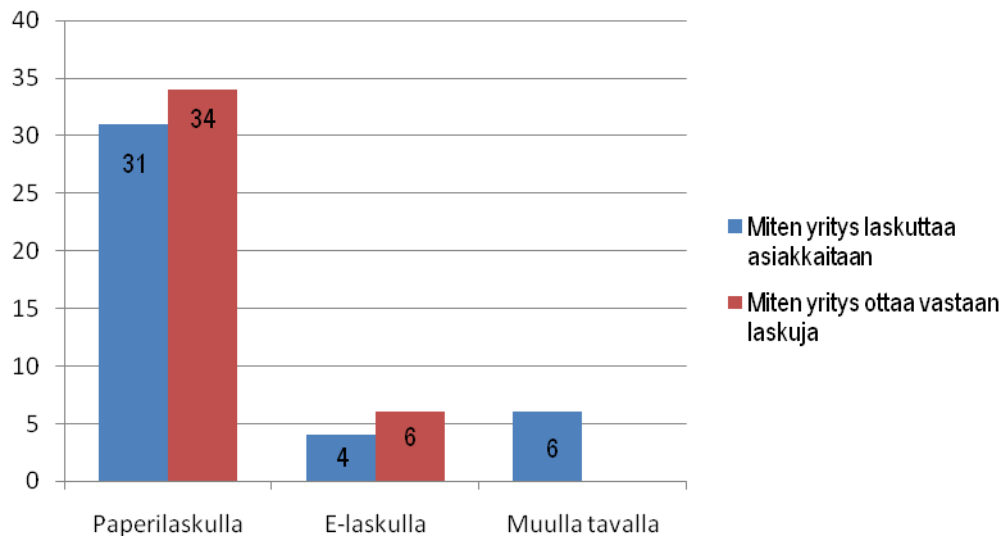
Seuraavien kysymysten tarkoituksena oli hahmottaa yritysten laskutusta. Kysymyksillä halusin selvittää laskutusmuotoja ja -määriä, jotta voisin tuoda esille e-laskun tarjoamat edut ja hyödyt. Halusin myös havainnollistaa yrityksille, mitä hyötyä niille on e-laskusta. E-laskulla yritys mahdollistaa säästöt tulostus-, postitus- ja materiaalikuluissa sekä työajassa. E-laskun nopea siirtyminen asiakkaalle mahdollistaa eräpäivien aikaistamisen tai tuo maksajalla lisää maksuaikaa. Myös yrityksen likviditeetti paranee, kun myyntisaatavat kotiutuvat aiempaa nopeammin. Myös laskutuksen virheiden määrä vähentyy huomattavasti, kun kuluttaja saa laskutustiedot automaattisesti.

Kuinka paljon e-lasku sitten tuo säästöjä. Tässä kohtaa halusin tuoda esille Helsingin kauppakorkeakoulun pk-yritysten käyttöön tekemiä selvityksiä e-laskusta. Tulokset kertovat e-laskun tarjoavan huomattavat edut sekä ajallisesti, että kustannuksien osalta. Paperilaskujen käsittelyyn kuluu pk-yrityksissä vuosittain jopa viikko työaikaa, kun taas e-laskun avulla aikaa laskujen käsittelyyn kuluisi alle kolmannes. Myös kustannukset alenisivat alle kolmannekseen. (Finanssialan keskusliitto. Mikä ihmeen e-lasku?)

	vastaanotto		lähettäminen		yhteensä	
	aika	euroa	aika	euroa	aika	euroa
<b>paperilasku</b>	14 min.	28,80 €	10,5 min.	18,55 €	24,5 min.	47,35 €
<b>e-lasku</b>	1 min.	3,30 €	6 min.	10,80 €	7 min.	14,10 €

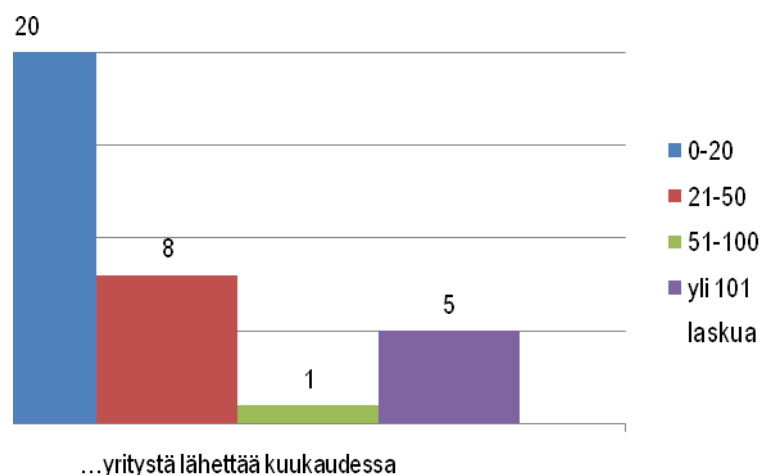
**TAULUKKO 1.** Hyötylaskelma. (Helsingin kauppakorkeakoulu 2008)

**Kysymys 15.** *Miten yritys laskuttaa asiakkaitaan.* 31 yritystä ilmoitti lähettävänsä vielä paperilaskuja, 4 vastasi käyttävänsä myös e-laskua ja 6 kertoi käyttävänsä jotakin muuta tapaa. Kuten kaaviosta 6 näkyy, myös tähän kysymykseen tuli vastauksia enemmän kuin oli vastaajia, joten johtopäätöksenä voi todeta, että joissakin yrityksissä käytetään useampaa menetelmää.



**KAAVIO 6.** Laskujen muoto.

**Kysymys 16.** *Montako laskua yrityksestä lähtee kuukaudessa.* Seuraavilla kysymyksillä halusin saada selville laskujen määriä. Vertailemalla lähtevien ja saapuvien laskujen määriä HKK:n taulukkoon, yritys saa selville sen, minkälaisia säästöjä se voisi e-laskuilla saada. (Kaaviot 7 ja 8)



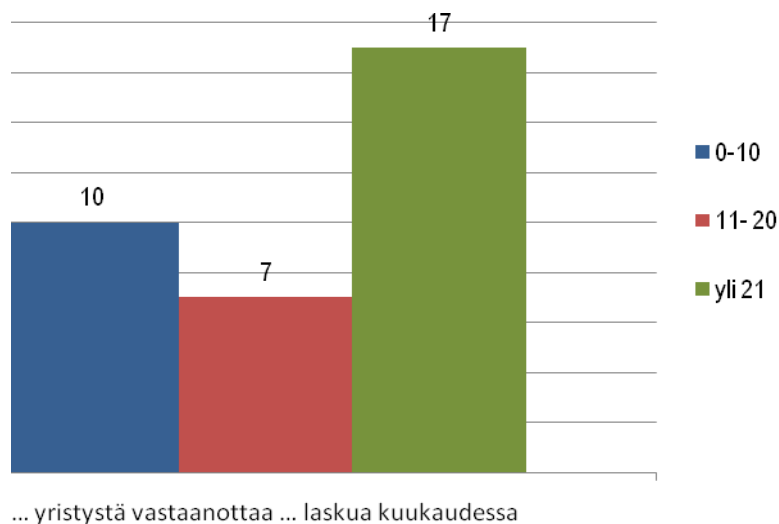
**KAAVIO 7.** Paljonko yritykset lähettävät laskuja kuukaudessa

**Kysymys 17.** *Paljonko yrityksellä on laskutettavia yhteensä?* Kyselyn tulosten mukaan laskutettavien määrä ei ole suoraan verrannollinen lähetettävien laskujen määrään, mutta se vaikuttaa kuitenkin yrityksen laskutukseen. Joten e-laskua ajateltaessa kannattaa ottaa huomioon myös se, kuinka paljon yrityksellä on laskutettavia yhteensä. Vastanneista yrityksistä 16 kertoi, että sillä on 0-20 laskutettavaa, neljällä on 21-50, neljä vastasi, että 51-100 ja kahdeksalla yrityksellä laskutettavia on enemmän kuin 100.

**Kysymys 18.** Tällä kysymyksellä selvitettiin, millä tavoin yritys ottaa vastaan laskuja. 34 vastaajasta kaikki kertoivat vielä ottavansa vastaan paperisia laskuja, mutta vastaajista 6 vastaanotti myös sähköisiä laskuja. Tässäkin kysymyksessä oli siis vastauksia, joissa käytettiin useaa tapaa.

**Kysymys 19.** *Minkä verran yritykselle tulee kuukaudessa laskuja?*

Nämä kaikki asiat vaikuttavat siihen, kuinka paljon yritys säästäisi e-laskuilla. Voi olla, että e-laskuun siirtyminen tuo aluksi kustannuksia ohjelmistomuutosten ja -päivitysten takia, mutta kun ne on tehty, e-lasku parantaa yrityksen maksuliikennettä ja kassavirtoja sekä säästää laskutuskustannuksissa.



## KAAVIO 8. Laskujen vastaanotto

Finanssialan keskusliiton "Mikä ihmeen e-lasku? E-laskutieto HKK:n laskutaulukko. Opas löytyy osoitteesta: [http://213.138.133.3/www/page/fk\\_elasku\\_7579](http://213.138.133.3/www/page/fk_elasku_7579).



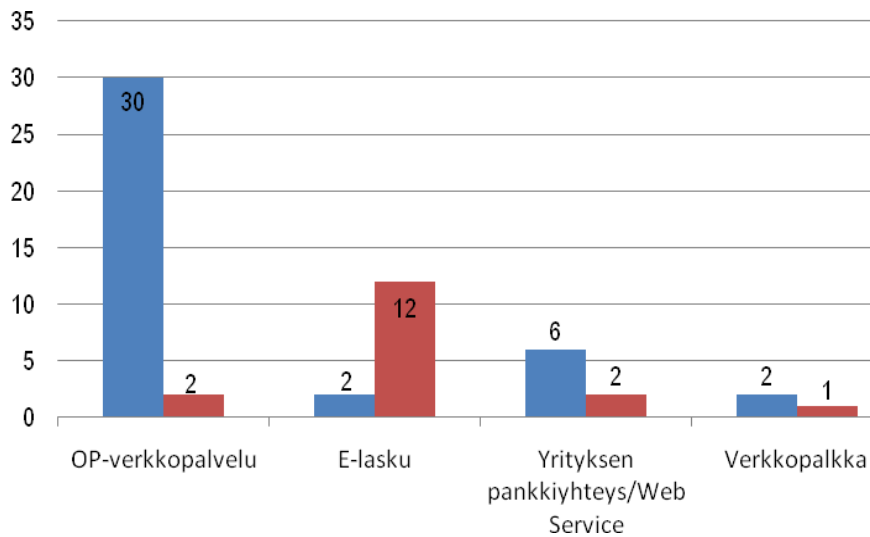
Kuten jo aiemminkin kerroin, e-laskulla voidaan säästää myös ympäristöä. Pelkästään Suomessa lähetetään vuosittain n. 500 milj. laskua, joista puolet menee organisaatioille ja puolet yksityisille kuluttajille. Kun yritykset siirtyvät käyttämään e-laskuja, säästetään jo aivan uskomattomia määriä sekä paperia että polttoaineitten kulutusta, kun laskuja ei tarvitsisi enää tulostaa paperille taikka kuljettaa pitkiä matkoja. E-lasku on siis todella ympäristöystävällinenkin valinta.

Sähköisen kirjeen hiilidioksidipäästöt ovat n. 40 % pienemmät kuin paperikirjeen (Itella 2009). Kun 10 paperilaskua korvataan e-laskuilla, kasvihuonekaasujen määrää hillitään määrällä, joka vastaa neliometriä säästynyttä sademetsää. Eli jos kaikki Suomessa lähettävät laskut muutettaisiin sähköisiksi, hillittäisiin myös kasvihuonekaasuja määrällä, joka säästäisi 45 miljoonaa neliometriä sademetsää. (Finanssialan keskusliitto. Mikä ihmeen- elasku? E-laskutieto yritysten käyttöön)

Kyselyn neljä viimeistä kysymystä koskivat yrityksen sähköisiä pankkipalveluita. Koska verkkopankkipalvelut laajenevat ja myös muuttuivat SEPA-muutosten myötä, kysyttiin kyselyssä myös kysymyksiä yritysten verkkopalveluiden käytöstä. Kysymyksillä haluttiin saada peruskuva siitä, minkälaisia palveluita yritykset käyttävät ja mistä ne kaipaavat lisää tietoa. Mitä palveluita pankki voisi tarjota yrityksille, jotta yrityksille saataisiin vieläkin parempi palvelukokonaisuus.

**Kysymys 20.** *Mitä Osuuspankin tarjoamia sähköisen maksuliikenteen verkkopalveluita yrityksellä on käytössä?* Kuten kaaviosta 9 käy ilmi, lähes kaikki kyselyyn vastanneista yrityksistä käyttävät OP-verkkopalvelua. E-laskupalvelua ei kyselyä tehdessä käyttänyt vielä kuin kaksi yritystä. Maksuliikeaineistojen siirtoon käytettävää Yrityksen pankkiyhteyttä käytti kuusi yritystä ja verkkopalkkapalvelua vain kaksi. Mielestäni tulokset maksuliikeaineiston siirtopalvelusta oli hämmästyttävä. Jotenkin minulla oli mielikuva siitä, että siirtopalvelu olisi käytössä useammalla yrityksellä. Liekö sitten oma mielikuvani väärin. Mielessäni kävi myös vaihtoehto, että kysymys oli ymmärretty jotenkin väärin.

**Kysymys 21.** *Mistä verkkopalvelusta yritys kaipasi lisätietoa?* Kuten edellisistä vastauksista näkyi, ei e-laskupalvelu ollut kyselyä tehdessä vielä monellakaan yrityksellä käytössä. Kyselyn perusteella kuitenkin n. kolmannes oli kiinnostunut siitä ja halukas saamaan lisää tietoa e-laskusta. (Kaavio 9) SEPA-muutosten myötä kiinnostus varmasti kasvaa.



**KAAVIO 9. Mitä verkkopalveluita yrityksillä on käytössä ja mistä ne kaipaisivat lisää tietoa.**

Opinnäytetyön tavoitteen kannalta merkittäviä kysymyksiä olivat myös kysymykset 22. ja 23.

**Kysymys 22.** *Olisiko yritys pankin sähköisten palveluiden avulla valmis siirtymään e-laskun käyttöön sekä laskujen lähettämisessä, että vastaanotossa?* Tämän kysymyksen tulos oli merkittävä. Puolet (17) vastanneista 34 yrityksestä olivat pankin sähköisten palveluiden avulla valmiit siirtymään e-laskun käyttöön sekä laskujen lähetyksessä että vastaanotossa (Kaavio 5).

**Kysymys 23.** *Jos yritys vastasi edelliseen kysymykseen KYLLÄ, haluttiin kyselyssä vielä tarkentaa, että pankista voidaan ottaa heihin yhteyttä e-laskun tiimoilta.* Edellisen kysymyksen KYLLÄ-vastaaajista 11 toivoi, että pankki informoisi heitä lisää e-laskupalvelusta.

Niiltä, jotka vastasivat kysymykseen 22 ei, kysyin vielä mikä estäisi e-laskun käyttöönoton yrityksessä? Yleisin vastaus oli, etteivät yritykset kokeneet sitä vielä tarpeelliseksi. Hyvin yleinen oli vastaus myös se, että e-laskun kustannukset ovat liian suuret hyötyihin nähden tai että yrityksen ohjelmisto ja järjestelmät eivät kykene tuottamaan taikka vastaanottamaan e-laskuja.

Lopuksi tiedusteltiin vielä avoimella kysymyksellä, ovatko yritysasiakkaat olleet yleisesti ottaen tyytyväisiä pankin palveluihin. Suurimmaksi osaksi vastaukset olivat positiivisia, mutta muutama moite ja parannusehdotuskin mahtuivat joukkoon.

## 8 YHTEENVETO

Syksyllä kyselyn vastauksia tutkiessani, ensimmäinen mielikuvani tuloksista oli, että vastaajat eivät ole kovin mielissään meneillään olevista muutoksista. Joskus tuntuu, että yleensäkin ihmisten on periaatteesta oltava kaikkia muutoksia vastaan ja mielestäni tällainen ilmiö oli havaittavissa myös kyselyn tuloksista. SEPAsta ja sen tuomista muutoksista oli tiedotettu jo pidemmän aikaa, mutta kyselyn vastausten perusteella minusta tuntui, että nämä muutokset oli yrityksissä siirretty hamaan tulevaisuuteen, pois kiireellisempien asioiden tieltä. Syy tähän voi mielestäni olla esimerkiksi siinä, että muutokset tapahtuivat SEPA:n suhteen asteittain ja pitkällä aikavälillä. Hidas tahti on antanut aikaa, mutta samalla ehkä liikaa siinä mielessä, että nekin yritykset, jotka olivat ottaneet selvää muutoksista, olivat ehtineet jollain tapaa unohtaa koko asian.

Nyt on kuitenkin siirrytty SEPA-maksuihin ja mielenkiinnolla olenkin seurannut, miten jokaiseen kauppaan on vuoden vaihteessa ilmestynyt uusi, sirukorteille tarkoitettu maksupäätte. Käytännössäkin muutoksen huomaa siis esim. siitä, että kortilla maksaessa ei enää tarvitse henkilöllisyystodistusta ja allekirjoitusta, vaan nyt riittää, että näppäilee oman koodinsa sirun lukulaitteeseen. SEPA siis koskee jokaista, joka joskus käyttää pankkikorttia tai maksaa tai kirjoittaa laskuja.

Nyt on siis jo se hetki, että SEPA-asiat pitäisi olla kunnossa. Euroopan unionin yhteisen valuutan, euron rinnalle on tullut yhtenäinen euromaksualue SEPA. Uudistus koskee kaikkia raha-asioita ja maksuliikennettä, missä maksuvaluuttana käytetään euroja. Euroopan maksuliikenne on siis jo yhtenäistynyt.

Kuitenkin opinnäytetyötä tehdessäni on mieleeni tullut muutamia seikkoja, jotka ovat jääneet mietityttämään. SEPA-muutoksia yritysten näkökulmista tutkiessani en ole keksinyt ratkaisua esim. SEPA:n tuomiin suoraveloitukseen.

Se, että suomalaiset pankit suosittelivat vanhan suoraveloituksen tilalle e-laskua, on mielestäni loistava ratkaisu niille, jotka ns. "ovat syntyneet läppäri sylissä". Käytän itse ja suosittelen myös muille e-laskun käyttöä. Se on mielestäni on helppo ja oivallinen ratkaisu suoraveloituksen korvaamiseen. Mutta entä ne vanhat ihmiset, joille jo Internet on outo asia, joilla laskut on monta vuotta mennyt suoraveloituksena suoraan tililtä. Miten heidän käy tässä muutoksessa?

Kun SEPA saadaan toimimaan yrityksissä, ohjelmistot ja järjestelmät kohdilleen, suoraveloitus loppuu ja e-laskun käyttö vielä lisääntyy, luulen, että vanhemmille ihmisille SEPA, IBAN-numerot ja BIC-koodit tuottavat ehkä vielä ongelmia.

SEPA-muutoksia tutkiessani olen ajatellut, että yrityksille muutos on hyvä asia. Se helpottaa, nopeuttaa ja kehittää laskutusta ja taloushallinnon järjestelmiä entisestään ja antaa juuri sen kaivatun potkun systeemien uusimiseen. Mutta luulen, että kyllä tässä SEPA:ssa on vielä joitakin semmoisia asioita, jotka varmasti jatkossa tuovat esille asioita, jotka on ratkaistava yleisen sujuvuuden ja kaikkien palveluiden pelaamiseksi.

# LÄHTEET

## Kirjat:

Haasio, A. 2008. Kaikki irti Internetistä. (ei julkaisupaikkaa.) BTJ Kustannus.

Lahti S., Salminen T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva. WSOY

## Digitaaliset lähteet:

Arkistolaitos. Sähköinen asiointi. Hakupäivä: 12.10.2010.

<http://www.arkisto.fi/fi/palvelut/julkaisuluettelo/d-verkko-oppaat/arkistot-yhteiskunnan-toimiva-muisti/saehkoeinen-asiointi/>

Finanssialan keskusliitto. 2008. Finvoice-verkkolasku. Hakupäivä:12.10.2010.

<http://www.finvoice.info/>

Finanssialan keskusliitto. Mikä ihmeen e-lasku? E-laskutietoa yritysten käyttöön. Hakupäivä: 10.10.2010. [http://213.138.133.3/www/page/fk\\_elasku\\_7579](http://213.138.133.3/www/page/fk_elasku_7579).

Finanssivalvonta. 2010. Maksupalvelulaki tuli voimaan 1.5.2010. Hakupäivä: 17.10.2010.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saastajalle/Asiointitavat/Pages/Maksupalvelulaki.aspx>

Itella Information. Mikä on verkkolasku? Hakupäivä 1.11.2010.

<https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info>

Itella. 2009. Sähköinen kirje tuottaa puolet vähemmän hiilidioksidipäästöjä kuin paperinen.

Hakupäivä: 11.10.2010. [http://www.itella.fi/tiedotteet/2009/20090414\\_tutkimus.html](http://www.itella.fi/tiedotteet/2009/20090414_tutkimus.html)

Kalliala A., Maunuksela-Malinen P., Saloniemi M. TIEKE. Kuusi ensiaskelta tietotekniikan hyödyntämisessä. 2004. Hakupäivä: 22.9.2010.

<http://wiki.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441516>

OP-Pohjola. E-laskupalvelu - E-laskupalvelu yrittäjille ja pienille yrityksille. Hakupäivä: 9.11.2010.

<https://www.op.fi/op?cid=150920303&srcpl=3>

OP-Pohjola. Hoida pankkiasiasi entistä tehokkaammin. Hakupäivä: 26.8.2010.

<https://www.op.fi/op?cid=150924803&srcpl=3>

OP-Pohjola. Hyödyt irti SEPAsta. Hakupäivä: 1.10.2010.

<https://www.op.fi/op?cid=151012423&srcpl=3>

OP-Pohjola. Kultalinkki-pankkiyhteysohjelma. Hakupäivä 2.12.2010. .

<https://www.op.fi/op/?cid=150050152&srcpl=3>

OP-Pohjola. Kuluttajalaskutus e-laskulla. Hakupäivä: 9.11.2010.

<https://www.op.fi/op?cid=150923503&srcpl=3>

OP-Pohjola. Maksuliikeutiset lokakuu 2010. SEPA-muutokset OP-Pohjola-ryhmän asiakkaille.

Hakupäivä: 1.11.2010. <https://www.op.fi/media/liitteet?cid=151404712&srcpl=3>

OP-Pohjola. Mikä on e-laskupalvelu? Hakupäivä 9.11.2010.

<https://www.op.fi/op?cid=150918898&srcpl=3>

OP-Pohjola. Mikä SEPA on? Hakupäivä: 2.10.2010.

<https://www.op.fi/op?cid=151012319&srcpl=3>

OP-Pohjola. Näin yritys siirtyy SEPAan. Hakupäivä: 2.10.2010.

<https://www.op.fi/op?cid=151012436&srcpl=3>

Suomen Yrittäjät 2008. Sähköinen taloushallinto. Hakupäivä: 13.10.2010. <http://www.yrittajat.fi/fi->

[Fl/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/](http://www.yrittajat.fi/fi-Fl/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/)

Suomen yrittäjät. 2008. Yrittäjyys Suomessa. Hakupäivä: 1.12.2010. <http://www.yrittajat.fi/fi->

[Fl/suomenyrittajat/yrittajyys Suomessa/](http://www.yrittajat.fi/fi-Fl/suomenyrittajat/yrittajyys Suomessa/)

TIEKE. Organisaatioiden välinen sähköinen tiedonsiirto EDI. Hakupäivä: 13.10.2010.

[http://www.tieke.fi/julkaisut/opaat\\_yrityksille/sahkoisen\\_kaupankaynnin\\_aapinen/tietovirtojen\\_hal](http://www.tieke.fi/julkaisut/opaat_yrityksille/sahkoisen_kaupankaynnin_aapinen/tietovirtojen_hal)

[linta/organisaatioiden\\_valinen\\_sahkoin/](http://www.tieke.fi/julkaisut/opaat_yrityksille/sahkoisen_kaupankaynnin_aapinen/tietovirtojen_hal_linta/organisaatioiden_valinen_sahkoin/)

TIEKE. 2003. Sähköisen kaupankäynnin aapinen. Hakupäivä: 14.10.2010.

[http://www.tieke.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/12422/file/Sahkoisenkaupankaynninaapinen.pdf](http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/12422/file/Sahkoisenkaupankaynninaapinen.pdf)

Tilastokeskus. 2009. Yritysten määrä lisääntyi edelleen vuonna 2008. Hakupäivä: 1.12.2010.

[http://www.stat.fi/til/syr/2008/syr\\_2008\\_2009-11-27\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/syr/2008/syr_2008_2009-11-27_tie_001_fi.html)

Tilastokeskus. Mikroyritys. Hakupäivä: 29.11.2010. <http://www.stat.fi/meta/kas/mikroyritys.html>)

Tilastokeskus. PK-yritys. Hakupäivä: 29.11.2010. [http://www.stat.fi/meta/kas/pk\\_yritys.html](http://www.stat.fi/meta/kas/pk_yritys.html)

Valtiovarain ministeriö. Asiantipalveluiden kehittäminen tieto- ja viestintäteknikan keinoin 11a. 2005. Hakupäivä: 21.9.2010.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20051230Asioin/99202.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20051230Asioin/99202.pdf)

Wikipedia. 2010. Sähköinen asiointi. Hakupäivä: 12.10.2010.

[http://fi.wikipedia.org/wiki/S%C3%A4hk%C3%B6inen\\_asiointi](http://fi.wikipedia.org/wiki/S%C3%A4hk%C3%B6inen_asiointi)

Wikipedia. 2010. Verkkopalvelu. Hakupäivä: 10.10.2010. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Verkkopalvelu>

#### **Osuuspankin syväosaajapäivien seminaarimateriaali:**

Niemelä J., Terho R. Aineiston siirtopalveluiden vuosikello. Maksuliikenteen syväosaajapäivät 20.-21.4.2010. (ei julkaisupaikkaa)

Snellmann, J. Uusi maksupalvelulaki tulee, mikä muuttuu? Maksuliikenteen syväosaajapäivät 20.-21.4.2010. (ei julkaisupaikkaa)

Wimmer T., Linkola P. E-laskun ajankohtaiset haasteet. Maksuliikenteen syväosaajapäivät 20.-21.4.2010. (ei julkaisupaikkaa)

## **LIITTEET**

Liite 1. Kyselyn saatekirje

Liite 2. Kyselylomake



Yrityksen nimi

Osoite

postinumero ja - paikka

Hyvä vastaanottaja!

Opiskelen Oulun seudun ammattikorkeakoulun, Raahen tekniikan ja talouden yksiköstä ja teen parhaillaan opinnäytetyötä Osuuspankin sähköisistä maksuliikepalveluista sekä niiden käytöstä Ruukin Osuuspankin asiakasyrityksissä. Opinnäytetyö tehdään siis yhteistyössä Ruukin Osuuspankin ja Oulun Seudun ammattikorkeakoulun, Raahen tekniikan ja talouden yksikön kanssa.

Opinnäytetyötäni varten olen koonnut kyselyn, jonka avulla haluan selvittää, mitä sähköisen maksuliikenteen palveluita ja ratkaisuja yrityksellenne on käytössä ja miten maksuliikenteen muutokset vaikuttavat yrityksenne toimintaan.

Tutkimuksen onnistumisen kannalta on erittäin tärkeää, että osallistuisitte kyselyyn. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä luovuteta ulkopuolisten tietoon. Aikaa vastaamiseen kuluu noin 10 minuuttia ja vastauksien odotetaan saapuvan 1.11.2001 mennessä.

Kiitos vastauksistanne jo etukäteen,

Ystävällisin terveisin,

Laura Liikanen

Oulun Seudun ammattikorkeakoulu

Raahen tekniikan ja talouden yksikkö

Maria Liisa Karhumaa

Ruukin Osuuspankki

Yrityksen nimi? \_\_\_\_\_

1. Yrityksenne toimiala?

1. Kauppa
2. Palvelut
3. Teollisuus
4. Rakentaminen
5. Muu, mikä? \_\_\_\_\_

2. Yrityksenne henkilöstömäärä?

1. 1 - 5
2. 6 - 10
3. 11 - 20
4. Enemmän kuin 21

3. Yrityksenne liikevaihto?

1. 0€ - 100 000€
2. 100 001€ - 500 000€
3. 500 001€ – 1000 000€
4. Enemmän kuin 1000 001€

4. Yrityksenne kirjanpito ja taloushallinto hoidetaan

1. yrityksen sisällä
2. tilitoimiston kautta

5. Koetteko, että se on yrityksellenne sopiva ratkaisu?

1. Kyllä
2. Ei

6. Oletteko ajatelleet jotakin toista vaihtoehtoa?

1. Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
2. Ei

7. Tällä hetkellä yrityksissä eletään muutosten aikaa. Yhtenäinen euromaksualue eli SEPA tuo maksuliikenteeseen muutoksia. Onko yrityksessänne jo siirrytty käyttämään SEPA-maksuja?

1. Kyllä
2. Ei

Jos vastasit edelliseen kysymykseen EI, kertoisitko miksei?

---

---

8. SEPA-maksulla maksetaan euromääräisiä maksuja samalla tavalla sekä kotimaahan että toiseen SEPA-maahan. SEPA-maksussa pankkiyhteys on aina kansainvälisessä muodossa (IBAN ja BIC). Onko IBAN- ja BIC-koodin merkitys yrityksellenne selkeä?

1. Kyllä
2. Ei

9. SEPA-maksujen taustalla käytettävä standardi on erilainen kuin nykyisissä kotimaan maksuissa, joten se muuttaa sekä yritysten järjestelmiä että maksuliikennettä. Oletteko kokeneet, että SEPAan siirtyminen on vaikeaa?

1. Kyllä
2. Ei

Jos vastasitte edelliseen KYLLÄ, kertoisitteko, mikä SEPAan siirtymisessä on mielestänne vaikeaa?

---

---

---

10. Tukeeko yrityksenne taloushallinnon järjestelmä SEPAan siirtymistä?

1. Kyllä
2. Ei

Jos vastasitte EI, kertoisitteko miksei?

---

SEPA-maksuissa käytetään nyt yhteistä, kansainvälistä C2B-maksusanomaa. C2B-maksujen tiedot on integroitavissa yrityksenne taloushallinnon järjestelmiin.

11. Käytetäänkö yrityksessänne sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä?

1. Kyllä

2. Ei

12. Onko yrityksessänne kiinnostusta sähköisen taloushallinnon käyttöön?

1. Kyllä

2. Ei

13. Onko yrityksenne toiminnan tueksi tarjottu e-laskua?

1. Kyllä

2. Ei

14. Oletteko tietoisia mikä on e-lasku ja kuinka se toimii?

1. Kyllä

2. Ei

15. Miten laskutatte asiakkaitanne?

1. paperilaskulla

2. e-laskulla

3. jollakin muulla tavalla, millä? \_\_\_\_\_

16. Montako laskua yrityksestänne lähtee kuukaudessa?

1. 0-20

2. 21-50

3. 51-100

4. yli 101

17. Paljonko yrityksellänne on laskutettavia yhteensä?

1. 0-20

2. 21-50

3. 51-100

4. enemmän kuin 100

18. Miten yrityksenne ottaa laskut vastaan?

1. paperisina

2. sähköisinä

19. Minkä verran yrityksellenne tulee kuukaudessa laskuja?

1. 0 - 10

2. 11 - 20

3. yli 21

20. Mitä Osuuspankin tarjoamia sähköisen maksuliikenteen verkkopalveluita yrityksellänne on käytössä?

1. Op-verkkopalvelu
3. E-lasku
4. Yrityksen pankkiyhteys/Web Service
5. Verkkopalkka

21. Mistä kaipaisitte lisätietoa?

1. Op-verkkopalvelu
3. E-lasku
4. Yrityksen pankkiyhteys/Web Service
5. Verkkopalkka

22. Olisiko yrityksenne pankin sähköisten palveluiden avulla valmis siirtymään e-laskun käyttöön sekä laskujen lähettämisessä, että vastaanotossa?

1. Kyllä
2. Ei

23. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen KYLLÄ, niin haluatteko, että pankista otetaan teihin yhteyttä e-laskun tiimoilta?

1. Kyllä
2. Ei

Jos vastasitte edelliseen kysymykseen EI, niin kertoisitteko mikä estää e-laskun käyttöönoton yrityksessänne?

---

---

---

Oletteko muuten olleet tyytyväisiä yrityksenne pankkipalveluihin? Tähän voi kirjata sekä risut, että ruusut.

---

---

---