

SEPA pikasiirtojen vaikutukset suomalaisiin pankkeihin

Oona Pihlaja

Opinnäytetyö
Finanssi- ja talousasiantuntijan
koulutusohjelma
2020



Tekijä Oona Pihlaja	
Koulutusohjelma Finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi SEPA pikasiirtojen vaikutukset suomalaisiin pankkeihin	Sivu- ja liitesivumäärä 46 + 4
<p>Teknologian muovatessa ihmisten arkea yhä reaaliaikaisemmaksi, kuluttajien vaatimukset maksamista kohtaan ovat muuttuneet. Toistaiseksi maksujen välittyminen maksajalta saajan tilille on saattanut kestää muutamista tunneista useisiin päiviin, mikä on aiheuttanut turhautumista reaaliaikaisuuteen tottuneissa kuluttajissa. Tästä syystä Euroopan maksunestovosto lanseerasi vuonna 2017 ensimmäisen monikansallisen pikamaksamista tukevan palvelun, jonka yhtenä tavoitteena on yhdenmukaistaa edelleen Euroopan maiden välistä maksuliikennettä. SEPA pikasiirtopalveluun on liittynyt maaliskuuhun 2020 mennessä yli 2100 palveluntarjoajaa ympäri Eurooppaa. Suomessa SEPA pikasiirtopalvelun käyttöön-otosta viestittiin laajalti vuoden 2019 aikana ja käyttöönottoprosessi on pankeilla parhailaan käynnissä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia vaikutuksia SEPA pikasiirtojen käyttöönotolla on ollut suomalaisiin pankkeihin ja millaisena pankit näkevät SEPA pikasiirtojen tulevaisuuden.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää teemahaastattelua hyödyntäen. Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin ne suomalaiset pankit, jotka ovat vuoden 2020 alkuun mennessä ilmoittaneet ottavansa SEPA pikasiirtopalvelun käyttöönsä. Tämän lisäksi tutkimukseen haastateltiin finanssialan edunvalvojaa monipuolisemman tutkimusnäkökulman saavuttamiseksi. Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2020.</p> <p>SEPA pikasiirtopalvelu on otettu vaiheittain käyttöön suomalaisissa pankeissa, eikä maksupalvelu ole vielä vakiintunut tämän opinnäytetyön kirjoitushetkellä huhtikuussa 2020. Vaikutukset ovat olleet kuitenkin jo tässä vaiheessa moninaisia ja SEPA pikasiirtopalvelun suunnittelu ja toteutus ovatkin vieneet useita vuosia. Pankkien investointien avulla asiakkaille voidaan mahdollistaa reaaliaikainen, turvallinen ja käyttäjäystävällinen maksamisen palvelu, joka on asiakkaiden käytössä vuorokauden ympäri. Maksupalvelun vaiheittainen käyttöönotto on antanut pankeille aikaa puuttua epäkohtiin ja näin ollen luoda SEPA pikasiirtopalvelusta mahdollisimman toimiva.</p> <p>SEPA pikasiirtopalvelun yleistyminen nähdään hyvin todennäköisenä muun muassa vallitsevien reaaliaikaistumisen trendien vuoksi. SEPA pikasiirtopalvelu on Euroopassa merkittävä maksupalvelu, jonka avulla halutaan vahvistaa eurooppalaisen maksamisen itsenäisyyttä ja kilpaillaan kolmansien palveluntarjoajien kanssa.</p>	
Asiasanat SEPA pikasiirto, pikamaksaminen, maksamisen reaaliaikaistuminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen tavoite ja aiheen valinta.....	2
1.2	Keskeiset käsitteet	4
2	Maksujärjestelmien kehitys.....	6
2.1	Maksutapahtuman elinkaari	6
2.2	Maksujärjestelmät Suomessa	8
2.3	Tarve nopeammalle maksamiselle	12
3	SEPA pikasiirrot	14
3.1	Pikamaksamisesta yleisesti.....	14
3.2	SEPA pikasiirtojen kehitys ja ominaisuudet	17
3.3	SEPA pikasiirtojen maksuprosessi	20
3.4	SEPA pikasiirtojen tulevaisuus	22
4	Tutkimuksen toteutus	24
4.1	Tutkimuksen tavoite	24
4.2	Tutkimusotteen ja -menetelmän valinta	25
4.3	Tutkimuksen vaiheet	26
5	Tutkimuksen tulokset.....	29
5.1	Miksi pankit ottavat SEPA pikasiirrot palveluvalikoimaansa?.....	29
5.2	Mitä toimenpiteitä SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut?.....	30
5.3	Millaisia haasteita palvelun käyttöönotossa on ollut?.....	31
5.4	Millaiset tulevaisuuden näkymät SEPA pikasiirroilla on?	32
6	Pohdinta.....	34
6.1	Tulosten tarkastelu.....	34
6.2	Johtopäätökset.....	36
6.3	Jatkotutkimusehdotukset.....	37
6.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	38
6.5	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	41
	Lähteet	42
	Liitteet.....	47
	Liite 1. Saatekirje ja haastattelukysymykset pankeille.....	47
	Liite 2. Saatekirje ja haastattelukysymykset finanssialan edunvalvojalle.....	49

1 Johdanto

Viime vuosikymmenten aikana digitalisaatiosta on muodostunut megatrendi, joka on ohjannut kehitystä lähes kaikilla aloilla. Digitalisaatio on vakiintunut termi, joka kuvaa maailman muuttumista digitaaliseen muotoon. Ihmisten elämä on jo nyt muuttunut pysyvästi digitaalisten ratkaisujen levitessä elämän eri osa-alueille. Teknologia muovaa ihmisten arkielämää reaaliaikaisemmaksi, sillä internetin avulla ihmiset voivat osallistua aktiviteetteihin ajasta tai paikasta riippumatta. Erityisesti internetin parissa kasvaneet nuoret ovat tottuneet siihen, etteivät kellonajat rajoita kanssakäymistä tai asioiden hoitamista. Vaikka finanssialalla onkin totuttu varsin perinteikkääseen asiakaskäyttäytymiseen, väestörakenteen muutos on ajanut myös pankkeja muuttamaan palveluitaan reaaliaikaiseksi. (Dapp 2014, 3-5.)

Maksaminen on välttämätön, lähes kaikkeen liiketoimintaan linkittyvä toiminto. On siis luonnollista, että myös maksaminen muuttuu yhteiskunnan megatrendien ja talouden rakenteellisten muutosten myötä. Siispä teknologian kehittyessä maksamista hyödyntävien tahojen vaatimukset ovat kasvaneet, joten palveluntarjoajille on muodostunut paine kehittää tuotteitaan vastaamaan kuluttajien nykyisiä tarpeita. (Kemppainen 2017b.) Suomen Pankki asettikin maksamisen reaaliaikaistumisen jo vuonna 2016 yhdeksi suurimmista 2020-luvun maksamisen trendeistä (Honkapohja 2016, 3). Myös tutkijat ovat olleet kiinnostuneita maksamisen kehittämisestä jo vuosia, sillä on todettu, että kehittyneemmät maksujärjestelmät edistävät talouskasvua sekä kiihdyttävät kulutusta ja ulkomaankauppaa (Hasan, De Renzis & Schmiedel 2012, 4-6, 21-22).

Ihmisten odotukset yritysten palvelutasosta ovat muuttuneet. Kuluttajille on yhä tärkeämpää saada katkeamaton palveluketju, jolloin palveluajat eivät rajoitu tiettyihin kellonaikoihin. Viime vuosina palveluaikojen rajallisuus on ollut yksi suurimmista turhautumisen aiheuttajista uuden sukupolven kuluttajissa. (Dapp 2014, 5.) Näin ollen erityisesti nuorten kuluttajien voi olla vaikea ymmärtää, miksi niinkin arkipäiväinen toiminto kuin maksaminen, on toistaiseksi rajoittunut tiettyihin kellonaikoihin ja päiviin. Toki saman pankin sisällä välittyneet maksut ovat liikkuneet tilien välillä jo pitkään reaaliaikaisesti, mutta toiseen pankkiin välittyvissä maksuissa on voinut kestää useita päiviä. Maksuliikenteen muuttaminen reaaliaikaiseksi on kuitenkin hidas ja monimutkainen prosessi, jota on pyritty kehittämään niin Suomessa, Euroopassa kuin maailmanlaajuisestikin jo vuosien ajan. (Karhunen.)

Vuonna 2014 euroalueen vähittäismaksuneuvosto (Euro Retail Payments Board, ERPB) linjasi, että Euroopan Unionin alueella toimiville maksupalveluntarjoajille tulisi olla tarjolla vähintään yksi pikamaksamisen mahdollistava ratkaisu. Linjauksen tavoitteena oli luoda yhtenäinen pikamaksujärjestelmä Euroopan Union alueelle, jolloin välttyttäisiin tilanteelta, jossa eri maiden kehittämät kansalliset pikamaksujärjestelmät eivät kommunikoi keskenään. Näin ollen Euroopan maksuneuvosto (European Payments Council, EPC) kehitti SEPA-pikasiirtopalvelun, joka otettiin käyttöön vuonna 2017. (European Central Bank.) Maaliskuussa 2020 SEPA-pikasiirtopalvelussa oli mukana yli 2100 eurooppalaista pankkia. (European Payments Council 2020.) Suomalaisista pankeista seitsemän toimijaa on viestinyt SEPA pikasiirtopalvelun käyttöönotosta opinnäytetyön kirjoitushetkellä.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja aiheen valinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota tietoa maksamisen reaaliaikaistumisesta, maksujärjestelmien kehityksestä sekä uudesta SEPA pikasiirtomaksupalvelusta. Opinnäytetyön tutkimuksella pyritään selvittämään SEPA pikasiirtojen vaikutuksia suomalaisiin pankkeihin, sekä kartoittamaan SEPA pikasiirtojen käyttöönoton tilannetta Suomessa. SEPA pikasiirtopalvelun käyttöönotosta viestittiin laajalti suomalaisten pankkien toimesta vuoden 2019 aikana, joten se on varsin uusi maksupalvelu ja näin ollen osittain vielä käyttöönottovaiheessa.

Aiheen valinta pohjautuu henkilökohtaiseen kiinnostukseen maksamisen palveluita kohtaan. Työskentelin opintojeni ohella eräässä suomalaisessa pankissa, jossa pääsin olemaan mukana SEPA pikasiirtojen käyttöönotossa. Täten pääsin tutustumaan yhden finanssialan toimijan näkökulmaan, mitä SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut ja miten uusi maksupalvelu on lähtenyt vaiheittain käyntiin. Suunnitellessani opinnäytetyön aiheita, yhdeksi tavoitteekseni nousi, että voisin hyödyntää opinnäytetyöprosessissa työkokemukseni antamaa osaamista. Lähdin siis etsimään aiheita maksamisen alueelta, ja ajankohtaisuutensa ansiosta SEPA pikasiirrot tuntuivat luonnolliselta valinnalta. Pyrkimyksenäni oli myös lisätä omaa asiantuntijuuttani yleisesti maksupalveluista, maksujärjestelmien kehityksestä, SEPA pikasiirroista sekä maksamisen tulevaisuuden näkymistä.

SEPA pikasiirtoja ei juurikaan ole tämän opinnäytetyön kirjoitushetkellä vielä tutkittu Suomessa, joten toivon tutkimuksen tuovan lisäarvoa sen lukijoille. Uudesta maksupalvelusta oli ajoittain hankalaa löytää laajemmin suomenkielistä tietoa, joten halusin koota työhöni ajankohtaisen tietopaketin yleisesti maksamisesta ja keskittyä SEPA pikasiirtoihin ja niiden ominaisuuksiin. Tutkimukseni on myös ajankohtainen tilannekatsaus SEPA pikasiirtojen käyttöönottoon Suomessa.

Tutkimukselle on asetettu yksi pääkysymys, johon saadaan vastaus neljän alakysymyksen avulla. Alakysymyksistä on edelleen johdettu haastattelukysymykset, jotka ovat nähtävissä opinnäytetyön liitteissä (liitteet 1-2).

Opinnäytetyöni pääkysymys:

Mitkä ovat SEPA pikasiirtojen vaikutukset suomalaisiin pankkeihin?

Opinnäytetyön alakysymykset:

1. Miksi pankit ottavat SEPA pikasiirrot palveluvalikoimaansa?
2. Mitä toimenpiteitä SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut?
3. Millaisia haasteita palvelun käyttöönotossa on ollut?
4. Millaiset tulevaisuuden näkymät SEPA pikasiirroilla on?

Tutkimukseni perusjoukkona toimivat suomalaiset pankit, jotka ovat viestineet SEPA pikasiirtopalvelun käyttöönotosta tammikuuhun 2020 mennessä, sekä finanssialan edunvalvoja. Aihetta päätettiin tutkia pankkien näkökulmasta, sillä uuden maksupalvelun käyttöönotto vaatii perinteisesti pankeilta investointeja, joten tässä tutkimuksessa selvitetään palvelun käyttöönoton motiiveja eri toimijoiden näkökulmasta. Toisaalta uusien palvelujen käyttöönotolla on perinteisesti vaikutuksia toimijoiden käytänteisiin tai järjestelmiin, joita tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään SEPA pikasiirtojen osalta. Myös SEPA pikasiirtojen vaikuttavuutta halutaan verrata alan eri maksupalveluntarjoajiin, minkä lisäksi koetaan eri toimijoiden näkemykset SEPA pikasiirtojen tulevaisuudesta. Finanssialan edunvalvojan lisäämisellä tutkimuksen perusjoukkoon pyrittiin saamaan kokonaisvaltaisempi näkemys toimijoiden tilanteesta ja uuden maksupalvelun vaikutuksista.

Alla kuvattu peittomatriisi (Taulukko 1.) auttaa havainnollistamaan tutkimuksen alakysymysten yhteyttä teoreettiseen viitekehykseen, haastattelukysymyksiin ja tutkimustuloksiin. Teoreettisen viitekehyksen alaluvut, haastattelukysymysten numerot ja tulosten alaluvut kertovat missä kyseistä aihetta on käsitelty. Haastattelukysymysten muoto ja järjestys olivat hieman erilaiset pankeille ja finanssialan edunvalvojalle. Peittomatriisiin merkityt haastattelukysymykset 1.1.-1.14. on tarkoitettu pankeille, ja ne ovat nähtävissä opinnäytetyön liitteessä yksi. Finanssialan edunvalvojalle suunnatut haastattelukysymykset ovat puolestaan nähtävissä liitteessä kaksi ja ne ovat numeroitu peittomatriisiin 2.1.-2.13. Taulukon avulla lukija voi etsiä helposti häntä kiinnostavan kohdan. Haastattelukysymykset löytyvät tämän raportin liitteistä (liitteet 1-2).

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alakysymys	Teoreettinen viitekehys	Haastattelukysymykset (liite 1: 1.1-1.14) (liite 2: 2.1-2.13)	Tulokset
Miksi pankit ottavat SEPA pikasiirrot palveluvalikoimaansa?	2.1, 2.2, 2.3, 3.1	1.4; 2.6	5.1
Mitä toimenpiteitä SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut?	3.2, 3.3	1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9; 2.3, 2.5, 2.7, 2.8	5.2
Millaisia haasteita palvelun käyttöönotossa on ollut?	3.1, 3.2	1.10; 2.9	5.3
Millaiset tulevaisuuden näkymät SEPA pikasiirroilla on?	2.3, 3.4	1.13, 1.14; 2.12, 2.13	5.4

1.2 Keskeiset käsitteet

Yhtenäinen euromaksualue eli **SEPA** (Single Euro Payments Area) koostuu kaikista EU-maista, joiden lisäksi alueeseen kuuluu muita Euroopan maita, kuten Islanti, Liechtenstein, Monaco, Norja, Andorra, San Marino, Sveitsi ja Vatikaani. SEPA yhdenmukaistaa maksamista Euroopassa tavoitteenaan luoda yhtenäiset vähittäismaksujen sisämarkkinat, jolloin maiden rajat ylittävien maksujen suorittaminen on yhtä helppoa ja nopeaa kuin kotimaisten maksujen suorittaminen. Euromaksualueelle on luotu yhdenmukaiset maksujärjestelmät ja standardit, jotka mahdollistavat kaikille euromaksualueeseen kuuluville samat oikeudet suorittaa ja vastaanottaa maksuja. (European Commission.)

Pikamaksamiseksi luokitellaan kaikki sähköiset vähittäismaksut, jotka ovat saatavilla vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä ja maksut välittyvät maksajalta saajan käytettäväksi reaaliaikaisesti (European Central Bank).

SEPA pikasiirto on Euroopan maksuneuvoston kehittämä pikamaksamisen palvelu, joka on käytettävissä SEPA-alueella. SEPA pikasiirto täyttää pikamaksamisen kriteerit ja maksupalvelua voivat tarjota SEPA-alueen maksupalveluntarjoajat liittyessään palvelun piiriin. (Suomen Pankki 2019, 10-11.)

Maksujärjestelmä tarvitaan elektronisen maksun siirtämiseen osapuolelta toiselle. Maksujärjestelmällä tarkoitetaan kaikkia toimintoja, jotka mahdollistavat maksun välittymisen maksajalta saajalle. Näitä ovat esimerkiksi kaikki maksuprosessiin liittyvät toimintatavat, pankkien väliset rahansiirtojärjestelmät, teknologia ja lainsäädäntö. (Kokkola 2010, 25.)

2 Maksujärjestelmien kehitys

Tämä pääluke käsittelee maksujärjestelmien kehitystä. Ensimmäisessä alaluvussa taustoitetaan maksamisen merkitystä taloudessa ja käydään läpi maksutapahtuman välittymisen tärkeimmät vaiheet. Toisessa alaluvussa esitellään Suomessa ja maailmalla käytettävät maksujärjestelmät. Viimeisessä alaluvussa perustellaan, miksi uusia nopeampia maksujärjestelmiä tarvitaan ja millaisilla keinoilla finanssialan toimijat ovat pyrkineet vastamaan muuttuneisiin vaatimuksiin.

2.1 Maksutapahtuman elinkaari

Joka päivä toteutetaan lukemattomia määriä maksutapahtumia ympäri maailmaa ja näin ollen maksaminen on keskeinen osa talouden toimintaa. Maksamisella tarkoitetaan varojen siirtämistä osapuolelta toiselle. Kaikessa liiketoiminnassa on aina kaksi elementtiä: hyödykkeen toimittaminen ja varojen siirtäminen. Liiketoimien suorittamiseen tarvitaan siis maksujärjestelmä, joka siirtää elektronisen maksun liiketoimen osapuolelta toiselle. Jotta maksujärjestelmät tukevat talouden tehokasta kiertokulkua, on niiden toimittava luotettavasti ja kustannustehokkaasti. (Kokkola 2010, 25.)

Maksujärjestelmillä on kolme päätehtävää, joita ovat maksuinstrumentit, maksun käsittely ja katteensiirto. Maksuinstrumenteilla tarkoitetaan välineitä, joilla maksu voidaan toimittaa maksajalta saajalle. Maksun käynnistämiseen tarvitaan aina jokin maksuinstrumentti. Maksutapahtuma voidaan aloittaa maksajan toimesta tai maksun saaja voi käynnistää maksun perimisen. Maksajan käynnistämää maksutapahtumaa, kuten tilisiirtoa kutsutaan hyvityspäätöksi maksuinstrumentiksi. Kun maksun saaja puolestaan aloittaa maksun perimisen, kyseessä on veloitusperusteinen maksuinstrumentti. Tällaisia ovat esimerkiksi kassalla tai verkkokaupassa tapahtumat korttimaksut, joissa maksun saaja lähettää veloituspöytäkirjan maksajan korttinumeron perusteella. (Kokkola 2010, 25, 28-30; Suomen Pankki a.)

Toinen maksujärjestelmien päävaihe on maksutoimeksiannon käsittely ja katteensiirto. Maksajan ja saajan tilien ollessa samassa pankissa, maksutoimeksiannon käsittely ja katteensiirto tapahtuvat pankin sisäisissä järjestelmissä, eikä tällöin muita osapuolia tarvita maksun toteuttamiseen. Maksun varat ovat näissä tapauksissa välittömästi saajan käytettävissä hänen tilillään. Pankin sisäinen maksuprosessi on yksinkertainen ja onnistuu hyvin nopeasti. (Siikala 2015.) Maksajan ja saajan tilien ollessa eri pankeissa, maksun käsittelyyn ja katteensiirtoon tarvitaan erilaisia järjestelyä, jotta maksu saadaan suoritettua kah-

den pankin välillä. Maksujen käsittely kahden pankin välillä voidaan jakaa kahteen eri pääluokkaan: pankkien välisiin maksujärjestelmiin ja kirjeenvaihtajapankkiverkoston. Yleisimmin maksut välittyvät pankkien välisissä maksujärjestelmissä (Interbank Funds Transfer System, IFTS). Näillä tarkoitetaan luottolaitosten käyttämiä monenkeskisiä järjestelmiä, joissa maksutoimeksiannot välittyvät keskitetysti yhteisten sääntöjen ja käytänteiden mukaisesti. (Kokkola 2010, 37, 40-41.)

Toinen päävaihe alkaa maksun käsittelyllä, johon kuuluu myös maksun selvitys (clearing). Tässä vaiheessa maksutiedot välitetään maksajan pankilta saajan pankille. Käsittelyyn kuuluu myös muita selvityksiä, jotta maksu voidaan välittää turvallisesti. Kun maksu läpäisee kaikki selvitykset, eikä maksun välittämiseksi löydy esteitä, voidaan siirtyä katteensiirtoon. Maksun käsittelyssä varat eivät vielä siirry pankilta toiselle, vaan maksajan pankille syntyy maksujenvälitysvelkaa ja saajan pankille puolestaan maksujenvälityssaamisia. Nämä erät tasataan tekemällä katteensiirto (settlement). Katteensiirtojärjestelmien jaotellussa on erilaisia vaihtoehtoja. Ne voidaan jakaa brutto- ja nettomaksujärjestelmiin sekä reaaliaikaisiin ja ei-reaaliaikaisiin maksujärjestelmiin. Bruttomaksujärjestelmässä katteensiirto tapahtuu yksittäisten maksujen mukaan, kun taas nettomaksujärjestelmässä maksut netotetaan yhteen ja katteensiirto tehdään kerralla. Reaaliaikaisessa maksujärjestelmässä katteensiirto tapahtuu jatkuvasti pankkien välillä, kun taas ei-reaaliaikaisessa maksujärjestelmässä katteet siirtyvät esimerkiksi vain kerran päivässä tai ennalta määrätyn aikataulun mukaisesti. (Kokkola 2010, 37, 41, 44-47.)

Pankin käyttäessä kirjeenvaihtajapankkiverkoston, maksujen välitykseen ei käytetä keskitettyä järjestelmää. Maksujen välitys ja katteensiirto tapahtuvat silloin maksujen välityksen osapuolien välillä. Jos maksajan ja saajan pankki ovat keskenään kirjeenvaihtajapankkeja, maksut välitetään suoraan pankkien erityistilien välillä. Erityistilejä kutsutaan nostro- ja lorotileiksi. Esimerkiksi OP Ryhmä kutsuisi Nordeassa olevaa tiliään nostrotiliksi ja lorotileiksi puolestaan OP Ryhmässä olevaa Nordean tiliä. Mikäli maksajan ja saajan pankki eivät ole keskenään kirjeenvaihtajapankkeja, maksun välitykseen on käytettävä kolmatta osapuolta, joka on kirjeenvaihtajapankki molempien maksajan ja saajan pankin kanssa. Tätä kolmatta osapuolena toimivaa pankkia kutsutaan välittäjäpankiksi. Ennen keskitettyjen maksujärjestelmien kehitystä erityisesti ulkomaanmaksuissa kirjeenvaihtopankkijärjestelmä oli ainoa tapa välittää maksuja. Nykyisin kirjeenvaihtajapankkijärjestelmän käytön merkitys on vähentynyt uusien keskitettyjen maksujärjestelmien myötä, mutta ulkomaanmaksujen välityksessä kirjeenvaihtajapankkijärjestelmällä on edelleen huomattava rooli. (Iivarinen 2013, 5-6; Kokkola 2010, 37-39.)

2.2 Maksujärjestelmät Suomessa

Koko euroalueella ja myös Suomessa maksujärjestelmät olivat pitkään lähinnä kansallisia ja rakennettu vastaamaan kotimaisen maksuliikenteen tarpeisiin. Ennen 2000-lukua euroalue oli maksamisen osilta rikkonainen eikä tukenut harmonisoituvaa ja globalisoituvaa euron talousaluetta. (Kokkola 2010, 173.) Keskuspankkina Suomen Pankilla oli merkittävä rooli Suomessa 1900-luvulla aina vuoteen 1986, jolloin se hoiti kaiken maksuliikenteen selvityksen. Tällöin pankeilla ei vielä ollut maksujen käsittelyyn tarkoitettuja keskinäisiä tietoliikenneyhteyksiä. Maksujen tietoja alettiin välittää 80-luvulla tietotekniikan kehittyessä, mutta katteensiirrot tapahtuivat edelleen Suomen Pankin kautta. Jokainen Suomessa toimiva pankki toimitti tällöin tiedot kaikesta keskinäisestä maksuliikenteestään Suomen Pankille, joka laski näiden perusteella kullekin toimijalle nettoposition ja teki katteensiirrot pankkien sekkitilien välillä. Järjestely kuitenkin ruuhkautti Suomen Pankkia ja pankkien likviditeetin hallinta vaikeutui tietojen viivästysten takia, joten päätettiin kehittää uusi sekkitilijärjestelmä. Vuonna 1991 käyttöön otetussa sekkitilijärjestelmässä maksut siirrettiin reaaliaikaisesti ja yksitellen Suomen Pankkiin, joka hoiti katteensiirrot välittömästi pankkien sekkitilien välillä. Myös muissa euroalueen maissa oli käytössä samanlaisia järjestelmiä, joissa keskuspankki teki pankkien väliset katteensiirrot maksuille yksitellen ja välittömästi. Sekkitilijärjestelmän nimeksi vakiintui myöhemmin RTGS-järjestelmä (real-time gross settlement). (Palva 2015, 12-14, 18.)

Vuonna 1994 perustettiin Euroopan Unioni, jonka yhdeksi päämääräksi asetettiin luoda yksi yhtenäinen maksualue Euroopan unionin alueelle ja sujuvoittaa maksuliikennettä jäsenmaiden välillä. Tavoitteena oli suoriutua ulkomaanmaksuista euroalueella yhtä vaivattomasti kuin kotimaan sisäisistä maksuista. Suomi liittyi Euroopan Unionin täysimääräiseksi jäseneksi vuonna 1995. Yhteisen maksualueen luominen vaati kuitenkin uusien järjestelmien kehitystä, joten vuonna 1999 markkinoille tuotiin euroalueen yhteinen katteensiirtojärjestelmä TARGET (Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer system). Uusi katteensiirtojärjestelmä yhdisti euroalueen maiden kansalliset RTGS-katteensiirtojärjestelmät toisiinsa. Tämä perustui ajatukseen, että mahdollisimman vähillä muutoksilla pyritään luomaan yhtenäinen järjestelmä. Kuitenkin jo parin vuoden päästä vuonna 2002, kun euro oli otettu käyttöön, tunnistettiin tarve yhtenäisemmälle alustalle. Eurojärjestelmä alkoi suunnitella TARGET2-järjestelmää, jonka päätavoitteiksi asetettiin tarjota yhdenmukaisempi palveluntaso, sopeutua joustavammin muutoksiin ja toimia kustannustehokkaammin. Uudessa järjestelmässä kunkin maan tilit sijaitsisivat samassa laitteistossa, vaikka ne olisivatkin maiden kansallisten keskuspankkien hallinnassa. TARGET2 julkaistiin ja otettiin käyttöön vuonna 2007, jonka seurauksena kansallinen

RTGS-järjestelmä lakkautettiin Suomessa. (Kokkola 2010, 173; Palva 2015, 34-35, 63-65, 75.)

Kuten aiemmat kansalliset järjestelmät, myös TARGET2 on reaaliaikainen bruttomaksujärjestelmä eli RTGS-järjestelmä. Kaikilla TARGET2-järjestelmää käyttävillä pankeilla on tili omassa keskuspankissaan. Esimerkiksi jos suomalaisen pankin asiakas haluaa maksaa ranskalaiselle pankin asiakkaalle, tekee maksaja maksutoimeksiannon, jonka pankki välittää TARGET2:seen. TARGET2 veloittaa suomalaisen pankin tiliä Suomen Pankissa maksumääräyksen mukaisesti ja hyvittää varat ranskalaisen pankin keskuspankktilille. Näin TARGET2 on suorittanut katteensiirron pankkien välillä. (European Central Bank 2016.) TARGET2-järjestelmän kautta toteutettavia maksuja ei hyvitetä ennen kuin on varmistettu, että maksajan pankin tiliä on veloitettu onnistuneesti. Tällöin katteesta varmistetaan, eikä saajan pankille synny luotto- tai likviditeettiriskiä. Katteensiirron jälkeen maksua ei voida enää peruuttaa. Tietyissä tilanteissa, kuten esimerkiksi eurojärjestelmän maksuissa, pankkien on käytettävä katteiden siirtoon TARGET2-järjestelmää. Muuten pankit voivat vapaasti valita haluamansa järjestelmän maksujen katteiden siirtoon. (Kokkola 2010, 179.) TARGET2-järjestelmä on avoinna maanantaista perjantaihin Suomen aikaa klo 8-19, jolloin katteensiirto voidaan toteuttaa järjestelmän avulla (Suomen Pankki b.)

Suomessa oli kansallinen järjestelmä katteensiirtoa varten jo ennen kansainvälisten järjestelmien käyttöönottoa, mutta vastaavaa järjestelmää ei ollut kehitetty maksujen selvitystä varten. Maksujen selvityksen hoitivat keskuspankki ja pankit itse. Useissa muissa maissa tämä tehtävä hoidettiin kansallisella tasolla keskitetysti selvityskeskuksissa (Automated Clearing Houses, ACH). Suomalaiset pankit siirtyivät selvittämään maksuja keskitetyn järjestelmän avulla vasta vuonna 2008, jolloin yhtenäisen euromaksualueen (Single Euro Payments Area, SEPA) käyttöönoton yhteydessä perustettiin myös euroalueen yhteinen selvitysjärjestelmä STEP2. (Palva 2015, 13, 21, 81-87.) STEP2-järjestelmää hallinnoi EBA Clearing, jonka omistavat yhdessä sen jäsenpankit. Kaikki suomalaiset pankit ovat mukana EBA Clearingin toiminnassa ja hyödyntävät näin STEP2-järjestelmää SEPA-tilisiirtojen ja SEPA-suoraveloitusten käsittelyssä ja selvityksessä. STEP2 on merkittävä järjestelmä SEPA-alueella ja sitä hyödyntävät yli 4800 maksupalveluntarjoajaa ympäri Eurooppaa. (EBA Clearing c.)

EBA Clearing on ylläpitänyt jo vuodesta 1998 EURO1-maksujärjestelmää, joka on tarkoitettu asiakkaiden tai pankkien välisiin euromäärältään suuriin maksuihin. EURO1-järjestelmä välittää sekä kotimaisia, että rajat ylittäviä maksuja, mutta pääasiassa korkean prioriteetin, kiireellisiä maksuja. EURO1 on RTGS-järjestelmä, joka toimii nettomaksujärjestelmän mukaisesti, jolloin katteensiirto tapahtuu kerran päivässä TARGET2-järjestelmässä.

EURO1-järjestelmä suoriutuu 95 prosenttisesti maksujen käsittelystä reaaliajassa ja 99 prosenttisesti 30 minuutin kuluessa. Järjestelmä kehitettiin hoitamaan suuret euromääräiset maksut SEPA-alueella nopeasti ja kustannustehokkaasti. Suomalaisista pankeista ainakin OP Ryhmä, Nordea, Danske Bank ja DNB Finland hyödyntävät EURO1-järjestelmää maksujen välityksessään. Järjestelmä toimii kuitenkin Suomen aikaa kello 8:30–17:00, eli palvelu ei ole saatavilla vuorokauden ympäri ja näin ollen se ei täytä pikamaksamisen kriteerejä, vaikka järjestelmä suoriutuukin osittain maksujen välityksestä reaaliaikaisesti. (EBA Clearing a.)

Nykyisten järjestelmien puitteissa erityisesti kansainvälisen maksamisen reaaliaikaistuminen ja prosessien nopeuttaminen on tuottanut hankaluuksia, sillä järjestelmien käyttöajat ovat rajanneet huomattavasti maksujen välittämistä ja järjestelmien toimintavarmuudessa on havaittu haasteita. Esimerkiksi TARGET2-järjestelmälle on asetettu 15 minuutin maksimiaika, jonka puitteissa katteensiirron tulisi tapahtua. Usein maksujen katteensiirrosta suoriudutaan vain muutamissa minuuteissa mutta varsinkin järjestelmän käyttöönoton alkuvaiheessa toimintavarmuuden kanssa havaittiin ongelmia ja toisinaan katteensiirto ylitti sallitun maksimiajan reilusti. TARGET2-järjestelmän nimikin viittaa reaaliaikaiseen katteensiirtoon (Trans-European Automated *Real-time* Gross settlement Express Transfer system), vaikka todellisuudessa järjestelmä ei täytä nykyvaatimusten mukaisia reaaliaikaisen maksamisen kriteerejä. (Palva 2015, 37.)

Suomalaisten pankkien väliseen maksamiseen on ollut käytössä nopeampia maksutapoja jo vuodesta 1995 alkaen. Pankit ovat tarjonneet nopeampaa maksupalvelua POPS-järjestelmän (Pankkien väliset online-pikasiirrot ja sekirit) avulla. Myös POPS-järjestelmässä katteensiirto tapahtuu TARGET2-tilien kautta. POPS-järjestelmän välityksellä suoritettavat maksut saavuttavat maksun saajan tilin suomalaisessa pankissa tunnin sisällä. Tätäkään maksutapaa ei voida luokitella reaaliaikaiseksi maksamiseksi, sillä maksuja välitetään vain pankin aukioloaikoina eikä maksuprosessi toteudu reaaliaikaisen maksamisen kriteerien asettamassa aikarajassa. Vaikka järjestelmä olikin sen käyttöönoton aikoihin edistyksellinen, nykyään POPS-järjestelmän teknologia on vanhentunut ja SEPA pikasiirtojen uskotaan syrjäyttävän POPS-järjestelmän lopullisesti. (Snellman 2014, 9-10; Suomen Pankki 2019, 12.)

Suomessa reaaliaikaista maksamista on POPS-järjestelmän lisäksi tarjonnut vuodesta 2017 eteenpäin pikamaksuja välittävä järjestelmä Automatia Real-time Payment Platform (ARPP). Järjestelmän käyttäjinä on ollut kuitenkin suomalaisista pankeista vain OP Ryhmä, Nordea ja kesäkuuhun 2019 asti S-Pankki. Siirto-nimisiä pikamaksuja on voinut

maksaa näiden pankkien välillä. Siirto hyödyntää mobiilimaksujärjestelmää, jossa yhdistetään maksun osapuolten matkapuhelinnumero tai muu yksilöivä tunniste ja IBAN-tilinnumero. Automatia on tuottanut infrastruktuurin, joka tukee pikamaksamista palveluntarjoajien välille. Palvelua koskettaa sääntökirja ja palvelukuvaus, joissa on asetettu määräykset koskettamaan kaikkia Siirto-maksupalvelua tarjoavia maksupalveluntarjoajia. ARPP-järjestelmä on asettanut maksimi summarakjaksi 50 000 euroa, mutta maksupalveluntarjoajat määrittävät itse palvelunsa maksurajoitukset, jotka ovat käytännössä paljon tätä alhaisemmat. Siirtomobiilimaksuihin hyödynnetään tällä hetkellä ainoastaan ARPP-järjestelmää, mutta palvelu ei poissulje mahdollisuutta hyödyntää tulevaisuudessa maksamiseen myös SEPA pikasiirtoja, joista kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön kolmannessa pääluvussa. (Suomen Pankki 2019, 12-13, 24-25.)

Kotimaanmaksujen nopeuttamiseen on siis löydetty jo aiemmin ratkaisuja, mutta ulkomaanmaksujen kehittäminen on tuottanut haasteita. Toistaiseksi yksi keino pyrkiä nopeuttamaan ulkomaanmaksun prosessia on ollut lähettää maksutoimeksianto pikamääräyksenä SWIFT-verkon kautta (Grath 2008, 34.) SWIFT-verkko on maailmanlaajuinen viestintäkanava, jonka kautta lähetetään maksutoimeksiantoja ja viestejä pankkien välillä. SWIFT-järjestelmää käyttävät yli 11 000 finanssialan instituutiota, jotka toimivat samalla järjestelmän omistajina. (SWIFT.) Ulkomaanmaksujen välittyminen maksajalta saajalle on kestänyt usein useita pankkipäiviä, mutta pikamääräyksen avulla prosessia on pyritty nopeuttamaan. Pikamääräyksen käytöstä koituu asiakkaalle kuitenkin korkeammat kulut. (Grath 2008, 34.)

Rahoitusjärjestelmien infrastruktuurit ovat muuttuneet vuosien saatossa yhä kansainvälisemmiksi, joten Suomessa on tärkeä varmistaa, että maksuliikenne ja korttimaksaminen toimivat kansainvälisten tietoliikenneyhteyksien mahdollisesti katketessa. Ihmisten arki hankaloituu huomattavasti, jos maksujärjestelmissä havaitaan ongelmia. Vaikka kansainvälisten maksujärjestelmien kontrolloiminen onkin kotimaisia järjestelmiä hankalampaa, ovat ne kustannustehokkuutensa ansiosta järkeviä pienelle valtiolle. Uusien järjestelmien luonne aiheuttaa kuitenkin kansainvälisyyden lisäksi muitakin riskejä, kuten luotto- ja likvideettiriskejä tai operatiivisia riskejä. Nämä korostuvat erityisesti pikamaksujärjestelmissä, joissa on mahdollista, että maksut viivästyvät teknisen vian tai inhimillisen virheen vuoksi tai pahimmassa tapauksessa asiakas saattaa menettää varansa pankin kaatuessa. (Snellman 2017.)

2.3 Tarve nopeammalle maksamiselle

Kuten edellisessä alaluvussa huomattiin, maksujärjestelmiä on ollut vuosien mittaan tarjolla runsaasti, mutta taustalla on toiminut pitkään sama katteensiirtopalvelu TARGET2 ja maksujen selvityksessä EBA Clearingin tarjoamat palvelut ovat olleet merkittävässä roolissa. Viime vuosikymmeninä finanssialalla erityisesti maksamisen reaaliaikaistuminen on ollut vallitseva kehityssuunta, eikä entisten järjestelmien vanhentunut teknologia enää pysty vastaamaan tulevaisuuden maksujen välityksen vaatimuksiin. (Ripatti 2016.) Euroopan laajuisesti onkin tehty viime vuosina paljon töitä uusien infrastruktuurien rakentamisen eteen ja tulokset alkavat näkyä koko SEPA-alueella. (Ripatti 2017.) Suomessa ollaan kuitenkin hieman länsinaapuriamme ja muuta Eurooppaa jäljessä kehityksestä. Kymmenen vuotta sitten Suomen katsottiin olevan edistyksellisimpiä maita sähköiseen maksamiseen siirtymisessä, mutta maksamisen reaaliaikaistumisen kanssa olemme askeleen muita takana. (Huhtanista-Montiel 2019.)

Digitalisaatio on vauhdittanut kokonaisvaltaisesti kehitystä finanssialalla, ja maksamisen alueella on ollut huomattavissa kolme keskeistä trendiä, jotka voidaan jakaa maksamisen reaaliaikaistumiseen, markkinoiden pirstaloitumiseen ja maksamisen muuttumiseen huomattomaksi taustaprosessiksi (Kemppainen 2017b). Maksamisessa tapahtuvat muutokset ovat kuluttajalle kaikista huomattavin osa rahoitusalan digitaalisessa murroksessa. (Rehn 2018). Yksi vallitsevista trendeistä finanssialalla on ollut maksamisen reaaliaikaistuminen. Digitalisaatio on muovannut kokonaisvaltaisesti ihmisten elämää ja näin ollen myös vaatimukset koskien maksamista, yhtä finanssisektorin tärkeimmistä elementeistä ovat muuttunut. Asiakkaat haluavat helppokäyttöisiä, kustannustehokkaita, nopeita ja vuorokauden ympäri saatavilla olevia maksamisen palveluita. (Kemppainen 2017b.)

Markkinoiden pirstaloitumisella tarkoitetaan maksamissovellusten ja uusien maksutapojen lisääntymistä. Uusien palveluntarjoajien ja maksutuotteiden myötä markkinoilla on nähtävissä aiempaa enemmän kilpailua, mikä luo kuluttajille ja yrityksille lisää valinnanvapautta. (Kemppainen 2017b.) Laajempi maksutapavalikoima tuo toisaalta myös haasteensa, sillä jokainen erilainen maksutapa lisää kustannuksia kaupoille, joten yritysten on osattava valita, millaista maksutapavalikoimaa on kannattavaa tarjota. (Huhtaniska-Montiel 2019b.) Uudet maksutavat vaativat myös kuluttajilta talous- ja digiosaamista, sillä ihmisten on pystyttävä valitsemaan turvallisia maksutapoja ja hallinnoimaan maksamisen ohella myös talouttaan uusien sovellusten avulla turvallisesti ja tehokkaasti. Tähän mennessä kuitenkin suurin palveluvalikoima on syntynyt erilaisista maksamissovelluksista, ei niinkään maksujärjestelmien kehityksestä niiden taustalla. Esimerkiksi osa uusista mobiilimaksamisen so-

velluksista on tarkoitettu helpottamaan maksutapahtuman käynnistämistä, mutta uudet sovellukset eivät itsessään ole nopeuttaneet maksuprosessia, sillä käytössä olevat maksujärjestelmät eivät ole muuttuneet. (Kemppainen 2017b.)

Kolmas maksamisen trendeistä on maksamisen sulautuminen huomaamattomaksi toimeksi muun ostotapahtuman taustalle. Tämä näkyy esimerkiksi verkossa, jossa kerran täytetyt korttitiedot säilyvät ja palveluntarjoaja veloittaa sopimuksen mukaisesti automaattisesti kuluttajan tiliä ilman erillistä maksutoimeksiantoa. Helppokäyttöisyys ja vaivattomuus tuo toisaalta kuluttajalle vastuuta, sillä oma kulutus saattaa hämärtyä automaattisten kuukausittaisten veloitusten myötä. Enää lompakon paksuus ei kerro rahatilanteesta, vaan kuluttajan on seurattava tilitapahtumiaan tai vaihtoehtoisesti käytettävä talouden seuraamisen tarkoitettuja sovelluksia, jotta talous pysyy tasapainossa. (Kemppainen 2017b.)

Kuluttajien vaatimusten ohella perinteisten pankkien muutospaineita ovat lisänneet markkinoille päässeet kolmannet palveluntarjoajat, jotka ovat uusia kilpailijoita rahoitusmarkkinoilla. Kolmansilla palveluntarjoajilla (Third Party Payment Service Provider, TPP) tarkoitetaan maksutoimeksiantopalvelun tai tilitietopalvelun tarjoajia sekä korttipohjaisten maksuvälineiden liikkeeseenlaskijoita. (Finanssivalvonta 2019.) Heidän vahvuuksiaan pankkeihin nähden on usein ketteryys ja innovatiiviset digitaaliset ratkaisut, mutta toisaalta perinteisillä pankeilla on nähty olevan historian tuoma luottamus kuluttajissa. Väestörakenteen muutos voi kuitenkin olla uusien palveluntarjoajien puolella ja nuoret käyttävät rohkeammin muita kuin perinteisten pankkien rahoituspalveluita. Perinteisten pankkien on siis täytynyt lähteä mukaan kehittämään uusia tuotteita ja näin ollen pysyä kilpailussa mukana. (Dapp 2014, 4)

3 SEPA pikasiirrot

Tämä pääluke käsittelee euromaksualueella lanseerattua pikamaksamisen palvelua SEPA pikasiirtoa. Ensimmäisessä aluvussa perehdytään pikamaksamiseen yleisesti ja sen ominaispiirteisiin. Tässä osiossa tutustutaan myös pikamaksamisen hyötyihin ja palvelun haasteisiin. Toisessa aluvussa keskitytään tarkastelemaan SEPA pikasiirtojen kehitysprosessia ja uuden maksupalvelun tarkempia ominaisuuksia. Kolmannessa aluvussa suunnataan katse tulevaisuuteen ja katsotaan, millaisia suunnitelmia pikamaksamisen palveluille tällä hetkellä on tiedossa.

3.1 Pikamaksamisesta yleisesti

Pikamaksamisen ja reaaliaikaisen maksamisen ilmauksia käytetään usein päällekkäin kirjallisuudessa ja puhekielessä, vaikka niiden ominaisuudet eroavatkin hieman toisistaan. Pikamaksamisen termi on johdettu suomen kieleen euroalueella käytetystä sanasta Instant Payment. Reaaliaikaisella maksamisella tarkoitetaan kaikkea maksamista, jossa maksu saavuttaa vastaanottajan lähes reaaliaikaisesti maksutapahtuman käynnistyttyä. Pikamaksaminen täyttää aina reaaliaikaisen maksamisen kriteerit, mutta sen lisäksi se on käytettävissä vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä. Reaaliaikaisen maksamisen käsite on siis ikään kuin pikamaksamisen yläkäsite, mutta pikamaksaminen sisältää tarkempia rajoituksia. (Suomen Pankki 2019.) Euromaksualueen vähittäismaksuneuvosto (Euro Retail Payments Board, ERPB) määrittelee pikamaksamisen seuraavalla tavalla: pikamaksu on sähköinen vähittäismaksu, joka on saatavilla vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä ja maksun varat on siirryttävä maksajalta saajan käytettäväksi reaaliaikaisesti. (European Central Bank.)

Pikamaksamisessa maksu välittyy aina tililtä toiselle. Ennen pikamaksamisen lanseeraamista pankin sisällä tapahtuvat siirrot ovat jo olleet reaaliaikaisia, koska maksun kirjaaminen on tapahtunut pankin omissa järjestelmissä. Myös muita reaaliaikaisia maksupalveluita on ollut saatavilla, mutta ne eivät ole pystyneet suoriutumaan pikamaksamisen kriteerien mukaisesti. Maksun välittäminen toiseen pankkiin reaaliaikaisesti vaatii pankkien välille sellaisen infrastruktuurin, joka pystyy siirtämään maksun välittömästi maksajalta saajan tilille. Kansallisia, yhden valuutan reaaliaikaista maksupalvelua tarjoavia järjestelmiä on ollut jo vuosikymmeniä ympäri maailmaa useammassa maassa. Esimerkiksi Japanissa on ollut mahdollista maksaa reaaliaikaisesti jo vuodesta 1973. Järjestelmä on muuttunut pikamaksua tukevaksi, eli ympärivuorokautiseksi vuonna 2018. Euroopassa ensimmäinen reaaliaikainen maksujärjestelmä kehitettiin Sveitsissä vuonna 1987. Järjestelmä toimii kui-

tenkin vain arkipäivisin. Intiassa puolestaan on kehitetty vuonna 2010 pikamaksujärjestelmä, jota on kuvattu maailman edistyneimmäksi ja sen suosio onkin kasvanut voimakkaasti lanseerauksesta lähtien. Intian hallinto on toiminut järjestelmän kehittäjänä ja järjestelmän katteensiirto on liitetty maan keskuspankkirahaan. (Suomen pankki 2019.)

Pikamaksaminen onnistuu useilla erilaisilla välineillä ja toiminnoilla, kuten esimerkiksi verkkokaupassa, matkapuhelimella tai muulla äylaitteella, maksupyynnöllä tai verkkopankissa. Pikamaksaminen sekoitetaan usein mobiilimaksamiseen, vaikka mobiilimaksaminen ei aina ole pikamaksamista. Mobiilimaksaminen tarkoittaa maksutapahtumaa, joka käynnistetään mobiililaitteella, esimerkiksi älypuhelimella tai älykellolla. Osa mobiilimaksuista ovat veloitusperusteisia eli ne välittyvät korttijärjestelmän kautta, jolloin maksu suoritetaan maksukorttitietojen perusteella. Korttimaksamisen infrastruktuuri ei tällä hetkellä kykene suoriutumaan niin reaaliaikaisesti, että se täyttäisi pikamaksamisen kriteerit. Tällöin mobiilimaksaminen ei ole pikamaksamista. (Suomen pankki 2019.) Kuitenkin osa mobiilimaksujen tarjoajista, kuten esimerkiksi Suomessa suosittu mobiilimaksujen välittäjä MobilePay hyödyntää nykyisin maksamiseen jo SEPA pikasiirtoa mahdollisuuksien mukaan. Jotta mobiilimaksu voidaan suorittaa SEPA pikasiirtona, maksajan ja saajan pankin on molempien oltava SEPA pikasiirtoa tukevan palvelun piirissä. (MobilePay 2019.)

Pikamaksamisen hyötyinä nähdään vuorokauden ympäri saatavilla olevan palvelun lisäksi maksajan ja saajan välinen kasvava luottamus sekä kummankin osapuolen turvallisuuden lisääntyminen. Toisaalta samalla vältytään myös vastapuoliriskeiltä, kun maksun vastaanottamisesta voidaan varmistua välittömästi. Yrityksille pikamaksamisen palvelut tuovat puolestaan positiivisia muutoksia perinteisiin tilisiirtoihin verraten pääoman käytön ja prosessien tehostumiseen sekä helpottuneeseen likviditeetin hallintaan. Näiden lisäksi asiakaskokemus oletettavasti paranee maksuprosessien sujuvuuden lisääntyessä. Maksun vastaanottajat saavat varat välittömästi käyttöönsä, eikä näin ollen varoja tarvitse odotella enää pitkiä aikoja. (Suomen Pankki 2019, 14.)

Pikamaksamisen käyttöönotossa on kohdattu haasteita niin Suomessa kuin muuallakin maailmassa. Haasteet kohdistuvat niin käyttäjiin kuin maksupalveluntarjoajiinkin. Keskeisimmiksi haasteiksi on tunnistettu muun muassa koordinaation puute, jota on pyritty torjumaan kehittämällä kaikki palveluntarjoajat tavoittava järjestelmä tai järjestelmiä, joihin kaikki osapuolet sitoutuvat. Toinen keskeinen haaste on ollut riittävän kattavuuden aikaansaaminen, eli riskiksi on nähty, kuinka saadaan riittävästi osapuolia mukaan palvelun piiriin. Tätä riskiä on pyritty hallitsemaan kehittämällä käyttäjien vaatimusten mukainen järjestelmä ja edistämään osapuolien sitoutumista tarjottuun järjestelmään. Suomessa on

kannustettu palveluntarjoajia liittymään palveluun mahdollisimman lyhyen aikaikkunan sisällä. Kolmanneksi haasteeksi on tunnistettu pikamaksujärjestelmien ja maksusovellusten yhteensopivuuden puuttuminen. Jos järjestelmät ja sovellukset eivät keskustele keskenään, käyttöarvoa ei saada syntyään, eikä näin ollen palvelu yleisty. Tätä riskiä on minimoitu sitouttamalla palveluntarjoajat noudattamaan yhteisiä SEPA-standardeja. (Suomen Pankki 2019, 16-18.)

Myös pikamaksamisen hyötyjä on kyseenalaistettu ilman muiden infrastruktuurien rakentamista hyötyjen maksimoimiseksi ja toisaalta on mietitty riittääkö käyttäjien digitaalinen osaaminen uuden maksupalvelun hyödyntämiseen. Riskiin on varauduttu ottamalla käyttäjien toiveet ja vaatimukset huomioon maksupalvelun kehitysvaiheessa. Prosesseihin liittyvät haasteet on jaoteltu käyttäjien osalta sovelluspäivityksiin ja yritysten prosesseihin, jotka pohjautuvat perinteisiin tilisiirtoihin. Nämä haasteet on pyritty ratkaisemaan luomalla sellaisia päivityksiä, jotka eivät aiheuta käyttökatoja ja palveluita, joilla minimoidaan pakolliset muutokset yritysten prosesseissa. Maksupalveluntarjoajilla voidaan puolestaan katsoa olevan haasteena likviditeetin hallinta ja keskuspankkirahan käyttö vuorokauden ympäri oleville palveluille, mutta niiden helpottamiseksi on mietitty TARGET2-aukioloaikojen laajentamista. (Suomen Pankki 2019, 19.)

Käyttäjäkustannukset ja infrastruktuurin ylläpitämiseen ja rakentamiseen kuluvat kustannukset on arvioitu korkeiksi, mutta toisaalta pankit ovat pakotettuja uudistamaan palveluitaan ja pitämään asiakkaille koituvat kustannukset alhaisina palveluntarjoajien välisen kilpailun vuoksi. Kilpailua on kuitenkin valvottava, jotta kilpailukenttä pysyy kaikkien maksupalveluntarjoajille tasapuolisena. Yksi iso haaste on riskienhallinta ja maksuliikenteen seuraaminen mahdollisten huijauksien ja petoksien varalta. Riskienhallinnan työkalujen ja menettelyjen on toimittava reaaliaikaisesti, jotta maksupalvelun nopeutuessa maksaminen pysyy turvallisena, eikä rikollisuus lisääny muutosten myötä. (Suomen Pankki 2019, 19.)

Vaikka pikamaksupalvelun käyttöönotossa on havaittu runsaasti haasteita, on niitä pyritty ratkaisemaan moninlaisin keinoin, jotta markkinoille saataisiin mahdollisimman toimivat pikamaksamisen palvelut. Vuonna 2018 Suomen Pankin maksuneuvosto, joka on euromaksualueen vähittäismaksuneuvoston kansallinen vastinpari, perusti työryhmän, johon kuuluu 24 edustajaa Suomen suurimmista finanssialan toimijoista ja maksupalveluiden käyttäjistä. Työryhmän tarkoituksena oli selvittää pikamaksamisen käyttöönoton tilannetta Suomessa ja tunnistaa sekä ennakoita mahdollisia haasteita. Tämän jälkeen työryhmä antoi kehitysehdotuksia ja suosituksia, joilla haasteet voitaisiin ratkaista. Työryhmä koosti raportin maksamisen reaaliaikaistumisesta Suomessa, joka on tässä opinnäytetyössä yksi päälähteistä. (Huhtaniska-Montiel 2019a; Suomen Pankki 2019, 6.)

3.2 SEPA pikasiirtojen kehitys ja ominaisuudet

Useissa Euroopan maissa suunniteltiin jo omia uusia pikamaksamisen infrastruktuureja vastaamaan kuluttajien kasvaviin odotuksiin nopeammasta maksamisesta. SEPA-maksualueen tavoitteena on ollut kuitenkin yhdenmukaistaa maksamisen palveluja ja ketteröittää euromaksualueen sisäistä maksuliikennettä päämääränä luoda euromaksualueelle yksi yhtenäinen markkina-alue. Laajemmalla näkökulmalla katsottuna kansalliset järjestelmät olisivat rikkoneet maksualueen yhdenmukaisuutta, jolloin maksut olisivat pysähtyneet maiden rajoille eikä kansainvälinen maksuliikenne euromaksualueella olisi kehittynyt nopeamaksi. SEPA-maksualueen tavoitteet huomioiden vuonna 2014 Euroopan vähittäismaksu-neuvosto, jonka puheenjohtajana toimii Euroopan Keskuspankki, linjasi, että euromaksu-alueelle on kehitettävä yhtenäinen pikamaksamista tarjoava järjestelmä. Tehtävä määrät- tiin Euroopan maksu-neuvostolle. (tästä lähtien EPC) (European Payments Council 2017.)

EPC on voittoa tavoittelematon yhdistys, joka hallinnoi eurooppalaisten maksupalvelujen sääntöjä ja standardeja. Yhdistys koostuu 75 jäsenestä, joita ovat pääasiassa eurooppa- laiset pankit ja kansalliset yhdistykset. EPC:n tehtävänä on edistää eurooppalaisen mak- suliikenteen kehittymistä ja tukea sen integraatiota yhteistyössä sidosryhmien ja sääntely- viranomaisten kanssa. (European Payments Council 2019a.) Vuoden 2016 lokakuussa EPC julkaisi yhteistyöllä useiden eri alan asiantuntijoiden kanssa koostetun sääntökirjan (Rulebook) ja ISO 20022 –sanomastandardin soveltamisohjeet (Implementation Guideli- nes) ja loi näillä pohjan uudelle SEPA-maksupalvelulle. SEPA pikasiirto on EPC:n kehittä- mistä maksujärjestelmistä neljäs. Tätä aiemmin EPC on luonut järjestelmät SEPA-mak- sulle (SEPA Credit Transfer), SEPA –suoraveloitukselle (SEPA Direct Debit Core) ja SEPA-suoraveloitukselle yritysten väliseen maksuliikenteeseen (SEPA Direct Debit Busi- ness-to-Business). (European Payments Council 2017.) Osa näistä järjestelmistä on pa- kollisia EU-maissa ja niiden avulla välitetään yli 39 miljardia maksutapahtumaa vuodessa 36 eri maassa (European Payments Council 2019a).

EPC:n koostamat sääntökirja ja soveltamisohjeet ovat ensisijaisia lähteitä, joissa asetee- taan SEPA pikasiirtopalvelulle sääntöjä, standardeja ja käytäntöjä, joita kaikkien osapuol- ten on vähintäänkin noudatettava. SEPA pikasiirtopalveluun liittyvien toimijoiden tulee al- lekirjoittaa EPC:n kanssa sopimus, jossa sitoudutaan noudattamaan sääntökirjan vaati- muksia ja hankkimaan palveluntarjoamiseen vaadittavat EPC:n hyväksymät selvitys- ja katteensiirtopalvelut (Clearing and Settlement Mechanisms, CSM). Palveluun liittyminen velvoittaa toimijoita ainakin vastaanottamaan SEPA pikasiirtoja asiakkaidensa tileille. SEPA pikasiirtopalvelua tarjoavat voivat tuottaa itse pikamaksamista tukevat prosessit,

käyttää välittäjiä tai ulkoistaa ne osittain tai kokonaan. Palveluun liittyminen ei ole pakollista eurooppalaisille maksupalveluntarjoajille. SEPA pikasiirtoja voidaan välittää vain palveluun liittyneiden palveluntarjoajien välillä, jolloin kaikki osapuolet ovat allekirjoittaneet EPC:n sopimuksen. Sopimukseen sitoutuessaan palveluntarjoajan on huolehdittava, että kaikki SEPA pikasiirron välitysprosessiin osallistuvat noudattavat sääntökirjan vaatimuksia ja näin yhtenäisten sääntöjen avulla saavutetaan SEPA-maksupalvelujen standardit kaikkien palveluntarjoajien kesken. Palveluntarjoajilla on kuitenkin vapaus kehittää uusia innovatiivisia pikamaksamisen palveluita asiakkailleen, kunhan palvelu ei ole ristiriidassa sääntökirjan kanssa. (European Payments Council 2019b, 5-9, 12-13; Suomen Pankki 2019, 22.)

Pikamaksamisen palvelut tuottavat asiakashyötyjä nopeuttamalla maksuprosessia, jolloin varat ovat lähes välittömästi saajan käytettävissä maksun lähettämisestä. Sääntökirjassa on asetettu palveluntarjoajille kymmenen sekunnin aikaraja, jonka aikana koko maksuprosessi olisi suoritettava. Kymmenessä sekunnissa saajan pankin on lähetettävä maksajan pankille joko positiivinen vahvistusviesti, jolloin lähetetyt varat ovat välittyneet saajan tilille tai puolestaan negatiivinen vahvistusviesti, jolloin maksu on hylätty järjestelmässä. Syy hylkäämiselle on aina ilmoitettava maksajan pankille negatiivisen vahvistusviestin yhteydessä. Sääntökirjassa asetetaan vaatimukseksi, että maksajan pankin on ilmoitettava maksajalle välittömästi maksun hylkäämisestä tai niin pian kuin on käytännössä mahdollista niissä tilanteissa, joissa maksu on maksettu tulevalle eräpäivällä. Ainut poikkeus välittömästä ilmoitusvelvollisuudesta on maksuissa, joissa syy hylkäämiselle liittyy lakisääteisiin vaatimuksiin. (European Payments Council 2019b, 23.)

SEPA pikasiirrot ovat euromääräisiä kaikissa prosessin vaiheissa, mukaan lukien maksujen käsittelyn, maksujen hylkäämiset ja palautuspyynnöt. Sääntökirjan mukaan maksajan tai saajan tilit voivat olla mitä tahansa valuuttaa mutta valuutanvaihdokset suorittaa maksajan tai saajan pankki. Sääntökirja ei ota kantaa asiakkailta perittävien kulujen suuruuteen vaan niistä päättävät maksupalveluntarjoajat. Kulut veloitetaan kuitenkin sääntökirjan periaatteen mukaan erikseen niin, että saajan pankki veloittaa mahdolliset kulut saajalta ja maksajan pankki maksajalta. Palveluntarjoajalla on velvollisuus ilmoittaa mahdollisista kuluista asiakkaalle etukäteen ennen maksuprosessin toteuttamista. (European Payments Council 2019b, 16, 69.)

Opinnäytetyön kirjoitushetkellä Suomessa SEPA pikasiirtoihin on asetettu 15 000 euron yleinen summaraja, eli yleisesti vain tätä pienemmät maksut voidaan toteuttaa SEPA pikasiirtoina. Tätä suuremmat maksut hylätään järjestelmässä, ellei maksupalveluntarjoajat

ole sopineet korkeammista summarajoista. Yleisistä ohjeista huolimatta maksupalveluntarjoaja voi itse päättää oman riskienhallintansa perusteella mihin maksimisummaraja asetetaan missäkin palvelukanavassa. Yleistä summarajaa kuitenkin nostetaan, kun SEPA pikasiirto on maksupalveluna vakiintuneempi ja maksupalveluntarjoajilla on enemmän kokemusta palvelun tarjoamisesta. (Suomen Pankki 2019, 22-23). Näin ollen EPC on päättänyt nostaa yleisen summarajan 100 000 euroon heinäkuussa 2020 (European Payments Council).

SEPA pikasiirtoa koskettaa sama sääntely kuin muitakin maksupalveluita ja sitä voivat tarjota toimiluvan saaneet luottolaitokset ja palveluntarjoajat, jotka täyttävät maksulaitoslaissa määritellyt edellytykset. Suomessa Finanssivalvonta päättää maksulaitoksille myönnettävistä toimiluvista. Maksupalveluluja voidaan tarjota myös ilman toimilupaa, jos Finanssivalvonta katsoo toimijan täyttävän maksulaitoslaissa säädetyt edellytykset. Myös ETA-alueella myönnetty toimilupa on voimassa Suomessa, kunhan siitä ilmoitetaan Finanssivalvonnalle. Maksupalvelulaissa säädetään ohjeet maksupalvelujen tarjoajalle palvelun toteuttamisesta. Niin kutsuttu toinen maksupalveludirektiivi (Payment Services Directive, PSD2) koskettaa myös SEPA pikasiirtoa. (Suomen Pankki 2019, 8.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asettama toinen maksupalveludirektiivi astui Suomessa voimaan kahdessa osassa. Sen ensimmäinen täytäntöönpanon takaraja oli 13.1.2018, jolloin suurin osa lakimuutoksista astui voimaan. Loput lakimuutoksista pantiin täytäntöön 14.9.2019. Toisen maksupalveludirektiivin tarkoituksena on lisätä kilpailua maksuliikepalveluissa tuomalla kolmannet palveluntarjoajat sääntelyn piiriin. Uuden sääntelyn myötä perinteisten tilinpitäjäpankkien on jaettava asiakkaidensa luvalla heidän tilitietonsa kolmansille palveluntarjoajille. Toisaalta toisen maksupalveludirektiivin avulla on myös parannettu kuluttajansuojaa pienentäen kuluttajan vastuuta väärinkäytöstilanteissa ja parannettu maksupalveluiden turvallisuutta vahvan tunnistamisen avulla. (Finanssiala 2019; Finanssivalvonta 2019.) EPC:n kokoamat sääntökirja ja soveltamisohjeet noudattavat Euroopan parlamentin ja neuvoston asettamaa kansallista lainsäädäntöä ja näin ollen kaikkien osapuolien on täytettävä sääntökirjan ja soveltamisohjeiden vaatimukset SEPA pikasiirtopalvelua tarjottaessa (European Payments Council 2019b, 14).

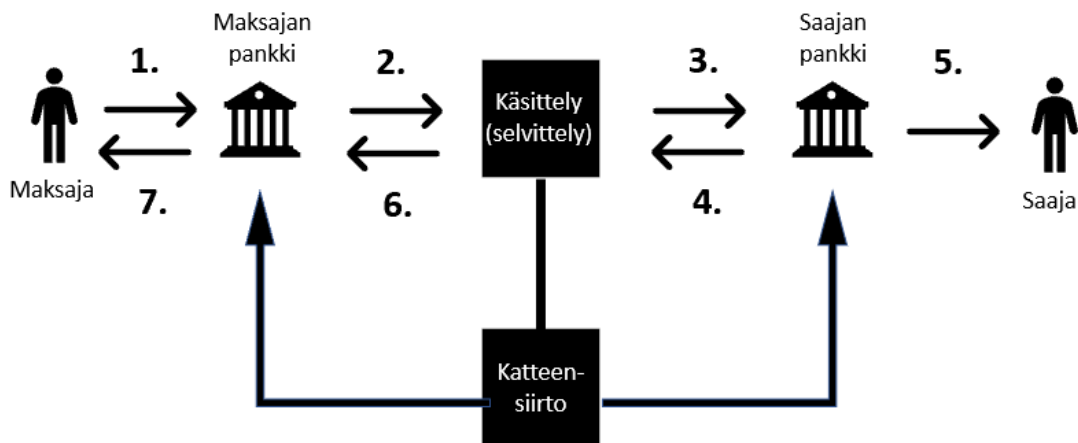
Noin vuoden kuluttua sääntökirjan ja soveltamisohjeiden julkaisusta SEPA pikasiirtopalvelu otettiin käyttöön Euroopassa marraskuussa 2017. Markkinoille on tullut muutamia SEPA pikasiirtojärjestelmiä, jotka tarjoavat pikamaksamista tukevia selvitys- ja katteensiirtojärjestelmiä (CSM). Niistä ensimmäisten joukossa lanseerattiin EBA Clearingin RT1, joka aloitti toimintansa marraskuussa 2017. Kaikki maksupalveluntarjoajat ympäri Euroop-

paa voivat välittää SEPA pikasiirtoja RT1-maksujärjestelmän kautta, kunhan maksupalveluntarjoaja on linjassa EPC:n sääntökirjan ja ISO 20022-sanomastandardin kanssa. Maksujärjestelmä lupaa koko maksuprosessin vievän alle viisi sekuntia. Käytännössä 99 % maksuista selvitetään alle kahdessa sekunnissa. Maksupalveluntarjoajat voivat liittyä palveluun SIANetin, SWIFTNet Instantin tai EBICS-protokollan avulla. Helmikuussa 2020 RT1-maksujärjestelmään on liittynyt jo yli 2350 maksupalveluntarjoajaa ja tammikuussa 2020 RT1-maksujärjestelmän kautta maksettujen SEPA pikasiirtojen keskimääräinen päivittäinen volyymi oli 449 703 kappaletta. RT1-maksujärjestelmässä kaikki maksut prosessoidaan kokonaisuudessaan reaaliaikaisesti ja maksujen selvitys on aina lopullinen. Maksujärjestelmän kaikilla osapuolilla on oma likviditeettipositio, joka taataan keskuspankkirahassa. (EBA Clearing; Suomen Pankki 2019, 23-24.)

Toinen suuri SEPA pikasiirtojärjestelmä on eurojärjestelmän luoma yleiseurooppalainen reaaliaikaista maksupalvelua tarjoava Target Instant Payment Settlement (TIPS), joka lanseerattiin lokakuussa 2018. TIPS on voittoa tavoittelematon SEPA pikasiirtojärjestelmä, johon voivat liittyä kaikki TARGET-osapuolivaatimukset täyttävät toimijat ja se on kehitetty niin sanotusti uudeksi TARGET2-järjestelmäksi. TIPS:in kautta prosessoitavat SEPA pikasiirrot hoituvat vähintään alle EPC:n asettaman enimmäisajan eli 10 sekunnin aikana. Käyttäjäkokemuksen mukaan kuitenkin 99 % TIPS:n kautta välitettävistä SEPA pikasiirroista on saajan tilillä muutamassa sekunnissa maksutapahtuman käynnistymisestä. TIPS:iin on liittynyt helmikuuhun 2020 mennessä yli 3800 maksupalveluntarjoajaa. TIPS hoitaa SEPA pikasiirtojen selvityksen keskuspankkirahassa ja se tekee likviditeettisiirtonsa TIPS- ja TARGET2-tilien välillä. (European Central Bank c; Suomen Pankki 2019, 23.)

3.3 SEPA pikasiirtojen maksuprosessi

Tässä alaluvussa kuvataan tarkemmin SEPA pikasiirtojen maksuprosessia. Alla esitetyssä kuviossa 1. on mukailtu EPC:n sääntökirjan malliprosessikuviota. Tässä malliesimerkissä on kaksi palveluntarjoajaa, joista toinen toimii maksajan pankkina ja toinen saajan pankkina. Molemmat palveluntarjoajat ovat liittyneet SEPA pikasiirtopalveluun, allekirjoittaneet EPC:n sopimuksen SEPA pikasiirtojen tarjoamisesta ja heillä on käytössään EPC:n hyväksymät selvitys- ja katteensiirotjärjestelmät, joista käytetään esimerkissä lyhennettä CSM. Maksajalla on myös tilillään riittävästi varoja tai luottoa maksun suorittamiseen, eikä muita esteitä maksun suorittamiselle ole. Maksajan pankki on näin ollen varmistunut siitä, että maksu voidaan prosessoida SEPA pikasiirtona.



Kuvio 1. SEPA pikasiirtojen maksuprosessi (European Payments Council 2019b, 10)

1. Maksajan pankki vastaanottaa maksutoimeksiannon maksajalta ja tarkistaa välittömästi täyttävätkö toimeksianto kaikki käsittelyn ehdot ja riittävätkö maksajan tilillä olevat varat tai luotto suorituksen toteuttamiseen. Kun nämä tarkistukset on tehty ja esteitä suoritukselle ei löydetä, pankki tekee maksun summasta varauksen maksajan tililtä, luo maksutapahtuman maksajalta saamiensa tietojen perusteella ja asettaa aikaleiman luotuun maksutapahtumaan.
2. Maksajan pankki lähettää maksutapahtumasta viestin CSM:lle, missä maksajan pankki antaa järjestelmälle vahvistuksen, että se pidättää varat tilillään maksun katteeksi. Maksajan pankin käyttämä CSM pidättää maksun summan katteeksi. Tämän jälkeen maksajan CSM lähettää maksutapahtuman saajan CSM:lle.
3. Saajan pankin CSM lähettää maksutapahtuman saajan pankille. Tässä vaiheessa saajan pankki päättää hyväksyykö se maksun jatkokäsittelyä varten. Kate on jo varmistunut mutta saajan pankki tarkistaa vielä voidaanko maksu hyvittää saajan tilille tai onko hyvittämiselle muita esteitä.
4. Saajan pankki lähettää vahvistusviestin saajan pankin CSM:lle, missä se ilmoittaa, joko pystyvänsä käsittelemään SEPA pikasiirron (positiivinen vahvistusviesti) tai hylkäävänsä sen (negatiivinen vahvistusviesti). Tämän jälkeen saajan pankin CSM lähettää vahvistuksen vastaanottaneensa saajan pankin lähettämän viestin.
 - a. Jos saajan pankki hylkää maksun, saajan pankin CSM välittää tiedon maksajan pankin CSM:lle. Tällöin maksajan pankin CSM vapauttaa katteen, joka pidätettiin vaiheessa 2.
 - b. Jos saajan pankki hyväksyy maksun, maksajan pankin ja saajan pankin CSM:t hoitaa maksun lopullisen katteensiirron.

5. Kun saajan pankki on saanut vahvistuksen, että CSM on vastaanottanut heidän positiivisen vahvistusviestinsä, se hyvittää varat saajan tilille, sillä kate oli varmistettu jo vaiheessa 3. Varat ovat tämän jälkeen välittömästi saajan käytettävissä. Jos saajan kanssa on sovittu, voi saajan pankki ilmoittaa, kun varat ovat saajan käytettävissä hänen tilillään.
6. Maksajan pankin CSM raportoi maksajan pankille onnistuiko SEPA pikasiirto vai hylättiinkö se.
7. Jos maksajan pankki saa tiedon, että SEPA pikasiirto on hylätty, on se veloitettu ilmoittamaan siitä välittömästi maksajalle. Maksajan pankki vapauttaa varat takaisin maksajan käyttöön hänen tilillensä. Jos maksajan pankki saa tiedon, että SEPA pikasiirto on käsitelty onnistuneesti, se veloittaa varat maksajan tililtä, ja jos maksajan kanssa on sovittu, hänelle ilmoitetaan, että varat on hyvitetty saajan tilille.

3.4 SEPA pikasiirtojen tulevaisuus

Maailmalla vallitsevat reaaliaikaistumisen trendit tukevat pikamaksamisen yleistymistä ja pankit haluavat olla mukana tarjoamassa mahdollisuuksien mukaan uusia nopeampia maksamisen palveluita. SEPA pikamaksupalvelun piiriin on jo tähän mennessä liittynyt yli 2100 palveluntarjoajaa 22 eri maassa, mikä on 53 prosenttia kaikista eurooppalaisista maksupalveluntarjoajista. Tällä hetkellä ainakin SEPA pikasiirtojen vastaanottaminen on siis mahdollista yli puolella maksupalveluntarjoajista. (European Payments Council.) Uuden maksutavan yleistyminen lähtee usein aluksi hitaammin liikkeelle, mutta maksuvolyymit tulevat oletettavasti kiihtymään verkostojen laajentuessa, sillä maksuja voidaan välittää pikamaksuina vain silloin, jos maksun saajapankki sekä lähettävä pankki ovat molemmat palvelun piirissä. Ei siis riitä, että lähettävä pankki liittyy palveluun, jos maksun vastaanottajapankit eivät pysty vastaanottamaan maksuja pikamaksuina.

SEPA pikasiirtojen käyttöönottoa pyritään kuitenkin nopealla tahdilla lisäämään, sillä SEPA-alueella lanseeratulle maksupalvelulle on asetettu vaatimus, että sen on saavutettava laajasti kaikki alueet tietyssä ajassa, jotta maksupalvelun hyödynnettävyys paranee ja voidaan puhua yhtenäisestä maksupalvelusta koko SEPA-alueella. Viime vuoden lopussa oltiin vielä kaukana tästä tavoitteesta ja useissa maissa pikamaksaminen oli mahdollista vain maan rajojen sisäpuolella. EPC uskoo kuitenkin, että kriittinen raja saavutetaan vuoden 2020 marraskuuhun mennessä, jolloin palveluntarjoajia on riittävä määrä ympäri SEPA-aluetta ja sääntökirjan vaatimukset täytetään. (European Payments Council 2019c, 3.)

SEPA pikasiirtojen käyttö on jo osalla toimijoista vakiintunut ja kokemusta palvelun tarjoamisesta on kertynyt, joten EPC on päättänyt nostaa SEPA pikasiirtoja koskevaa yleistä summarajaa heinäkuussa 2020 100 000 euroon asti, kun tähän asti se on ollut 15 000 euroa. (European Payments Council.) Tämä tulee oletettavasti lisäämään SEPA pikasiirtojen volyymiä, kun myös arvoltaan suurempia maksuja voidaan välittää pikamaksuina. EPC tulee myös julkaisemaan uuden version sääntökirjasta marraskuussa 2020, johon pyydettiin palvelun käyttäjiä ja muita sidosryhmiä antamaan kehitysehdotuksia. Tulevassa sääntökirjan versiossa julkaistut muutokset astuvat voimaan julkaisuhetkestä vuoden kuluttua eli marraskuussa 2021. (European Payments Council 2019c, 5.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen toteutuksen eri vaiheita. Ensimmäisessä alaluvussa kerrotaan tutkimuksen tavoitteet ja määritellään tutkimuksen pää- ja alakysymykset sekä tuodaan esille hypoteesit, jotka on muodostettua teorian pohjalta. Toisessa alaluvussa perustellaan tutkimusotteen ja -menetelmän valintaa. Lopuksi kolmannessa alaluvussa käydään koko tutkimusprosessin vaiheet läpi tutkimuskysymyksen määrittämisestä tulosten ja pohdinnan kirjoittamiseen ja arviointiin.

4.1 Tutkimuksen tavoite

Tällä tutkimuksella pyritään selvittämään uuden maksupalvelun SEPA pikasiirron vaikutuksia suomalaisten pankkien toimintaan ja laajemmin katsoen myös pikamaksamisen tulevaisuuden näkymiä. Aiheen ajankohtaisuuden vuoksi SEPA pikasiirroista ei löytynyt vielä juurikaan tutkimuksia, joten tämän tutkimuksen tarkoituksena on lisätä tietoisuutta SEPA pikasiirroista ja koota samalla ajankohtainen tilannekatsaus, missä vaiheessa maksupalvelun käyttöönotto on Suomessa. Tutkimuksen tavoite on tiivistetty yhteen tutkimuksen pääkysymykseen:

Mitkä ovat SEPA pikasiirtojen vaikutukset suomalaisiin pankkeihin?

Tutkimuksen pääkysymyksestä on johdettu neljä alakysymystä, joiden avulla saadaan vastaus valittuun pääkysymykseen. Alakysymyksillä selvitetään syy maksupalvelun käyttöönotolle, millaisia toimenpiteitä käyttöönotto on vaatinut, millaisia haasteita käyttöönotossa on ollut ja millaiset tulevaisuuden näkymät maksupalvelulla on. Alakysymyksistä on edelleen johdettu haastattelukysymykset, joita on useampia, jotta alakysymykseen saadaan mahdollisimman kattavat vastaukset. Alakysymykset on muotoiltu seuraavalla tavalla:

1. Miksi pankit ottavat SEPA pikasiirrot palveluvalikoimaansa?
2. Mitä toimenpiteitä SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut?
3. Millaisia haasteita palvelun käyttöönotossa on ollut?
4. Millaiset tulevaisuuden näkymät SEPA pikasiirroilla on?

Alakysymykseen voidaan esittää hypoteeseja teoreettisen viitekehyksen perusteella. Teoriaosuudessa tarkastellaan aihetta tämänhetkisen tiedon perusteella ja sen pohjalta voi-

daan tehdä johtopäätöksiä ja näin ollen olettaa tietynlaisia vastauksia tutkimuksen alaky-
symyksiin. (Heikkilä 2014, 21.) Tutkimustuloksista nähdään pitävätkö oletetut hypoteesit
paikkansa. Teoreettisesta viitekehuksesta on muodostettu seuraavat hypoteesit:

1. Pankit ottavat SEPA pikasiirrot palveluvalikoimaansa pysyäkseen kilpailussa mu-
kana toisten pankkien ja kolmansien palveluntarjoajien kanssa.
2. SEPA pikasiirtojen käyttöönotto vaatii investointeja uusiin järjestelmiin, jotka tuke-
vat pikamaksamista, mahdollisesti entisten maksukanavien muokkaamista, henki-
lökunnan kouluttamista ja jonkin asteista viestintää asiakkaille ja muille sidosryh-
mille.
3. Jonkunlaisia haasteita käyttöönotossa on täytynyt olla sillä, Suomessa palvelun
käyttöönotto on ollut muihin maihin verrattuna keskimääräistä hitaampaa.
4. SEPA pikasiirtojen tulevaisuuden näkymät ovat hyvät, sillä maksamisen reaaliai-
kaistumisen vaatimukset tukevat SEPA pikasiirtojen yleistymistä ja oletettavasti
SEPA pikasiirtoa tarjoavien toimijoiden lisääntyessä uusi maksupalvelu tulee vä-
hentämään muiden maksupalveluiden volyymejä, sillä maksut kulkevat yhä enene-
vissä määrin mahdollisuuksien mukaan SEPA pikasiirtoina.

4.2 Tutkimusotteen ja -menetelmän valinta

Tutkimusongelmasta tai tutkimuksen tarkoituksesta riippuen, tutkimusotteeksi voidaan va-
lita joko kvantitatiivinen eli määrällinen tai kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote. Kvantiti-
tatiivisella tutkimusotteella saadaan vastaukseksi usein lukuja tai prosentteja ja tutkimuk-
sen edellytyksenä on oltava riittävän suuri otos. Aineiston keruu toteutetaan yleensä stan-
dardoituja tutkimuslomakkeita hyödyntäen, missä vastaajille annetaan valmiit vastausvaiht-
toehdot. Kerätyt tulokset esitetään tyypillisesti numeerisesti tai erilaisten kuvioiden tai tau-
lukoiden avulla. Kvantitatiivinen tutkimusote sopii yleensä tutkittavan asian tämänhetkisen
tilanteen kartoittamiseen, muttei niinkään syiden selvittämiseen. (Heikkilä 2014, 14-15.)

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusotteella pyritään puolestaan ymmärtämään syvälli-
semmin ja selittämään tutkittavaa asiaa ja sen syitä. Tutkimuksen otos rajataan pienen-
pään määrään ja se valitaan yleensä harkinnanvaraisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa
aineiston kerääminen tapahtuu usein vähemmän strukturoidusti kvantitatiiviseen tutkimuk-
seen verrattuna. Valmis aineisto on tyypillisesti tekstimuotoinen. (Heikkilä 2014, 14-15.)
Kvalitatiivisen tutkimusaineiston keräämiseen voidaan käyttää metodina esimerkiksi
teema- ja ryhmähaastattelua tai osallistuvaa havainnointia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara
2009, 164.)

Tässä tutkimuksessa päädyttiin valitsemaan tutkimusotteeksi kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote ja tutkimusmenetelmäksi katsottiin toimivan parhaiten puolistrukturoitu teema-haastattelu. Tutkimuksen pääkysymyksen ja tavoitteiden pohjalta kvalitatiivinen tutkimusote oli luonnollinen valinta, sillä kysymykseen pyritään saamaan mahdollisimman syvällinen ja seikkaperäinen vastaus. Näin ollen myös tutkimuksen aineiston haluttiin olevan tekstimuotoista ja tutkimuksen perusjoukko rajautui hyvin pieneksi, joten tämäkin perustelee kvalitatiivisen tutkimusotteen valintaa. Valitun aiheen ja perusjoukon pohjalta kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen olisi ollut haasteellista, eikä se olisi tuottanut tutkimuksen pääkysymykseen riittävän syvälistä vastausta. Tutkimusmenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu haastattelumenetelmä teemahaastattelu, jonka ominaispiirteenä on, että haastattelussa on tietyt keskeiset teemat, mutta haastattelussa voidaan poiketa kysymysten järjestyksestä, tai sanamuodosta (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47-48). Tämä tutkimusmenetelmä toimi kyseisessä tutkimuksessa hyvin, sillä vaikka kysymykset olivat alun perin mietitty hyvin tarkkaan, haastattelussa kysymysten järjestys saattoi muuttua riippuen haastateltavien vastauksista ja alkuperäisten kysymysten lisäksi keskusteltiin myös muista ilmiöön liittyvistä asioista. Haastattelukysymykset eivät olleet kaikille haastateltaville samat, vaan niitä muokattiin koskettamaan paremmin haastateltavan näkökulmaa aiheesta.

Tutkimuksen perusjoukko koostuu suomalaisista pankeista, jotka ovat ottaneet tai ovat parhaillaan ottamassa SEPA pikasiirtoja palveluvalikoimaansa sekä finanssialan edunvalvojaorganisaatiosta. Pankkien lisäksi tutkimuksen perusjoukkoon haluttiin lisätä finanssialan edunvalvoja, sillä heillä on laaja-alainen näkemys koko pankkisektorin tämänhetkisestä tilanteesta uuden maksupalvelun käyttöönotossa.

4.3 Tutkimuksen vaiheet

Tutkimuskysymyksen ja siitä johdettujen alakysymysten määrittämisen jälkeen opinnäytetyön aiheeseen perehdyttiin tarkemmin teorian pohjalta. Teoriaosuuden kirjoittamisen lomassa haastattelukysymyksiä alkoi nousta mieleen ja lopulliset haastattelukysymykset muotoiltiin teoriaosuuden kirjoittamisen loppuvaiheessa. Haastattelukysymykset ja saatekirje testattiin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opinnäytetyöprosessin tukemiseen tarkoitetussa menetelmäpajassa sekä tämän opinnäytetyön ohjaajalla. Testauksessa kysymysten sanamuotoja muokattiin ymmärrettävämmäksi ja muutama johdatteluva kysymys muotoiltiin neutraalimmaksi. Haastattelukysymykset ja saatekirje ovat nähtävissä opinnäytetyön liitteissä (liitteet 1-2).

Tämän jälkeen lopulliset haastattelukysymykset ja saatekirje lähetettiin sähköpostilla kaikkien perusjoukkoon kuuluvien suomalaisten pankkien jollekin maksuliikeasiantuntijalle tai

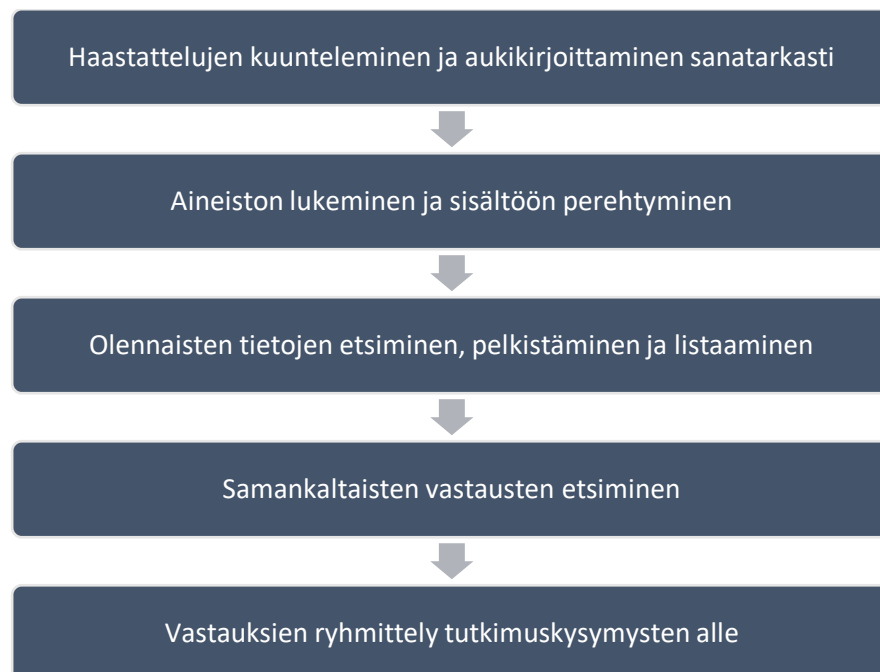
vastaavalle henkilölle, jolla voisi olla tietoa uudesta maksupalvelusta. Haastattelukysymykset haluttiin lähettää haastateltaville heti, jotta he näkisivät mitä tietoa haastattelusta pyritään saamaan ja tämän perusteella päättää haluavatko he osallistua haastatteluun. Toisaalta haastateltavat voisivat valmistautua haastatteluun etukäteen saadessaan kysymykset jo tässä vaiheessa. Suurin osa pankkien edustajista kuului Suomen Pankin maksuneuvoston perustamaan reaaliaikaisen maksamisen työryhmään. Haastateltavien yhteystiedot löytyivät netistä. Tässä vaiheessa perusjoukkoon päätettiin lisätä myös finanssialan edunvalvoja, jolle haastattelukysymykset muotoiltiin hieman erilaisiksi. Haastattelu-pyyntöjä lähetettiin yhteensä kahdeksalle eri toimijalle, joista neljä vastasi ja suostui haastatteluun. Muutamalle vastaamatta jättäneelle sähköposti lähetettiin uudelleen tai yritettiin soittaa, mutta tuloksetta. On mahdollista, että vaikea koronavirustilanne hankaloitti yhteyden saamista tutkimuksen perusjoukkoon, sillä finanssialalla pandemia on näkynyt kiireenä ja asiantuntijoiden resurssit eivät oletettavasti ole riittäneet opinnäytetyön haastattelujen antamiseen. Neljästä haastattelusta kaksi suoritettiin Skypeen ja Teamsin välityksellä ja kaksi sähköpostilla kirjallisesti. Haastateltavat saivat itse valita haastattelun toteutuskanavan sähköpostin, puhelun ja Skypeen tai Teamsin välillä. Paikan päällä, kasvokkain toteutettavat haastattelut eivät olleet mahdollisia vallitsevan koronavirustilanteen vuoksi.

Kuten jo aiemmin oletettiin, nyt myös käytännössä voitiin todeta, että kasvokkain toteutetuissa haastatteluissa aineistoa kertyi kattavammin ja varsinaisten haastattelukysymysten lisäksi haastatteluista saatiin myös täydentävää tietoa yleisesti pikamaksamisen historiasta ja vallitsevasta finanssialan murroksesta. Kasvokkain toteutetuissa haastatteluissa kysymykset esitettiin eri järjestyksessä, kuin alun perin oli suunniteltu, mutta kaikkiin kysymyksiin saatiin perusteelliset vastaukset. Kuitenkin sähköpostin välityksellä saaduissa haastatteluvastauksissa oli kaikki tarpeelliset ja kriittisimmät tiedot, joten myös niistä saatiin paljon lisäarvoa tutkimukselle ja kahden eri toimijan näkemykset uuden maksupalvelun käyttöönotosta. Haastateltavat toivat myös ilmi, että he antaisivat mielellään lisätietoa, jos vastaukset eivät olisi tarpeeksi kattavia. Vaikka oli tiedossa, että sähköpostihaastattelujen vastaukset saattaisivat olla lyhyempiä, haastateltaville haluttiin kuitenkin antaa mahdollisuus päättää itse haastattelukanava haastatteluun osallistumiskynnyksen madaltamiseksi.

Haastatteluihin suostui osallistumaan Danske Bankin edustajaksi Financial Infrastructure Manager Jarmo Heilakka, Nordean edustajaksi Head of Industry Engagement Niklas Lemberg ja Finanssiala ry:n edustajaksi johtava asiantuntija Inkeri Tolvanen. Näiden lisäksi tutkimukseen osallistui kolmannen pankin edustaja, jonka nimeä ei mainita tässä raportissa vaan hänestä käytetään nimitystä edustaja X pankista Y.

Skype- ja Teams-haastattelut suoritettiin 18.3. ja 26.3., jolloin haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla. Sähköpostihaastatteluihin vastaukset toimitettiin 19.3. ja 27.3. Tämän jälkeen aloitettiin aineiston analyysi, joka voidaan suorittaa monilla eri tavoilla ja menetelmillä, eikä siihen nähdä olevan yhtä oikeaa tapaa (Hirsjärvi & Hurme 2015, 136). Eri-laisiin analyysitapoihin tutustumisen jälkeen tässä tutkimuksessa päädyttiin analysoimaan aineistoa sisällönanalyysin avulla, sillä tutkittavasta ilmiöstä haluttiin luoda tiivistetty ja yleinen kuvaus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86.) Sisällönanalyysin vaiheita on kuvattu alla olevassa kuviossa (kuvio 2).

Aineiston analysointi aloitettiin litteroinnilla, eli puhuttujen haastattelujen äänitteet kuunneltiin ja kirjoitettiin sanatarkasti auki. Tämän jälkeen perehdyttiin lukemalla jo valmiiksi kirjallisisessa muodossa olleet sähköpostihaastattelut sekä aukikirjoitetut haastattelut. Aineistosta etsittiin olennaisia tietoja ja pelkistettiin niitä selkeämmiksi ilmauksiksi. Tämän jälkeen edettiin etsimään samankaltaisia ilmauksia ja ryhmittelemään niitä tutkimuksen alakysymysten alle. Näin analyysi eteni tulosten raportointivaiheeseen.



Kuvio 2. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen. (mukaihen Tuomi & Sarajärvi 2018, 92)

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa keskitytään tutkimusaineiston raportointiin. Haastatteluista saadut tulokset on ryhmitelty tutkimuksen alakysymysten mukaisesti neljään alalukuun. Tutkimuskysymyksistä johdettiin useampia haastattelukysymyksiä, joiden jaottelu tutkimuksen alakysymyksien mukaan on nähtävissä peittomatriisissa luvussa 1.1. Haastatteluvastaukset avataan tässä luvussa.

5.1 Miksi pankit ottavat SEPA pikasiirrot palveluvalikoimaansa?

On vahvasti nähtävissä, että maailma on muuttumassa kokonaisvaltaisesti reaaliaikaiseen suuntaan ja näin ollen myös maksamisen palvelut muuttuvat sen myötä reaaliaikaisiksi. Asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet maksamisen palveluita kohtaan ja pankit haluavat palvella asiakkaitaan heidän toiveidensa mukaisesti. (Heilakka 18.3.2020; Lemberg 27.3.2020; Tolvanen 26.3.2020.) Myös monet muut palvelut ovat muuttuneet reaaliaikaisiksi, joten kuluttajille tai yrityksille on muodostunut tarve suorittaa maksut välittömästi, jolloin tarvitaan reaaliaikaisen maksamisen palveluita (Lemberg 27.3.2020).

Suomessa käytössä ollut kansallinen pikamaksamisen järjestelmä POPS nähtiin myös ongelmallisena tulevaisuuden kannalta, sillä järjestelmän teknologia on sen verran vanhentunut, ettei sen päivittämistä nähty kannattavana, vaan tilalle haluttiin kansainvälinen, vuorokauden ympäri saatavilla oleva yhtenäinen järjestelmä. (Edustaja X 19.3.2020; Heilakka 18.3.2020; Tolvanen 26.3.2020.) Kansainväliset järjestelmät ovat usein myös edullisempia pankeille, sillä maksujen välitys on volyyminbisnestä, jolloin isommissa järjestelmissä yksikkökustannukset ovat yleensä pienemmät kuin kansallisissa järjestelmissä. Tämäkin puhui Euroopan laajuisen järjestelmän kehittämisen puolesta. Toki joissain maissa voi olla poliittisia intohimoja säilyttää kansallisia järjestelmiä, mutta kustannusten kannalta kansainväliset järjestelmät ovat usein pankeille edullisempia. (Heilakka 18.3.2020.)

Nykyinen korkotilanne on ollut myös yksi tekijä, joka on kannustanut uuden palvelun kehittämiseen. Pankeille on edullista saada siirrettyä likviditeetti nopeasti keskuspankista jollekin toiselle, mikä mahdollistuu SEPA pikasiirtojen myötä. Yleisesti markkinoilla pyritään kaikkien maksupalveluiden kohdalla lähettämään maksut saman päivän arvolla, eli saman päivän aikana tapahtuisi maksajan tilin veloitus ja saajan tilin hyvitys. Tällöin pankki minimoi tappioitaan nykyisessä korkotilanteessa. (Heilakka 18.3.2020.)

5.2 Mitä toimenpiteitä SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut?

SEPA pikasiirtojen käyttöönotto ei vaatinut varsinaisesti täysin uutta osaamista, sillä pankit ovat tottuneet ottamaan uusia järjestelmiä ja maksupalveluita käyttöön (Heilakka 18.3.2020; Lemberg 27.3.2020). Toki Euroopan laajuisesti pankkien erilaiset lähtötasot ovat vaikuttaneet valmiuteen muodostaa kullekin pankille sopiva pikamaksamisen palvelu (Heilakka 18.3.2020). Teknisen puolen lisäksi palvelun tuotteistamiseen ja palveluntarjoamiskanavan valintaan on käytetty paljon aikaa, mutta sama tilanne on kaikkien uusien palvelujen kanssa. Palvelun jatkuvuuden varmistamiseen on myös keskitytty, sillä SEPA pikasiirrot ovat tarjolla vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä ja on mietittävä, miten toimitaan esimerkiksi käyttökatojen suhteen ja varmistetaan palvelun toiminta myös iltaisin ja viikonloppuisin. (Lemberg 27.3.2020.)

Toki pankkien lähtötasolla on ollut merkitystä palvelun käyttöönotossa. Esimerkiksi Danske Bank oli kansainvälisenä pankkina ottanut jo käyttöön muissa maissa pikamaksujärjestelmiä ja näin ollen kerännyt kokemusta pikamaksamisesta. Suomessa SEPA pikasiirtojen käyttöönotossa teknisen puolen kanssa ei siis ollut ongelmia vaan käyttöönotossa oli tärkeintä panostaa tuotteen pakointiin ja luoda sen avulla mahdollisimman paljon lisäarvoa asiakkaalle. Pohjoismaisilla pankeilla on kuitenkin yleisesti hyvä tilanne tämän kaltaisen palvelun käyttöönotossa, eikä siihen tarvita juurikaan uusia kompetensseja. (Heilakka 18.3.2020.)

Pikamaksamisen käyttöönoton yhteydessä kaikki pankit ovat joutuneet järjestelmien osalta tekemään investointeja ja hankkimaan EPC:n hyväksymät selvitys- ja katteensiirtojärjestelmät (Edustaja X 19.3.2020; Heilakka 18.3.2020; Lemberg 27.3.2020; Tolvanen 26.3.2020), kuten opinnäytetyön luvussa 3.2. kävi ilmi. On kuitenkin pankkikohtaista, kuinka suuria muutoksia palvelun käyttöönoton yhteydessä on jouduttu tekemään järjestelmien lisäksi myös esimerkiksi operatiiviseen toimintaan (Tolvanen 26.3.2020.) Uusi maksupalvelu vaikuttaa kuitenkin koko pankin tuotantoketjuun ja näin ollen sen vaikutukset ulottuvat pikamaksujärjestelmiä laajemmalle, kuten esimerkiksi kirjanpidon sovelluksiin ja rahanpesuscreenaukseen. (Lemberg 27.3.2020.)

Käyttöönottoprosessin etenemisestä pankit ovat voineet päättää itse, ja Suomessa kaikki pankit ovat päätyneet ottamaan palvelun käyttöön vaiheittain. Yleinen tapa koko Euroopassa on ollut aloittaa pikamaksaminen ensin ulospäin, eli pikamaksuja on voinut maksaa pankista, mutta maksujen vastaanottaminen on toteutettu vasta myöhemmin. Lähtevän puolen toteuttaminen on saapuvaa puolta huomattavasti yksinkertaisempaa ja vaiheittainen testaaminen on lähtevällä puolella helpompaa. (Heilakka 18.3.2020.)

Pikamaksaminen ei itsessään lisää manuaalityön määrää, sillä maksu on välitettävä saajalle 10 sekunnissa, jolloin manuaalityölle ei ole mahdollisuutta aikarajoituksen takia (Heilakka 18.3.2020; Lemberg 27.3.2020). Kuitenkin maksut, jotka vaativat selvittelyä tai peruutuksen, tippuvat manuaalikäsittelyyn, eikä niitä koske enää pikamaksamisen aikarajoitukset (Edustaja X 19.3.2020). Myös sanktio- ja rahanpesuscreenauksessa hälytyksen aiheuttavat maksut jäävät manuaalikäsittelyyn (Lemberg 27.3.2020). Manuaalityön määrä ei siis oletettavasti lisäännä pikamaksamisen myötä, vaan manuaalikäsittelyyn tippuu maksuja kuten ennenkin selvittelyyn tai rahanpesuscreenauksen vuoksi.

Kaikki suomalaiset pankit ovat hoitaneet itse SEPA pikasiirtopalveluun liittyvän viestinnän asiakkailensa mutta myös Finanssiala ry on tiedottanut maksupalvelusta ja antanut tilanpäivityksiä (Lemberg 27.3.2020; Tolvanen 26.3.2020). Asiakasviestintä on ollut kuitenkin haastavaa maksupalvelun vaiheittaisen käyttöönoton vuoksi. Viestimistä on rajoittanut myös se, että vain osa maksuista voidaan maksaa SEPA pikasiirtoina ja osa muulla tavoin. Asiakasviestinnän on oltava selkeää, joten sitä lisätään vasta, kun palvelu on vakiintuneemmin käytössä. (Heilakka 18.3.2020.)

5.3 Millaisia haasteita palvelun käyttöönotossa on ollut?

Uuden maksupalvelun käyttöönottoon liittyy aina haasteita ja ratkottavia asioita. Uuden järjestelmän kehittäminen ei ole yksinkertaista. (Edustaja X 19.3.2020.) Maksupalvelun aikarajoitus on tuottanut palvelun kehittämiseen haasteensa, sillä koko maksuprosessin on toteuduttava alle 10 sekunnissa ja tuotantoketju end-to-end sisältää paljon liikkuvia osia ja on kokonaisuudessaan suhteellisen pitkä. Palvelua on tietysti testattu testiympäristössä ennen sen julkaisemista, mutta osa heikkouksista tulee ilmi vasta tuotannossa, jolloin ne on korjattava fiksusti ja nopeasti. (Lemberg 27.3.2020.)

Maksuprosessissa on viime vuosikymmenen aikana noussut yhä tärkeämmäksi rahanpesun estämiseen liittyvät toimet. Tapahtumien monitoroinnin on tapahduttava hyvin nopeasti, ja järjestelmän on oltava käytettävyydeltään tehokas ja toimintavarma. Rahanpesun estäminen on pankeille hyvin tärkeää. Tähän osa-alueeseen liittyy suuria riskejä, joista olemme voineet lukea viime vuosina mediasta. Tämän maksupalvelun kehittämisessä rahanpesun estämiseen liittyvien toimien toteuttaminen on asia, johon on kiinnitetty paljon huomiota. (Heilakka 18.3.2020.)

Haasteeksi voidaan nähdä myös palvelun ylläpitäminen 24/7/365. Tämä vaatii, että kaikkien pankin palvelujen, jotka liittyvät maksamiseen on toimittava maksupalvelun ohella

vuorokauden ympäri. Toisaalta on varmistuttava, että mahdollisiin käyttökatkoksiin voidaan puuttua nopeasti myös öisin ja viikonloppuisin, kun on vähemmän työntekijöitä saatavilla. Myös huoltotöiden toteuttaminen vaikeutuu, sillä ne pyritään hoitamaan ilman, että asiakkaiden palvelut häiriintyvät. Tähän on mietittävä toimiva ratkaisu. (Lemberg 27.3.2020.) Myös muiden toimien kuten tuen tai asiakaspalvelun olisi oltava käytössä vuorokauden ympäri, jos jokin menee vikaan (Tolvanen 26.3.2020).

Laajempaa haasteena koko Euroopassa on nähtävissä se, että palveluun ei liity riittävän nopeasti tarpeeksi toimijoita mukaan. Maksujen välitys on verkostopalveluna hyödyllistä vasta siinä vaiheessa, kun palveluntarjonnassa on mukana paljon osapuolia ja maksuja voidaan lähettää kaikkiin suomalaisiin pankkeihin ja ympäri Eurooppaa. (Tolvanen 26.3.2020.)

Toinen haaste Euroopan tasolla on ollut eri maiden maksujärjestelmät, jotka eivät kommunikoi keskenään. Joissain maissa on kohdattu haasteita, kun maksut ovat pysähtyneet maan rajoille, eikä kansainvälinen maksuliikenne ole onnistunut, vaikka EPC:n sääntökirja niin vaatiikin. Tätä ongelmaa pyritään kuitenkin aktiivisesti korjaamaan. Suomessa kaikki pankit liittyvät samaan selvitys- ja katteensiirtojärjestelmään EBA Clearingin tarjoamaan RT1-järjestelmään, joka toimii yleiseurooppalaisella tasolla, joten Suomessa tällaista ongelmaa ei ole kohdattu. (Tolvanen 26.3.2020.)

5.4 Millaiset tulevaisuuden näkymät SEPA pikasiirroilla on?

SEPA pikasiirtojen positiivisia tulevaisuuden näkymiä tukee vahva kokonaisvaltainen trendi, joka muuttaa maailmaa reaaliaikaiseen suuntaan (Heilakka 18.3.2020). SEPA pikasiirtojen nähdään olevan uusi normaali, eli suurin osa maksuista, ehkä noin 70 % muuttuvat reaaliaikaisiksi muuttaman vuoden sisällä. Kuitenkin maksut, joilla on etukäteen sovittu maksupäivä ja joita voi luoda ja varastoida etukäteen, kuten esimerkiksi palkat, eläkkeet ja erilaiset tuet lähetetään myös tulevaisuudessa eräsiirtoina. Muut maksut muuttuvat suurilta osin reaaliaikaisiksi. (Lemberg 27.3.2020.)

Maailma on menossa reaaliaikaiseen suuntaan, ja SEPA pikasiirto on vahvasti Euroopassa viemässä tätä kehitystä eteenpäin maksamisen saralla. SEPA pikasiirtojen lisäksi tarvitaan myös globaalisti toimivia välineitä maksamisen nopeuttamiseen. Kansainvälisessä bisneksessä, jossa maksuliikennettä tapahtuu esimerkiksi Australiaan tai Amerikkaan, tavoitellaan niin sanottua Near Real Time -maksamista, jolloin maksu on vastaanottajalla minuutissa tai kahdessa. Tämä ei täytä täysin reaaliaikaisen maksamisen kriteerejä, mutta on suuri harppaus eteenpäin kansainvälisessä maksamisessa. SWIFT:llä on

kehitteillä GPI-hanke, jonka tarkoituksena on vastata tähän kysyntään. (Heilakka 18.3.2020.)

Suomessa kaikki pankit tulevat ottamaan jollain aikataululla SEPA pikasiirrot käyttöönsä ja on hyvin mahdollista, että lopulta maksupalvelun käyttöönotto voi tulla jopa lainsäädännöllisesti pakolliseksi Euroopan alueella. SEPA pikasiirto nähdään Euroopassa merkittävänä kilpailukykyisenä maksupalveluna idän ja lännen jätteihin nähden, joita ovat muun muassa Google Pay, Apple Pay ja Alipay. Eurooppalaisen maksamisen itsenäisyys halutaan säilyttää ja näin ollen SEPA pikasiirtoja kehitetään ja myös jatkokehitetään tulevaisuudessa kilpailukykyyn ylläpitämiseksi. (Tolvanen 26.3.2020.)

SEPA pikasiirron yleistymiseen tulee vaikuttamaan toki pankkien hinnoittelustrategia. Jos pankit hinnoittelevat SEPA pikasiirrot huomattavasti tavallisia tilisiirtoja kalliimmaksi, asiakkaat todennäköisesti käyttävät pikasiirtoja ainoastaan silloin, kun on pakko, eikä palvelu yleisty niin nopeasti. Tällä hetkellä näyttää kuitenkin siltä, että Suomessa ja Pohjoismaissa SEPA pikasiirrot ovat samanhintaisia kuin tavalliset erämaksut, jolloin asiakas valitsee mielellään nopeamman tuotteen. (Lemberg 27.3.2020.)

SEPA pikasiirtojen varaan rakennetaan myös muita palveluja, kuten kehitteillä oleva Request to Pay -palvelu, joka voi tulevaisuudessa korvata suoraveloituksen ja e-laskun. Palvelu toimii niin, että myyjä lähettää asiakkaalle Request to Pay -viestin, josta asiakkaan pankkisovellus muodostaa lähtevän pikamääräyksen. Tämä palvelu on hyödyllinen paikoissa, joissa ei ole välttämättä mahdollisuutta käyttää kassakoneita tai korttipäätteitä, kuten kirpputoreilla. Toisaalta SEPA pikasiirtoja voidaan tulevaisuudessa hyödyntää esimerkiksi ”Internet on Things” -tyyppisissä maksuissa. Jos vaikka kuluttajan tulostin huomaa tulostusvärin olevan loppumassa, se tilaa sitä itse ja maksaa tilauksen automaattisesti SEPA pikasiirroilla tai jääkaappi tekee tilauksen, kun maito on loppumassa ja maksu suoritetaan SEPA pikasiirrolla, tai laskettelukeskuksen hiihtohissin portti laskuttaa joka kerta, kun hissiä käytetään. Mahdollisuuksia on valtavasti. (Lemberg 27.3.2020.)

6 Pohdinta

Tämän luvun ensimmäisessä alaluvussa tarkastellaan tutkimuksen tuloksia tarkemmin tutkimuksen alakysymysten mukaisesti ja verrataan niitä luvussa 4.1 tehtyihin hypoteeseihin. Toisessa alaluvussa vedetään tulokset yhteen johtopäätöksiksi ja vastataan opinnäytetyön tutkimuskysymykseen. Kolmas alaluku on tarkoitettu tämän opinnäytetyön aikana nousseiden jatkotutkimusaiheiden esittelyyn. Neljännessä alaluvussa punnitaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Viimeisessä alaluvussa pohditaan opinnäytetyöprosessin onnistumista ja omaa oppimista.

6.1 Tulosten tarkastelu

Luvussa 5.1 esiteltiin haastatteluista saadut vastaukset kysymykseen: ”Miksi pankit ottavat SEPA pikasiirrot palveluvalikoimaansa?”. Aiemmin luvussa 4.1 tähän kysymykseen luotiin seuraavanlainen hypoteesi teorian pohjalta: ”pankit ottavat SEPA pikasiirrot palveluvalikoimaansa pysyäkseen kilpailussa mukana toisten pankkien ja kolmansien palveluntarjoajien kanssa.”. Työn teoriaosuudessa kävi ilmi, että digitalisaation myötä vaatimukset reaaliaikaisemmista maksutavoista ovat kasvaneet, eikä nykyisillä järjestelmillä ole ollut kannattavaa lähteä toteuttamaan tällaisia palveluja. Uudelle järjestelmälle on siis ollut markkinoilla kysyntää ja Euroopan talousalueelle haluttiin luoda yksi yhtenäinen järjestelmä, jotta Euroopassa kansainvälinen maksaminen olisi sujuvampaa. Toisaalta markkinat ovat avautuneet kolmansille palveluntarjoajille, mikä on lisännyt kilpailua maksupalveluntarjoajien keskuudessa.

Haastatteluvastauksissa saatiin vahvistusta sille, että maailmalla vallitsevat trendit vauhdittavat maksamisen reaaliaikaistumista ja ovat yksi syy SEPA pikasiirtojen kehitykselle. Asiakkaiden toiveisiin halutaan vastata ja näin ollen kaikki pankit Suomessa liittyvät palvelun piiriin. Myös haastatteluvastauksissa mainittiin usean vastaajan puolesta entisen pikamaksamista tarjoavan POPS-järjestelmän vanhanaikaisuus ja sen ongelmakohdat. Teoriaosuudessa tulleiden syiden lisäksi vastauksissa kävi ilmi nykyisen korkotilanteen kannustava vaikutus reaaliaikaisen maksamisen kehittämiseen. Pankit eivät siis halua pitää rahoja keskuspankissaan, sillä negatiivisen koron vallitessa se tuottaa pankille vain tappiota. Näin ollen varat halutaan siirtää nopeasti eteenpäin ja reaaliaikaisella maksupalvellulla tämä on mahdollista.

Seuraavassa alaluvussa 5.2 esiteltiin tutkimuksen toiseen alakysymykseen ”Mitä toimenpiteitä SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut?” saadut vastaukset. Teorian pohjalta

luotu hypoteesi oli seuraavanlainen: ”SEPA pikasiirtojen käyttöönotto vaatii investointeja uusiin järjestelmiin, jotka tukevat pikamaksamista, mahdollisesti entisten maksukavien muokkaamista, henkilökunnan kouluttamista ja jonkin asteista viestintää asiakkaille ja muille sidosryhmille.”. Teoriaosuudessa selvisi, että SEPA pikasiirtopalvelua tarjoavien on hankittava EPC:n hyväksymät selvitys- ja katteensiirtojärjestelmät, joten uusien järjestelmien hankkiminen on ainakin välttämätöntä. Uuden palvelun käyttöönotosta on myös viestittävä jollain aikataululla asiakkaille, sillä se vaikuttaa myös heidän toimintaansa. Toisaalta myös henkilökunnan on oltava ajan tasalla ja pystyttävä toimimaan uusien järjestelmien kanssa ja myös mahdollisten käyttökatkosten tai manuaalikäsittelyä vaativien maksujen kanssa.

Haastatteluvastauksista kävi ilmi, että täysin uutta osaamista SEPA pikasiirtojen käyttöönotto ei vaadi, sillä maksupalveluja on otettu käyttöön ennenkin ja prosessi on näin ollen tuttu. Haastateltavat vahvistivat vastauksissaan sen, että teknisellä puolella on tehty investointeja uusiin järjestelmiin mutta sen lisäksi korostettiin myös SEPA pikasiirtojen vaikutuksia koko tuotantoketjuun esimerkiksi kirjanpidon sovelluksiin ja rahanpesuscreenaukseen. Uusi maksupalvelu on käytössä vuorokauden ympäri, joten toiminnot on turvattava myös öisin ja viikonloppuisin. Tämän vuoksi tukitoimintojen, kuten asiakaspalvelun olisi oltava asiakkaiden käytettävissä mahdollisten ongelmatilanteiden varalta. Käytännön toteutuksesta ei kuitenkaan kerrottu haastatteluissa sen enempää.

Reaaliaikaisen maksamisen 10 sekunnin aikarajoitus ei anna luonnollisesti mahdollisuutta manuaalilyölle, vaan kaikki maksut prosessoidaan automaattisesti. Manuaalilyön määrä ei siis lisääny SEPA pikasiirtojen myötä. Toki tarkempaa selvittelyä vaativat maksut käsitellään manuaalisesti, mutta määrä ei oletettavasti tule lisääntymään uuden palvelun myötä. Rahanpesun estäminen on kuitenkin nykyaikana hyvin tärkeä osa pankkien toimintaa ja tähän osa-alueeseen on varmasti käytetty paljon aikaa suunnitteluvaiheessa ja sen toimivuus halutaan varmistaa.

Viestinnän osalta haastatteluissa tuotiin ilmi siihen liittyvät haasteet. Palvelun käyttöönottovaiheessa viestintä on hankalaa, eikä tarkkoja tietoja ole voitu antaa asiakkaille. Finanssiala ry on kuitenkin hoitanut pankkien ohella yleistä viestintää. Palvelusta tullaan viestimään asiakkaille tarkemmin, kun palvelu saadaan kokonaisuudessaan käyttöön. Tämä oli huomattavissa, kun netistä tutkittiin pankkien nettisivuja opinnäytetyön lähteiksi. Viestintä SEPA pikasiirroista oli ympäröörä eikä tarkkoja päivämääriä annettu.

Seuraavassa luvussa 5.3. keskityttiin kolmannen alakysymyksen: ”Millaisia haasteita palvelun käyttöönotossa on ollut?” haastatteluvastauksiin. Teoriaosuuden pohjalta ei pystytty

luomaan tarkkaa hypoteesia siitä, millaisia haasteita palvelun käyttöönotossa on ollut, mutta seuraavanlainen oletamus tehtiin luvussa 4.1: ”Jonkinlaisia haasteita käyttöönotossa on täytynyt olla, sillä Suomessa palvelun käyttöönotto on ollut muihin maihin verrattuna keskimääräistä hitaampaa.”. Tähän hypoteesiin ei saatu suoraan vastausta, että mitkä tekijät olisivat hidastaneet palvelun käyttöönottoa suomalaisissa pankeissa muihin maihin verrattuna mutta yleisesti haasteita nousi kyllä esiin. Vastausten perusteella voitaisiin arvioida, että SEPA pikasiirtojen käyttöönotossa on paljon haastavia osasia, kuten maksuprosessin aikarajoituksen huomioiminen, rahanpesun estäminen, palvelun ylläpitäminen vuorokauden ympäri sekä tukitoimintojen ja huoltotöiden järjestäminen. Näiden asioiden järjestäminen on oletettavasti vienyt aikaa pankeilta ja palvelun testaamista käytännössä on tehty pikkuhiljaa. Toisaalta SEPA pikasiirroista saadaan hyöty irti vasta siinä vaiheessa, kun palvelu on saatu laajan pankkiverkoston palveluvalikoimaan, sillä molempien maksun osapuolien pankkien on oltava palvelun piirissä, jotta maksut voidaan prosessoida SEPA pikasiirtoina.

Viimeisessä tulososion alaluvussa 5.4 käytiin läpi neljännen alakysymyksen ”Millaiset tulevaisuuden näkymät SEPA pikasiirroilla on?” vastaukset. Teorian pohjalta luotiin positiivinen hypoteesi SEPA pikasiirtojen tulevaisuudesta: ”SEPA pikasiirtojen tulevaisuuden näkymät ovat hyvät, sillä maksamisen reaaliaikaistumisen vaatimukset tukevat SEPA pikasiirtojen yleistymistä ja oletettavasti SEPA pikasiirtoa tarjoavien toimijoiden lisääntyessä uusi maksupalvelu tulee vähentämään muiden maksupalveluiden volyymejä, sillä maksut kulkevat yhä enenevässä määrin mahdollisuuksien mukaan SEPA pikasiirtoina.”. Hypoteesi sai vahvistusta haastatteluvastauksissa, ja kaikki vastaajat näkivät SEPA pikasiirtojen tulevaisuuden valoisana. Maailmalla vallitsevat trendit tukevat palvelun kehittämistä ja Euroopassa SEPA pikasiirto nähdään tärkeänä kilpailukykyisenä palveluna, jolla pyritään vahvistamaan eurooppalaisten pankkien asemaa maksupalveluntarjoajina. Vastauksissa ennustettiin, että jopa 70 % maksuista tultaisiin prosessoimaan SEPA pikasiirtoina muutaman vuoden sisällä. SEPA pikasiirron uskotaan siis yleistyvän nopeasti suosituimmaksi maksupalveluksi. SEPA pikasiirtojen asemaa vahvistaa myös sen ympärille rakennettavat palvelut, jolloin maksupalvelua voidaan hyödyntää monipuolisesti ja käyttäjäystävällisesti.

6.2 Johtopäätökset

Edellisessä alaluvussa vedettiin vastaukset yhteen tutkimusten alakysymysten mukaisesti ja tämän osion tarkoituksena on esittää tutkimuksen lopulliset johtopäätökset. Johtopäätösten tarkoituksena on vastata tutkimuksen pääkysymykseen ”Mitkä ovat SEPA pikasiirtojen vaikutukset suomalaisiin pankeihin”.

Vaikka suomalaiset pankit ovat tottuneet ottamaan uusia maksupalveluita ja järjestelmiä käyttöönsä, on jokainen palvelu silti uniikki. Vaatii aikaa ja investointeja, jotta palvelut saadaan tuottamaan lisäarvoa kaikille palvelun osapuolille. Palveluiden yksilölliset ominaisuudet luovat haasteita ja ratkaistavia ongelmia palveluntarjoajille ja sidosryhmille. Näinkin laajan maksupalvelun kuin Euroopan talousalueen kattavan SEPA pikasiirtopalvelun kehittäminen on vaatinut useamman vuoden työn ennen kuin se saadaan asiakkaiden päivittäiseen käyttöön. Maksupalvelun vaikutukset pankeille ovat olleet jo tähän mennessä moninaisia, vaikka palvelun käyttöönoton prosessi on vielä kesken ja sen kaikki puolet tulevat esiin vasta palvelun vakiintuessa.

SEPA pikasiirtopalvelun käyttöönotto vaatii koko tuotantoketjun toteuttamisen niin, että reaaliaikainen maksaminen on mahdollista mihin vuorokauden aikaan tahansa turvallisesti ja käyttäjäystävällisesti. Vaikka EPC onkin luonut selkeät ohjeet ja säännöt SEPA pikasiirroista, on pankeilla silti paljon suunnittelua ja konkreettista työtä, jotta palvelu saadaan palveluvalikoimaan saakka. Pankit ovat testanneet palvelun toimivuutta testiympäristössä, mutta osa ominaisuuksista ilmenee vasta siinä vaiheessa, kun palvelu on jo tuotannossa. Palvelun vaiheittainen käyttöönotto on antanut pankeille aikaa puuttua epäkohtiin ja näin ollen palvelu voidaan kehittää mahdollisimman toimivaksi.

Kysyntään reaaliaikaisesta maksupalvelusta voidaan pian vastata kaikkien suomalaisten pankkien toimesta ja SEPA pikasiirto tulee tulevaisuudessa olemaan eurooppalaisella tasolla merkittävä maksamisen palvelu, johon halutaan panostaa, jotta eurooppalaiset pankit säilyttäisivät itsenäisyytensä ja kilpailukykyä kolmansien palveluntarjoajien joukossa. SEPA pikasiirtopalvelun tulevaisuus näyttää hyvin valoisalta ja sen yleistymisen tulee tapahtumaan lähivuosien aikana, kun maksupalvelu saadaan kokonaisuudessaan laajan pankkiverkoston palveluvalikoimiin.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksen edetessä esiin nousi useita jatkotutkimusehdotuksia, joiden tutkiminen voisi hyödyttää palveluntarjoajia, asiakkaita tai muita sidosryhmiä. Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykseen saatiin vastaus SEPA pikasiirtopalvelun käyttöönoton ollessa vielä kesken. Samaa aihetta olisi mielenkiintoista tutkia esimerkiksi parin vuoden kuluttua, kun palvelun koko käyttöönottoprosessi on saatu päätökseen ja palvelu on jo vakiintuneessa tilassa. Ovatko ennustukset maksupalvelun yleistymisestä toteutuneet ja onko palvelu vahvistanut ja yhdenmukaistanut Euroopan talousalueen sisällä tapahtuvaa maksamista?

Toisaalta SEPA pikasiirtopalvelun todellisia hyötyjä olisi mielenkiintoista tutkia kuluttaja- ja yritysasiakkaiden näkökulmasta. Kuinka hyödylliseksi maksupalvelu nähdään ja vastaako se kysyntään reaaliaikaisesta maksamisesta? Tarvitseeko maksupalvelun hyödyntäminen esimerkiksi yrityksiltä investointeja kirjanpitojärjestelmiin, jotta todellinen hyöty saadaan irti tai onko kuluttaja-asiakkaille viestitty uudesta maksupalvelusta riittävästi, jotta sitä voidaan hyödyntää monipuolisesti? Kaipaisiko SEPA pikasiirrot ympärilleen lisäpalveluita, jotta niitä voitaisiin hyödyntää paremmin?

Edelleen voitaisiin tutkia reaaliaikaisen maksamisen vaikutuksia rahanpesun estämiseen. Aiheuttavatko lyhyet prosessointiajat riskejä palveluntarjoajille vai onnistuvatko järjestelmät pysäyttämään epäilyttävät maksut, vaikka prosessointiaika onkin hyvin lyhyt. Lisääkö palvelu maksujen selvittelytyötä ja tippuuko maksuja manuaaliseen selvittelyyn, vaikka ne eivät millään lailla liittyisikään rahanpesuun? Entä miten palvelun ylläpitäminen 24/7/365 vaikuttaa pankkien aukioloaikoihin tai henkilöstön työaikatauluihin? Myös SEPA pikasiirtopalvelun kannattavuutta olisi mielenkiintoista tutkia pankkien bisneksen näkökulmasta. Aiheuttaako uusi maksupalvelu pankeille enemmän kuluja kuin mitä se tuo kannattavuutta?

Näiden lisäksi voitaisiin tutkia millaisia vaikutuksia SEPA pikasiirroilla tulee olemaan käteisen käyttöön ja tuleeko se mahdollisesti heikentämään käteisen rahan asemaa entisestään, kun maksupalvelu mahdollistaa maksamisen reaaliaikaisesti käteisen tavoin. Tähän vaikuttaa toki se, että tuleeko maksupalvelu saavuttamaan myös vanhemmat kuluttaja-asiakkaat vai hyödyttääkö se vain muutenkin teknologiaa ja monipuolisia uusia maksupalveluita käyttäviä nuorempia sukupolvia?

Uudella maksupalvelulla on moninaisia vaikutuksia kaikkiin palvelun osapuoliin. Maailma muuttuu jatkuvasti, tieto lisääntyy ja uusia tutkimusaiheita nousee esiin koko ajan. Asioiden monipuolisella tutkimisella voidaan kuitenkin mahdollisesti välttää joitain virheitä tai estää negatiivisia vaikutuksia. Toivottavasti myös SEPA pikasiirtoihin liittyviä asioita tullaan tutkimaan eri toimijoiden näkökulmista.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Onnistuneen tutkimuksen perusvaatimukseen kuuluu luotettavat tutkimuksen tulokset ja tutkimusprosessin suorittaminen rehellisesti ja puolueettomasti aiheuttamatta kenellekään osapuolelle harmia. Tutkimukset luotettavuutta voidaan tarkastella reliabiliteetin eli luotettavuuden ja toisaalta validiteetin eli pätevyyden avulla. Myös objektiivisuus eli puolueettomuus on otettava huomioon tutkimusta arvioitaessa. (Heikkilä 2014, 27-28.) Näiden lisäksi

tutkimuksen eettisyys on huomioitava, jotta tutkimus ei loukkaa tai aiheuta hankaluuksia missään prosessin vaiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2015, 19-20). Tässä alaluvussa arvioidaan näiden indikaattorien toteutumista tässä tutkimuksessa ja analysoidaan millä mahdollisilla muutoksilla tutkimuksessa olisi onnistuttu paremmin.

Reliaabeliuden eli luotettavuuden määrittämiseen on useita erilaisia tapoja, joista yhden menetelmän mukaan tutkimuksen tuloksen voidaan katsoa olevan reliaabeli, jos tutkimuksesta saadaan sama tulos kahdella eri tutkimuskerralla tai eri tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimuksessa reliaabelius koskee enemmänkin tutkijan toimintaa kuin haastateltavilta saadun aineiston luotettavuutta. Näin ollen esimerkiksi litteroinnin onnistumisella ja tulosten esittämisellä haastattelijan näkemysten mukaisesti voidaan vaikuttaa tutkimuksen reliaabeliuteen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 186, 189.) Tässä tutkimuksessa litterointi suoritettiin mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen ja se pyrittiin tekemään sanatarkasti, jotta kirjalliset vastaukset noudattaisivat täsmälleen puhuttua aineistoa, eikä asiavirheitä tai väärinkäsityksiä syntyisi. Tuloksia kirjoittaessa, seurattiin tarkasti haastateltavien vastauksia, jolloin tulokset eivät vääristyisi kirjoittajan toimesta. Näillä toimenpiteillä pyrittiin parantamaan tutkimuksen reliaabeliutta.

Tutkimuksen validiutta puolestaan voidaan arvioida esimerkiksi niin, että verrataan tutkimuksesta saatuja tietoja muualta kerätyn tiedon kanssa. Tällöin voidaan varmistua haastatteluista saadun aineiston olevan pätevää. Kuitenkin ihmisten käsitykset vaihtelevat ja esimerkiksi ilmiön esittämistavalla tai sanavalinnoilla voi olla suuri vaikutus saatavaan aineistoon. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 189.) Tämän tutkimuksen validiteetin puolesta puhui se, että eri haastateltavilta saadut tiedot olivat hyvin samankaltaisia keskenään, joten tämän perusteella aineiston voidaan katsoa olevan luotettavaa. Toisaalta validiutta voidaan arvioida myös lähteiden luotettavuudella (Hirsjärvi & Hurme 2015, 189; Tuomi & Sarajärvi, 73.) Voidaankin tarkastella kriittisesti, oliko haastatteluun osallistuneet henkilöt parhaimmat asiantuntijat kertomaan organisaation puolesta tutkittavasta aiheesta. Katsoisin kuitenkin heidän ammattinimikkeidensä ja omien sanojensa mukaan olleen hyvin perehtyneitä aiheeseen. Kaikki haastateltavat olivat olleet mukana maksupalvelun suunnittelussa ja käyttöönotossa jo alusta alkaen, joten heillä on pitkä kokemus ilmiöstä ja sen eri vaiheista. Haastateltavat kertoivat myös hyvin kattavasti ilmiöstä varsinaisten haastattelukysymysten lisäksi, joten viimeistään tämä vahvisti heidän olevan päteviä ja luotettavia lähteitä tutkimukselle.

Tutkimuksen objektiivisuuteen eli puolueettomuuteen vaikuttaa niin tutkimusmenetelmävalinnat, kysymysten muotoilu, analysointimenetelmät kuin raportointitavatkin. Tutkijalle

saattaa myös helposti käydä inhimillisiä virheitä, kuten esimerkiksi jonkin asia unohtaminen tutkimuksen tuloksista. Tahallisesti tuloksia ei missään nimessä saa vääristää tai jättää kertomatta. Tutkimustuloksia raportoitaessa on myös oltava tarkkana, että niistä kirjoitetaan haastateltavan puheiden mukaisesti, eikä omien mielipiteiden anneta vaikuttaa tekstin sävyyn. Haastatteluvaiheessa on huomioitava, että kysymykset eivät johdattele tiettyyn suuntaan vaan antavat haastateltavalle vapauden vastata ymmärryksensä mukaisesti. (Heikkilä 2014, 28-29.)

Tässä tutkimuksessa objektiivisuus oli erityisen tärkeää pitää mielessä aiheesta kertyneen työkokemuksen ja lähtötason tietämyksen takia. Ilmiötä oli tutkittava neutraalilla otteella, ilman ennakkokäsityksiä. Tähän kiinnitettiin huomiota erityisesti haastattelukysymyksissä, jotka johdettiin pää- ja alakysymysten pohjalta sekä teoriaan perustuen. Haastattelukysymyksiä muokattiin sanatarkasti yhdessä kahden opinnäytetyönohjaajan kanssa, jotta ne olisivat mahdollisimman puolueettomia, eivätkä ne johdattelisi haastateltavaa vastaamaan millään tietyllä tavalla. Valmiit haastattelukysymykset olivat siis hyvin neutraalit mutta itse haastattelutilanteessa muutaman kysymyksen kohdalla, kun haastateltava antoi vastauksensa, suunnittelemattomalla jatkokysymyksellä tai kommentilla mahdollisesti johdateltiin haastateltavaa ilmaisemaan vastaus selkeämmin. Tässä kohtaa vastauksen objektiivisuutta voidaan kyseenalaistaa. Toisaalta jatkokysymysten esittäminen auttaa kattavamman aineiston keräämisessä, mutta niiden esittäminen spontaanisti täydellisen objektiivisuuden kannalta voidaan nähdä haastavana.

Tämän tutkimuksen perusjoukko oli hyvin pieni, vain kahdeksan mahdollista haastateltavaa toimijaa ja näin ollen jo neljällä vastaajalla vastausprosentiksi saatiin 50 prosenttia. Jälkeenpäin voidaan kuitenkin todeta, että esimerkiksi yhteydenottokanavan valinnalla olisi voitu kasvattaa vastausprosenttia. Soittamalla suoraan haastateltaville olisi haastateltaviin saatu luultavasti suuremmalla todennäköisyydellä yhteys kuin sähköpostitse. Vaikka kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä ei ole ainoa edustavuuteen ja luotettavuuteen vaikuttava tekijä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73.), voidaan arvioida, että tutkimuksen luotettavuus olisi parantunut, jos vastaajia olisi saatu enemmän. Kuitenkin vastaukset olivat suhteellisen samankaltaisia eri toimijoiden edustajilla, joten voidaan katsoa, että uusissa haastatteluissa ei välttämättä olisi tullut esille enää suuresti uutta tietoa. Tällöin voidaan puhua tutkimuksen saturaatiosta eli kylläntymisestä, kun uudet haastattelut eivät tuota enää uutta tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 75). Toki lisähaastatteluilla tutkimuksen aineiston paikkaansa pitävyydelle olisi saatu vahvistusta ja mahdollisesti tutkimukselle vielä lisää eri näkökulmia.

Tutkimuksen eettisyys on huomioitava tutkimusaiheen valinnasta raportointiin ja se on pidettävä mukana kaikissa tutkimukseen liittyvissä valinnoissa mukana. Tässä tutkimuksessa eettisyydestä huolehdittiin muun muassa antamalla haastateltaville haastattelukysymykset etukäteen. Tällöin haastateltaville muodostui käsitys siitä, mitä tietoja haastattelussa tulitaisiin kysymään, ja näin ollen heillä oli valmiudet päättää haluavatko he osallistua haastatteluun. Tutkimuksen eettisyydestä huolehdittiin myös kysymällä etukäteen haastateltavilta haluavatko he vastata tutkimukseen omalla ja pankin nimellä vai piilotetaanko tutkimuksesta heidän nimensä, jotta vastaajaa tai vastaajan organisaatiota ei tunnisteta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 64, 111.) Eettisessä tutkimuksessa litteroinnin sanatarkkuus ja raportoinnissa aineiston esittäminen haastateltavan sanoja mukailleen on myös tärkeää. Edelleen raportoinnissa on kunnioitettava haastateltavien yksityisyyttä ja varmistuttava, ettei raportin julkisuudella ole negatiivisia seurauksia haastateltaville tai heidän organisaatioilleen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 20.)

6.5 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan hyvin opettavainen kokemus. Prosessiin sisältyi myös vastoinkäymisiä, mutta pysyin alkuperäisessä aikataulussa ja työstä tuli haluaamani kaltainen. Aiheen valinta oman kiinnostukseni pohjalta osoittautui kantavaksi voimaksi, mikä helpotti motivaation ylläpitoa suunnitteluvaiheesta työn loppumetreille saakka. Vaikka pysyin alkuperäisessä aikataulussa, ajanhallinnan kanssa olisi kuitenkin ollut kehitettävää, sillä työn tekemisen jakaminen tasaisemmin henkilökohtaisten aikataulujeni mukaisesti olisi vähentänyt stressiä. Opinnäytetyön viimeisen kolmanneksen kirjoitin kokoaikaisen työn ohella, mikä vaikeutti hieman keskittymistä, mutta sain työn kuitenkin ajallaan valmiiksi. Työn teoriaosuudessa monipuolisen lähdemateriaalin löytäminen tuotti ajoittain haasteita, ja aiheen uutuuden vuoksi nettilähteiden painotus kirjalähteisiin nähden oli huomattavaa.

Tämä opinnäytetyö opetti perusteet tutkimuksen suunnittelusta, toteutuksesta ja sen analysoinnista. Tutkimuksen ja pidemmän kirjallisen työn toteuttaminen itsenäisesti oli kasvatava kokemus, väheksymättä oppilaitoksen ja kanssaopiskelijoiden tukea, joka oli äärimmäisen tärkeää. Opinnäytetyöprosessin jakaminen hyvän ystävän kanssa auttoi vaikeissa kohdissa ja keskustelu selkeytti ajatuksia tuoden myös uusia näkökulmia. Työn tekeminen opetti myös tasapainoilua omien tavoitteiden ja työhön käytettävän ajan välillä. Kaikkiin vaiheisiin olisin voinut käyttää aikaa loputtomasti mutta jossain vaiheessa oli mentävä eteenpäin, jotta sain työn päätökseen. Kokonaisuudessaan olen opinnäytetyöhöni tyytyväinen.

Lähteet

Dapp, T. 2014. Fintech – The digital (r)evolution in the financial sector: Algorithm-based banking with the human touch. Current Issues: Digital economy and structural change. Deutsche Bank Research. Luettavissa: https://www.deutschebank.nl/nl/docs/Fintech-The_digital_revolution_in_the_financial_sector.pdf. Luettu: 3.2.2020.

EBA Clearing a. Euro1. Overview. Luettavissa: <https://www.ebaclearing.eu/services/euro1/overview/>. Luettu: 15.3.2020.

EBA Clearing b. Instant Payments RT1. Introduction. Luettavissa: <https://www.ebaclearing.eu/services/instant-payments/introduction/>. Luettu: 13.2.2020.

EBA Clearing c. STEP2-T- Overview. Luettavissa: <https://www.ebaclearing.eu/services/step2-t-platform/overview/>. Luettu: 16.3.2020.

European Central Bank. What are instant payments? Luettavissa: https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/instant_payments/html/index.en.html. Luettu: 3.2.2020.

European Central Bank. What is Target Instant Payment Settlement (TIPS)? Luettavissa: <https://www.ecb.europa.eu/paym/target/tips/html/index.en.html>. Luettu: 13.2.2020.

European Central Bank 2016. What is TARGET2? Luettavissa: <https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/target2.en.html>. Luettu: 28.2.2020.

European Commission. Single euro payments area (SEPA). Luettavissa: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/payment-services/single-euro-payments-area-sepa_en#overview. Luettu: 5.3.2020.

European Payments Council. SEPA Instant Credit Transfer. Luettavissa: <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/what-we-do/sepa-instant-credit-transfer>. Luettu: 30.3.2020.

European Payments Council 2017. Launch of the SEPA Instant Credit Transfer scheme. Luettavissa: https://www.europeanpaymentscouncil.eu/sites/default/files/kb/file/2017-11/EPC232-17_SCT%20Inst%20press%20kit_November%202017_FINAL.pdf. Luettu: 20.1.2020.

European Payments Council 2019a. About us. Luettavissa: <https://www.european-paymentscouncil.eu/about-us>. Luettu: 11.2.2020.

European Payments Council 2019b. Sepa Instant Credit Transfer (SCT INST) Scheme Rulebook. 2019 Version 1.0. Luettavissa: <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/sites/default/files/kb/file/2018-11/EPC004-16%202019%20SCT%20Instant%20Rule-book%20v1.0.pdf>. Luettu: 11.2.2020.

European Payments Council 2019c. Status Update on SCT Inst Scheme ERPB Meeting 27 November 2019. Luettavissa: https://www.ecb.europa.eu/paym/groups/erpb/shared/pdf/12th-ERPB-meeting/EPC_Status_update_on_SCT_Inst_Scheme.pdf?efe8385c4196f8094d5b6625f7ffdc79. Luettu: 30.3.2020.

European Payments Council 2020. Registers of Participants in SEPA Payment Schemes. Luettavissa: <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/what-we-do/be-involved/register-participants/register-participants-sepa-payment-schemes>. Luettu: 13.3.2020.

Finanssiala 2019. Kysymyksiä ja vastauksia toisesta maksupalveludirektiivistä (PSD2). Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/QA-Toinen-maksupalveludirektiivi.aspx>. Luettu: 11.2.2020.

Finanssivalvonta 2019. PSD2 muutti maksamista. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksia-ja-vastauksia/maksupalvelut/psd2--toinen-maksupalveludirektiivi/>. Luettu: 19.3.2020.

Grath, A. 2008. The Handbook of International Trade and Finance: The Complete Guide to Risk Management, International Payments and Currency Management, Bonds and Guarantees, Credit Insurance and Trade Finance. Kogan Page Limited. London and Philadelphia.

Hasan, I., De Renzis, T. & Schmiedel, H. 2012. Retail payments and economic growth. Bank of Finland Research Discussion Papers 19/2012. Suomen Pankki. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/7811/170343.pdf?sequence=1>. Luettu: 3.2.2020.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Helsinki.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Honkapohja, S. 2016. Esipuhe. Teoksessa Suomen Pankki (toim.). Millä tavoin makamme 2020-luvulla? Näkökulmia tulevaisuuden maksamisratkaisuihin, s. 3-4. Suomen Pankki. Luettavissa: https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e_kirjanen_2016.pdf. Luettu: 3.2.2020.
- Huhtaniska-Montiel, M. 2019a. Maksamisen reaaliaikaistumisen työryhmä. Keskeiset löydökset ja toimenpidesuosituksset. Maksufoorumi 14.5.2019. Suomen Pankki. Luettavissa: https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/maksufoorumi/mf19_huhtaniska_esitys.pdf. Luettu: 20.3.2020.
- Huhtaniska-Montiel, M. 2019b. Pikamaksulle kaikki päivät ovat pankkipäiviä. Euro ja talous. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2019/pikamaksulle-kaikki-paivat-ovat-pankkipaivia/>. Luettu: 17.3.2020.
- Iivarinen, T. 2013. Suomalaisten pankkien kirjeenvaihtajapankkimaksut. BoF Online. Rahoitusmarkkina- ja tilasto-osasto. Suomen Pankki. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/8503/172737.pdf?sequence=1>. Luettu: 19.2.2020.
- Karhunen, J. Tilisiirtoja voi jo tehdä reaaliajassa – muutos etenee Suomessa vähitellen. Finanssiala. Luettavissa: <https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Tilisiirtoja-voi-jo-tehda-reaaliajassa-muutos-etenee-vahitellen.aspx>. Luettu: 3.2.2020.
- Kemppainen, K. 2017a. Digi aika nostaa talousosaamisen valokeilaan. Euro ja talous. Suomen Pankki. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2017/digiaika-nostaa-talousosaamisen-valokeilaan/>. Luettu: 17.3.2020.
- Kemppainen, K. 2017b. Maksaminen muuttuu reaaliaikaisemmaksi ja huomaamattommaksi. Euro ja talous 2/2017. Suomen Pankki. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2017/2/maksaminen-muuttuu-reaaliaikaisemmaksi-ja-huomaamattommaksi/>. Luettu: 3.2.2020.

- Kokkola, T. 2010. The payment system – payments, securities and derivatives, and the role of the eurosystem. European Central Bank. Luettavissa: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/paymentsystem201009en.pdf>. Luettu: 18.2.2020.
- MobilePay 2019. Kaverille maksaminen helpottuu – raha liikkuu MobilePaylla jatkossa viikselämmin. Luettavissa: <https://www.mobilepay.fi/artikkelit/2019/10/09/mobilepay-ja-reaali-aikaiset-maksut>. Luettu: 19.3.2020.
- Palva, M. 2015. Suomen Pankin rooli maksuliikkeen kehityksessä: kansallisista järjestelmistä yhteiseurooppalaisiin järjestelmiin. Yleistajuiset selvitykset A:116. Suomen Pankki. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/13523/A116.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 20.1.2020.
- Rehn, O. 2018. Raha digiaikana. Euro ja talous. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2018/raha-digiaikana/>. Luettu: 16.3.2020.
- Ripatti, K. 2016. Euroalueella edetään kohti innovatiivisia maksu- ja selvitysjärjestelmiä. Euro ja talous. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2016-2/euroalueella-ede-taan-kohti-innovatiivisia-maksu-ja-selvitysjarjestelmia/>. Luettu: 17.3.2020.
- Ripatti, K. 2017. Pikamaksu on heti perillä. Euro ja talous. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2017/pikamaksu-on-heti-perilla/>. Luettu: 17.3.2020.
- Siikala, K. 2015. Tilisiirto kulkee yhdessä pankkipäivässä. Finanssiala. Luettavissa: https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Tilisiirto_kulkee_yhdessa_pankki-paivassa.aspx. Luettu: 18.2.2020.
- Snellman, H. 2014. Suomen kannalta merkittävät suurten maksujen järjestelmät. BoF Online. Rahoitusmarkkina- ja tilasto-osasto. Suomen Pankki. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bof/bitstream/handle/123456789/8506/172922.pdf?sequence=1>. Luettu: 16.3.2020.
- Snellman, H. 2017. Maksamisen sujuttava kaikissa tilanteissa. Euro ja Talous. Luettavissa: <https://www.eurojatalous.fi/fi/2017/2/maksamisen-sujuttava-kaikissa-tilanteissa/>. Luettu: 17.3.2020.
- Suomen Pankki a. Maksujärjestelmät. Luettavissa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/>. Luettu: 18.2.2020.

Suomen Pankki b. Suomen Pankki operaattorina: TARGET2. Luettavissa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-operaattorina-target2/>. Luettu: 17.3.2020.

Suomen Pankki 2019. Maksamisen reaaliaikaistuminen Suomessa – pikamaksaminen. Maksuneuvoston työryhmä. Luettavissa: https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksamisen_reaaliaikaistuminen_suomessa.pdf. Luettu: 20.1.2020.

SWIFT. About us. Discover SWIFT. Technology and Operations. Luettavissa: <https://www.swift.com/about-us/discover-swift/technology-operations?tl=en#>. Luettu: 28.2.2020.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje ja haastattelukysymykset pankeille

Hei,

Olen Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opiskelija finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelmassa ja olen tekemässä opintojeni päätteeksi opinnäytetyötä SEPA pikasiirtojen vaikutuksista suomalaisiin pankkeihin. Finanssialan murroksen myötä myös maksamisen kentässä tapahtuu jatkuvasti muutoksia. Kuluttajien odotukset maksamisen palveluista ovat muuttuneet ja pankit pyrkivät vastaamaan tähän kysyntään kehittämällä uusia palveluita. Näin ollen pikamaksaminen on ajankohtainen aihe, jota olen päättänyt tutkia työväni. Vuonna 2019 uusi maksupalvelu SEPA pikasiirto otettiin laajalti käyttöön suomalaisissa pankeissa. Opinnäytetyöni tarkoitus on tutkia SEPA pikasiirtojen vaikutuksia pankkien toimintoihin ja saada käsitys siitä, miten uusi maksupalvelu on vastaanotettu suomalaisissa pankeissa. Tavoitteenani on myös luoda kuva SEPA pikasiirtojen tulevaisuudesta pankkien näkökulmasta.

Olisin hyvin kiitollinen, jos saisin tutkimukseeni xxx näkökulman uudesta maksupalvelusta. Huomasin, että osallistuit maksamisen reaaliaikaistumisen työryhmään xxx edustajana, joten olisitko sinä oikea henkilö vastaamaan SEPA pikasiirtoihin liittyviin kysymyksiin tai voisitko vaihtoehtoisesti välittää viestini jollekin toiselle xxx asiantuntijalle?

Opinnäytetyöt ovat Suomessa aina julkisia, mutta halutessanne tutkimuksesta voidaan piilottaa pankin nimi, eli voimme käyttää esimerkiksi pankki X -nimitystä pankistanne. Tällöin antamianne haastatteluvastauksia ei voida yhdistää pankkiinne.

Voimme toteuttaa haastattelun sähköpostitse, puhelimitse, skypeissä tai teamsissa. Tällä hetkellä kasvokkain toteuttavat haastattelut eivät varmaankaan ole järkevä valinta tämänhetkisen koronavirustilanteen huomioiden. Alla on haastattelukysymykset, joihin toivoisin saavani vastaukset haastattelussa.

Haastattelukysymykset:

1. Missä tehtävässä toimitte organisaatiossanne?
2. Miten olette tutustuneet SEPA pikasiirtojen käyttöönottoon pankissanne?
3. Missä vaiheessa SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on pankissanne?
4. Miksi pankkinne haluaa ottaa palveluvalikoimaansa SEPA pikasiirrot?
5. Miten SEPA pikasiirrot vaikuttavat käytännön työhön pankissanne?

6. Miten SEPA pikasiirtojen käyttöönotto vaikuttaa olemassa oleviin järjestelmiinne?
7. Onko SEPA pikasiirtojen käyttöönoton myötä otettu uusia järjestelmiä käyttöön?
8. Millaista osaamista SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut?
9. Vaatiiko SEPA pikasiirrot manuaalivaihtoa? Jos kyllä, muuttuuko sen määrä tulevaisuudessa?
10. Onko SEPA pikasiirtojen käyttöönotossa kohdattu haasteita?
11. Miten SEPA pikasiirrot vaikuttavat asiakkaisiin?
12. Miten SEPA pikasiirtojen käyttöönotosta viestitään asiakkaille?
13. Miten SEPA pikasiirrot ovat vaikuttaneet maksupalveluidenne volyyminjakautumiseen?
14. Millaisena näette SEPA pikasiirtojen tulevaisuuden?

Lämmin kiitos jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin,

Oona Pihlaja

+358xxxxxxxxx

Liite 2. Saatekirje ja haastattelukysymykset finanssialan edunvalvojalle

Hei,

Olen Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opiskelija finanssi- ja talousasiantuntijan koulutusohjelmassa ja olen tekemässä opintojeni päätteeksi opinnäytetyötä SEPA pikasiirtojen vaikutuksista suomalaisiin pankkeihin. Finanssialan murroksen myötä myös maksamisen kentässä tapahtuu jatkuvasti muutoksia. Kuluttajien odotukset maksamisen palveluista ovat muuttuneet ja pankit pyrkivät vastaamaan tähän kysyntään kehittämällä uusia palveluita. Näin ollen pikamaksaminen on ajankohtainen aihe, jota olen päättänyt tutkia työnsäni. Vuonna 2019 uusi maksupalvelu SEPA pikasiirto otettiin laajalti käyttöön suomalaisissa pankeissa. Opinnäytetyöni tarkoitus on tutkia SEPA pikasiirtojen vaikutuksia pankkien toimintoihin ja saada käsitys siitä, miten uusi maksupalvelu on vastaanotettu suomalaisissa pankeissa. Tavoitteenani on myös luoda kuva SEPA pikasiirtojen tulevaisuudesta pankkien näkökulmasta.

Haastattelin xxx edustajaa xxx ja hän ehdotti, että sinulla voisi olla hyviä näkemyksiä, jotka toisivat lisäarvoa tutkimukselleni. Olisitko kiinnostunut vastaamaan haastattelukysymyksiin SEPA pikasiirtoihin liittyen? Olisi hienoa kuulla myös Finanssiala ry:n näkemyksiä uudesta maksupalvelusta.

Voimme toteuttaa haastattelun sähköpostitse, puhelimitse, skypeissä tai teamsissa. Tällä hetkellä kasvokkain toteuttavat haastattelut eivät varmaankaan ole järkevä valinta tämän hetkinen koronavirustilanne huomioiden.

Alla on haastattelukysymykset, jotka suunnittelin etukäteen. Toki kuulen mielelläni muutaakin SEPA pikasiirroista.

Haastattelukysymykset:

1. Missä tehtävässä toimitte organisaatiossanne?
2. Miten olette tutustuneet SEPA pikasiirtoihin ja pikamaksamiseen?
3. Vaikuttaako SEPA pikasiirtojen käyttöönotto jollain tavalla Finanssiala ry:n toimintaan?
4. Missä vaiheessa SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on suomalaisilla pankeilla?
5. Eroaako eri pankeilla SEPA pikasiirtojen käyttöönottoprosessi jollain tavalla?
6. Miksi pankit haluavat ottaa palveluvalikoimaansa SEPA pikasiirrot?
7. Vaikuttaako SEPA pikasiirtojen käyttöönotto pankkien järjestelmiin?
8. Millaista osaamista SEPA pikasiirtojen käyttöönotto on vaatinut?

9. Onko SEPA pikasiirtopalvelun käyttöönotossa kohdattu haasteita?
10. Miten SEPA pikasiirrot vaikuttavat asiakkaisiin?
11. Miten SEPA pikasiirtojen käyttöönotosta viestitään asiakkaille?
12. Vaikuttavatko SEPA pikasiirrot maksupalveluiden volyymijakaumiin?
13. Millaisena näette SEPA pikasiirtojen tulevaisuuden?

Lämmin kiitos jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin,

Oona Pihlaja
+358xxxxxxxxx