

Heli Makkonen

EUROOPAN UNIONIN YHTEISET PANKKIPALVELUT
Yritysten näkökulma kehitysprosessissa

Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
Marraskuu 2013

TIIVISTELMÄ

Yksikkö Kokkola- Pietarsaaren yksikkö	Aika Marraskuu 2013	Tekijä/tekijät Heli Makkonen
Koulutusohjelma Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma		
Työn nimi EUROOPAN UNIONIN YHTEISET PANKKIPALVELUT. Yritysten näkökulma kehitysprosessissa		
Työn ohjaaja Sara Åhman	Sivumäärä [55 + 1]	
Työelämäohjaaja Gunder Häggström		
<p>Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin Euroopan unionin alulle saattamaa Euroopan maiden yhtenäistämishanketta yhtenäistä euromaksualuetta SEPAA (Single Euro Payment Area). Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää erikokoisten yritysten SEPA- pankkipalveluiden käyttöönoton vaikutukset ja millä tavalla yritykset olivat kokeneet muutokset. Tutkimuskysymyksenä oli miten yritykset olivat kokeneet euron käyttöönoton ja toteutuksen, miten SEPA- palveluiden käyttöönotto toteutettiin ja koettiin sekä millainen yritysten tämän hetkinen tilanne oli pankkipalveluiden kanssa.</p> <p>Työ jakaantuu kahteen osioon, teoriaan ja tutkimukseen. Teoria osuudessa tarkastellaan Euroopan unionin ja euroalueen yhteisen valuutan euron osuutta kokonaisuuteen, mikä johti euroalueen yhtenäisten pankkipalveluiden muodostumiseen. Työn teoriaosuudessa pyrittiin antamaan selvä yleiskuva yhtenäisestä euromaksualueesta SEPASTA sekä muutoksista, mitä sen käyttöönotto yrityksille ja kuluttajille asettaa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta ja Survey-tutkimusmenetelmää. Tutkimus suoritettiin lähettämällä kyselylomake 57 yritykselle eri toimialojen edustajille. Tutkimus analysoitiin käyttämällä kvantitatiivisen tutkimuksen mukaisia analysointimenetelmiä.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi euron käyttöönoton aiheuttaneen osalle jonkinlaista vaivaa, mutta suurimmalle osalle vastanneista käyttöönotossa ei havaittu vaikeuksia. SEPA:n käyttöönotostakaan enemmistö ei kokenut muutoksia huonoiksi. Nykytilanne yrityksillä oli hyvä, vastaajista kaikki suoraveloituspalveluja käyttävät yritykset olivat valmiina korvaaviin palveluihin.</p>		
Asiasanat Euromaksualue, SEPA , Single Euro Payment Area		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Kokkola-Pietarsaari Unit	Date November 2013	Author Heli Makkonen
Degree programme Degree Programme in International Business		
Name of thesis THE EUROPEAN UNION'S BANK SERVICES. Company Perspective in the Development Process		
Instructor Sara Åhman	Pages [55 + 1]	
Supervisor Gunder Häggström		
<p>This thesis was about SEPA (Single Euro Payment Area) which was founded by the European union to unify the europayment area. The aim of this thesis was to find out how companies of different sizes have applied SEPA in their banking services and what influences, benefits and disadvantages they might have experienced. The main question of this thesis was how companies have experienced the implementation of the euro and how the companies experienced and introduced the use of SEPA-services, and what the status of the companies was regarding banking services right before the final change.</p> <p>The work was divided into two parts. The theory part examined the role of the euro as the common currency in the European union and the euro area, and then how it lead to the formation of SEPA. The theory part aimed at providing a clear overview of SEPA and the transformations required to meet the needs of consumers and companies. The method of research was quantitative research and a survey was used to conduct the research. Inquiries were sent to 57 companies in different sectors. The research was analyzed using the methods in compliance with the quantitative research.</p> <p>The research revealed that some companies had experienced some disadvantages by introducing the euro but for the majority of the companies there had not been any problems. About handling SEPA companies had not felt that there were any bad changes detected. The current situation was good for the companies and all the companies using direct debit services felt they were ready to make any compensatory changes to the banking services.</p>		

Key words European union sepa, SEPA, Single Euro Payment Area

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT**

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 EUROOPAN UNIONI	3
2.1 Euroopan unionin muodostuminen	3
2.2 Euroopan unionin toimielimet ja päätöksenteko	4
2.3 Euroopan unionin jäsenvaltiot	6
2.4 Euroopan unionin nykytilanne	7
3 EUROOPAN UNIONIN YHTEINEN VALUUTTA EURO	9
3.1 Euron käyttöönotto	9
3.2 Euron hyödyt ja haitat	10
3.3 Euro valuuttana	11
4 YHTENÄINEN EUROMAKSUALUE- SEPA	14
4.1 Siirtyminen SEPAan	14
4.2 Ensimmäinen vaihe: kansainväliset kortit käyttöön	16
4.3 Toinen vaihe: maksuaineistomuoto vaihtuu	18
4.4 Kolmas vaihe: kotimainen suoraveloitus poistuu	19
4.5 Uusien palveluiden vaikutukset	24
4.6 SEPA- pankkipalveluiden tuomat edut	25
5 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	28
5.1 Esittelyssä OP- Pohjola- ryhmä	28
5.2 Esittelyssä Vaasan Osuuspankki	28
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
6.1 Kvantitatiivinen tutkimus	30
6.2 Kyselylomake	31
6.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	32
6.4 Tutkimussuunnitelma ja tulosten analysointi	33
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
7.1 Yritysten perustiedot	35
7.2 Euro & sirukortit	36
7.3 Suoraveloitus	41
7.4 Yhteenveto tutkimustuloksista	48
8 POHDINTA	50
LÄHTEET	52
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1 SEPA- hankkeen aikataulu	5

KUVIO 2. Muutos viiden euron setelissä	12
KUVIO 3. Maksuliikkeen muutokset	16
KUVIO 4. Lähilukuominaisuus maksukortissa	17
KUVIO 5. Suoraveloituksen korvaavat palvelut	20
KUVIO 6. Yritysten henkilöstömäärä	36
KUVIO 7. Euron käyttöönnoton toimenpiteet	37
KUVIO 8. Ristiintaulukointi euron käyttöönnoton toimenpiteistä	37
KUVIO 9. Laitapäivitykset	38
KUVIO 10. Muutokset ja kustannukset	39
KUVIO 11. Tietokanavat	40
KUVIO 12. Lisätiedotuksen tarve	41
KUVIO 13. Suoraveloituspalvelu käytössä	42
KUVIO 14. Ristiintaulukointi suoraveloituspalvelusta	42
KUVIO 15. Siirtymä- aikataulu	44
KUVIO 16. Suoramaksuvalmius	45
KUVIO 17. E- laskuvalmius	46
KUVIO 18. E- laskutuksen esteet	46
KUVIO 19. Lisäinformaation tarve	47
KUVIO 20. Asiakastyytyväisyysmittari	47
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. Avaintietoja	29
TAULUKKO 2 Yritysten mielipiteet	39
TAULUKKO 3 Prosentuaalinen osuus kokonaislaskutuksesta	43
TAULUKKO 4 Suoraveloituskulut	44

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Euroopan unionin (EU) alulle saattamaa Euroopan maiden yhtenäistämishanketta. Alkuperäisenä tavoitteena Euroopan unionilla on ollut lisätä ja parantaa jäsenvaltioiden yhteistyötä. Käytännössä tavoitetta kohden on menty laatimalla yhteinen lainsäädäntö, kehittämällä talous- ja rahapolitiikkaa sekä viimeisenä yhtenäistämishankkeena EU:lla on ollut yhtenäisten pankkipalveluiden kehittäminen. Yhtenäistämishankkeen yhtenä osa-alueena on vuonna 2008 käyttöönotettu SEPA (Single Euro Payment Area) yhtenäinen euromaksualue EU:n jäsenvaltioille. Yhtenäisen euromaksualueen ja sen sisällä yhtenäisten pankkipalveluiden tarkoitus on helpottaa ja nopeuttaa yritysten maksuliikennettä EU-maiden välillä. Ulkomaankaupassa rajojen ylittävät maksut kulkevat yhteisen valuutan myötä EU-maiden kesken sujuvasti ja valuuttariskeiltä välttyään. Eurolla valuuttana on USA:n dollarin rinnalla nykyään jo merkittävä painoarvo, ja sillä on näin ollen myönteinen vaikutus kansainväliseen kaupankäyntiin Euroopan ulkopuolella.

Valitsin Euroopan unionin yhteiset pankkipalvelut aiheekseni, koska se on aiheena mielenkiintoinen ja ajankohtainen. EU:n tilanne elää koko ajan ja muuttuva tilanne on näin ollen jatkuvasti myös mediassa. Lisäksi olen itse ollut kesätöissä pankissa ja hoitanut asiakkaiden pankkiasioita, joten minulla on kokemusta pankkitoiminnasta. Kesätöiden kautta löysin siis itselleni aiheen opinnäytetyöhöni.

Opinnäytetyöni käsittelee kokonaisuutta, joka on johtanut euroalueen yhtenäisten pankkipalveluiden muodostumiseen. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda esiin kaikki SEPA-projektin takaa löytyvät tekijät. Tavoitteenani on myös saada lukija huomaamaan miten yhtenäisten pankkipalveluiden kehittäminen on vaikuttanut yritysten taloudenhallintaan. Kehitys on vaatinut yrityksiltä suuriakin muutoksia ja investointeja saadakseen pankkipalvelut toimimaan uusien Euroopan unionin säännösten mukaisesti. Lisäksi tuon esille miten moni jokapäiväisistä arkipäivän tapahtumista liittyy yhteisen euroalueen pankkipalveluihin. Opinnäytetyössäni kerroin Euroopan unionin muodostumisesta, euroalueen yhteisestä valuutasta sekä yhtenäisistä pankkipalveluista. Euroopan unioni luvussa käsittelen lyhyesti EU:n

muodostumisen historiaa sekä miten EU toimii ja ketkä siihen kuuluvat. EU-luvussa selitän myös yhteyden Euroopan unionin ja SEPAn välillä. Kolmannessa luvussa käsittelen eurovaluutan roolia SEPA-hankkeessa sekä sen hyötyjä ja haittoja markkinataloudessa. Yhtenäinen euromaksualue SEPA-luvussa käyn läpi pankkipalveluiden siirtymäprosessin kansallisista kansainvälisiin palveluihin. Teoriaosuudessa tarkastelen yritysten näkökulmasta SEPA muutoksia ja jokaiseen lukuun tuon esille myös nykyhetken näkökulman. Opinnäytetyön tutkimuksen toimeksiantajana toimii Gunder Häggström Vaasan Osuuspankin yritys pankista. Tutkimusosuus on tehty yhteistyönä Vaasan Osuuspankin yritys pankin kanssa ja tutkimuksen tarkoituksena on selvittää yritysten näkökulmasta mitä hyötyä, hyviä ja huonoja puolia on yhteisistä SEPA-pankkipalveluista, mitä vaikutuksia käytännössä on tullut esiin pankkipalveluiden muuttamisesta kansallisista kansainvälisiin muotoihin. Lisäksi tutkimuksessa kartoitetaan erikokoisten yritysten valmiudet viimeisimpään SEPA-pankkipalvelumuutokseen.

Tutkimukseni on tarkoitus tukea teoriaosuudessa käytyjä asioita ja nostaa esille suurimmat muutokset, joita SEPA on yrityksille tuonut. Tutkimukseen osallistuneita yrityksiä oli eri aloilta ja erikokoisista yrityksistä 42 kappaletta. Tutkimus tehtiin kvantitatiivisella menetelmällä ja kysely suoritettiin Survey-kyselyllä. Tutkimustulosten on tarkoitus antaa sekä tutkimukselleni, että toimeksiantajalleni vastauksia niin jo tapahtuneisiin kuin vielä vireillä oleviin SEPA pankkipalvelu muutoksiin.

2 EUROOPAN UNIONI

Tässä luvussa tutustutaan Euroopan unioniin, joka on keskeinen taustatekijä yhteisen euromaksualueen palveluiden kehittämisessä. Luvussa käydään läpi Euroopan unionin muodostumista, sekä kehityshankkeen takana olevia toimielimiä ja päätöksentekoa. Lisäksi luvussa esitellään jäsenvaltiot sekä Euroopan unionin nykytilanne. Euroopan unionin perustamisen päätarkoitus oli alun perin säilyttää rauha Euroopassa kahden maailmansodan jälkeen (Toivanen & Alarotu 2010,1).

Reilun vuosikymmenen aikana EU:n toimintaa on laajennettu koskemaan taloudellista ja poliittista yhteistyötä sisämarkkinoiden kasvaessa. Yhdessä toimiminen on osoittautunut hyödylliseksi, EU:lla on nyt paljon enemmän painoarvoa maailmanpolitiikassa kuin yksittäisellä valtiolla. Euroopan unionin yhteiset arvot ovat ihmis-oikeudet, vapaa yrittäjäyys, kulttuurisen, kielellisen ja uskonnollisen monimuotoisuuden kunnioittaminen, yhteisvastuullisuus, oikeudenmukaisen vaurauden jakaminen sekä perinteiden suojeleminen. Euroopan unionin käyttämä motto on: ”Moninaisuudessaan yhtenäinen” (Tiikkainen 2009, 62–65; EU:n symbolit 2008).

2.1 Euroopan unionin muodostuminen

Euroopan unionin toiminta perustuu jäsenvaltioiden välillä tehtyihin perustamissopimuksiin, joita kukin jäsenvaltio on sitoutunut noudattamaan. Sopimuksia on kaiken kaikkiaan neljä tukemassa Euroopan unionin muodostumista. Ensimmäinen sopimus on nimeltään Euroopan hiili- ja teräsyhteisön perustamissopimus, joka on tehty vuonna 1951. Toinen ja kolmas sopimus ovat nimeltään Euroopan talousyhteisön perustamissopimus (ETY) ja Euroopan atomienergiayhteisö, jotka solmittiin 1957 Roomassa. (Weidenfeld & Wessels 1997, 8–10.)

Vuonna 1992 allekirjoitettiin neljäs sopimus, joka on nimeltään Maastrichtin sopimus, tällä sopimuksella muodostettiin Euroopan Unioni. Sopimus astui voimaan 1. marraskuuta 1993. Samassa yhteydessä yhteisön nimi muutettiin Euroopan yhteisöstä (EY) Euroopan unioniksi (EU). Joulukuussa 2009 voimaan astuneessa Lis-

sabonin sopimuksessa tavoitteena oli yksinkertaistaa ja tehostaa päätöksentekoa Euroopan unionissa. Sopimuksen tarkoituksena oli myös muuttaa toimielinten rooleja ja tehtäviä, jotta ne vastaisivat paremmin EU:n globalisoitumista. Euroopan unionin tulot perustuvat jäsenmaiden bruttokansantuloihin, tulli- ja maaseututuotteiden tuloihin sekä arvolisäverotuloihin. Maastrichtin sopimuksen keskeiset tekijät Euroopan unionin yhdenmukaistamiselle ovat yhteiset määräykset tulliliitosta, maatalouspolitiikasta, rakennepolitiikasta, sisämarkkinoiden toiminnasta sekä yhteisestä talous- ja rahaliitosta. Edellä mainittujen poliittisten päätösten tavoitteena on rakentaa Euroopan unionista tasapainoinen, taloudellisesti kestävä ja sosiaalisesti edistysellinen alue, jolla ei ole sisäisiä rajoja ja jäsenvaltioiden välillä vallitsee taloudellinen ja sosiaalinen yhteenkuuluvuus. Euroopan unionin sisällä on sovittu myös yhteisestä ulko- ja turvallisuuspolitiikasta sekä jäsenvaltioiden kansalaisten oikeuksien ja etujen suojan vahvistamiseksi tiiviistä yhteistyöstä sisä- ja oikeusasioissa. (Toivanen & Alarotu 2010, 2; Weidenfeld & Wessels 1997, 66–67.)

2.2 Euroopan unionin toimielimet ja päätöksenteko

Euroopan unionin päätöksenteko perustuu toimielinjärjestelmään, joka on unionin kulmakivi ja jonka toimintaperiaate perustuu siihen, että ne ovat riippumattomia jäsenvaltioiden hallituksista. Kemppisen (1998) mukaan toimielinten toimintaperiaatteet löytyvät jo hiili- ja teräsyhteisön ajoilta, jolloin oli tarkoitus muodostaa kokonaisuus, joka toimii yhdenmukaisesti vaikka mukana on useita jäsenvaltioita. Rooman sopimuksen perusteella toimielimet hoitavat Euroopan yhteisölle uskottuja tehtäviä perustamissopimukselle kirjoitettujen valtuuksiensa puitteissa. Toimielinten valtuudet vaihtelevat, esimerkiksi Eurooppa-neuvosto päättää eri asioista kuin komissio. Toimielinten välisessä vallanjaossa vallitsee kuitenkin tasapaino. (Kemppinen 1998, 22–23.)

Erkkilä & Tiilikainen (2004) tuovat esille Euroopan unionin varsinaiset toimielimet ja niiden tehtävät. Eurooppa-neuvosto on jäsenvaltioiden, valtion- ja hallitusten päämiesten muodostama poliittinen elin, jota kutsutaan myös EU:n huippukokoukseksi. Eurooppa-neuvoston tehtävänä on määrittellä unionin yleiset poliittiset linjat ja se voi tehdä oikeudellisesti sitovia päätöksiä. Euroopan komissio muodos-

tuu jäsenmaiden komissaareista. Komission tehtävänä on antaa ehdotuksia EU-laeiksi sekä valvoa niiden noudattamista. Euroopan parlamentti koostuu jäsenvaltioiden kansalaisten valitsemista edustajista. Toimikausi kestää viisi vuotta. Parlamentin tehtävänä on säätää lakeja yhdessä neuvoston kanssa sekä vahvistaa komission valinta. Euroopan unionin budjetista päättävät Euroopan parlamentti ja EU:n neuvosto. Euroopan unionin neuvosto (ministerineuvosto) on toinen keskeisistä päätöksentekuelimistä. Neuvoston tehtävänä on säätää lakeja yhdessä Euroopan parlamentin kanssa. Euroopan unionin tuomioistuimen tehtäviin kuuluu eri säädöksiä tulkinta ja tarkistus lain noudattamisesta. Euroopan keskuspankki (EKP) vastaa unionin yhteisestä rahapolitiikasta ja hallinnoi yhteistä valuuttaa euroa. Euroopan investointipankin tehtävänä on rahoittaa hankkeita, jotka edistävät tasapainoista kehitystä ja yhdentymistä sekä taloudellista ja sosiaalista kehitystä jäsenvaltioissa. (Erkkilä & Tiilikainen 2004, 22–30; Kempainen 1998, 22–43.)

Euroopassa pankkisektorin SEPA-hanketta hallinnoi ja taustalla toimii päätöksentekuelimenä Euroopan maksuneuvosto (European Payments Council, EPC), joka koostuu 74 eurooppalaisesta pankista ja pankkialan järjestöstä. SEPA-hankkeella on Euroopan maksuneuvoston aikataulutettu suunnitelma, jossa on kolme vaihetta (KUVIO 1). (Euroopan Keskuspankki 2009,14.)



KUVIO 1. SEPA- hankkeen aikataulu (mukaillen Euroopan Keskuspankki 2009,14).

Kuvion 1 mukaan suunnitteluvaihe alkoi vuonna 2004. Tämän vaiheen aikana luotiin yritysten ja pankkien työstettäväksi uudet tilisiirto- ja suoraveloitussuunnitelmat sekä korttimaksamisen ohjeistukset. Lisäksi aloitettiin uusien SEPA-standardien ja turvajärjestelmien suunnittelu. Toteutusvaihe käynnistyi vuonna 2006 kesäkuussa ja jatkui vuoden 2007 loppuun. Toteutusvaiheessa keskityttiin SEPA-pankkipalveluiden, standardien ja järjestelmien toimivuuden testaamiseen. Toimin-

taa tukemaan oli muodostettu jokaisessa jäsenvaltiossa omat SEPA-foorumit seuraamaan perustamisprosessin etenemistä. Euroopan maksuneuvoston aikatauluttamassa suunnitelmassa viimeisenä vaiheena oli itse siirtymävaihe, jossa kuitenkin kansallisia pankkipalveluita vielä käytettiin SEPA-palveluiden rinnalla. Tavoitteena oli, että kansallisista pankkipalveluista siirrytään vaiheittain, palvelu kerrallaan SEPA-pankkipalveluiden pariin vuoden 2010 loppuun mennessä. (Euroopan Keskuspankki 2009,14.)

2.3 Euroopan unionin jäsenvaltiot

Ruonala (2011) painottaa Euroopan unionin jäsenvaltioille asetettuja ehtoja. EU:n jäsenyyttä hakevalta valtiolta vaaditaan vakaa demokratia ja jäsenvaltion pitää olla oikeusvaltio ja sillä pitää olla toimiva markkinatalous. Edellä mainittujen lisäksi tulevan jäsenvaltion pitää hyväksyä Euroopan unionin lainsäädäntö. Vakaa demokratia tarkoittaa komission kriteerien mukaan jäsenvaltion arkipäivän toimivuuden poliittisissa puolueissa, tiedotusvälineissä ja ihmisoikeuden periaatteissa. Kaikkien jäsenvaltioiden täytyy myös hyväksyä ja allekirjoittaa ihmisoikeuksia käsittelevä yleissopimus liittyessään Euroopan unionin jäseneksi. Edellä mainittujen poliittisten arviointiperusteiden lisäksi jäsenmaita arvioidaan niiden taloudellisten toimintaperiaatteiden perusteella. Taloudellisia kriteereitä ovat muun muassa vakaa talous, markkinavoimien eli kysynnän ja tarjonnan tasapaino, kehittynyt rahoitussektori. Jäsenvaltiossa on lisäksi oltava oikeusjärjestelmä, johon kuuluu lakien ja sopimusten valvonta. (Ruonala 2011, 12; Ramstedt 1998, 7–11.)

Euroopan unioniin kuuluvat 28 Euroopan maata, joilla on samat demokratian arvot ja jäsenvaltiot ovat sitoutuneet tekemään yhdessä työtä yhteiseksi hyväksi. Maat ovat siirtäneet toimivallan EU:n toimielimille, näin asioista päättäminen tapahtuu demokraattisesti Euroopan tasolla. Jäsenvaltiot vuoden 2012 tiedon mukaan ovat Alankomaat, Belgia, Italia, Luxemburg, Ranska, Saksa, Iso-Britannia, Irlanti, Tanska, Kreikka, Espanja, Portugali, Itävalta, Ruotsi, Suomi, Kypros, Latvia, Liettua, Malta, Puola, Slovakia, Slovenia, Tsekki, Unkari, Viro, Bulgaria, Romania. Euroopan unionin jäseniksi ovat pyrkimässä tällä hetkellä Makedonia ja Turkki. Jäsenyyttä ovat myös hakeneet Islanti, Montenegro, Albania ja Serbia. Suomi liittyi Eu-

roopan unioniin vuonna 1995 yhtä aikaa Itävallan ja Ruotsin kanssa. Liittymisen ansiosta Suomelle näkyvimpiä virstanpylväitä ovat olleet euron käyttöönotto ja Schengen alueeseen liittyminen. Schengen alue perustuu vuonna 1985 tehtyyn Schengenin sopimukseen, jossa sopimuksen allekirjoittaneet maat poistivat kaikki sisärajan ja tilalle tuli yhtenäinen ulkoraja. Euroopan Keskuspankin (2013) mukaan uudeksi jäsenvaltioksi on hyväksytty Kroatia, lisäksi Latvia ottaa käyttöönsä euron tammikuulla 2014. (Ruonala 2011, 12; Europa 2009; Euroopan Keskuspankki 2013.)

2.4 Euroopan unionin nykytilanne

Liuskari, Päivärinta ja Vihervä (2007) pohtivat voiko Euroopan unioni vielä kasvaa. Laajentuminen aiheuttaa nykyisten jäsenvaltioiden keskuudessa eriäviä mielipiteitä, pelätään uusien hakijamaiden soveltuvuutta unioniin. Unionin jäsenyyden kriteerien ollessa suhteellisen tiukat, vaikeuttavat ne Euroopan ulkopuolisten maiden pääsyä mukaan. Toisaalta, pitäisikö EU:n pitää avoimet ovet sen itänaapureille? Liuskari ym. (2007, 142–146) tähdentävät Euroopan unionin tulevaisuuden haasteina olevan oman taloudellisen kilpailukyvyn ylläpito ja kehittäminen sekä unionin talouden kunnossa pitäminen. (Liuskari, Päivärinta & Vihervä 2007, 142–146.)

Ulkoasianministeriön julkaisemassa EU:n talouskriisi esitteessä (2011) kerrotaan Kreikan kriisin vuonna 2009 kääntäneen Euroopan talouden laskuun. Taloudellinen epävarmuus kasvattaa pelkoa syvenevän laman suuntaan. Suomi nähdään kuitenkin talouskriisissä Saksan tavoin luotettavien maiden joukossa. EU:n tulevaisuuden uhkana voidaan todeta olevan sisäinen hajaannus, jos yhteisiä sääntöjä ei enää noudatettaisi tai yhteisiä päätöksiä ei enää pystyttäisi tekemään. Tärkeää on säilyttää EU:n toimielinten keskinäinen tasapaino ja komission asema on turvattava yhtenäisyyden vahvistamiseksi. (EU:n talouskriisi termit ja taustat 2011; Ruonala 2011, 165–169.)

EU-maiden johtajat pitävät tärkeänä, että Euroopan komission esitys yhtenäisestä pankkivalvontajärjestelmästä tulisi käyttöön mahdollisimman pian. Yhtenäinen pankkivalvonta on Euroopan komission suunnittelema kokonaisuus, johon kuulu-

vat pankkiunionin muodostaminen sekä talous- ja rahaliiton vahvistaminen. Yhteinen kriisinhallinnan järjestäminen on Euroopan keskuspankin (EK) mukaan olennainen osa selviytymistä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2012.)

Von Breska (2010) kuvaa Euroopan talouden kokeneen vuonna 2009 pahan taantumaa, jota voi verrata toisen maailmansodan jälkeiseen kriisiin. Eurooppa-neuvosto julkaisi elvytyssuunnitelman, joka sisälsi lyhyen ja pitkän aikavälin ohjeita jäsenvaltioiden tueksi. Monet jäsenvaltiot ovat ottaneet elvytyspaketteja käyttöönsä. Paketit ovat sisältäneet tukia kotitalouksille, yrityksille, työmarkkinoille sekä julkisiin investointeihin. Euroopan talouskriisin keskeisessä asemassa näkyy Kreikan kuusi vuotta kestänyt lama. Sullström (2013) uutisoi EU komission arvioineen Kreikan laman päättyvän vuonna 2014. Kreikka on saanut rahoitusta talouskriisiinsä noin 200 miljardia euroa ja maksajina tuelle ovat olleet muut euromaat, Euroopan Keskuspankki ja Kansainvälinen valuuttarahasto. Sullström (2013) kertoo EU-komission muistuttaneen raportissaan kriisivaltion omasta vastuusta tehdä suuria uudistuksia omassa talouspolitiikassaan, pelkkä apuraha ei auta. (Von Breska 2010, 167–169; Sullström 2013.)

Tässä luvussa tarkoitus oli saada lukija hahmottamaan paremmin kokonaisuutta EU:n takana. Käyn läpi Euroopan unionin muodostamista, toimielinten tehtäviä sekä kartoitan nykytilannetta. Euroopan maiden nykytilanteesta huomataan kuinka arvaamatonta markkinatalous voi olla. Euroopan talouskriisi puhututtaa mediaa lähes päivittäin ja uusia maita talouskriisin kouriin tuntuu joutuvan koko ajan enemmän. Viimeisimmät EU-jäsenvaltiot, jotka tällä hetkellä taistelevat syvälle talouskriisiin joutumista vastaan ovat Espanja, Kypros, Portugali sekä Italia. Pohdittaessa tilannetta Suomen kannalta sillä ei ole mahdollisuutta jättäytyä sivuun toisten jäsenvaltioiden tukemisesta. EU on yhtä suurta perhettä, jossa kaikki jäsenvaltiot auttavat toisiaan pulaan joutuessaan.

3 EUROOPAN UNIONIN YHTEINEN VALUUTTA EURO

Tässä luvussa kerrotaan Euroopan unionin yhteisen valuutan tärkeydestä ja siitä, että euro on yhteisvaluutta, jota käytetään tällä hetkellä seitsemässätoista Euroopan unionin jäsenvaltiossa. Euro syntyi osana Maastrichtin sopimusta ja valuutta otettiin tilivaluuttana käyttöön vuonna 1999. Suomessa eurot (setelit ja kolikot) vaihdettiin maksuvälineeksi 1. maaliskuuta 2002. Euron käyttöönottoa pidetään EU:n suurimpina saavutuksina, sillä se korvasi vanhat kansalliset valuutat ja tarjosi mahdollisuudet helpompaan kaupankäyntiin kansainvälisesti. (Euroopan komissio 2011.)

3.1 Euron käyttöönotto

Suomi on Euroopan unionin yhtenä jäsenvaltiona sitoutunut noudattamaan yhteisiä pelisääntöjä muun muassa koskien vientikauppaa, jolla edistetään Suomessa toimivien yritysten pääsemistä vapaasti maailman markkinoille. Helpin & Paloheimon (2005) mukaan Suomessa vientikauppaa ja kansainvälistymistä tukee ja edistää kauppa- ja teollisuusministeriö (KTM). KTM perustettiin vuonna 2002 neuvonantajaksi toimielimeksi. Yritykset, joilla on rajojen ylittävää vienti- tai tuontikauppaa, saattavat altistua valuuttariskeille, jos maksut ovat eri valuutassa kuin yrityksen oma kotimaan valuutta. Tiikkainen (2009) korostaa Euroopan unionin kaikkien jäsenvaltioiden kuuluvan talous- ja rahaliitto EMU:un, jonka tavoitteena on jäsenvaltioiden talouksien yhdentäminen. (Helppi & Paloheimo 2005, 14–15, 47–48; Tiikkainen 2009, 45.)

Kansallisen rahan, Suomen markan, poistuminen ja euron käyttöönotto oli suuri muutos, joka kosketti myös jokaista kansalaista ja koko rahaliikennettä Euroopassa. Yritykset joutuivat päivittämään omat taloushallinnon järjestelmänsä valuutan muuttuessa markasta euroon. Suomessa edellinen suuri rahauudistus oli ollut 40 vuotta sitten, joten siirtyminen markasta euroon vaati totuttelua. Mörttinen (2001) toteaa kansallisen identiteetin olevan vaarassa horjua, jos pitkään käytössä ollut oman maan rahayksikkö vaihdetaan. Kyseessä ei ole pelkästään kerto- ja jakolas-

kun osaaminen, vaan muutos vaikuttaa hyvin pitkälle ihmisten tunteisiin. Lomakkeet, oppaat, hinnastot ja palkkanauhat vaativat kokonaisvaltaisen päivityksen. Rahayksikön vaihdon takana on Maastrichtin sopimus. (Mörttinen 2001, 34.)

Euroopan unionin jäsenvaltion on täytettävä tietyt lainsäädännölliset ja taloudelliset kriteerit voidakseen ottaa eurot käyttöön. Ennen jäsenyyden hakemista, valtion on pitänyt osallistua vähintään kahden vuoden ajan valuuttakurssijärjestelmään, joka säätelee liiallista valuuttakurssin vaihtelua. EU:n laajentuessa, laajenee myös euroalue. Euroalueeseen kuuluvat ne jäsenvaltiot, jotka käyttävät euroa valuuttana. Poikkeuksena ovat EU-maat Tanska ja Iso-Britannia, jotka ovat sopineet oikeudesta jättäytyä euroalueen ulkopuolelle. Yhteinen valuutta euroalueella vie yhdentymisen ajatusta eteenpäin jäsenvaltioiden kesken. Nykyään euroa pidetään maailmanlaajuisesti merkittävänä valuuttana Yhdysvaltain dollarin rinnalla. Euroa pidetään myös uskottavampana ja vakaampana valuuttana verrattuna tilanteeseen jolloin jokaisella jäsenvaltiolla oli omat kansalliset valuutat käytössä. (Euroopan komissio 2013; Tiikkainen 2009, 46.)

3.2 Euron hyödyt ja haitat

Euro otettiin käyttöön Euroopan unionin jäsenvaltioiden taloudellisen vakauden saavuttamiseksi ja yhteismarkkinoiden toimivuuden tehostamiseksi. Taloudellisesta näkökulmasta euromaiden välinen kaupankäynti helpottui, samoin korkoepävarmuus pieneni ja valuutan vaihtokustannukset hävisivät, niin kaupankäynnissä kuin matkustuksessa. Hintojen ja kustannusten vertaileminen on paljon helpompaa maiden kesken kun on sama valuutta. (Mörttinen 2001,65.)

Matkustaminen Euroopan unionin sisällä on helpottunut useimpien passi- ja matkatavaramuodollisuuksien poistumisten myötä. Matkustettaessa EU-maissa yksityishenkilölle ei ole ostopaikoituksia eikä tuontirajoituksia. Ajokortti käy kaikissa EU-maissa ja lentäessä EU:n sisämarkkinat tarjoavat matkustajille halvempia hintoja ja laajempaa lentoyhtiöiden palveluvalikoimaa. Aikavyöhyke EU-alueella on sama, eli kesä ja talviaikaan siirrytään samanaikaisesti. EU-jäsenvaltioiden kansalaisten oikeuksiin sovelletaan EU-direktiiviä 2004/38/EY, joka perustuu oikeuteen liikkua

vapaasti. Kyseinen direktiivi otettiin käyttöön kaikissa EU-maissa 30.4.2006. Schengenin säännöstö toimii myös matkustamisoikeuksien taustalla. Schengenin alueella ei ole rajatarkastuksia EU:n kansalaisille. (Matkustaminen Euroopassa 2011; Opas EU:n kansalaisen oikeuksista 2011.)

Euroolle on myös maakohtaisia poliittisia syitä Euroopan taloudellisen yhdentymisen lisäksi. Se edistää julkistaloutta ja euron hallinnointijärjestelmä tekee eurosta matalan inflaation ja matalien korkojen vakaan valuutan. Haittana voidaan todeta olevan itsenäisen valuuttakurssin menetys, lisäksi useassa jäsenvaltiossa vallitsee epäluulo EU:n yhteisiä päätöksiä kohtaan. Kansalliset rahapolitiikkapäätökset vaihtuvat koko EU-aluetta koskeviksi päätöksiksi. Siirtymävaiheen kustannukset kasvoivat järjestelmien päivittämisestä ja ylläpidosta erityisesti pankeille, muille rahalaitoksille, yrityksille sekä jäsenvaltioiden viranomaisille. (Euroopan komissio 2011; Europa 2009.)

Peltokangas (2013) tuo esille kirjoituksessaan huolen siitä, onko euro valuuttana liian vahva verrattuna dollariin. Matkailijan kannalta arvokas euro on hyvä asia, mutta Euroopan taloudelle, huono asia. Liian vähän puhutaan euron eduista ja haitoista ja siitä, mitkä ovat vahvan euron vaikutukset euromaiden talouteen. Euro maiden tulisi uskaltaa muuttaa politiikkaansa, niin että euro devalvoituisi. Peltokangas (2013) esittää esimerkkinä Yhdysvaltojen ja Japanin vahvan talouspolitiikan, jossa ne uskaliaasti polkevat alas valuuttojensa arvoja ja syövät näin markkinoita muun muassa eurooppalaisilta kilpailijoiltaan. Edellä mainittua politiikkaa voisivat Euroopan maat myös omaksua itselleen ennen kuin on liian myöhäistä. Nykyinen tilanne on Euroopan kannalta vaarallinen. (Peltokangas 2013, 2.)

3.3 Euro valuuttana

Euro on Euroopan unionin yhteinen rahayksikkö, vaikka kaikki jäsenvaltiot eivät sitä käytäkään. Euroa käytetään Alankomaissa, Belgiassa, Espanjassa, Irlannissa, Italiassa, Itävallassa, Kreikassa, Kyproksella, Luxemburgissa, Maltalla, Portugalissa, Ranskassa, Saksassa, Slovakiassa, Sloveniassa, Suomessa ja vuodesta 2011 lähtien myös Virossa. Euroa käyttää yli 300 miljoonaa ihmistä laillisena maksuväli-

neenä Euroopan unionin 17 maassa. Eurosetelit ovat kaikissa maissa samat, mutta kolikot jokainen maa painaa itse. Kolikoissa toinen puoli on yhteinen muiden maiden kanssa ja toisella puolella kolikkoa on kansallinen tunnus. (Matkustaminen Euroopassa 2011.)

Euroopan keskuspankki eli EKP toimii euron toiminnan perustajana. EKP johtaa Euroopan unionin yhteistä rahapolitiikkaa ja on tiiviisti mukana sen taloudellisessa päätöksenteossa. Euroalueen rahapolitiikasta eli valuutan vakauden ylläpitämisestä huolehtivat EKP ja eurojärjestelmä. Suomen pankki on eurojärjestelmän äänivaltainen osakas. Eurojärjestelmään kuuluvat EKP ja maiden kansalliset keskuspankit. Euroopan investointipankki eli EIP myöntää pitkäaikaisia lainoja Euroopan unionin jäsenvaltioille ja maille. Jäsenvaltiot toimivat EIP:n osakkaina. Euroopan investointipankki on itsenäinen laitos, joka perustettiin vuonna 1958. Investointipankki rahoittaa unionille merkittäviä eri alojen yksityisiä ja julkisia hankkeita. (Mörttininen 2001, 70–75; Toivanen & Alarotu 2010,11.)

EU alueella tullaan ottamaan käyttöön toinen eurosetelisarja vuodesta 2013 alkaen. Uuden sarjan setelit otetaan käyttöön seteliarvo kerrallaan usean vuoden aikana. Seteliarvot säilyvät samoina: 5, 10, 20, 50, 100, 200 ja 500 euron seteleinä. Muutos aloitettiin 5 euron seteleistä, uudet setelit näkyvät rahaliikenteessä 2.5.2013 alkaen. Alla olevassa kuvassa (KUVIO 2) näkyy uusi ja vanha viiden euron seteli allekkain. (Euroopan Keskuspankki 2013.)



KUVIO 2. Muutos viiden euron setelissä

Toisen eurosetelisarjan seteleihin (KUVIO 2) lisätään ja tarkennetaan turvatekijöitä väärentämisten estämiseksi. Euroseteleissä on monenlaisia turvatekijöitä esimerkiksi kasvokuvavesileima, kasvokuvahologrammi, hohtava vihreä numero, kohokuvat sekä turvalanka. (Euroopan Keskuspankki 2013.)

Huomenta Suomi -lähetyksessä Lumikero (2013) haastatteli Suomen Yrittäjien varatoimitusjohtajaa Timo Lindholmia. Haastattelun aiheena oli Työ- ja elinkeinoministeriön työryhmän harkitsema käteisen rahan rajoittaminen ostoksissa. Työryhmän tavoitteena on vähentää harmaata taloutta, koska oletetaan käteisen rahan olevan harmaan talouden edesauttaja. Ministeriö pohtii myös millaisissa osto-tilanteissa käteistä saisi käyttää ja pitäisikö suuria käteisostoksia rajoittaa. Lumikeron (2013) haastattelussa käy ilmi, ettei Suomen Yrittäjien varatoimitusjohtaja Lindholm ole käteisostojen rajoittamisen kannalla, vaan pitää sitä luontevana maksupapana. Haastattelussa todetaan, etteivät tänä päivänä kaikki yrittäjät ota vastaan korttimaksuja, vaikkakin Suomi on korttimaksamisen maa. Suomessa 75 % ostoksista on korttimaksuja. Finanssialan Keskusliiton mukaan Suomessa neljäsosa maksaa päivittäisostoksensa käteisellä. (Lumikero 2013.)

Euroopan unionin yhteinen valuutta euro- luku on oleellinen osa tätä opinnäytetyötä. Euromaiden yhteisenä valuuttana euro on perusta yhtenäisten pankkipalveluiden kehittämiseksi. Tässä luvussa otan esille euron hyötyjä ja haittoja sekä eurovaluutan roolia markkinataloudessa tänä päivänä. Aavaan myös viime päivinä mediassa esillä olleita euro-uutisia. Markkinatalouteen on tulossa toinen eurosetelisarja turvallisuuden lisäämiseksi ja Työ- ja elinkeinoministeriön suunnittelema käteisrahan rajoittaminen puhututtaa yrityksiä.

4 YHTENÄINEN EUROMAKSUALUE -SEPA

Tässä luvussa käsitellään yhtenäistä euromaksualuetta SEPAa. (Single Euro Payment Area). Vuodesta 2008 alkaen euroalueella siirryttiin yhtenäiseen maksualueeseen, johon myös muut EU- ja ETA-maat tulevat osittain mukaan. Tämän luvun kappaleissa tuon esiin SEPA-pankkipalveluiden muutoksien etenemisen vaiheittain. Yhtenäisen euromaksualueen eli SEPA:n tarkoituksena on nopeuttaa yritysten maksuliikennettä euromaiden välillä ja vähentää maksuliikenteen kuluja. Myös maksukortit uudistuivat SEPA:n tultua voimaan. Tilinumerot noudattavat samaa muotoa koko euromaksualueella. Siirtyminen yhtenäiseen euromaksualueeseen ei vaadi yksittäiseltä kansalaiselta erityisiä toimia, sen sijaan suurimmat muutokset koskevat pankkien ja yritysten järjestelmiä. (EU:n symbolit 2008.)

4.1 Siirtyminen SEPAan

Petäisen (2011) artikkelissa haastateltu Finanssialan keskusliiton kehityspäällikkö Anne Nisén luettelee SEPA-muutoksien vaikutuksia yrityksiin. Artikkelissa todetaan SEPA- muutoksien koskevan kaikkia, niin yrityksiä kuin yksityisiä kansalaisiakin ja muutokset on pakko tehdä. Siirtyminen yhtenäiseen euromaksualueeseen tarkoittaa käytännössä sitä, että yritykset voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja EU-maiden välillä samoilla ehdoilla ja hinnoilla kuin kotimaan maksut. Yhtenäisen euromaksualueen muodostavat 32 maata. Alueeseen kuuluu 27 EU-maata sekä ETA-maat Islanti, Norja, Liechtenstein sekä Monaco ja Sveitsi. (Petäinen 2011; Finanssialan Keskusliitto 2012b.)

Vaasan Osuuspankin yrityspuolella työskentelevä maksuliikepääällikkö Riitta Makkonen kommentoi SEPA- pankkipalveluiden lähtötilannetta.

Yhteinen valuutta euro on SEPA- pankkipalveluiden perusta. Euron käyttöönoton jälkeen alkoi yhtenäisten pankkipalveluiden kehittäminen yrityksille. Hanke on EU- komission ja Euroopan keskuspankin yhteinen, jonka eurooppalaiset pankit toteuttivat (Makkonen 2012).

Yhtenäisen euromaksualueen maksuehtojen, oikeuksien, velvollisuuksien ja standardimuutosten tukena Suomessa on maksupalvelulain muutos. Maksupalvelulaki tuli voimaan 01.05.2010 ja se perustuu EU-direktiiviin. Lainmuutos pitää sisällään kotimaisten korttimaksujen, tiliehtojen, saapuvien ja lähtevien maksujen sekä pankkien tarjoamien verkkopalveluiden toiminnalliset muutokset. Lainmuutos sisältää sekä yritysasiakkaiden, että kuluttaja-asiakkaiden palveluihin liittyviä muutoksia. (Osuuspankki 2010.)

Suomessa Finanssialan keskusliitto toimii pankkien ja yritysten materiaalipankkina, josta löytyvät ohjeet ja säädökset, joilla SEPA-muutokset tulee yritysten järjestelmissä toteuttaa. Kotimaiset pankit tekevät yhteistyötä pitääkseen kotimaisten maksujen tiettyjä erityispiirteitä voimassa. Tästä esimerkkinä suomalainen viitenumero, joka on pelkästään Suomen rajojen sisällä toimiva järjestelmä. 31.10.2011 oli Suomessa merkittävä päivä SEPA-pankkipalveluiden muutoksessa. Tuolloin loppui pankkien tarjoama vuoden kestänyt erityispalveluaika, jonka aikana yrityksillä oli mahdollisuus käyttää sekä vanhoja että uusia palveluja rinnakkain. Marraskuun alusta 2011 lähtien pankit ottivat yrityksiltä vastaan ainoastaan SEPA-aineistoa. (Makkonen 2012.)

Kukin SEPA- maa on tehnyt oman siirtymäsuunnitelmansa, joka sisältää tavoiteaikataulun yhtenäisten pankkipalveluiden aloittamisesta ja samalla kansallisista palveluista luopumisen. Pankkipalvelut otettiin käyttöön vaiheittain yrityksissä. (Makkonen 2012).

Yhtenäinen euromaksualue aiheuttaa muutoksia yritysten maksuliikenteen hoidossa, sen toimintatavoissa ja yritysten atk-järjestelmissä. Seuraavalla sivulla kuviossa 3 käy ilmi muutokset, joita yritykset joutuvat huomioimaan omissa järjestelmissään. Kotimaan maksut, suoraveloitukset ja pankkikortit muuttuvat yhtenäisen euromaksualueen mukaisiksi palveluiksi SEPA-maksuksi, e-laskuksi, suoramaksuksi ja kortit kansainvälisiksi siru-maksukorteiksi. Yhdentymishankkeessa yritykset joutuvat päivittämään omat taloushallinnon ohjelmansa ja yhteyskanavansa. Yritysten täytyy toteuttaa muutokset kotimaisista järjestelmistä SEPA muotoon.



KUVIO 3. Maksuliikkeen muutokset (mukaillen Osuuspankki, 2010).

Kuviossa 3 maksuliikkeen muutokset näyttäytyvät kolmella tasolla. Kaikki kotimaiset pankkipalvelut muuttuvat kansainvälisiksi palveluiksi. Niin ikään yritysten käyttämät yhteyskanavat muuttuvat uusien standardien ja järjestelmien vaatimalle tasolle. (Osuuspankki, 2010.)

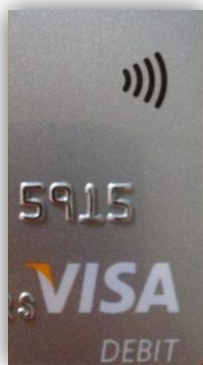
4.2 Ensimmäinen vaihe: kansainväliset kortit käyttöön

Kansalliset pankkikortit vaihdettiin Suomessa korttityypeittäin kansainvälisiksi sirumaksukorteiksi. Korttien vaihtoaikataulu vaihteli eri pankkiryhmien välillä. Pankkikorttien tilalle pankit vaihtoivat sirulliset Debit-kortit. Debit-kortit ovat kansainvälisiä tiliveloituskortteja. Kansainväliseksi kortin tekee Visa-logo. Tämä tarkoittaa sitä, että korttia voi käyttää ympäri maailmaa liikkeissä, jotka hyväksyvät Visa-kortit. Yhdistelmäkortit joissa on sekä pankki, että luotto-ominaisuus korvattiin Debit/Credit -maksukorteilla. Nämäkin kortit ovat kansainvälisiä, sillä ne ovat myös varustettu Visa-logolla. (Finanssialan keskusliitto 2012c.)

Korttimaksuja vastaanottavien yritysten oli päivitettävä omat maksupäätteensä voidakseen ottaa vastaan uusilla sirukorteilla tehtäviä maksuja. Me pankkina olimme yhteydessä jokaiseen yritysasiakkaaseemme ja kehoitimme heitä tarkistamaan omien laitetoimittajiensa

kanssa laitteidensa toimivuuden. Näin toimien turvasimme yritysasiakkaidemme maksuliikenteen jatkuvuuden. Kuluttaja-asiakkaat ovat joutuneet totuttautumaan uusiin sirullisiin maksukortteihin. Korttimaksaminen nimittäin muuttui siten, että allekirjoituksen sijasta ostaja näppäilee tunnuslukunsa kortinlukulaitteeseen. Tämän lisäksi kuluttajan täytyy totutella korteissaan uusiin termeihin, Debit/ Credit. Debit vastaa vanhaa pankkikorttia ja Credit tarkoittaa luotto-ominaisuus. (Makkonen 2012).

Helsingin Sanomat (2012) tiedottaa lähiluettavien maksukorttien lanseerauksesta. OP-Pohjola ryhmä on tarjonnut syksystä 2012 lähtien lähiluettavia maksukortteja, joilla voi maksaa pieniä maksuja ilman pin-koodia. Maksun enimmäismääräksi on asetettu 25 euroa. Sitä suuremmat maksut hyväksytään jatkossakin syöttämällä pin-koodi. Niin Suomessa kuin ulkomailla kortit toimivat niissä yrityksissä, joissa maksupäätteet tukevat lähiluku-ominaisuutta. OP-Pohjolan mukaan lähilukukortteja on turvallista käyttää, eikä tiedossa ole väärinkäytötapauksia, joissa rikolliset olisivat kopioineet tai onnistuneet lukemaan korttien sirua. Käytännössä ostos maksetaan pitämällä korttia muutaman sekunnin maksupäätteen edessä. Pääte antaa äänimerkin tai näyttää merkkivaloa, kun maksu on onnistunut. Vahinkomaksuja ei voi tapahtua. Vastaavanlainen lähilukutekniikka on jo käytössä joukkoliikenteen matkalipuissa. Alla olevassa kuviossa 4 näkyy lähiluettavan maksukortin tunnusmerkki. (Helsingin Sanomat 2012; Opinet 2012)



KUVIO 4. Lähilukuominaisuus maksukortissa

Lähilukuominaisuuden tunnistaa niin yritysten maksupäätteissä kuin kuluttajien korteissa (KUVIO 4) radioaaltoin kuvatusta lähimaksulogosta sekä Visa-merkistä. Lähimaksaminen Naalismaan (2013) mukaan ei ole kuitenkaan käytännössä ollut vielä mahdollista, koska kaupoilla ei ole vielä soveltuvia maksupäätteitä ja toisaal-

ta kaikki pankkiryhmätäkään eivät vielä tarjoa asiakkailleen lähilukukortteja. Nyt tilanne on kuitenkin muuttumassa, mutta päivittäistavarakaupoissa ollaan siltikin vielä odottavalla kannalla. (Naalismaa 2013).

4.3 Toinen vaihe: maksuaineistomuoto vaihtuu

Kotimaisen tilisiirron tilalle tuli eurooppalaisen tilisiirtostandardin mukainen SEPA-maksu. Kotimaiset tilisiirrot ovat toimineet Suomessa käytössä olleiden maksuliiketoimintojen mukaisesti. Suomi siirtyi ensimmäisten EU-maiden joukossa käyttämään pankkien maksuliikenteessä SEPA-standardin mukaisia maksuja. (Finanssialan keskusliitto 2013.)

SEPA-maksussa maksajan ja saajan pankkiyhteys ilmaistaan kansainvälisessä IBAN (International Bank Account Number) -tilinumero muodossa ja saajan pankki merkitään BIC (Bank Identifier Code) -koodilla. Jokaisella EU-maalla on oma merkkimäärä tilinumerossa. Suomen IBAN -tilinumerossa on 18 merkkiä. Tilinumero muodostuu maakoodista, kahdesta tarkennenumeroista ja loppu koostuu konttori, ja tilinumerosta täydennettynä nolilla niin, että merkkimäärä tulee täyteen.

Esimerkki Suomessa toimivasta IBAN -tilinumerosta FI23 5670 0820 0122 45.

BIC -koodi yksilöi pankin. Esimerkkejä Suomessa toimivien pankkien BIC koodeista: OP-Pohjolan BIC -koodi on OKOYFIHH ja Nordean on NDEAFIHH. (IBAN ja BIC maksuliikenteessä 2012)

Suomessa pankit tarjoavat omille asiakkailleen IBAN- muuntopalvelun. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakas voi käyttää vanhaa tilinumeromuotoa ja pankkiyhteysohjelma korjaa sen automaattisesti IBAN ja BIC- koodeilla. Uusi ja vanha tilinumeromuoto toimivat siis rinnakkain. Tämä palvelu on käytössä toistaiseksi. (Makkonen 2012.)

Vertailtaessa SEPA-maksun, kotimaanmaksun ja ulkomaanmaksun eroja, voidaan todeta että SEPA-maksussa saajan pankkiyhteys ilmoitetaan aina kansainvälisessä muodossa (IBAN+ BIC) ja maksu on aina euroissa. Niin sanottua kotimaanmaksua ei enää ole, vaan sen tilalla on SEPA-maksu. Ulkomaanmaksu on EU:n

ulkopuolelle lähtevä maksu, joka on jotain muuta valuuttaa kuin euro. Tärkein kriteeri on se missä valuutassa lasku on, ei niinkään rajanylitys. (Makkonen 2012.)

Maksuliikepäällikkö Makkonen kertoo esimerkin:

Ruotsi on EU-maa, mutta heillä on valuuttanaan Ruotsin kruunu (SEK). EU- maana he voivat, laskuttajasta riippuen, laskuttaa joko euroina tai Ruotsin kruunuina. Näin ollen maksu Ruotsiin on valuutasta riippuen joko SEPA- maksu tai ulkomaanmaksu. (Makkonen 2012).

Maksuaineistotyyppi muuttui kansallisesta kansainväliseen muotoon. SEPA-aineistomuoto on C2B-muotoista (Custom 2 Bank). Suomessa yritysasiakkaiden viimeinen takaraja siirtyä tähän aineistomuotoon oli 30.10.2011. Siirtyminen aineistomuodosta toiseen vaati yrityksiltä ohjelmien päivittämistä Finanssialan keskusliiton laatimien ohjeiden ja säännösten mukaisesti. Kukin EU-maa siirtyy omien aikataulujensa mukaan SEPA-maksuihin. EU-komissio on kuitenkin asettanut viimeisen takarajan koko euroalueelle, jolloin kaikkien maiden tulee käyttää SEPA-aineistomuotoa. Tämä päivämäärä on 01.02.2014. (Osuuspankki 2013b.)

4.4 Kolmas vaihe: kotimainen suoraveloitus poistuu

Kotimainen suoraveloituspalvelu on monien yritysten käyttämä laskutusmuoto kulluttaja-asiakkaille vuosikymmenien takaa. Suoraveloituspalvelussa yritys lähettää laskutusaineiston pankkiinsa ja pankki veloittaa summan maksajan pankkitililtä automaattisesti eräpäivänä. Yritys lähettää maksajalle veloitettavasta summasta ennakkoilmoituksen muutamaa viikkoa ennen eräpäivää. SEPA-pankkipalveluiden muutoksissa kotimaisen suoraveloituspalvelun päättyminen tulee olemaan viimeisin vaihe, mitä yritysten tulee toteuttaa omissa taloushallinnon järjestelmissään. Kotimainen suoraveloituspalvelu päättyy 31.1.2014. Seuraavalla sivulla (KUVIO 5) näkyvät suoraveloituspalvelun korvaavat palvelut e- lasku ja suoramaksu. (Makkonen 2012.)



KUVIO 5. Suoraveloituksen korvaavat palvelut (mukaihen Finanssialan Keskusliitto 2013)

E-lasku (KUVIO 5) ei ole muutoksen yhteydessä toteutettu uusi palvelu, vaan se on jo aiemmin yritysten käytössä ollut laskutusmuoto. E-lasku on sähköisessä muodossa oleva lasku, jonka yritys lähettää henkilöasiakkaan verkkopankkiin tai yritysasiakkaan pankkiyhteysohjelmaan. Kuluttaja-asiakas hyväksyy saapuneet e-laskunsa verkkopankissaan tai e-lasku voi olla myös automaattisesti, ilman erillistä hyväksyntää, tililtä veloittuva maksu. Petäisen (2011) artikkelissa haastateltu Nisén tuo esille e-laskujen tuomat säästöt laskun lähettävälle yritykselle. Artikkelissa esiintyvä kehityspäällikkö Nisén antaa esimerkin tutkimuksesta, jossa on selvitetty e-laskun ja paperilaskun hiilijalanjälkeä. Esimerkissä selviää, että pk-yritys säästää vuodessa jopa 100 tuntia työaika, kun se ottaa käyttöön e-laskun. (Yritysasiakkaiden uutiskirje 2012; Petäinen 2011,11.)

Suoramaksu (KUVIO 5) on yritysten uusi laskutustapa henkilöasiakkaille, joilla ei ole käytössään verkkopankkia. Suoramaksu toimii maksajan kannalta samalla tavalla kuin kotimainen suoraveloituspalvelu. Yritys lähettää veloituksesta asiakkaalle ennakoilmoituksen ja pankki veloittaa laskun asiakkaan tililtä automaattisesti eräpäivänä. Yritykset ja pankit tulevat siirtämään marraskuun 2013 loppuun mennessä suoraveloitustasiakkaat automaattisesti e-laskun tai uuden suoramaksun piiriin. Siirtyminen korvaavien palveluiden pariin tapahtuu laskuttajan toimesta ja laskuttajan omalla aikataululla. (Suoramaksu 2012.)

Finanssialan keskusliitto (2012) ohjeistaa yrityksiä ja ohjelmistotoimittajia onnistuneeseen palvelumuutokseen. Finanssialan keskusliiton sivuilla löytyy laskuttajan opas, josta käy ilmi ohjeet miten laskuttajayrityksen tulee toimia siirtyessään suoraveloituksesta korvaavien palveluiden pariin. Laskuttajan oppaasta löytyy muistilistaan kerätyt toimenpiteet, miten muutosprosessi etenee. Ensimmäiseksi yrityksen tulee olla yhteydessä omaan ohjelmistotoimittajaansa ja varmistaa sieltä, että ohjelmat tukevat uusia palveluita e-laskua ja suoramaksua. Yrityksen tulee olla yhteydessä myös omaan pankkiinsa, varmistaa sopimusten voimaolo. Yritys päättää itse miten hoitaa ja aikatauluttaa laskutuskäytäntöjensä muutokset. Tämän jälkeen yritys tekee tarvittavat päivitykset omissa taloushallinnon ohjelmissaan ja informoi muutoksista asiakkaitaan Finanssialan keskusliiton sivuilta löytyvältä kirjeellä. Seuraavassa vaiheessa yritys lähettää omaan pankkiinsa tiedon omasta valmiudestaan lähettää e-laskuja ja suoramaksuja. Yrityksen pankki välittää tiedon eteenpäin muille pankkiryhmillä. Näiden toimenpiteiden jälkeen yritys on valmis tekemään yhdessä pankkinsa kanssa muuntoprosessin suoraveloitussuoraveloitukseksi. (Finanssialan keskusliitto 2012a.)

Yritykset, joilla on ollut käytössään yhtenä laskutusmuotonaan suoraveloitus, joutuvat tekemään muutoksia ja päivityksiä taloushallinnon ohjelmiinsa ja atk-järjestelmiinsä. Muutokset yritysten laskutusjärjestelmiin täytyy tehdä, jotta laskutustavan muutos voidaan toteuttaa. Suoraveloituspalvelun tilalle laskuttajat tarjoavat eri vaihtoehtoja, laskuttajat itse päättävät onko heidän laskutusvalikoimassaan jatkossa e-lasku, suoramaksu vai paperilasku. Yritys siirtää suoraveloituksessa olleet asiakkaansa yhdessä pankkinsa kanssa korvaavien palveluiden pariin. (Osuuspankki 2013a.)

Makkonen kommentoi suoraveloituspalveluun liittyviä muutoksia seuraavasti:

Olemme pankkina ottaneet yhteyttä kaikkiin yritysasiakkaisiimme, joilla on suoraveloituspalvelu käytössään. Pankkina tuemme ja ohjaamme yritykset onnistuneesti muutosten yli, ettei yrityksille aiheudu maksuliikenteeseen katkoksia vuoden 2014 alussa. Suoraveloituspalvelun päättyminen vaatii pankin koko henkilökunnalta osaamista ja taitoa tukea niin henkilö- kuin yritysasiakkaita korvaavien palveluiden käyttöönotossa. (Makkonen 2012).

Yrityksillä on ilmoittamisvelvollisuus kuluttaja-asiakkailleen. Asiakkaat tulevat saamaan kirjeen laskuttajilta, jotka ovat valmiita siirtymään suoraveloitusta korvaavien palveluiden käyttöön. Kuluttajalla on kahden kuukauden harkinta-aika kirjeen saavuttua, hän voi joko hyväksyä tai hylätä muutoksen. Jos kuluttaja hyväksyy muutoksen, hänen ei tarvitse tehdä mitään. Siirtyminen uusiin palveluihin tapahtuu automaattisesti. Jos kuluttaja ei hyväksy muutosta, hänen täytyy irtisanoa pankissaan suoraveloitus-sopimuksensa. (Osuuspankki 2013c.)

Petäisen (2011) artikkelissa haastatellaan kehittämispäällikköä Hanna Äijälää OP-Pohjolasta ja maksuliikepäällikköä Monica Välimäkeä Tapiola- pankista. Molemmat haastateltavat asiantuntijat painottavat pankin avun tärkeyttä yrityksille ja he molemmat rohkaisevat yritysasiakkaita ottamaan itsekin yhteyttä pankkiinsa. Artikkelissa kerrotaan materiaalia uusiin palveluihin siirtymisestä yrityksille ja ohjelmistotoimittajille löytyvän Finanssialan Keskusliiton ja pankkien sivuilta. Myös kuluttajille tarjotaan tietoa samoilta sivuilta. (Petäinen 2011,11.)

Osana SEPA-pankkipalveluita, pankit tarjoavat myös SEPA-suoraveloitusta, joka toimii koko EU-alueella yritysten laskutusmuotona. Toistaiseksi pankit tarjoavat SEPA-suoraveloituksen vain maksajan palveluna, maksajana voi olla yritys tai kuluttaja. Yritysasiakkaat eivät voi toistaiseksi Suomessa ottaa tätä laskutusmuotona käyttöönsä. Kyseessä on palvelu, jolla kuluttaja voi hoitaa laskujen maksun koko yhtenäisellä euromaksualueella. Palvelun käyttö edellyttää, että laskuttava eurooppalainen yritys tarjoaa SEPA-suoraveloitusta asiakkailleen maksamisen vaihtoehtoksi. Tällä hetkellä vain harvat laskuttajat tarjoavat tätä laskutusmuotoa. SEPA-suoraveloitus tehdään suoraan laskuttajan kanssa, näin ollen OP-Pohjolar ryhmä suosittelee turvallisuussyistä ensisijaisesti e-laskua ja suoramaksua laskujen maksussa. (Osuuspankki 2013d.)

Makkonen antaa esimerkin SEPA-suoraveloituksen käytöstä:

Jos kuluttajalla on asunto Espanjassa ja sen vuokratulot halutaan laittaa suoraveloitukseen, tähän voidaan käyttää SEPA- suoraveloituspalvelua. (Makkonen 2012).

Lumikero (2013) haastatteli MTV3 Huomenta Suomi -ohjelmassa Finanssialan Keskusliiton johtavaa asiantuntijaa Inkeri Tolvasta. Aiheena käsiteltiin kotimaisen

suoraveloituksen päättymistä ja sen seurauksia. Tolvanen toi esille haastattelussa kuluttaja-asiakkaan näkökulmasta muutoksen vaivattomuuden. Kuluttaja-asiakkaalle suoraveloitus muuttuu automaattisesti joko suoramaksuksi tai e-laskuksi. Tolvanen tähdentää suoramaksun olevan kuluttajan kannalta täysin verrattavissa suoraveloitukseen. Haastattelussa Tolvanen muistuttaa erityisesti ikäihmisiä siitä, että pankin maksupalvelu ja paperilaskut eivät katoa minnekään. Yrityksiltä sen sijaan vaaditaan järjestelmäpäivityksiä, jotta muutokset toteutuivat. Tolvanen oli huolissaan yritysten muutosaikatauluista, sillä tällä hetkellä tilanne näyttää huonolta, koska vain 15 % yrityksistä Suomessa on tehnyt tarvittavat muutokset yrityksiensä järjestelmiin. Yrityksille aiheutuu katkoksia rahaliikenteessä, jos yritykset eivät tee välittömästi muutoksia järjestelmiinsä. (Lumikero 2013.)

OP-Pohjola-ryhmällä on käytössä sisäinen Intranet-järjestelmä (Opinet) jonne on kerätty kaikki pankkipalveluihin liittyvät ohjeistukset pankkitoimintaa varten. Opinetistä löytyy myös ohjeistus ja tärkeät aikataulut liittyen kotimaisen suoraveloituspalvelun päättymiseen. OP-Pohjola-ryhmässä on otettu käyttöön ennakoivia toimenpiteitä onnistuneen palvelumuutoksen varmistamiseksi. Tavoitteena on saada suoraveloitusvaltakirjakannan kasvu pysäytettyä mahdollisimman ajoissa ennen kuin palvelu päättyy. Uusien suoraveloitusvaltakirjojen teko OP-verkkopalvelussa on päätynyt 18.4.2013, tämän lisäksi uusien valtakirjojen teko pankin konttoreissa on päätynyt 26.9.2013. Estopalvelut laskuttajalle tarkoittavat, ettei yrityksille ole voitu pankissa avata uusia suoraveloituspalveluita 5.6.2013 jälkeen. (Opinet 2013)

Vanhat suoraveloituspalvelut ovat voimassa yrityksillä tammikuun 2014 loppuun asti. Silloin suoraveloituspalvelu päättyy kokonaan ja silloin yrityksillä on viimeinen mahdollisuus lähettää suoraveloitusaineistoja. Pankin pyrkimyksenä on edistää uusien palveluiden, e-laskun ja suoramaksun käyttöä jo ennen suoraveloituspalvelun loppumista. Henkilöasiakkaat voivat tutustua uusiin palveluihin verkkopalvelussa toimivien demoesitysten avulla, näin kynnys uusien palveluita kohtaan madaltuu. Lisäksi yritykset välittävät oman pankkinsa kautta henkilöasiakkaiden verkkopalveluihin e-laskujen ohjattuja käyttöönottolinkkejä. Suoraveloituksen siirtymäaika päättyy 20.11.2013, tällöin on laskuttajilla viimeinen mahdollisuus käyttää suoraveloituspalveluita uusien palveluiden muuntopalvelua uusiin palveluihin. Leinonen (2012) toteaa pien-

ten kansallisten järjestelmien mahdollisuudesta saada erivapaus toteuttaa suora-veloituksen palvelumuunto vasta 1.2.2016. (Leinonen 2012, 7.)

4.5 Uusien palveluiden vaikutukset

Kuluttaja-asiakkaille uusien palveluiden vaihtaminen ja käyttöönotto on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi. Suomessa pankit ovat hoitaneet omien henkilöasiakkaidensa palvelumuutokset. Makkonen (2012) painottaa SEPA-pankkipalveluihin siirtymisen helppoutta henkilöasiakkaille. Heiltä ei vaadita toimenpiteitä, ainoastaan totuttelua uusiin palveluihin. Näkyvin muutos henkilöasiakkaille on ollut pankkikorttien vaihtuminen ja tietysti tilinumeroiden pitkä esitysmuoto. (Makkonen 2012.)

Yritysasiakkaiden kannalta Makkonen (2012) toteaa SEPA-muutoksien vaatineen ohjelmistopäivityksiä, jotka yrityksen on pitänyt itse hoitaa. Ohjelmistopäivityksissä yrityksen taloushallinto- ja pankkiyhteysohjelmat on pitänyt ohjelmoida uudelleen niin, että niissä toimivat kansainväliset tilitiedot ja uusi SEPA-aineistomuoto. Laskulomakkeet ja tilisiirrot on niin ikään pitänyt päivittää kansainvälisillä tiedoilla. Yritykset, jotka ottavat vastaan korttimaksuja ovat päivittäneet maksupäätteensä sirukorttien vastaanottamiseksi. (Makkonen 2012.)

Petäisen (2011) haastattelemat Monica Välimäki Tapiola-pankista ja Hanna Äijälä OP-Pohjolasta kertovat artikkelissa pankkien pitävän yhteyttä asiakkaisiinsa ja kannustavan heitä uudistuksiin. Pankki ei voi kuitenkaan tehdä muutoksia yrityksen puolesta, yrityksen on toteutettava ne itse. Samassa artikkelissa haastateltavana ollut Finanssialan keskusliiton kehityspäällikkö Anne Nisén rohkaisee yrityksiä olemaan yhteydessä omaan pankkiinsa, tilitoimistoonsa tai ohjelmistotaloonsa kartoittaakseen mitä pitää tehdä. Tarvittavat toimenpiteet on aikataulutettava ja sen jälkeen toteutettava. (Petäinen 2011,11.)

Ohjelmistotaloille SEPA-muutokset aiheuttavat suuria paineita, sillä ohjelmistotaloja kohtaan on suuret odotukset niin pankkien kuin yritysten suunnalta. Heidän on toteutettava muutokset tarjoamiinsa ohjelmiin mieluummin ajoissa kuin myöhässä.

Ohjelmistotaloilla on omat aikataulunsa, mutta aikarajat ovat kaikilla yhteiset. Maksuaineistomuodon muuttaminen kansallisesta kansainväliseen SEPA-muotoon, on nimenomaan ohjelmistotalojen työtä. He muuttavat ohjelmistot Finanssialan Keskusliiton ohjeistusten mukaisesti. Ohjeistuksia ohjelmistotaloille löytyy myös pankkien sivuilta. SEPA-muutokset vaativat tiivistä yhteistyötä pankkien ja ohjelmistotalojen välillä. (Makkonen 2012.)

4.6 SEPA-pankkipalveluiden tuomat edut

Yhtenäisten pankkipalveluiden myötä Suomessa toimiville yrityksille muutokset merkitsevät laajentuvaa kotimarkkina-aluetta. Puhutaan myös sisämarkkinoiden kasvusta sekä maksuliikenteen tehostumisesta sekä kilpailukyvyn kasvusta. Puhuttaessa Euroopan unionin kauppapolitiikasta voidaan todeta sen olevan alueellisesti rajaton. Euroopan unionin jäsenvaltioiden harjoittaman ulkomaankaupan avulla EU:n talous vahvistuu vientituotteiden ollessa riittävän kilpailukykyisiä. Kahden viimeisen vuosikymmenen aikana sisämarkkinoiden kasvun ja tuottavuuden nousun takana on ollut yhteisön myötämielisyys kaupankäynnille ja uusille investoinneille sekä kilpailun kehittämiseksi. SEPA:n tuomat edut koskettavat enimmäkseen isoja yrityksiä, mutta toki myös pieniä. Yritysten maksuliikenteen seuranta ja tunnistaminen on helpompaa, kun koko SEPA-alueella käytetään yhteisiä pelisääntöjä maksamisessa. Kansainvälinen yritys voi keskittää maksuliikenteensä vaikka vain yhteen SEPA-alueen pankkiin, koska kotimarkkina-alue on laajentunut käsittämään 32 maata. Kaupankäynti on helppoa eurooppalaisilla markkinoilla yhteisen kielen ja valuutan vuoksi. Maksut kulkevat nopeasti, edullisesti ja varmasti, eikä valuuttariskejä ole. (SEPA ja yritys 2008; Von Breska 2010, 194.)

Euroopan unionin kuuluessa vapaakauppa- alueeseen tarkoittaa se tullitonta kaupankäyntiä jäsenmaiden välillä. Vapaakauppa-alueeseen kuuluu myös EU:n ulkopuolisia maita, kuten Norja ja Islanti. Euroopan unionin kauppapolitiikka säätelee yhteisön tulli- ja kauppasopimuksia, vientipolitiikkaa sekä kaupankäyntiä suojaavia toimenpiteitä kuten esimerkiksi vientitukitapauksia. Yksittäinen jäsenvaltio ei voi solmia unionin ulkopuolisten maiden kanssa kauppapoliittista sopimusta ilman Euroopan neuvoston hyväksyntää. Kauppapoliittisia sopimuksia on yhteisö solminut

niin Keski-Euroopan kuin Baltian maihin ja Välimeren alueen valtioiden kanssa. Lisäksi kehitysmaita kohtaan yhteisö soveltaa niin sanottua tullietuusjärjestelmää, jossa vähiten kehittyneet valtiot saavat lisäetuuksia. Tällainen kauppapolitiikka on hyvä esimerkki laajasta alueellisesta ulottuvuudesta. (Kempainen 1998, 66–67.)

Petäisen (2011) haastattelemat asiantuntijat tähdentävät SEPAan siirtymistä mahdollisuutena. Siirtyminen on etu ja tehokkuustekijä. Yhtenäiset maksamisen palvelut tuovat markkinoille hyviä ja entistä edullisempia työkaluja. Yrityksen maksuliikenne nopeutuu huomattavasti, kun kaikki laskutus hoidetaan euroissa. (Petäinen 2011,11.)

Makkonen tuo esille yhtenäisten pankkipalveluiden edut kuvainnollisesti perheenä.

Muodostamme 32:n maan perheen, jonka käytössä on yhteinen valuutta ja yhteiset pelisäännöt. Yritysten maksuliikenne saadaan kulkemaan niitä käyttämällä, yhtä nopeasti ja edullisesti kuin vanhat kotimaanmaksut. (Makkonen 2012).

Euroopan unionin neuvosto sekä Euroopan parlamentti ovat säätäneet asetuksen, jolla säädellään EU-jäsenmaiden välisiä maksuja. Asetus on osa laajempaa EU-direktiiviä, jolla pyritään nopeuttamaan yritysten rajat ylittävää maksuliikennettä. EU-maksusta puhuttaessa rajan ylittävän maksun tulee täyttää tietyt asetuksessa annetut kriteerit, jotta maksun pankkikulut vastaavat kotimaan tilisiirtojen hintoja. EU-maksun kriteerit ovat: maksun valuutta on oltava euro, maksajan ja maksunsaajan tiedot on ilmoitettu, maksu on enintään 12 500 euroa, maksajan ja maksunsaajan pankki on EU-alueella, maksunsaajan tili on IBAN-muodossa ja maksunsaajan pankin SWIFT-osoite on ilmoitettu. Lisäksi EU-maksussa tulee ilmoittaa maksunaihe ja niin maksaja kuin maksunsaaja vastaa oman pankkinsa kuluista. EU-maksutyypin on nimeltään maksumääräys. (Helppi & Paloheimo 2005, 100–101.)

Tämän luvun tarkoituksena oli tutustuttaa lukija yhtenäiseen euromaksualueeseen, SEPAan. Vuonna 2008 alkanut muutos on kestänyt monta vuotta ja se on vaatinut palveluiden käyttöönottoon siirtymistä vähitellen. Yritysten kannalta SEPAn tarkoitus on nopeuttaa tilisiirtoja euromaiden välillä ja vähentää maksuliikenteen kuluja. Asetin opinnäytetyöni tavoitteeksi tuoda esiin kaikki SEPA-projektin takaa löytyvät

tekijät sekä saada lukija huomaamaan kuinka moni jokapäiväisistä arkipäivän tapahtumista liittyy yhteisen euroalueen pankkipalveluihin. Käytämme maksuvälineenämme sirullista maksukorttia ostosten ostamiseen, maksamme laskuja käyttämällä kansainvälistä IBAN-tilinumeroa ja nyt kotimainen suoraveloitus muuttuu e-laskuksi tai suoramaksuksi. Nämä kaikki ovat osana isoa muutosta kohti nopeampaa, edullisempaa ja varmempaa pankkipalvelua Euroopan rajojen sisäpuolella.

5 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tässä luvussa esitellään tutkimukseni toimeksiantaja, Vaasan Osuuspankki. Lisäksi esittelen OP-Pohjola -ryhmän, johon Vaasan Osuuspankki kuuluu. OP-Pohjola -ryhmä on Suomen suurin kotimainen finanssialan ryhmä. Luvun lopussa tuon esiin toimeksiantajayritykseni avaintiedot taulukkona.

5.1 Esittelyssä OP-Pohjola -ryhmä

OP-Pohjola tarjoaa asiakkailleen parhaat keskittämisedut sekä maan kattavimman ja monipuolisimman pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelujen kokonaisuuden.

Ryhmän liiketoiminta on jaettu kolmeen alueeseen, jotka ovat pankkitoiminta, vahinkovakuutus ja varallisuudenhoito. Ryhmän muodostavat noin 200 itsenäistä osuuspankkia sekä niiden omistama keskusyhteisö OP-Pohjola tytär- ja lähiyhteisöineen. Ryhmän toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen, yhdessä tekemiseen ja menestyksen jakamiseen kaikkien kesken. OP-Pohjolan perustehtävä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävästä taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Palveluja ja tuotteita kehitetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja se näkyy jatkuvana uudistumisena. OP-Pohjolan toiminnan perusta ja strateginen tavoite on osuustoiminnallisuus, joka korostuu myös ryhmän arvoissa, jotka ovat ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen. OP-Pohjolan päämäärä on olla menestyvin finanssiryhmä Suomessa. (Osuuspankki 2013e; Osuuspankki 2013f.)

5.2 Esittelyssä Vaasan Osuuspankki

Vaasan Osuuspankin toimialue Pohjanmaan rannikkoalueella käsittää kolme kaupunkia ja neljä maalaiskuntaa. Pankki tarjoaa asiakkailleen pankkipalveluja yhdeksätoista konttorissa (vuonna 2013) Vaasan, Uudenkaarlepyyn ja Närpiön kaupungeissa sekä Vöyrin, Mustasaaren ja Maalahden kunnissa. Vaasan Osuuspankki on itsenäinen, paikallista vähittäispankkitoimintaa harjoittava talletuspankki.

Toimeksiantajana opinnäytetyön tutkimuksessa toimii Vaasan Osuuspankin Yritys pankki. Vaasan Osuuspankki on valittu alueelliseksi yritys pankiksi vuonna 2012. Yritys pankkeja OP-Pohjola ryhmässä on 12 kappaletta. Vaasan Osuuspankilla on Vaasan alueella noin 2 000 yritysasiakasta ja henkilökuntaa yritys pankissa on yhdeksän. (Osuuspankki 2013g.)

Alla olevassa taulukossa 1 esitellään Vaasan Osuuspankin avaintietoja. Vaasan Osuuspankki on perustettu vuonna 1938 ja sillä on toimipaikkoja Pohjanmaan rannikkoalueella 15 kappaletta. Toimihenkilöitä pankilla on 103 kappaletta sekä 122 hallintohenkilöä. Asiakkaita yrityksellä on 50 600 ja heistä 16 972 on omistajajäseniä. Pankin tase vuonna 2012 oli 649,3 miljoonaa euroa. Talletuksia pankilla on 558,1 miljoonaa euroa ja luottoja on myönnetty asiakkaille 610,9 miljoonaa euroa vuonna 2012. Vakavaraisuusprosentti Vaasan Osuuspankilla on 21,83%. (Vaasan Osuuspankki 2012.)

TAULUKKO 1. Vaasan Osuuspankin Avaintietoja (mukaillen Vaasan Osuuspankki, 2012)

Perustuu 30.6.2012 tietoihin	
Perustettu	1938
Toimipaikkoja	15
Tase	649,3 milj.€
Talletukset	558,1 milj. €
Luotot	610,9 milj. €
Vakavaraisuus	21,83 %
Asiakkaita	50 600
Omistajajäseniä	16 972
Hallintohenkilöitä	122
Toimihenkilöitä	103

Tässä luvussa esittelin tutkimukseni toimeksiantajan Vaasan Osuuspankin. Kävin kappaleissa läpi Vaasan Osuuspankin asemaa OP-Pohjola ryhmässä sekä esittelin tarkemmin Pohjanmaan rannikkoalueen suurinta pankkia lukujen muodossa. Taulukosta 1 käy ilmi Vaasan Osuuspankin tärkeimmät tiedot vuodelta 2012.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen toteuttamisen vaiheita. Kehittämistehtävänäni ja tutkimukseni aiheena on selvittää SEPA-pankkipalveluiden käyttöönoton vaikutukset, hyödyt ja haitat erikokoisten yritysten toimintaan. Käytin tutkimuksessani kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, koska koin sen tukevan parhaiten teorioasuutta ja kyselystä saatavat vastaukset saadaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Luvussa käsitellään myös tutkimussuunnitelmaa ja analysointiprosessia.

6.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on tutkimustapa, jossa aineisto saatetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Päätelmien tekeminen numeraalisesti esimerkiksi prosenttilukujen avulla luo helppolukuisen lopputuloksen lukijalle. Kvantitatiivisilla eli määrällisillä tai numeerisilla muuttujilla mitataan usein esimerkiksi määrää, järjestystä tai suuruutta. Tyypillistä kvantitatiivisille muuttujille on se, että mittaustulos on aina jokin numeroarvo. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 130–131; Nummenmaa 2009, 39.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuskohdetta pyritään lähestymään puolueetomasti. Esitettävät kysymykset on tehty teoriasta saadun tiedon perusteella. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa objektiivisuus saavutetaan sillä, että tutkija pysyy erillään haastateltavasta kohteesta eikä näin ollen vaikuta kysymyksen ulkopuoliseen vuorovaikutukseen lainkaan. (Tilastokeskus 2013.)

Kyselyssä eli Survey-tutkimusmenetelmässä aineisto kerätään järjestelmällisesti ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietyistä perusjoukosta. Survey-tutkimuksella tutkitaan rajattua kohderyhmää, ja tutkija käyttää kyselymenetelmää aineiston keräämiseen. Useimmin kysymys on molemmista. Kyselyn tyypillisiä piirteitä ovat kyselylomakkeen tai strukturoidun haastattelun käyttäminen, koska aineistolla pyritään kuvailemaan ja selittämään ilmiöitä. Kyselylomaketta suunniteltaessa kannattaa tehdä yhteistyötä kohderyhmän edustajien kanssa, koska he tie-

tävät parhaiten, mikä on heidän kannaltaan tarkoituksenmukaista ja vastaa heidän tarpeitaan. (Hirsjärvi ym. 2004,182–183; Virtuaaliammattikorkeakoulu 2013.)

Valitsin tutkimukseeni kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen, koska määrällisessä tutkimuksessa saadaan tietoa, joka on yleistettävissä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa haastattelut kohdistuvat yleensä satunnaisotokseen, kuten tässä tutkimuksen tapauksessa ne kohdistuvat erikokoisiin yrityksiin. Tutkimukseni kyselylomake koostuu strukturoiduista kysymyksistä, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa kuuluu olla. Survey-tutkimusmenetelmän valitsin, koska tässä menetelmässä on lähtökohtana selvittää tiettyjä ilmiöitä, tapahtumia ja vuorovaikutuksia. Tulokset tässä tutkimusmenetelmässä pyritään yleistämään otoksesta koko perusjoukkoon.

6.2 Kyselylomake

Kyselylomake on tehty yhteistyössä toimeksiantajani Vaasan Osuuspankin kanssa. Kyseisen tutkimuksen tarkoitus on antaa vastauksia kehittämistehtävääni sekä luonnollisesti tarjota myös hyötyä toimeksiantajalleni. Kysely toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka lähetettiin toimeksiantajan toimesta 57 yritykselle. Vastaaajien koko vaihteli mikroyrityksistä suuriin yrityksiin.

Erikokoisille yrityksille lähetetty kysely käsittelee euroalueen yhtenäisiä palveluita, SEPA-pankkipalveluita. Kyselyrunko on rakennettu etenemään järjestelmällisesti vaihe vaiheelta, samassa järjestyksessä kuin SEPA-pankkipalveluihin on muutoksia tapahtunut.

Toimeksiantajan suosituksesta sähköinen kyselylinkki lähetettiin pankin toimesta asiakkaiden sähköpostiin. Tällä tavoin pankkia sitova pankkisalaisuus säilyy pankin ja asiakkaan välillä. Pankkisäädösten mukaan sivullisen tietoon ei saa tulla pankkiasioita. Edellä mainitun lisäksi toimeksiantaja arveli vastausprosentin olevan korkeampi, jos kysely tulee yrityksen omalta pankilta. Kyselylomake (LIITE 1) on rakennettu pankin käyttämällä Digium Enterprise -ohjelmistolla. Kyseinen lomake

on suunniteltu tiedon keräämisen niin yritysten sisällä kuin tehtäessä yrityksen asiakaskyselyitä.

6.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetti (luotettavuus) ilmaisee kuinka luotettavasti ja toistettavasti mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Reliabiliteetti tarkoittaa siis kykyä antaa ei- satunnaisia tuloksia. Reliabiliteetti voidaan todeta esimerkiksi silloin, jos kaksi tutkijaa pääsee samaan tulokseen tai jos samasta henkilöstä saadaan samat tulokset eri tutkimuskerroilla. Reliabiliteettia alentavat mittauksessa tapahtuvat satunnaisvirheet. Tutkijan huolimattomuus, kysymysten väärin tulkitseminen ja tehtävien kirjaamisvirheet aineistoa tallentaessa ovat satunnaisvirheitä, joita tutkijalle voi tapahtua. Tutkimusta tehdessä on hyvä muistaa, että mittaustulokset eivät käytännössä ole koskaan täysin virheettömiä. (Hirsjärvi ym 2004, 216; Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1999, 94; Nummenmaa 2009, 346.)

Validiteetti (pätevyys) kertoo kuinka hyvin tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä mittaa tutkittavaa asiaa. Oikeanlainen tulos validiteetista saadaan, kun tutkimusryhmä ja tutkimuskysymykset ovat oikeita. Mittaustulosten osoittaessa, että saatu tieto vastaa olemassa olevaa teoriaa tai pystyy sitä tarkentamaan ja parantamaan, tulos on pätevä eli validi. Validiteetin ongelma onkin se, että mittausten ulkopuolelle jäävää tietoa ei yleensä käytetä vaan käytetään vain mittauksessa saatuja tietoja. (Hiltunen 2009, 3; Alkula ym 1999, 89.)

Oman tutkimukseni reliabiliteetin ja validiteetin pyrin varmistamaan tutkimussuunnitelmassani esitetyillä menetelmillä. Kerron opinnäytetyöni johdannossa mitä tutkin ja miksi. Kerron myös miten päädyin valitsemaani aiheeseen. Tutkimussuunnitelma ja tulosten analysointi-luvussa esittelen tutkimusprosessini, suunnitelmani sekä miten analysoin aineiston. Pohdintaosuudessa käyn läpi tutkimukseni luotettavuutta ja tutkimusmenetelmäni pätevyyttä.

6.4 Tutkimussuunnitelma ja tulosten analysointi

Tutkimussuunnitelmani lähti liikkeelle teoriaosuudesta. Kirjoittaessani teoriaosuutta, sain pikku hiljaa itselleni enemmän ja enemmän käsitystä siitä kuinka tutkimusongelmaa kannatti lähestyä. Lopullisiksi tutkimuskysymyksiksi muodostuivat: Miten euron käyttöönotto toteutettiin ja koettiin yrityksissä? Miten SEPA-palveluiden käyttöönotto toteutettiin ja koettiin? Tarkoituksena oli myös selvittää yritysten nykytilanne, olivatko he valmiita viimeiseen isoon muutokseen, kotimaisen suoraveloituspalvelun päättymiseen? Tutkimukseen valitut yritykset valittiin sattumanvaraisesti, mutta kuitenkin niin, että vastaajajoukkoon otettiin erikokoisia ja eri toimialan yrityksiä. Tällä toimintatavalla saatiin mahdollisimman kattava otos.

Kyselyn kysymykset tein niin, että luonnostelin valmiiksi kyselyrunгон ja lähetin sen tämän jälkeen pankinjohtajalle ja maksuliikepääliköille tarkastettavaksi. Yhdessä päädyimme lähettämään kyselyn pankin kautta yrityksille, tällä tavalla toteuttuna pankki arveli vastausprosentin olevan suurempi ja samalla he noudattaisivat pankkisalaisuutta.

Pankin Digium Enterprise -ohjelman pääkäyttäjänä toimiva pankin markkinointipäälikkö Jens Björknäs laati kyselyrunгон sähköiseen muotoon. Digium on www-selaimessa toimiva ohjelmisto, jolla pystytään keräämään tietoa ja palautetta asiakkailta perinteisiä tapoja nopeammin ja tehokkaammin. Sähköinen kyselylomake on auki vastaajille www-selaimella vain tietyn ajan. Kyselyni vastausajaksi määritelimme toimeksiantajani kanssa kaksi viikkoa, tämän jälkeen kyselylinkki sulkeutui ja siihen ei voinut enää vastata. Vastausaika määriteltiin suhteellisen lyhyeksi, koska koettiin liian pitkän vastausajan vähentävän vastaajien määrää. Tutkimus toteutettiin huhtikuussa, viikolla 16 ja kyselylinkki sulkeutui 30.4.2013. (Questback 2013).

Vaikka kyselylinkki toimitettiin yrityksille pankin toimesta, haluttiin korostaa vastaajille kyselyn olevan ammattikorkeakouluopiskelijan opinnäytetyön tutkimus. Kyselylinkin alussa esittelin itseni ja tutkimustyöni aiheen, sekä kerroin Vaasan Osuuspankin toimineen toimeksiantajanani. Lupasin yrityksille tutkimuksen esittelyosiossa käsitellä tutkimustulokset luottamuksella, pankkisalaisuutta säilyttäen ja ano-

nyymeinä. Ennen kyselylinkkien lähettämistä maksuliikepääalliköt soittivat yrityksille ja kertoivat lähettävänsä ammattikorkeakouluopiskelijan tekemän tutkimuksen heille sähköpostilla. Tällä haluttiin varmistaa yrityksille tietoturva tulevasta sähköpostilinkistä.

Alkuperäinen suunnitelmani tutkimuksen vastaajamäärälle oli noin 30 kappaletta, tällöin tutkimus täyttäisi minimivastaajamääräkriteerin. Onnekseni toimeksiantajani sai mukaan 57 potentiaalista yritystä vastaamaan kyselyyn. Suuremmalla vastausmäärällä tutkimuksen validiteetti kasvaa. Toimeksiantajani asiantuntevuuden avulla tutkimusryhmä muodostui tälle tutkimukselle oikeaksi. Tutkijana toivoin kaikkien yritysten vastaavan kyselyyni, kuitenkin ymmärsin vastausprosentin olevan todellisuudessa pienempi. Tutkimukselleni asetin minimi vastausmääräksi 50 % vastaajista, mikä on vastausmäärällisesti samalla tasolla pankin aikaisemmin teettämiin kyselyihin.

Tutkimukseni kyselylomakkeen laatiminen toteutettiin Digium Enterprisellä, jolla pystyttiin muokkaamaan kysymykset ja vastausvaihtoehdot mahdollisimman päteviksi ja toimiviksi. Kyselylomakkeen vastausvaihtoehdoissa käytettiin useampia erilaisia vaihtoehtoja, muun muassa monivalinta- ja avoin vastausvaihtoehto sekä Likert-asteikkoa. Tutkimustulosten analysoinnissa käytettiin samaa ohjelmaa, jolla kyselykin toteutettiin. Ohjelmalla analysoidut tulokset olivat koottu kysymyksittäin ja tuloksista kävi ilmi vastausten kappalemäärät. Tulosten havainnollistamiseksi tein tutkimuksen vastauksista diagrammeja ja kaavioita.

Tässä luvussa kirjoitin käyttämästäni tutkimusmenetelmästä kvantitatiivisesta tutkimuksesta, Survey-tutkimusmenetelmästäni ja miksi valitsin kyseiset metodit. Kerroin myös tutkimukseni kyselylomakkeesta sekä reliabiliteetista ja validiteetista. Tämän jälkeen esitin tutkimussuunnitelmani ja selostin vaihe vaiheelta miten tutkimukseni prosessi eteni.

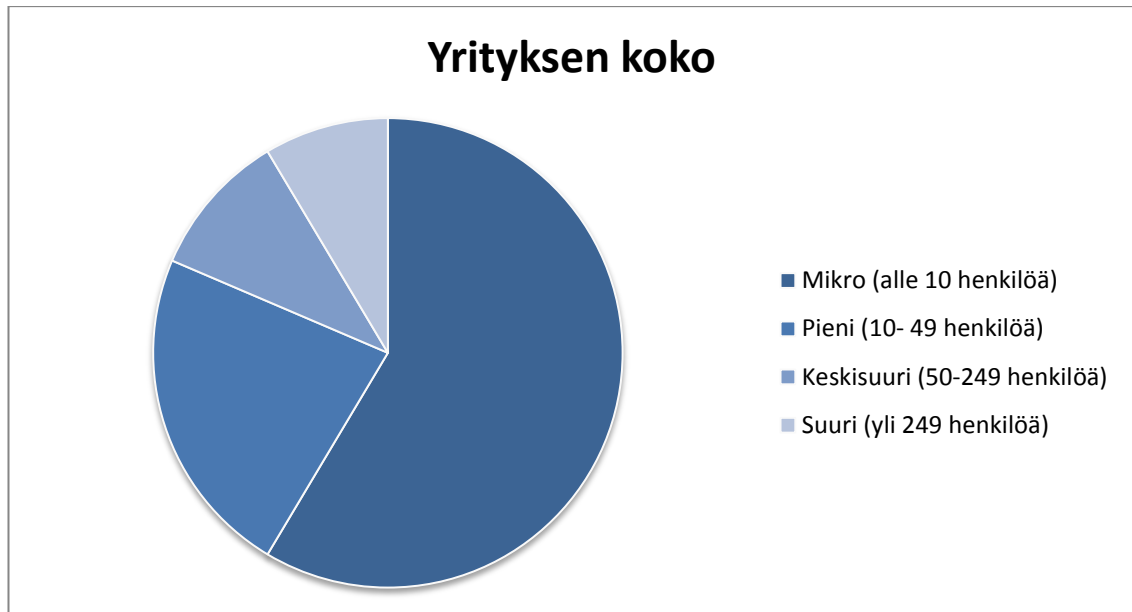
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa analysoin kyselyni tuloksia. Tutkimuskysymykseni olivat miten euron käyttöönotto toteutettiin ja koettiin yrityksissä, miten SEPA-palveluiden käyttöönotto toteutettiin ja koettiin sekä nykytilanteen kartoitus, miten yritysasiakkaat ovat valmistautuneet viimeiseen SEPA-pankkipalvelumuutokseen. Tutkimukseni koostui viidestätoista kysymyksestä, jotka jaoin teemoittain kolmeen osioon. Näiden kolmen osion avulla oli tarkoitus saada kattava käsitys siitä, kuinka SEPA-pankkipalveluihin siirtymiset on yrityksissä koettu ja hoidettu. Kyselyyn vastanneita yrityksiä oli kaiken kaikkiaan 42 ja vastausprosentiksi muodostui 74 prosenttia.

7.1 Yritysten perustiedot

Kyselyn alussa halusin keskittyä yritysten perustietojen ja toimialan selvittämiseen. Aloitin kyselyn tiedustelemalla yrityksen nimeä ja toimialaa, sen jälkeen yrityksen henkilöstömäärää saadakseni selville yritysten kokoluokat. Yritysten koon ja toimialan kartoituksella pyrin selvittämään millainen vaikutus yrityksen koolla on SEPAmuutoksien vaativiin toimenpiteisiin. Noudattaen toimeksiantajalleni ja kyselyyni vastanneille yrityksille antamaani pankkisalaisuuslupausta, en julkaise vastanneiden yritysten nimiä tutkimustuloksissani.

Seuraavalla sivulla kuviossa 6 esitellään vastanneiden yritysten koot. Vastanneista 29 kappaletta kuului alle kymmenen henkilön yritykseen eli mikroyritykseen. Pieniin yrityksiin (henkilöstömäärä 10- 49) kuului seitsemän kappaletta vastanneista ja keskisuuriin (henkilömäärä 50- 249 henkilöstöä) kuului neljä yritystä. Kyselyyn osallistuneista yrityksistä kaksi kuului suuriin yrityksiin (henkilöstö yli 249 henkilöä). Kyselyn suurimmaksi kohderyhmäksi muodostuivat näin ollen mikro- ja pienet yritykset.



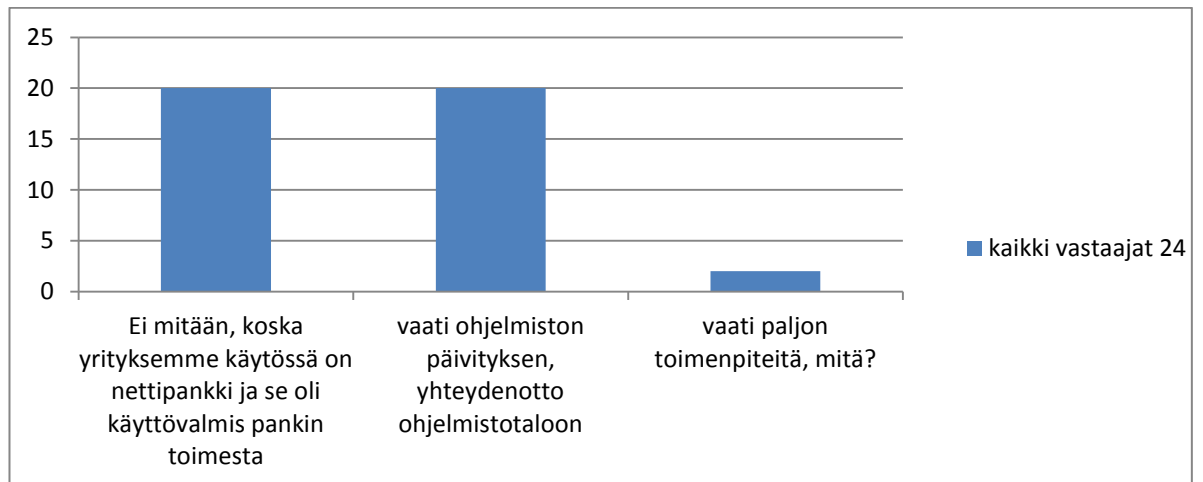
KUVIO 6. Yritysten henkilöstömäärä

Toimialoina mikrojen ja pienten yritysten edustamista vastaajista löytyi ravintola- ja kahvilatoiminta, kampaamot, rakennusala, kauneushoitolat, koirahoitola, tekninen tukkukauppa, vähittäiskauppojen edustajina kodinkoneiden, vaatteiden, moottori- pyörätarvikkeiden, terveydenhuollon ja optisen alan myymälät. Keski suurten yritysten toimialat olivat lähinnä kirjanpito- ja tilitoimistot sekä vähittäiskaupat. Isojen yritysten edustajina oli kaupunki ja sähköä toimittava yritys.

7.2 Euro & sirukortit

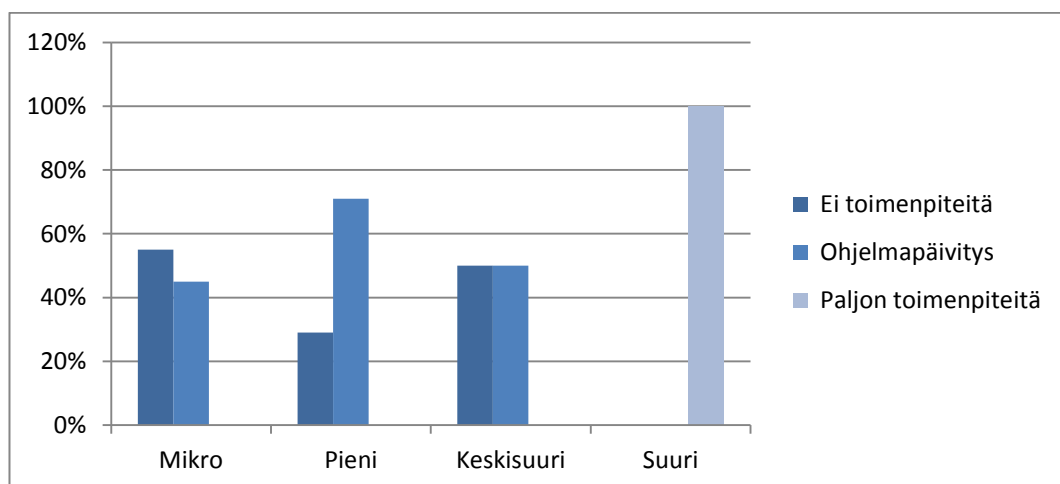
Kyselyn ensimmäisessä teemaosiossa käsiteltiin euron käyttöönoton sekä sirukorttien lanseerauksen toimenpiteitä yrityksissä. Selvitin vaatikko euron käyttöönotto yrityksiltä suuria toimenpiteitä taloushallinnon ohjelmiin. Vastaajia ensimmäiseen kysymykseen tuli yhteensä 42. Vastaukset jakautuivat tasaisesti kahden vastausvaihtoehdon välille. Saaduista vastaustuloksista (KUVIO 7) ilmenee, että 20 yritystä vastanneista käyttää nettipankkia, jolloin euron käyttöönotto ei ole vaatinut heiltä toimenpiteitä. 20 muulla yrityksellä on käytössään jokin muu pankkiohjelma, joka on vaatinut heiltä ohjelmiston päivittämisen ja yhteydenoton ohjelmistotaloon. Vain kaksi yritystä vastasi euron käyttöönoton vaatineen paljon toimenpiteitä.

Näistä toinen vastasi lisäselvityksenä muutoksen aiheuttaneen heille paljon erilaisia päivityksiä ohjelmistoihin.



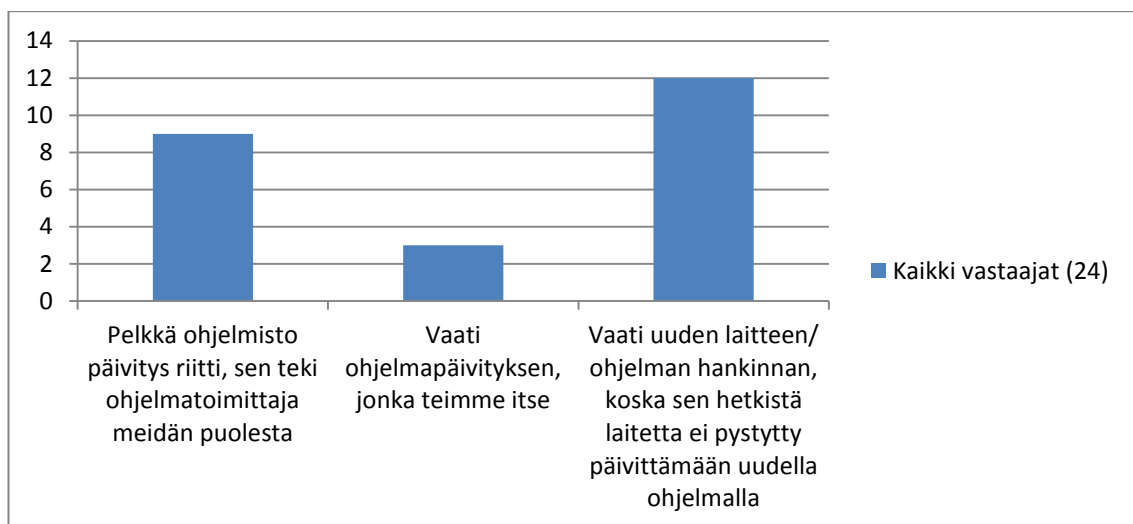
KUVIO 7. Euron käyttöönoton toimenpiteet

Alla olevassa kuviossa 8 vertaillaan ristiintaulukoinnin avulla erikokoisten yritysten toimenpiteiden laajuutta euron käyttöönoton yhteydessä. Vertailussa käy ilmi, että 55 % mikroyrityksistä ei tarvinnut mitään toimenpiteitä euron käyttöönotossa ja 45 % heistä selvisi pelkällä ohjelmistopäivityksellä. 71 % pienistä yrityksistä tarvitsi ohjelmistopäivityksen ja 29 % vastanneista ei tarvinnut mitään toimenpiteitä, koska heillä oli pankin toimesta käyttövalmis verkkopankki käytössään. Siirryttäessä keskisuuriin yrityksiin 50 % vastanneista oli tarvetta vain ohjelmistopäivitykseen ja lopuilla 50 % ei vaadittu toimenpiteitä. Suurilla yrityksillä euron käyttöönotto vaati suuria toimenpiteitä yritysten taloushallinnon ohjelmiin.



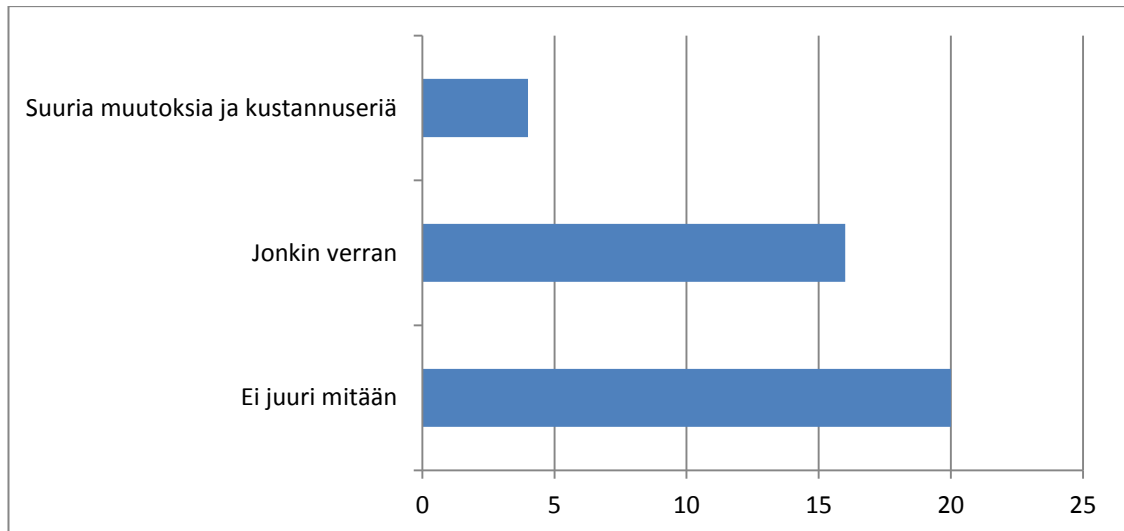
KUVIO 8. Ristiintaulukointi euron käyttöönoton toimenpiteistä

Seuraava kysymys oli niille yrityksille, jotka ottavat vastaan korttimaksuja. Ne yritykset, joilla ei ole käytössään tätä palvelua saivat siirtyä kolmanteen kysymykseen. Sirukorttimaksuja vastaanottavia yrityksiä kaikista vastanneista oli 24 kappaletta eli 57 % vastanneista. Kysymyksessä mitattiin millaisia toimenpiteitä tarvittiin yritysten maksujärjestelmiin tai laitteisiin, kun uudet siru-maksukortit lanseerattiin. Alla olevassa kuviossa (KUVIO 9) esitellään yritykset, jotka ottavat vastaan korttimaksuja ja mitä toimenpiteitä heiltä on vaadittu maksupäätteidensä päivittämisessä. Vastaajista 12 kappaletta eli 29 % yrityksistä vastasi siru-maksukorttien lanseerauksen vaatineen uuden laitteen tai ohjelmiston hankinnan, koska sen hetkistä laitetta ei pystytty päivittämään uudella ohjelmalla. Yhdeksän yritystä eli 21 % vastasi ohjelmistotoimittajan tekemän ohjelmistopäivityksen riittäneen ja 7 %:lle eli kolmelle yritykselle lanseeraus oli vaatinut ohjelmistopäivityksen suorittamisen omatoimisesti.



KUVIO 9. Laitepäivitykset

Toisessa teemaosiossa keskityin käsittelemään SEPA-aineistotyyppin muutoksia yrityksissä sekä yritysten tiedonhankintaa asiasta. Tiedustelin vaatikko SEPA-aineistotyyppin käyttöönotto muutoksia ja kustannuksia yritysten taloushallinnon ohjelmiin. Kuviossa 10 vastanneista 22 kappaletta ei kokenut käyttöönoton vaatineen juuri mitään muutoksia tai kustannuksia. Jonkin verran muutoksia ja kustannuksia olivat kokeneet 16 kappaletta vastanneista ja neljä kappaletta vastanneista kokivat käyttöönoton aiheuttaneen suuria muutoksia ja kustannuseriä.



KUVIO 10. Muutokset ja kustannukset.

Avoimessa kysymyksessä (TAULUKKO 2) yritykset saivat kertoa mielipiteensä kokivatko he SEPA-pankkipalveluiden olleen hyödyllisiä tai turhia sekä saivat antaa perustelut vastauksilleen. Vastauksissa oli mielipiteitä muutosten puolesta ja vastaan sekä muutama neutraali vastaus.

TAULUKKO 2. Yritysten mielipiteet

Positiivisia mielipiteitä

Maksujen siirtoajat ovat nopeutuneet ja helpottuneet Euroalueella. Yhteistyö ulkomaisten tavarantoimittajien kanssa on helpottunut. Maksujenvälityskulut SEPA-maiden kesken edullisemmat. SEPA- pankkipalveluiden käyttö on helppoa.

En osaa sanoa

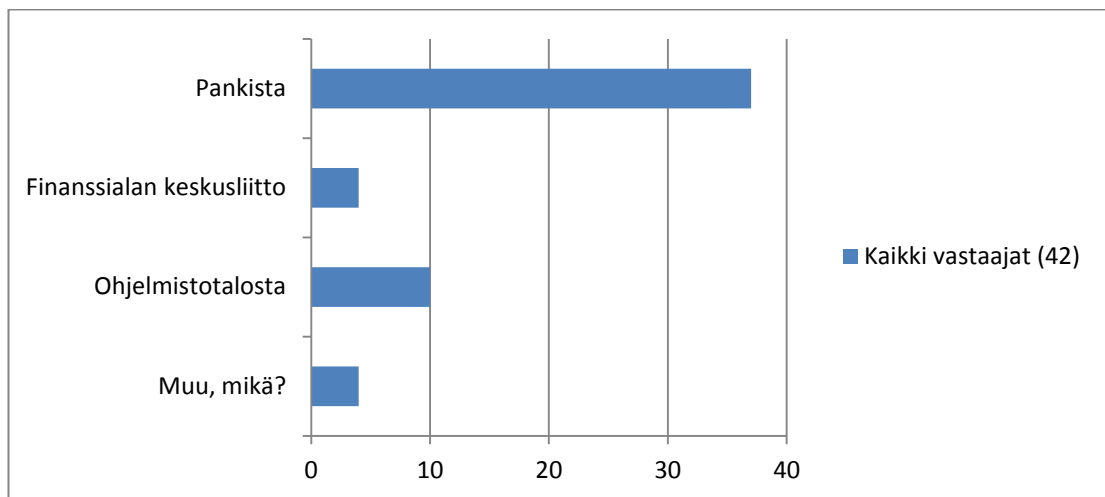
Eivät vaikuttaneet mitenkään yritystoimintaan. En ollut huomannut mitään eroa aikaisempaan. Muutoksista ei ole haittaakaan.

Negatiivisia mielipiteitä

Investoinnit ovat kalliita ja aikaa vieviä. SEPA- aikataulut ovat venyneet moneen otteeseen, tämä on aiheuttanut korjauksia jo tehtyihin päätöksiin. Yhteistyö eri toimijoiden ja loppuasiakkaan välillä ei ole toiminut tarpeeksi hyvin. Uudet tilinumerot ovat liian pitkiä ja ne hidastavat toimintaa.

Avoimeen kysymykseen sain 25 vastausta. Tämä tarkoittaa sitä, että 60 % kyselyyn vastanneista vastasi tähän kysymykseen. Yllä olevaan taulukkoon 2 olen ke-

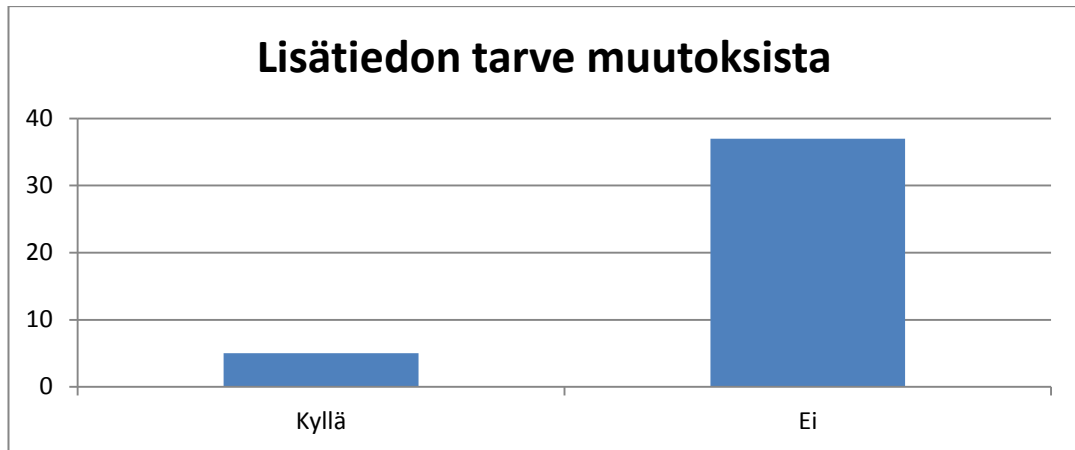
rännyt vastauksista useimmin toistuvat kommentit. Yrityksiä, joiden mielestä SEPA-pankkipalvelut oli koettu hyödyllisiksi, oli 12 kappaletta vastanneista. Vastauksia, joissa palvelut oli koettu sekä hyödyllisiksi, että turhiksi oli neljä kappaletta. Turhiksi SEPA-muutokset koettiin myöskin neljässä yrityksessä. Edellä olevien lisäksi kommentteissa oli viisi kappaletta neutraaleja ”en osaa sanoa” -vastausta.



KUVIO 11. Tietokanavat

Kyselyssäni tiedustelin yrityksiltä (KUVIO 11), mistä he ovat saaneet parhaiten tietoa ja neuvoja SEPA-muutoksiin. Kysymykseen vastasivat kaikki osallistujat, 42 kappaletta. Tähän kysymykseen oli yrityksillä mahdollisuus valita useampi annetuista vastausvaihtoehdoista. Vastaajista 37 yritystä oli saanut parhaiten tietoa pankilta ja 10 yritystä omalta ohjelmistotaloltaan. Neljä vastaajista oli löytänyt tietoa Finanssialan Keskusliiton nettisivuilta. Muiksi tietokanaviksi osoittautuivat Internet ja Sampo-pankki. Loput vastaajista eivät kokeneet saaneensa tietoa mistään.

Kysyin yrityksiltä (KUVIO 12) haluavatko he lisätietoa SEPA-palveluista pankiltaan ja 37 heistä vastasi tähän kieltävästi. Huomioiden edellisen kysymyksen saman vastausmäärän pankilta saatuun tietoon, voidaan miettiä johtuuko lisätiedon tarpeettomuus pankin informatiivisesta toiminnasta koko prosessin aikana. Vain viisi kappaletta vastanneista koki tarvitsevansa lisätietoja palveluista.

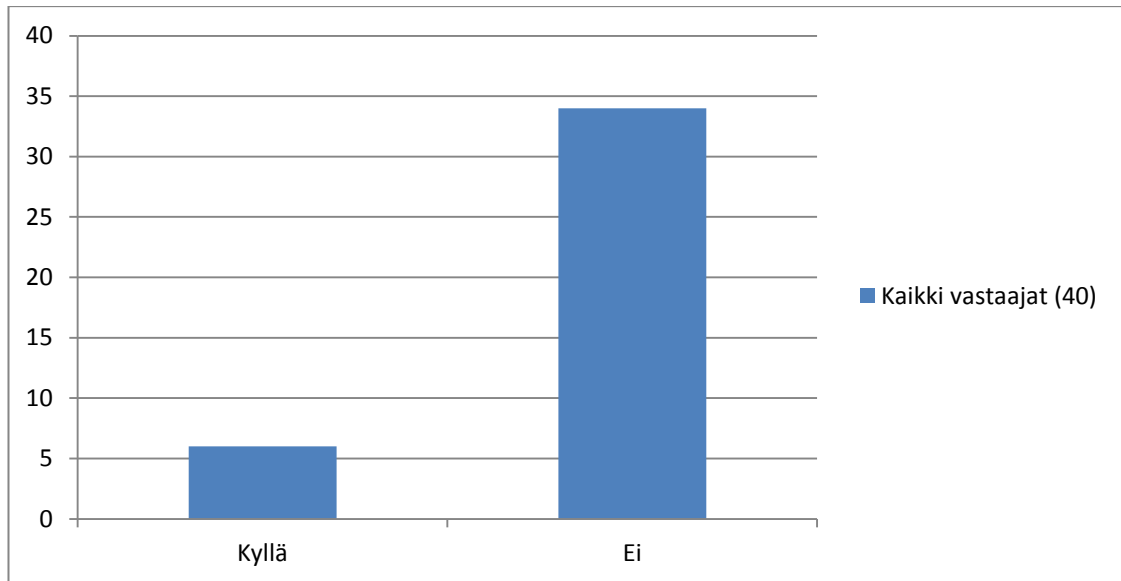


KUVIO 12. Lisätiedotuksen tarve

7.3 Suoraveloitus

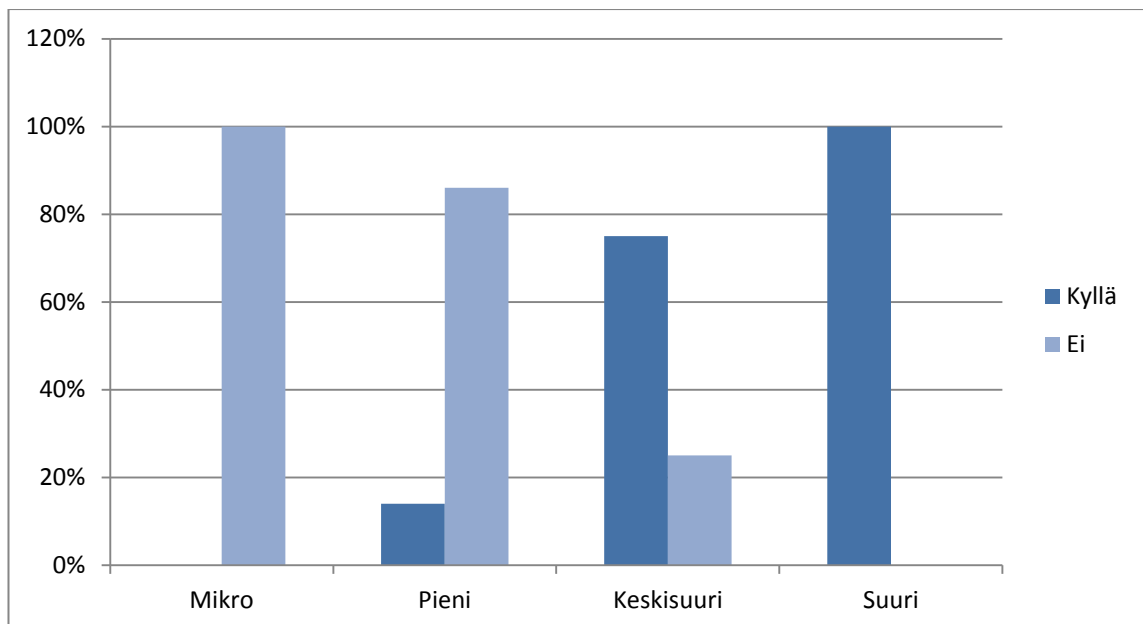
Kolmannessa teemaosiossa selvitin yritysten valmiutta siirtyä päättyvästä suoraveloituspalvelusta korvaavien palveluiden käyttöön. Kyselyosuus koostui monivalintakysymyksistä ja avoimista kysymyksistä. Kolmas kyselyosuus suoraveloituksen näkökulmasta alkoi kysymyksestä seitsemän ja päättyi kysymykseen neljätoista. Kyselyni päättyi asiakastyytyvää mittaavaan kysymykseen.

Tiedustelin yrityksiltä (KUVIO 13) oliko heillä käytössään suoraveloituspalvelu, jolla he laskuttavat asiakkaitaan. Tähän kysymykseen vastasi kaiken kaikkiaan 95 % kyselyyn vastanneista eli 40 kappaletta yrityksistä ja vastaukset jakautuivat seuraavasti. 6 kappaletta eli 14 % vastanneista vastasi käyttävänsä suoraveloituspalvelua ja loput 34 yritystä eli 81 % ilmoitti, ettei heillä ole käytössään suoraveloituspalvelua. Kieltävän vastauksen antaneet saivat siirtyä kysymykseen 12 (LIITE 1).



KUVIO 13. Suoraveloituspalvelu käytössä

Alla olevassa kuviossa (KUVIO 14) on vertailtu ristiintaulukoinnilla erikokoisten yritysten vastauksia, vaikuttaako yrityksen koko siihen onko yrityksellä suoraveloituspalvelu käytössään vai ei.



KUVIO 14 Ristiintaulukointi suoraveloituspalvelusta

Ristiintaulukoinnin avulla voidaan todeta yrityksen koolla olevan merkitystä siihen, onko yrityksellä käytössään suoraveloituspalvelu. Mikroyrityksillä suoraveloituspalvelua ei ole käytössä ollenkaan ja pienillä yrityksillä vain 14 % vastanneista on

palvelu käytössä. Yrityksen koon kasvaessa keskisuureen kokoluokkaan, palvelu on jo käytössä 75 % vastanneista ja suurilla yrityksillä palvelu on käytössä sataprosenttisesti.

Edelliseen kysymykseen myöntävästi vastanneet jatkoivat avoimeen kysymykseen, jossa yritysten tuli antaa prosentuaalinen arvio suoraveloituskulutuksen osuudesta kokonaislaskutuksestaan. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki kuusi yritystä. Alla olevassa taulukossa 3 näkyvät yritysten vastaukset.

TAULUKKO 3. Prosentuaalinen osuus kokonaislaskutuksesta

0,5- 1 %
5- 10 %
10 %
20 %
25 %
80 %

Yritysten ilmoittamista prosentuaalisista suoraveloituskulutuksen osuuksista (TAULUKKO 3) voidaan päätellä suurimman prosentuaalisen luvun ilmoittaneen vastaajan olevan niin sanottu ”massalaskuttaja”. Massalaskuttajaksi luokitellaan sellainen yritys, jolla laskutusmäärät kuluttaja-asiakkaille ovat todella suuria, esimerkkinä sähkö- ja puhelinyhtiöt. Massalaskuttajalle tyypillinen laskutusmuoto on suoraveloitus. Vastauksien prosentuaaliset arvot heijastavat yritysten kokoa, mitä pienempi luku, sitä pienempi yritys ja vähäinen laskutus.

Pyysin yrityksiä ilmoittamaan kuinka monta kappaletta heillä on kuukaudessa kuluttaja-asiakkaille lähetettäviä suoraveloituskulutuslaskuja ja/tai yrityksille lähetettäviä laskuja. Tähän kysymykseen vastasi 6 yritystä, joiden vastaukset näkyvät seuraavalla sivulla olevasta taulukosta 4. Vastauksista tulee esille yritysten eroavaisuudet laskutuksessa. Pelkästään kuluttaja-asiakkaita laskuttaa vastanneista yrityksistä viisi ja vastaajista neljä laskuttaa pelkästään yritysasiakkaita. Sekä kuluttajia, että yrityksiä laskuttavia vastaajia oli kolme kappaletta. Edellä mainituista kaksi osoittau-

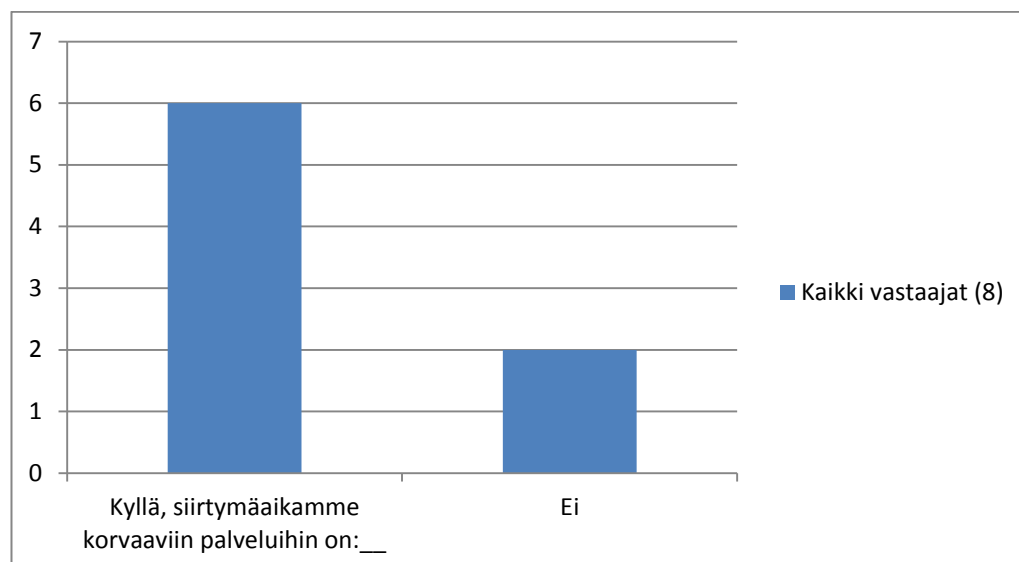
tuu olevan isoja yrityksiä, koska heidän laskumäärät kuukaudessa ovat määrältään yli 10 000 kappaletta.

TAULUKKO 4. Suoraveloituskulut

Kuluttaja-asiakkaille Yrityksille
kpl/ kk kpl/ kk

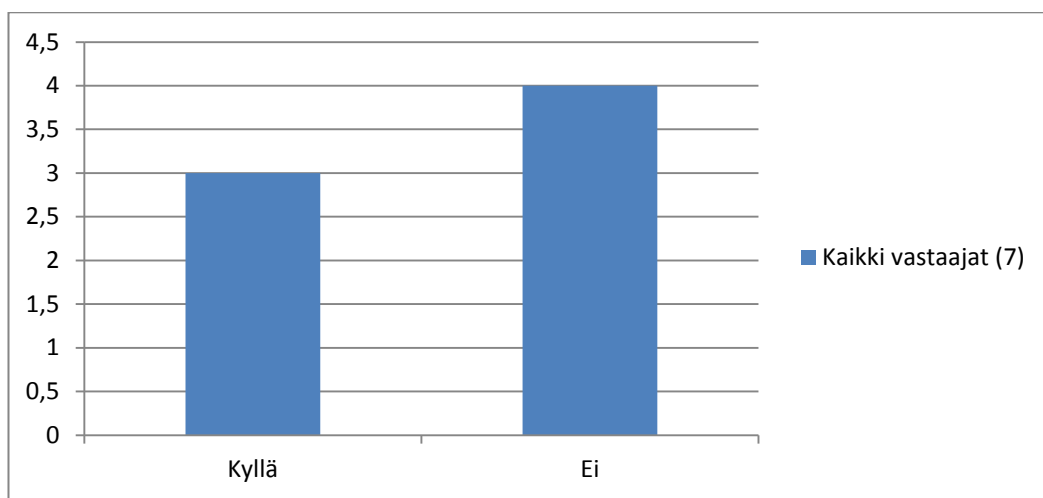
15- 20	-
3 500	-
600	30
-	805
10 000	1 000
17 000	850

Yrityksien lähettämien suoraveloituskulujen kappalemääristä (TAULUKKO 4) voidaan tehdä suuntaa-antavia arvioita yritysten koosta. Mikroyritysten laskutuksessa puhutaan alle sadasta laskusta kuukaudessa. Pienten yritysten laskutus on kuukaudessa alle tuhat laskua ja keskisuurten yritysten laskumäärät kuukaudessa ovat yli tuhat kappaletta. Kartoitin yritysten siirtymä-aikatauluja suoraveloituspalvelun korvaamiseen.



KUVIO 15. Siirtymä-aikataulu

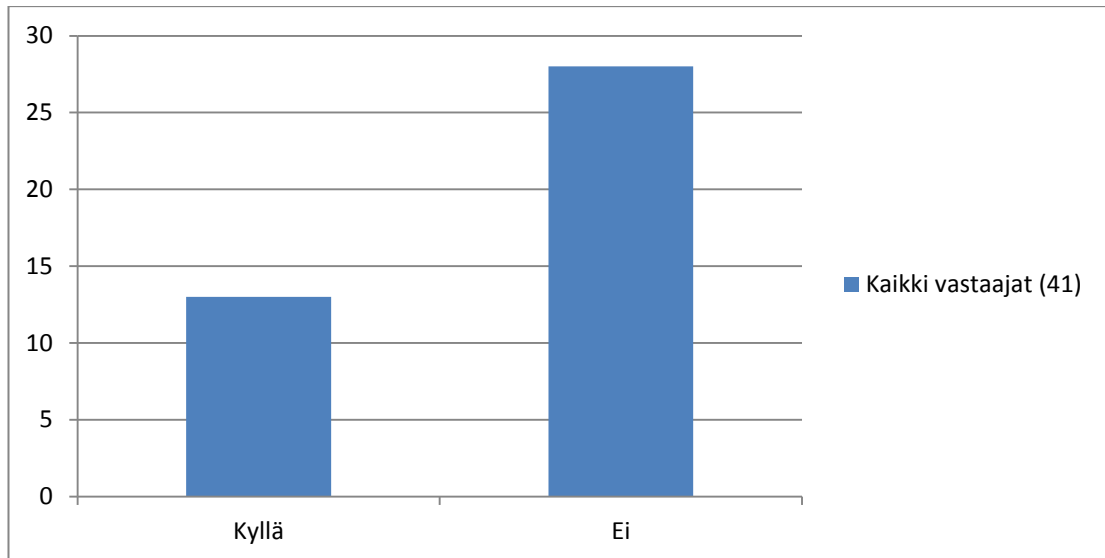
Edellisen sivun kysymyksen avoimessa osiossa kuusi yritystä ilmoitti omat siirtymä-aikataulunsa korvaaviin palveluihin. Toisin sanoen kuviossa 15 kaikki yritykset, jotka suoraveloitavat, ovat tietoisia muutoksista ja ovat valmiina viimeiseen muutokseen. Yritysten aikataulut suoraveloituspalvelun korvaamiseksi olivat: yhdellä kuudesta ei ollut vielä aikataulua, toinen yritys suunnitteli aikataulukseen kevättä 2013. Loput neljä vastasivat aikataulutaneen muutoksen syksyllä 2013. Kaiken kaikkiaan kysymykseen tuli kahdeksan vastausta odotetun kuuden vastauksen sijaan. Kaksi näistä annetuista vastauksista voitaneen tulkita epähuomiossa annetuksi.



KUVIO 16. Suoramaksuvalmius

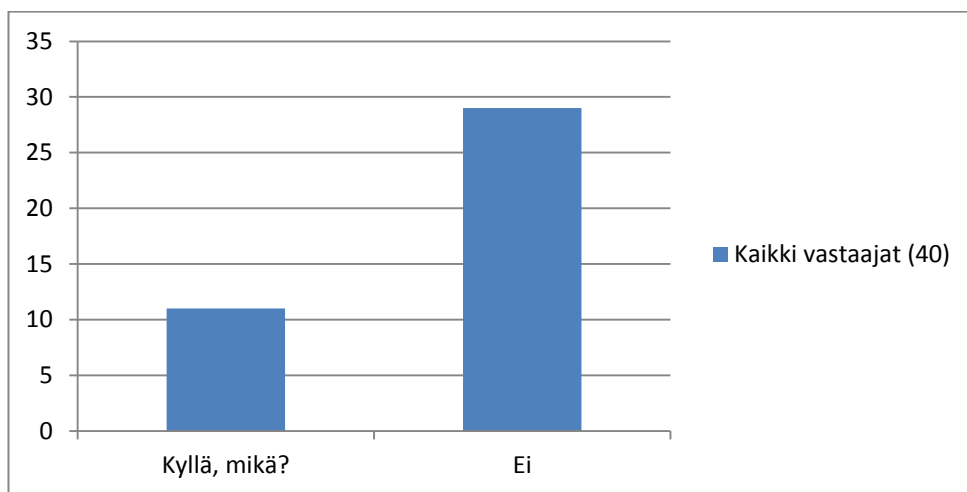
Tiedustelin (KUVIO 16) onko yritysten järjestelmissä suoramaksuvalmius. Kysymykseen vastasi seitsemän yritystä, joista neljällä ei ole valmiuksia uuden palvelun käyttöönottoon ja kolmella heistä on. Täytyy kuitenkin muistaa, että kysely on tehty huhtikuussa ja yrityksillä on aikaa siirtyä uusiin laskutuspalveluihin marraskuun 2013 loppuun saakka. Suoraveloituspalvelu tulee päättyämään 31.1.2014.

Kartoitin e-laskutuksen käyttöönottovalmiutta. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 17 vastaajia kysymykseen oli 41 kappaletta, näin ollen yksi yritys jätti vastamatta tähän kysymykseen. Yrityksistä 28 eli 66 % kielsi omaavansa e-laskutuspalvelun, joten vain 31 % vastanneista yrityksistä on e-laskutuspalvelu käytössään.



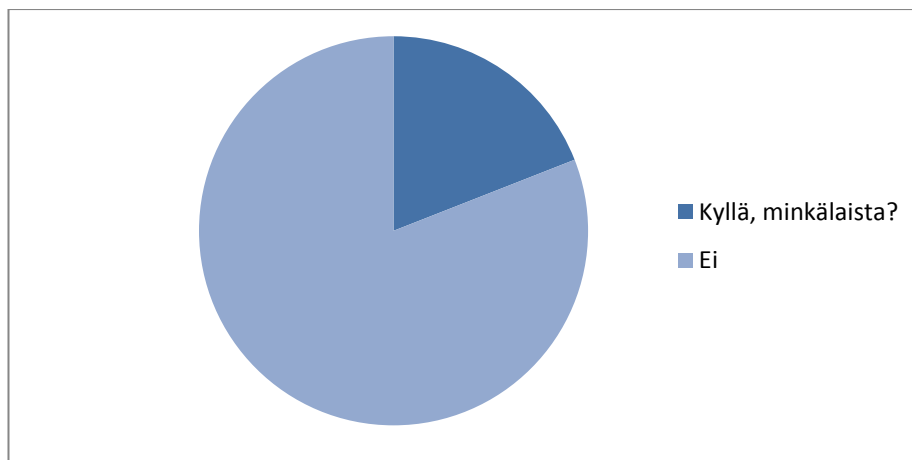
KUVIO 17. E-laskuvalmius

Kysyin (KUVIO 18) oliko yrityksillä jokin estänyt heitä ottamasta e-laskutusta käyttönsä. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 40 yritystä, joten vastaamatta jätti kaksi yritystä. Yrityksistä 29 kappaletta vastasi, ettei heillä ole ollut esteitä e-laskutukselle ja 11 vastasi kokeneensa jonkinlaisia esteitä e-laskutuksen käyttöönotossa. Kysymykseen myöntävästi vastanneet perustelivat vastaustaan e-laskutuksensa estymistä seuraavilla syillä: kolme yritystä vastasi kulujen olevan liian suuria. Kaksi yritystä vastasi itse ohjelman olleen esteenä. Muiksi esteiksi lukeutui aikapula, vaivalloisuus, oma-aloitteisuuden puute sekä konservatiivisuus pankkiasioissa. Yhdellä yrityksellä esteenä oli liian vähäinen asiakaskunta e-laskutukselle.



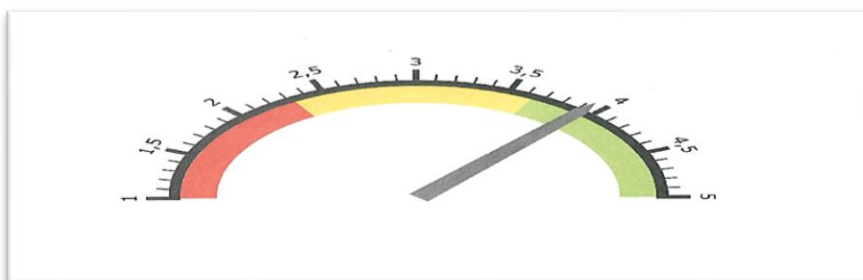
KUVIO 18. E-laskutuksen esteet

Tiedustelin yrityksiltä heidän tarvettaan saada pankilta lisäinformaatiota e-laskutuksesta. Kuviossa 19 yrityksistä kahdeksan kappaletta vastasi tarvitsevansa lisäinformaatiota ja loput 34 vastannutta eivät kaivanneet lisäinformaatiota. Kysymyksen avoimeen osioon neljä yritystä vastasi seuraavasti: Yksi vastaajista ajatteli kysyvänsä lisätietoja, sitten kun on siihen itse valmis. Toinen ehdotti alkeiskurssia aiheesta ja kolmas sanoi olleensa yhteydessä pankkiin jo aikaisemmin, mutta ilmoitti ottavansa yhteyttä uudelleen, jos tarvitsee lisäneuvoja. Neljäs lupasi itse ottaa yhteyttä pankkiin, jos tulevaisuudessa tulee tarvetta.



KUVIO 19. Lisäinformaation tarve

Viimeisessä kysymyksessä mitattiin yritysasiakkaiden tyytyväisyyttä pankilta saamistaan tuesta ja informaatiosta SEPA-pankkipalveluiden suhteen. Vastanneiden piti valita Likert-asteikolta (KUVIO 20) vastausvaihtoehto 1–5: Tyytymätön, melko tyytymätön, en osaa sanoa, melko tyytyväinen ja erittäin tyytyväinen. Kaikki 42 kyselyyn osallistunutta vastasivat tähän kysymykseen ja tulokseksi saatiin 3,93 keskiarvo.



KUVIO 20. Asiakastyytyväisyysmittari

7.4 Yhteenveto tutkimustuloksista

Tutkimukseni koostui strukturoiduista kysymyksistä, jotka käsittelivät yrityksissä koettuja muutoksia SEPA- pankkipalvelu muutoksissa. Jaoin tutkimuksen kolmeen osioon, euron käyttöönottoon ja sirukorttien lanseerauksen toimenpiteisiin, SEPA-aineistotyyppin muutoksiin yrityksissä ja yritysten tiedonhankintaan asiasta sekä yritysten valmiutta siirtyä kotimaisesta suoraveloituksesta korvaaviin palveluihin. Näiden kolmen osion oli tarkoitus vastata tutkimuskysymykseeni ja antaa toimeksiantajalleni mahdollisimman suuri hyöty tutkimuksen vastauksista. Kyselyyni vastanneet yritykset kuuluivat kokoluokiltaan mikrokokoisista yrityksistä suuriin yrityksiin. Vastanneet edustivat myös monia eri ammattikuntia, joten vastauksia saatiin laajasti erilaisilta aloilta.

Tutkimuksen tulokset osoittavat osan yrityksistä kokeneen euron käyttöönoton vaivattomaksi, eikä se vaatinut heiltä suuria investointejakaan. Toinen puoli vastanneista vastasi tarvinneensa toimenpiteitä, jopa hyvin paljon erilaisia päivityksiä. Kokemukset näyttävät vaihdelleen riippuen siitä minkälaiset pankkiohjelmat yrityksillä on ollut käytössään. SEPA- palveluiden käyttöönotosta suurin osa yrityksistä oli sitä mieltä, ettei käyttöönotosta aiheutunut kovinkaan isoja muutoksia. Vastauksista voidaan tulkita pienten ja keskisuurien yritysten selvinneen muutoksista suhteellisen vaivattomasti, kun taas isoilta yrityksiltä muutokset ovat vaatineet suuria toimenpiteitä ja kustannukset ovat olleet myös suuret. Näin ollen yritysten antamat vastaukset vastaavat teoriaosuudessa ennustettua tapahtumaa. Nykytilannetta kartoittaessani vastauksista tuli selville, että vastanneista yrityksistä vain kuusi oli suoraveloituspalvelua käyttäviä. Positiivista vastauksissa oli, että kaikilla kuudella yrityksellä oli suunnitelmat miten he hoitavat suoraveloituspalvelun korvaavien palveluiden käyttöönoton. Kaikki yritykset ilmoittivat myös aikataulun muuntopalveluille.

Satunnaisvirheitä kyselyssäni (LIITE 1) oli kolmen kysymyksen kohdalla. Kysymykset 10, 11 ja 13 olivat ilmeisesti väärin tulkittuja. Pääosin avoimista vastauksista on saatu vastaukset niihin tutkimuskysymyksiin, joissa on kartoitettu yritysten kokemuksia asiaan. Numeeriset vastaukset antavat lukumäärät kuinka monella yrityksellä on vaadittu toimenpiteitä ja kustannuksia.

Kvantitatiivinen menetelmä muodostui mielestäni oikeaksi tavaksi tätä tutkimusta ajatellen. Kyseisellä menetelmällä saatiin enemmän vastausvaihtoehtoja tutkimustulosten saavuttamiseksi kuin jos tutkimuksessa olisi käytetty kvalitatiivista menetelmää. Tätä tutkimusta varten numeeriset tulokset ovat ideaaliset, sillä ne antavat välittömän tuloksen yritysten kokemista muutoksista. Tutkimuksen reliabiliteetti toteutettiin tässä tutkimuksessa tekemällä kyselyyn tarkoin suunniteltuja kysymyksiä, asettelemalla kysymykset teemoittain ja käyttämällä erilaisia kysymys- ja vastausvaihtoehtoja. En koe lisäkysymysten esittämisellä tai haastatteltavien suuremmalla määrällä olevan vaikutusta tutkimukseni tulokseen, sillä jos joku muu tekisi tutkimuksen samoilla kysymyksillä ja menetelmillä, saisi hän saman tuloksen. Sen takia tulokseni ovat mielestäni valideja. Tutkimustulokset osoittavat myös niistä saadun tiedon vastaavan teoriaosuutta ja tulokset vahvistavat ja tarkentavat teoriaosuudessa käytyjä asioita, joten tulos on validi tältäkin osin.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset olivat miten euron käyttöönotto toteutettiin ja koettiin yrityksissä, miten SEPA- palveluiden käyttöönotto toteutettiin ja koettiin. Tarkoitukseni oli selvittää yritysten nykytilanne, ovatko yritykset valmistautuneet viimeiseen suureen pankkipalvelumuutokseen kotimaisen suoraveloituspalvelun päättyessä. Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käytiin läpi Euroopan unionin yhtenäisten pankkipalveluiden kehitysprosessia yritysten näkökulmasta. Yritykset ovat keskeisessä roolissa siirryttäessä kansallisista pankkipalveluista kansainvälisiin. Teoriaosuus koostui Euroopan unionin toiminnasta, sen yhteisestä valuutasta eurosta sekä tietysti yhtenäisestä euromaksualueesta SEPA: sta. Jokaisen luvun tarkoitus oli johdattaa lukijaa näkemään, mitä eri osapuolilta on vaadittu, että tähän pisteeseen on päästy. Teoriaosuudessa lähestyttiin muutosprosessin etenemistä yritysten näkökulmasta, mutta halusin tuoda myös kuluttaja-asiakkaiden näkökulman mukaan, koska kumpaakin osapuolta tarvitaan toimivaan maksuliikenteeseen.

Tutkimukseni kyselyssä käytin kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää, koska määrällisessä tutkimuksessa haetaan usein erilaisia luokitteluita, syy- ja seuraussuhteita, vertailuja ja numeerisiin tuloksiin perustuvien ilmiöiden selittämistä. Tekemässäni tutkimuksessa oli juuri kyse siitä, että vastauksia voitaisiin vertailla ja ne saataisiin numeerisiin tuloksiin. Laadullisessa tutkimuksessa olisin joutunut haastattelemaan yrityksiä, joko puhelimesta tai kasvotusten ja tämä olisi omasta mielestäni vaikuttanut tutkimustuloksiin. Koin siis paremmaksi tavaksi lähettää kyselyn sähköpostilla, tällöin vastaajille ei muodostu tunnetta, että heidän pitää miellyttää haastattelijaa. Sen sijaan vastaajat voivat antaa rehellisen vastauksensa pelkäämättä tutkijan reaktiota. Tekemäni kyselyn reliabiliteetti voi hiukan kärsiä siitä, kun kysely lähetettiin pankin kautta yrityksille sen sijaan, että olisin sen tutkijana itse lähettänyt. Osa vastauksista saattaa olla pankille puolueellisia, koska pankki hoitaa heidän maksuliikennettään. Tutkimukseni tuloksissa kuitenkin löytyy suoraa negatiivistakin palautetta positiivisen lisäksi, joten koen kyselyn ja tutkimuksen onnistuneen ja näin ollen olevan validi. Validiteetti saavutettiin tässä tutkimuksessa kvantitatiivisella menetelmällä ja Survey-kyselyllä. Kyselyn kohderyh-

mäksi valittiin eri alojen ja erikokoisten yritysten edustajia ja tutkimuskysymykset rakennettiin kyselyyn vastaamaan tutkimusongelmaan.

Vastanneita kyselylle oli kaiken kaikkiaan 42 kappaletta 57 yrityksestä, joille kysely lähetettiin. Vastanneiden määrään olen todella tyytyväinen. Näin jälkikäteen huomaan kyselyssäni muutaman asian, jotka tekisin toisin. Vastauksia analysoidessa huomasin muutamassa kysymyksessä sen, että muutama yritys oli käsittänyt väärin kysymyksen tai he olivat vastanneet sellaiseen kysymykseen, mihin heidän ei olisi tarvinnut vastata. Toisaalta tämä johtui omasta kysymyksenasettelustani, joten vastaajia ei voi syyttää kysymyksen väärinymmärryksestä. Vastaajat ovat vastanneet kysymykseen niin kuin ovat sen ymmärtäneet. Koen oppineeni tutkimuksen tekemisestä sen, että tutkimuskysymyksiä tehdessä kannattaa pitää koko ajan mielessä, mitä haluaa tutkimuksen selvittävän. Tutkijan on hyvä asettaa itselleen ja tutkimukselleen tavoitteet mitä tutkii ja millaisilla kysymyksillä saavuttaa parhaat vastaustulokset. Tutkimukseni kyselyssä käytin monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä ja Likert-asteikkoa saavuttaakseni vastauksen tutkimuskysymyksilleni.

Työn kokonaisuuteen olen kaiken kaikkiaan tyytyväinen. Koko kirjoittamisprosessi sujui mielestäni sujuvasti, vaikka aluksi mietin saisinko työlleni tarpeeksi lähteitä ja materiaalia työn aiheen vuoksi. Onnekseni toimeksiantajani tarjosi pankin puolelta paljon materiaalia työn kirjoittamiseen. Tein tietoisesti tavoitteen auttaa lukijaa ymmärtämään opinnäytetyöni aihetta ja selittää vaikeita käsitteitä, joita SEPAan liittyy. Hankalinta työssä oli mahduttaa koko informatiivinen paketti tietoa Euroopan yhteisistä pankkipalveluista tekemättä siitä liian sekavaa ja vaikeasti ymmärrettävää.

Opinnäytetyön tutkimuksen tekeminen oli miellyttävintä kaikista työvaiheista. Tutkimuksen kyselyssä koin, että sain toteuttaa ja jollain tavalla jopa testata itseäni mitä opin aiheestani teoriaprosessin aikana. Tutkimustulokset selvittivät sen, että euron ottaminen käyttöön ei ollut aiheuttanut suurimmalle osalle yrityksistä vaikeuksia. Myöskään SEPA:n käyttöönotosta enemmistö ei kokenut muutoksia huonoiksi. Nykytilanne vaikuttaa vastanneiden yritysten kannalta hyvältä, sillä kaikki suoraveloituspalveluja käyttävät yritykset ovat valmiina viimeiseen muutokseen.

LÄHTEET

Alkula, T. Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1999. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiö

Elinkeinoelämän keskusliitto 2012. Www-dokumentti. Saatavissa http://www.ek.fi/ek/fi/ajankohtaista/uutiset/eurooppaneuvosto_kiirehtii_pankkivalvontaa-9915 luettu 5.11.2013

Erkkilä, T. & Tiilikainen, T. 2004. Avain EU-käsitteisiin. Helsinki: Edita Prima Oy

EU:n symbolit 2008. Eurooppatiedotus: Helsinki

EU:n talouskriisi- termit ja taustat 2011. Eurooppatiedotus

Europa 2009. Www-dokumentti. Saatavissa http://europa.eu/legislation_summaries/justice_freedom_security/free_movement_of_persons_asylum_immigration/l33020_fi.htm luettu 13.4.2013 luettu 5.11.2013

Euroopan Keskuspankki 2009. Www-dokumentti. Saatavissa https://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2009fi.pdf?677f32646b6705fdf2e0e0444e1e4117 luettu 5.11.2013

Euroopan Keskuspankki 2013. Www-dokumentti. Saatavissa <http://www.ecb.europa.eu/euro/banknotes/europa/html/index.fi.html> luettu 5.11.2013

Euroopan komissio 2011. Www-dokumentti. Saatavissa http://ec.europa.eu/economy_finance/euro/index_fi.htm luettu 5.11.2013

Euroopan Komissio 2013. Www-dokumentti. Saatavissa http://ec.europa.eu/economy_finance/euro/adoption/index_fi.htm luettu 5.11.2013

Finanssialan keskusliitto 2012a. Laskuttajan opas suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun. Helsinki.

Finanssialan keskusliitto 2012b. Www-dokumentti. Saatavissa http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/sepan_maaritelma/Sivut/default.aspx luettu 5.11.2013

Finanssialan keskusliitto 2012c. Www-dokumentti. Saatavissa http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaiikutukset_kuluttajille/Sivut/default.aspx luettu 5.11.2013

Finanssialan keskusliitto 2013. Www-dokumentti. Saatavissa <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/Sivut/default.aspx> luettu 5.11.2013

Helppi, M & Paloheimo A. 2005. Ulkomaankaupan rahoitus. Tampere: Tammer-Paino Oy

- Helsingin Sanomat 2012. Www-dokumentti. Saatavissa <http://www.hs.fi/kotimaa/a1305558184227> luettu 5.11.2013
- Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto
- Hirsjärvi, S. Remes, P & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- IBAN ja BIC maksuliikenteessä 2012. Finanssialan keskusliitto. Helsinki
- Kemppinen, R. 1998. Suomi Euroopan unionissa. Helsinki: Oy Edita Ab
- Leinonen, H. 2012. SEPA "end date"- mitä, missä, milloin ja miksi?. Valtiovarainministeriö: rahoitusmarkkinaosasto.
- Liuskari, M. Päivärinta, K & Vihervä, V. 2007. Forum 4- Eurooppalaisuus ja Euroopan unioni. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava
- Lumikero, K. 2013. Huomenta Suomi. TV- ohjelma. MTV3, 24.9.2013.
- Makkonen, R. 2012. Maksuliikepäällikön haastattelu 21.10.2012. Vaasan Osuuspankki
- Matkustaminen Euroopassa 2011. Helsinki. Eurooppatiedotus
- Mörttinen, M. 2001. Eurokäsikirja. Jyväskylä: Gummerus
- Naalismaa, M. 2013. Maksaminen mullistuu pian kassoilla - kauppaketjut empivät vielä. Www-dokumentti. Saatavissa http://yle.fi/uutiset/maksaminen_mullistuu_pian_kassoilla_-_kauppaketjut_empivat_vielä/6552838 luettu 5.11.2013
- Nummenmaa, L .2009. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Opinet 2012. Lähiluettavalla kortilla maksut ilman pin-koodia. OP-Pohjola
- Opinet 2013. Suoraveloituksen päättymisen aikataulu on tarkentunut. OP- Pohjola.
- Osuuspankki 2010. Www-dokumentti. Saatavissa <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/uusi-laki-muuttaa-maksupalveluja?cid=151243935&srcpl=3> luettu 5.11.2013
- Osuuspankki 2012. Vaasan Osuuspankin avaintietoja. OP-Pohjola
- Osuuspankki 2013a. Suoraveloitukset päättyvät. OP- Pohjola ryhmä
- Osuuspankki 2013b.Www-dokumentti. Saatavissa <https://www.op.fi/op/yritysasiakkaat/maksaminen-ja-laskutus/maksaminen/sepa?id=51213&srcpl=8> luettu 13.4.2013

- Osuuspankki 2013c. Www-dokumentti. Saatavissa <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/suoraveloitukset-paattuvat---mita-suoraveloituksesi-tilalle?cid=151674348&srcid=151502248&srcpl=3> luettu 13.4.2013
- Osuuspankki 2013d. Www-dokumentti. Saatavissa <https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/laskujen-maksaminen/suoraveloitus?cid=151661264&srcpl=3> luettu 13.4.2013
- Osuuspankki 2013e. Www-dokumentti. Saatavissa <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma?id=80100&srcpl=1> luettu 13.4.2013
- Osuuspankki 2013f. Www-dokumentti. Saatavissa <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/strategia?id=80101&srcpl=8> luettu 13.4.2013
- Osuuspankki 2013g. Www-dokumentti. Saatavissa <https://www.op.fi/op/op-pohjola-ryhma/op-pohjola-ryhma/osuuspankit/vaasan-osuuspankin-esittely?cid=151147665&srcpl=3> luettu 13.4.2013
- Opas EU:n kansalaisten oikeuksista 2011. Helsinki. Eurooppatiedotus
- Peisa, P. 1996. Euro- yhteinen raha. Helsinki: Oy Trio- Offset Ab. Tutkimuksia A:96 (Suomen pankki)
- Peltokangas, M. 2013. Euro on liian vahva valuutta. Pohjalainen 16.6.2013, 2.
- Petäinen, M. 2011. Kipin kapin SEPA- aikaan. Taloustaito yritys (1), 10-11.
- Questback 2013. Www-dokumentti. Saatavissa <http://www.questback.fi/landing-tuotteet/digium-enterprise/?gclid=CP--gZvhx7YCFah6cAodUQMAAA> luettu 13.4.2013
- Ramstedt, K. 1998. Agenda 2000: Tiiviimpään yhteistyöhön ja laajempaan Euroopan unioniin. Helsinki: Euroopan Komission Suomen edustusto.
- Ruonala, M. 2011. EU- Perusteos. Sastamala. Eurooppatiedotus
- SEPA ja yritys 2008. Osuuspankin esite
- Sullström, H. 2013. EU- raportti: Kreikan lama päättyy ensi vuonna. Yle Uutiset. Www-dokumentti. Saatavissa http://yle.fi/uutiset/eu-raportti_kreikan_lama_paattyy_ensi_vuonna/6648374 luettu 5.11.2013
- Suoramaksu 2012. Osuuspankin esite
- Tiikkainen, P. 2009. EU- Euroopan unioni. Kuopio. Unipress.
- Toivanen, P. & Alarotu, E. 2010. EU lyhyesti. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy
- Tilastokeskus 2013. Www-dokumentti. Saatavissa <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/> luettu 13.4.2013

Von Breska, E. 2010. Sijoituksia Euroopan tulevaisuuteen. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto.

Weidenfeld, W & Wessels, W. 1997. Käsikirja Euroopan unionista. Luxemburg: Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimisto.

Yritysasiakkaiden uutiskirje 2012. Osuuspankin uutiskirje

Virtuaaliammattikorkeakoulu 2013. Www-dokumentti. Saatavissa

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html> luettu 2.10.2013

SEPA- pankkipalvelut (Single Euro Payments Area) - Euroalueen yhtenäiset palvelut

Opiskelen Centria Ammattikorkeakoulun Pietarsaaren yksikössä kansainvälistä kauppaa. Opinnäytetyöni aiheeksi olen valinnut **Euroopan Unionin (EU) yhteiset SEPA- pankkipalvelut**. Toimeksiantajani toimii Vaasan Osuuspankki.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää **miten SEPA- pankkipalveluiden käyttöönotto on vaikuttanut erikokoisten yritysten toimintaan**.

Tutkimustulokset käsittelen luottamuksella, pankkisalaisuutta säilyttäen, tulokset esittelen lopputyössäni anonyymeina.

Vastauksenne toivon 30.4.2013 mennessä.

Ystävällisin terveisin,

Heli Makkonen

Centria Ammattikorkeakoulu

Kansainvälinen kauppa, Pietarsaaren yksikkö

Yrityksenne nimi ja toimiala: _____

Yrityksenne henkilöstömäärä:

- mikro (alle 10 henkilöä)
- pieni (10 - 49 henkilöä)
- keskisuuri (50 - 249 henkilöä)
- suuri (yli 249 henkilöä)

1. Vaatiko euron käyttöönotto suuria toimenpiteitä yrityksenne taloushallinnon ohjelmiin?

- ei mitään, koska yrityksemme käytössä on nettipankki ja se oli käyttövalmis pankin toimesta.
- vaati ohjelmiston päivityksen, yhteydenotto ohjelmistotaloon
- vaati paljon toimenpiteitä, mitä? _____

Jos yrityksenne ei ota vastaan korttimaksuja, voitte siirtyä kysymykseen 3.

2. Mitä toimenpiteitä vaadittiin yrityksenne maksujärjestelmiin, kun uudet siru-maksukortit lanseerattiin?

- pelkkä ohjelmistopäivitys riitti, sen teki ohjelmatoimittaja meidän puolesta.
- vaati ohjelmapäivityksen, jonka teimme itse.
- vaati uuden laitteen/ohjelman hankinnan, koska sen hetkistä laitetta ei pystytty päivittämään uudella ohjelmalla.

3. Vaatiko SEPA-aineistotyyppien käyttöönotto muutoksia ja kustannuksia yrityksenne taloushallinnon ohjelmiin?

- ei juuri mitään
- jonkin verran
- suuria muutoksia ja kustannuseriä

4. Mitä mieltä olette yleisesti SEPA-pankkipalveluista, koetteko niiden olevan hyödyllisiä/turhia? Miksi?

5. Mistä olette saaneet parhaiten tietoa ja neuvoja SEPA-muutoksiin?

- pankista
 ohjelmistotalosta
 Finanssialan Keskusliiton sivuilta
 muu, mikä _____

6. Haluatteko lisätietoa SEPA-palveluista pankistanne?

- kyllä
 ei

7. Onko yrityksenne käytössä suoraveloituspalvelu, jolla laskutatte asiakkaitanne?

- ei (voitte siirtyä kysymykseen 12.)
 kyllä

8. Mikä on suoraveloitulaskutuksenne prosentuaalinen osuus kokonaislaskutuksestanne?

9. Kuinka monta kappaletta kuukaudessa teillä on

kuluttaja-asiakkaille lähetettäviä suoraveloituskas-
 laskuja? _____

yrityksille lähetettäviä suoraveloituskas-
 laskuja? _____

Suoraveloituspalvelu päättyy 31.1.2014. Suoraveloituksen korvaavat e-lasku ja suoramaksu.

10. Onko yrityksellänne aikataulu suoraveloitus-palvelun korvaamiseen?

- ei
 kyllä, siirtymäaikamme korvaaviin palveluihin on:

11. Onko yrityksenne järjestelmissä suoramaksu-valmius?

- ei
 kyllä

