

Aino Kuntsi

## SUORAVELOITUS PÄÄTTYY – OLETKO VALMIS?

Case: Suoraveloituksen päättymisestä tiedottaminen Vampulan  
Osuuspankin eläkeikäisille asiakkaille

Liiketalouden koulutusohjelma

2013

## SUORAVELOITUS PÄÄTTYY – OLETKO VALMIS? Case: Suoraveloituksen päättymisestä tiedottaminen Vampulan Osuuspankin eläkeikäisille asiakkaille

Kuntsi, Aino  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Joulukuu 2013  
Ohjaaja: Heiskanen, Katariina  
Sivumäärä: 57  
Liitteitä: 3

Asiasanat: pankkipalvelut, laskutus, maksuliikenne, verkkopalvelut

---

Kansallinen suoraveloitus päättyy 31.1.2014 osana Suomen siirtymistä yhtenäiseen euromaksualueeseen. Suoraveloitusta käyttäneiden laskuttajien on vuoden 2013 aikana ratkaistava, miten asiakkaiden laskutus jatkossa tullaan hoitamaan.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa muutosta koskeva informaatiomateriaali ja -esitys ja niiden avulla lisätä toimeksiantajayrityksen eläkeikäisten asiakkaiden tietoisuutta muutoksesta, saada mahdollisimman moni kohderyhmästä siirtymään suoraveloituksesta e-laskuun sekä herättää kohderyhmä reagoimaan muutokseen jo nyt, eikä vasta siirtymäajan lopussa. Työn toimeksiantajana toimi Vampulan Osuuspankki.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltiin muutokseen liittyviä keskeisimpiä käsitteitä, SEPA-prosessin aikaisempia vaiheita, suoraveloitusten konversiota korvaaviin maksumapoihin sekä suomalaisia ja toimeksiantajayrityksen asiakkaita verkkopalveluiden käyttäjinä.

Toiminnallisessa osassa kuvattiin laatimani informaatiomateriaalin ja -esityksen sekä tiedotteen suunnittelua, toteutusta ja lopputulosta. Osana toiminnallista osaa toteutin lisäksi lomakekyselyn, jonka avulla halusin saada lisätietoa kohderyhmästä suoraveloituksen käyttäjinä, kartoittaa heidän tietoisuuttaan muutoksesta sekä selvittää heidän verkkopalvelun käyttötottumuksiaan ja asenteitaan sähköisiä pankkipalveluja kohtaan.

Kyselytutkimuksen valossa voidaan sanoa, että kohderyhmän tietoisuus muutoksesta lisääntyi tiedottamisen myötä. Toimeksiantajayritys sai vastausten myötä myös lisätietoa kohderyhmän asenteista verkkopalvelua kohtaan ja tietoa siitä, miten eläkeläiset halusivat pankilta opastusta verkkopankin käyttöön.

DIRECT DEBIT WILL FINISH – ARE YOU READY? Case: Informing about the ending of direct debit to retirement aged customers of Vampulan Osuuspankki

Kuntsi, Aino

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

December 2013

Supervisor: Heiskanen, Katariina

Number of pages: 57

Appendices: 3

Keywords: banking service, invoicing, payment traffic, online services

---

The national direct debit scheme will end on January 31<sup>st</sup>, 2014. The change is a part of the transition to the Single Euro Payments Area. The billers who have offered direct debit service have to decide during the year 2013 how they will invoice in the future.

The objective of this functional thesis was to carry out an information material and presentation for the retirement aged customers of the case-company. The first goal was to increase the target group's awareness of the change. The second goal was to get as many customers as possible to start using the e-invoice. The third goal was to rouse the target group to respond to the change now, rather than at the end of the transition period. The case-company of my thesis was Vampulan Osuuspankki.

The theory part of my thesis dealt with the main terms of the change, phases of SEPA-process and the conversion of the direct debit scheme. It also treated using online bank services both in Finland and in the case-company.

In the functional part the planning, realization and results of the information material and presentation were described. Furthermore, one part of the thesis was a questionnaire, with the help of which I wanted to get information about the target group. I wanted to survey how much does the target group use direct debit, did they know about the ending of it and how much do they use online bank service.

According to the answers the awareness of the change increased. The case-company got further details about the target group, and it also got information about target group's opinions on online bank service, and the ways they would like to get help using it.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	8
1.1	Opinnäytetyön tausta ja lähtökohdat.....	8
1.2	Opinnäytetyön toimeksiantaja .....	9
1.3	Opinnäytetyön kohderyhmä.....	10
1.4	Opinnäytetyön tavoitteet.....	11
2	SUORAVELOITUKSEN PÄÄTTYMINEN OSANA SEPA:AN SIIRTYMISTÄ ..	12
2.1	Suoraveloitus maksutapana.....	12
2.2	SEPA.....	13
2.3	Siirtymäprosessin vaiheet .....	14
2.3.1	IBAN-tilinumero ja pankin BIC-osoite .....	15
2.3.2	SEPA-tilisiirto .....	16
2.3.3	SEPA-maksukortit.....	16
2.3.4	SEPA-suoraveloitus.....	17
3	SUORAVELOITUKSEN KORVAAVAT MAKSUTAVAT .....	18
3.1	E-lasku .....	18
3.2	Suoramaksu.....	20
3.3	SEPA-suoraveloitus .....	22
3.4	Paperilasku.....	23
4	SUORAVELOITUSTEN MUUNTO KORVAAVIIN MAKSUTAPOIHIN.....	24
4.1	Konversion aikataulu .....	24
4.2	Konversio kuluttajan näkökulmasta.....	25
4.3	Konversio laskuttajan ja pankin näkökulmasta.....	28
5	PANKKIEN VERKKOPALVELUT .....	31
5.1	Suomalaiset verkkopalveluiden käyttäjinä .....	31
5.2	Verkkopankin käyttö toimeksiantaja yrityksessä.....	33
6	CASE: MUUTOKSESTA TIEDOTTAMINEN VAMPULAN OSUUSPANKIN ELÄKEIKÄISILLE ASIAKKAILLE .....	34
6.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	34
6.2	Informaatiomateriaali- ja esitys .....	34
6.2.1	Informaatiomateriaalin- ja esityksen suunnittelu ja toteutus.....	35
6.2.2	Informaatiomateriaalin ja –esityksen lopputulos.....	37
6.3	Tiedote suoraveloituksen päättymisestä .....	39
6.3.1	Tiedotteen suunnittelu ja toteutus.....	39
6.3.2	Tiedotteen lopputulos .....	40
6.4	Kysely .....	41
6.4.1	Kyselyn suunnittelu ja toteutus .....	41

6.4.2 Kyselyn lopputulos .....	43
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	45
8 POHDINTAA.....	52
LÄHTEET.....	56
LIITTEET	

## TERMILUETTELO

SEPA	Yhtenäinen euromaksualue (Single Euro Payments Area)
E-lasku	Kuluttajille suunnattu sähköinen lasku, joka maksetaan verkkopankissa
EMV-maksukortit	SEPA-maksukortit, joissa on muistisiru
EPC	Eurooppalaisten pankkien yhteistyöelin (European Payments Council)
Finvoice	Suomessa yleisimmin käytössä olevaa verkkolaskujen esitystapaa
IBAN-tilinumero	18 merkin pituinen kansainvälinen tilinumero (International Bank Account Number)
Konversio	Toiseksi muuttaminen, muuntaminen, muutos (Suomisanakirjan www-sivut 2013)
SEPA-maksukortit	Pankkien asiakkailleen jakamia, yleiskäyttöisiä maksukortteja, joita voidaan käyttää maksamiseen samankaltaisesti SEPA-alueen sisällä
SEPA-suoraveloitus	Koko yhtenäisellä euromaksualueella toimiva suoraveloitus
SEPA-tilisiirto	Kaikkialla yhtenäisellä euromaksualueella, kaikkien käytävissä oleva tilisiirto, jossa summa siirtyy kokonaisuudessaan maksun saajan tilille kolmen pankkipäivän kuluessa

Suoramaksu	Uusi, toistuvaluonteisten laskujen säännölliseen maksamiseen soveltuva palvelu niille, jotka eivät käytä verkkopalvelua.
Suoraveloitus	Järjestelmä, jonka avulla laskuttaja veloittaa pankkinsa välityksellä laskun summan eräpäivänä suoraan maksajan tililtä suoraveloitusvaltakirjan perusteella.
SWIFT/BIC-koodi	Pankin kansainvälinen tunnus

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön tausta ja lähtökohdat

Kansallinen suoraveloitus maksutapana päättyy 31.1.2014 Euroopan neuvoston ja parlamentin asetuksen (EU) N:o 260/2012 mukaisesti (EYVL L 260, 30.3.2012, 31). Suoraveloituksen päättymisen on viimeinen askel Suomen siirtymisessä yhtenäiseen euromaksualueeseen SEPAan (Single Euro Payments Area). Kaikkien laskuttajien on vuoden 2013 aikana ratkaistava, miten asiakkaiden laskutus jatkossa hoidetaan. (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2013.)

Muutoksen johdosta kaikki maamme suoraveloitukset tullaan vuoden 2013 aikana vaihtamaan korvaaviin maksutapoihin. Ongelmaksi onkin muodostunut se, että osa kuluttajien suoraveloituksista muuttuu automaattisesti e-laskuksi tai suoramaksuksi, osa laskuttajista palaa takaisin perinteisen paperilaskun käyttöön ja joidenkin laskuttajien kohdalla suoraveloituksen tilalle saattaa tulla kansainvälisempi SEPA-suoraveloitus. Koska yhtä selkeää toimintatapaa suoraveloitusten muunnossa ei ole, varsinkin monet iäkkäämmät ihmiset ovat väistämättä hämmentyneitä muutoksesta.

Ollessani työharjoittelussa Vampulan Osuuspankissa huomasin, että monet kaipasivat tarkennusta laskuttajilta saamiinsa kirjeisiin muutoksen tiimoilta. Näin syntyikin ajatus tiedotteesta ja tiedotustilaisuudesta aiheeseen liittyen. Lopulta päädyin kertomaan aiheesta paikallisten eläkeläisyhdistysten tapahtumiin ja valmistamaan muutosta koskevan tiedotteen, jota pankki voi jakaa asiakkailleen. Tilaisuuksien ohessa toteutin lisäksi kyselyn, jonka tarkoituksena oli saada tietoa kohderyhmästä suoraveloituksen käyttäjinä sekä selvittää heidän asenteitaan sähköisten pankkipalveluiden käyttöä kohtaan.

Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä syksyn mittaan yhä useampi laskuttaja on alkanut tiedottaa muutoksesta asiakkailleen. Tämä on lisännyt myös pankkien toimihenkilöiden työmäärää, sillä useat asiakkaat tulevat pankkiin kysymään kirjeiden vaikutuksesta heidän laskutukseensa. Työlle löytyy siis selkeä tarve myös toimeksiantajan



näkökulmasta, sillä kohderyhmän tietoisuuden lisääminen muutosta koskien vähentää myös toimihenkilöiden työtä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyöraporttini jakaantuu kahteen osaan. Teoriaosassa avaan keskeisimpiä muutokseen liittyviä käsitteitä, kerron SEPA-hankkeen aikaisemmasta kulusta, kansallisen suoraveloituksen korvaavista maksutavoista sekä siitä, miten suoraveloitusten muunto korvaaviin palveluihin tullaan toteuttamaan. Lisäksi teoriaosassa paneudutaan hieman suomalaisiin verkkopalveluiden käyttäjinä. Kun viitekehys työlle on teoriaosassa luotu, raportin loppuosassa kerron toiminnallisen osuuden suunnittelusta, toteutuksesta ja tavoitteiden toteutumisesta.

Opinnäytetyössä lähestyn aihetta lähinnä henkilöasiakkaiden näkökulmasta, sillä tuotos on suunniteltu ja toteutettu nimenomaan kuluttaja-asiakkaille. Teoriaosassa asiaa on käsitelty kuitenkin hieman myös laskuttajien ja pankin näkökulmasta, jotta lukija saisi mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan muutosprosessista. Muutosprosessi koskee ainoastaan kuluttaja-asiakkaiden laskutusta.

## 1.2 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Vampulan Osuuspankki. Vampulan Osuuspankki on jäsentensä omistama osuuskuntamuotoinen talletuspankki, joka harjoittaa toimialueellaan paikallista vähittäispankkitoimintaa. Pankki on OP-Pohjola ryhmään kuuluva itsenäinen Osuuspankki Huittisissa. Pankin palveluvalikoimaan kuulu maksuliike-, sijoitus-, lainopilliset- sekä vakuutuspalvelut. Vampulan Osuuspankin palveluksessa työskentelee yhdeksän henkilöä. (Vampulan Osuuspankin hallituksen toimintakertomus 2012, 1.)

Pankin tase vuonna 2012 oli 76 936 000 euroa ja liikevoitto 538 000 euroa. Pankin vakavaraisuussuhde samana vuonna oli 29,6 % ja omavaraisuusaste 14,4 %. Omistajajäseniä Vampulan Osuuspankilla oli vuoden 2012 lopussa 1818. (Vampulan Osuuspankin hallituksen toimintakertomus 2012, 1.)

Vampulan Osuuspankin päätyi työni toimeksiantajaksi, sillä toteutin kesällä 2013 puolivuotisen työssäoppimisjaksoni kyseisessä yrityksessä. Tuon puolen vuoden aikana paikka, sen henkilöstö sekä useat asiakkaat tulivat hyvin tutuiksi ja päätös tehdä opinnäytetyö yhteistyössä Vampulan Osuuspankin kanssa tuntui luonnolliselta.

### 1.3 Opinnäytetyön kohderyhmä

Opinnäytetyön kohderyhmäksi valikoituivat Vampulan Osuuspankin eläkeikäiset asiakkaat. Kohderyhmän rajaus muodostui käytännön työn kautta. Olin harjoittelujaksoni aikana hyvin paljon vuorovaikutuksessa juuri iäkkäämpien ihmisten kanssa ja huomasin, että etenkin heitä mietitytti kansallisen suoraveloituksen päättyminen.

Kohderyhmään kuuluvat ihmiset ovat keski-ikänsä noin seitsemänkymmentävuotiaita. Kohderyhmässä on paljon suoraveloitusta käyttäviä ihmisiä, sillä nykyaikaisemat, sähköiset laskutusratkaisut eivät ole vielä tavoittaneet kovin tehokkaasti tätä ikäryhmää.

Tein toiminnallisen osan toteutuksessa yhteistyötä paikallisten eläkeyhdistysten, Vampulan Eläkeläiset ry:n ja Eläkeliiton Vampulan yhdistyksen kanssa, sillä yhdistysten kuukausittaisissa kokoontumisissa oli oiva mahdollisuus tavoittaa kerralla suurempi joukko kohderyhmään kuuluvia ihmisiä. Tilaisuuksissa oli paikalla yhteensä noin seitsemänkymmentä ihmistä. Määrä käsittää Vampulan kokoisessa pienessä kylässä merkittävän osan paikallisia eläkeikäisistä, joten tilaisuuksissa tavoitin näin ollen hyvin kattavasti kohderyhmään kuuluvat. Niitä kohderyhmäläisiä varten, joita tilaisuudet eivät tavoittaneet, laadin vielä asiaa koskevan tiedotteen, jota toimeksiantaja voi pankissa jakaa.

Kaikki tilaisuuksissa olleet eivät todennäköisesti ole Vampulan Osuuspankin asiakkaita. Vampula oli itsenäinen kunta vuoteen 2009 asti ja Vampulan Osuuspankki on vuosia ollut paikkakunnan ainoa pankki. Matkaa lähimmälle toiselle pankille on yli kaksikymmentä kilometriä. Merkittävä osa kylän asukkaista kuuluu Vampulan Osuuspankin asiakaskuntaan. En siis tässä yhteydessä kokenut olennaiseksi erotella tilaisuudessa olijoista toimeksiantajapankin asiakkaita ja muiden pankkien asiakkai-

ta, vaan laskin kohderyhmään myös ne muutaman tilaisuuksiin osallistuneet, jotka mahdollisesti olivat muiden pankkien asiakkaita.

#### 1.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa informaatioesitys ja -materiaali kansallisen suoraveloituksen päättymisestä sekä sen korvaavista maksutavoista, ja näin lisätä kohderyhmän tietoisuutta aiheesta. Tietoisuutta lisäämällä tavoiteltiin myös sitä, ettei pankin toimihenkilöiltä kuluisi niin paljon resursseja muutoksen selvittämiseen asiakkaille.

Koska kohderyhmästä löytyy paljon potentiaalia uusiksi verkkopalvelun käyttäjiksi, toisena tavoitteena olikin saada mahdollisimman moni kohderyhmästä kiinnostumaan verkkopalvelun käyttämisestä ja e-laskuun siirtymisestä. Tähän liittyen tavoitteena oli myös selvittää, miten kohderyhmäläiset mieluiten haluaisivat pankilta opastusta verkkopalvelun käyttöön.

Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli saada kohderyhmä reagoimaan muutokseen jo nyt, eikä vasta siirtymäajan lopussa, jolloin suoraveloitusten muunnot todennäköisesti muutoinkin ruuhkautuvat.

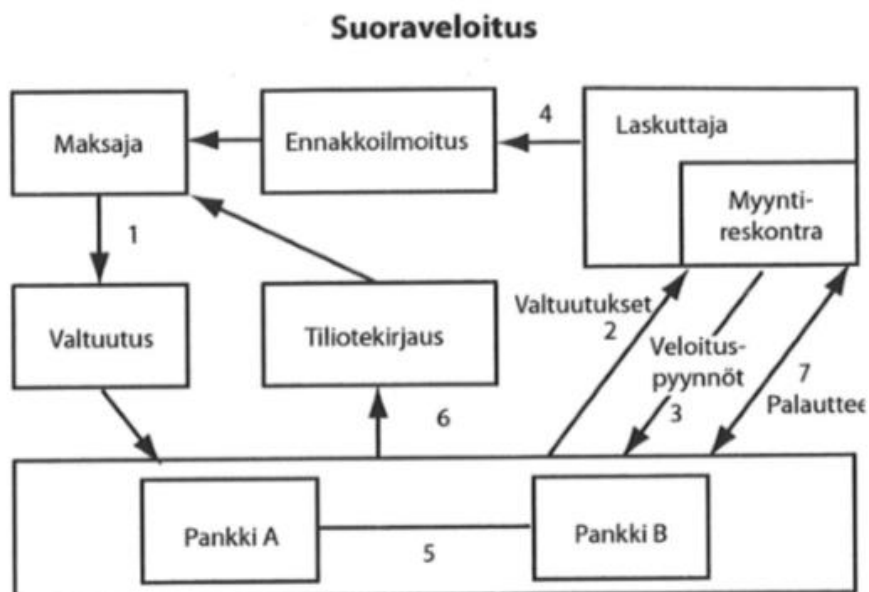
## 2 SUORAVELOITUKSEN PÄÄTTYMINEN OSANA SEPA:AN SIIRTYMISTÄ

### 2.1 Suoraveloitus maksutapana

Suoraveloituksella tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla laskuttaja veloittaa pankkinsa välityksellä laskun summan eräpäivänä suoraan maksajan tililtä. Suoraveloitus perustuu maksajan pankille antamaan suoraveloitusvaltakirjaan, jonka perusteella pankki maksaa laskun automaattisesti asiakkaan tililtä. Joissain tapauksissa maksaja voi antaa suoraveloitusvaltuutuksen myös laskuttajalle, joka toimittaa valtakirjan pankkiin. Suoraveloitus edellyttää, että laskuttaja on solminut pankkinsa kanssa suoraveloitussopimuksen. (Kontkanen 2011, 220.)

Suoraveloitus on maksajalle helppo, turvallinen ja edullinen tapa maksaa laskuja. Maksajan ei tarvitse huolehtia kuin siitä, että tilillä, jolle suoraveloitusvaltuutus on tehty, on katetta. Laskuttaja lähettää maksajalle aina paperisen ilmoituksen tulevasta laskusta.

Kuva 1 havainnollistaa hyvin suoraveloituksen toimintaperiaatetta. Kaikki perustuu maksajan, pankin ja laskuttajan välisiin valtuutuksiin. Kun maksun aika lähestyy, laskuttaja lähettää pankille veloituspyyynnön ja samaan aikaan maksajalle ennakkoilmoituksen tulevasta maksusta. Tämän jälkeen pankki veloittaa maksajan tililtä laskuttajan ilmoittaman summan ja tekee tiliotekirjauksen. Mikäli asiakkaan tilillä ei veloitushetkellä ole riittävästi katetta, pankki tiedottaa tästä laskuttajalle. (Kontkanen 2011, 221.)



Kuva 1. Suoraveloituksen toimintaperiaate (Kontkanen 2011, 221)

Suoraveloitus maksutapana on ollut käytössä Suomessa vuodesta 1978 lähtien (Kontkanen 2011, 202). OP-Pohjola ryhmän tietojen mukaan Suomessa on 60 000 suoraveloitusta koskevaa laskuttajasopimusta, kuusi miljoonaa suoraveloitusvaltakirjaa, kolme miljoonaa suoraveloitusta käyttävää maksajaa ja 84 miljoonaa suoraveloitustapahtumaa vuodessa. Noin 60 % suomalaisista käyttää suoraveloitusta. Heistä yhdeksän prosenttia ilmoittaa sen pääasialliseksi maksutavakseen. (Opinet 2013.)

Suoraveloitus on erityisen tärkeä palvelumuoto iäkkäimmille pankkien asiakkaille (Kontkanen 2011, 74).

## 2.2 SEPA

SEPA on lyhenne sanoista Single Euro Payments Area ja suomeksi käännettynä tarkoittaa yhtenäistä euromaksualuetta. Alueeseen kuuluvat kaikki EU-maat sekä Norja, Islanti, Liechtenstein, Monaco ja Sveitsi. (Kontkanen 2011, 211.)

Yhtenäisen euromaksualueen tavoitteena on, että kuluttajat, yritykset ja yhteisöt voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin riippumatta siitä, tapahtuuko maksu maan sisällä vai maiden välillä

(Kontkanen 2011, 211). Tarkoituksena on luoda maksamisen peruspalveluille yhteiset käytännöt ja standarditaso maasta riippumatta (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2012).

Yhtenäiseen euromaksualueeseen siirtymisen myötä yritykset ja kuluttajat voivat tehdä rajat ylittäviä maksuja yhtä helposti ja edullisesti kuin kotimaisia maksuja. Myös matkoilla maksaminen ja käteisnostaminen ovat helpottuneet. Maksaminen on yleisesti ottaen edullisempaa, koska SEPA:n myötä maksaminen yli rajojen on automatisoitunut (Baswaren www-sivut 2008). Euroopan Keskuspankin entisen pääjohtajan Jean-Claude Trichetin mukaan yhtenäisen euromaksualueen myötä palveluja on aiempaa helpompi vertailla keskenään. SEPA tukee myös kilpailua ja rohkaisee tuotekehitykseen. (Yhtenäinen euromaksualue (SEPA): yhteiset pienten maksujen markkinat 2006, 5.)

Keskeisimpiä toimijoita muutoksessa ovat eurooppalaiset pankit, joiden yhteistyöelin European Payments Council (EPC) toimii hankkeen koordinoijana (Alhonsuo, Nisen, Nousiainen, Pellikka & Sundberg 2012, 236). Myös Euroopan komissio ja maksupalveluiden käyttäjät sidosryhmäfoorumien kautta ovat hankkeessa tärkeässä roolissa (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2012).

### 2.3 Siirtymäprosessin vaiheet

Kansallisen suoraveloituksen päättymisen on viimeinen vaihe Suomen siirtymistä SEPAan. Pankkisektori käynnisti SEPA hankkeen vuonna 2002 perustamalla Euroopan maksuneuvoston EPC:n (Yhtenäinen euromaksualue (SEPA): yhteiset pienten maksujen markkinat 2006, 6).

Yhtenäisen euromaksualueen perustana ovat yhteinen raha, euromääräisissä maksuissa käytettävät yhteiset maksuvälineet, kuten tilisiirrot, suoraveloitus ja korttimaksut, tehokas ja yhtenäinen euromääräisten maksujen käsittelyinfrastruktuuri, yhteiset tekniset standardit, yhteiset liiketoimintakäytännöt, yhdenmukainen lainsäädäntö sekä uusien palveluiden jatkuva kehittäminen asiakaslähtöisesti (Yhtenäinen euromak-

sualue (SEPA): yhteiset pienten maksujen markkinat 2006, 7). Muutosprosessissa on edetty vaiheittain.

Erityisesti pankkisektoria koskevia muutoksia ovat olleet SEPA-tilisiirrot, SEPA-korttimaksut, siirtyminen IBAN-tilinumeroihin ja pankin BIC-osoitteiden käyttöön sekä viimeisimpänä SEPA-suoraveloitus.

### 2.3.1 IBAN-tilinumero ja pankin BIC-osoite

IBAN-tilinumero (International Bank Account Number) on 18 merkin pituinen kansainvälinen tilinumero. IBAN-numero muodostetaan vanhasta suomalaisesta tilinumerosta lisäämällä alkuun Suomen maakoodi FI ja kaksimerkkinen tarkiste, konttorin tunnus sekä lisäämällä tilinumeron väliin nollia niin, että numerosarjan pituudeksi tulee 18 merkkiä. (Korpela 2013.)

Esimerkki IBAN-tilinumeron muodostamisesta:

Vanha tilinumero 549705-1234

IBAN-tilinumero FI87 5497 0512 0003 04

Pankin BIC-koodi puolestaan on 8 tai 11 merkkiä pitkä tunnus, joka kertoo joitakin perustietoja pankista. 4 ensimmäistä merkkiä kertoo pankin, 2 seuraavaa maan ja loput kaupungin (Korpela 2013).

Esimerkki pankin BIC-koodista

SWIFT (BIC): OKOYFIHH

Neljä ensimmäistä merkkiä (OKOY) kertovat pankin, joka tässä esimerkissä on Osuuspankki. Kaksi seuraavaa merkkiä (FI) kertovat, että kyseessä on Suomessa toimiva Osuuspankki ja loput kaksi merkkiä (HH) kertovat kaupungin, joka tässä esimerkissä on Helsinki.

### 2.3.2 SEPA-tilisiirto

SEPA-tilisiirto tarkoittaa yhtenäisellä euromaksualueella käytössä olevaa, tietyt ehdot täyttävää, maksajan pankille antamaa maksumääräystä siirtää rahat maksajan tililtä saajan pankkiin. Suomessa SEPA-tilisiirto otettiin käyttöön vuonna 2008. (Kontkanen 2011, 212.)

SEPA-tilisiirto on siis kaikkialla yhtenäisellä euromaksualueella, kaikkien käytettävissä oleva tilisiirto, jossa summa siirtyy kokonaisuudessaan maksun saajan tilille kolmen pankkipäivän kuluessa. SEPA-tilisiirrossa maksun suuruutta ei ole rajoitettu ja tilisiirto sisältää kattavat säännöt siltä varalta, että maksaja ei hyväksy maksua tai sitä ei voida toimittaa perille. Erityisen keskeistä tilisiirrossa on myös se, että tilitiedot annetaan yhtenäisillä IBAN- ja BIC-koodeilla. (Yhtenäinen euromaksualue (SEPA): yhteiset pienten maksujen markkinat 2006, 20.) Tilisiirtolomake noudattaa SEPA-aikaan kuvan 2 mukaista muotoilua.

Saajan tilinumero Mottagarens kontonummer	IBAN	BIC	
Saaja Mottagare			
Maksajan nimi ja osoite Betalarens namn och adress			
Allekirjoitus Underskrift		Viitenumero Ref. nr	
Tilitä nro Från konto nr		Eräpäivä Förfallodag	Euro

Maksu välitetään saajalle maksujenvälityksen ehtojen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella.  
Betalingen förmedlas till mottagaren enligt villkoren för betalningsförmedling och endast till det kontonummer som betalaren angivit.

Kuva 2. SEPA-tilisiirtolomake (Kontkanen 2011, 212)

### 2.3.3 SEPA-maksukortit

SEPA-maksukorteiksi kutsutaan pankkien asiakkailleen jakamia, yleiskäyttöisiä maksukortteja, joita voidaan käyttää maksamiseen samankaltaisesti SEPA-alueen



sisällä. Niiden tulee olla sellaisia, että kaupat voivat ottaa niitä vastaan koko euroalueella. (Alhonsuo ym. 2012, 238.)

Erilaiset maksukortit voidaan jakaa kahteen pääryhmään: pankkikortteihin ja luottokortteihin (Yhtenäinen euromaksualue (SEPA): yhteiset pienten maksujen markkinat 2006, 22). SEPA-maksukortteihin siirtyminen edellytti kaupoilta korttien vastaanottoon soveltuvat SEPA-yhteensopivat maksupäätteet, jotka hyödyntävät SEPA-maksukorteissa olevaa EMV-siruominaisuutta. Sirulla toimivat kortit ovat huomattavasti turvallisempia, kuin vanhat magneettijuovalla toimivat kortit, sillä kuitenkin allekirjoittamisen sijaan kortin omistaja tunnistetaan korttikohtaisen tunnusluvun avulla. (Alhonsuo ym. 2012, 240.)

Suomi lukeutuu SEPA-alueen kehittyneimpiin pankkimaihin muutoksen jokaisella osa-alueella, mutta varsinkin maksukorttien suhteen Suomi on ollut kehityksessä mukana hyvin alusta asti. SEPA-maksukorteista niin sanotut EMV-maksukortit, kuten Visa Electron on ollut Suomessa käytössä vuodesta 2003 asti, SEPA Credit-kortit tulivat käyttöön vuonna 2005 ja SEPA Debit-kortit vuonna 2006. (Kontkanen 2011, 202.)

#### 2.3.4 SEPA-suoraveloitus

SEPA-hankkeen viimeinen vaihe on SEPA-suoraveloitus, joka mahdollistaa rajat ylittävän euromääräisen suoraveloituksen SEPA-alueella (Kontkanen 2011, 213). SEPA-suoraveloitus kuitenkin eroaa niin suuresti vanhasta suomalaisesta suoraveloituksesta, etteivät suomalaiset yritykset juuri ole innostuneet siitä (Ojanen 2013, 9).

Suomalaiset pankit uskovatkin kehittyneempien maksutapojen korvaavan SEPA-suoraveloituksen, minkä vuoksi Suomessa ei pääsääntöisesti siirrytä SEPA-suoraveloitukseen, vaan suoraan e-laskun ja suoramaksun käyttöön. EU-lainsäädännön edellyttämällä tavalla Suomessa toimivat pankit kuitenkin tarjoavat muutoksen jälkeen maksaja-asiakkailleen vaihtoehdon käyttää halutessaan myös SEPA-suoraveloitusta. (Kontkanen 2011, 213.)

### 3 SUORAVELOITUKSEN KORVAAVAT MAKSUTAVAT

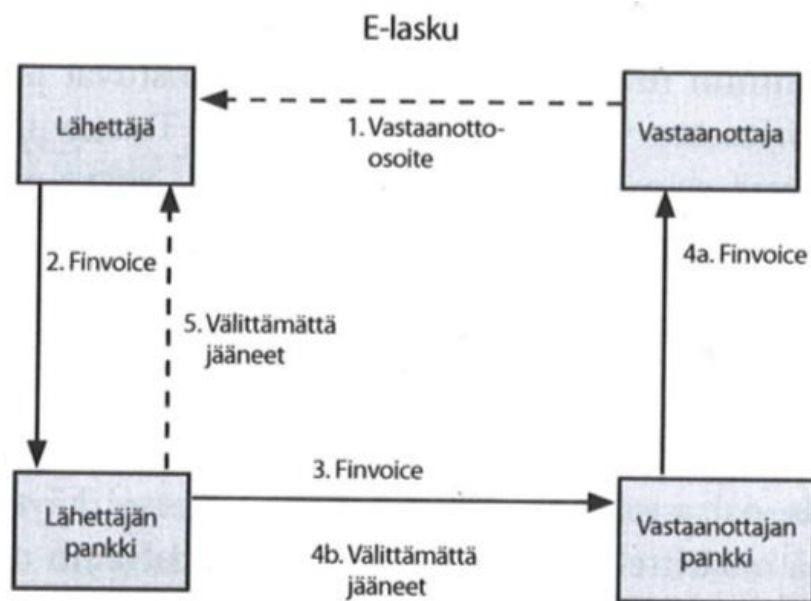
#### 3.1 E-lasku

E-lasku on kuluttajille suunnattu sähköinen lasku, joka maksetaan verkkopankissa. E-laskun sisältö ei poikkea paperilaskun sisällöstä. (Finanssialan keskusliiton www-sivut 2012.)

Verkkopankkiin saapuvassa laskussa on valmiina kaikki tarvittavat tiedot, kuten tili-numero, saaja ja maksaja, viitenumero sekä laskun summa. Maksaja voi itse valita, käykö hyväksymässä laskun aina sen saavuttua verkkopankkiin vai jättääkö laskun automaattisesti pankin maksettavaksi. E-laskuille voi asettaa myös euromääräiset rajat, joihin asti laskut menevät tililtä automaattisesti, mutta minkä ylittävät laskut pitää erikseen hyväksyä. Verkkopalveluun saapuneesta e-laskusta saa halutessaan tekstiviesti- tai sähköposti-ilmoituksen. (Hakanen 2013, 24.)

Käytössä on erilaisia verkkolaskustandardeja. Suomessa yleisimmin käytössä olevaa verkkolaskujen esitystapaa kutsutaan Finvoiceksi. Finvoicen avulla lasku voidaan välittää varmasti ja turvallisesti vastaanottajalle pankkien tietoyhteyksiä hyväksi käyttäen. (Kontkanen 2011, 218.)

Kuluttajille tarjottavasta Finvoice-verkkolaskusta käytetään nimitystä e-lasku (Finvoice-verkkolasku 2008). Kuva 3 havainnollistaa e-laskun toimintaperiaatetta.



Kuva 3. E-lasku (Kontkanen 2011, 218)

Laskun maksaja tilaa e-laskun laskuttajalta verkkopalvelussaan, jolloin laskujen vastaanotto-osoite välttyy laskuttajalle eli e-laskun lähettäjälle. Suoraveloitusten muunnossa vastaanotto-osoite välittyy suoraan pankin avulla laskuttajalle. Laskuttaja lähettää Finvoice muodossa olevan laskun omaan pankkiinsa, josta lasku lähtee eteenpäin vastaanottajan pankkiin. Vastaanottajan pankista lasku sitten siirtyy maksajan verkkopankkiin.

OP-Pohjolan tietojen mukaan lähes 2/3 suoraveloitusta käyttävistä maksajista käyttää jo nyt myös verkkopankkia (Opinet 2013). Näin ollen suurin osa kansallisista suoraveloituksista tullaan muutamaa e-laskuun.

E-laskua voidaan pitää suoraveloituksen korvaavista maksutavoista kaikkein kehittyneimpänä ja edullisimpana vaihtoehtona. Monet laskuttajat sekä pankit ovatkin nähneet paljon vaivaa markkinoidakseen e-lasku vaihtoehtoa kuluttajille. Yrityksille e-laskuun siirtyminen tuo myyntilaskutukseen kustannussäästöjä, kun yritysten tulos, kuoritus ja postitusmaksut poistuvat. Yritysten asiakaspalvelu paranee, kun laskuttajat voivat hyödyntää sähköistä kanavaa. Lisäksi e-lasku avaa yrityksille sähköisen kanavan esimerkiksi suoramarkkinointiin. (Opinet 2013.)

Pankin kannalta e-lasku vähentää käsittelykustannuksia ja vapauttaa työvoimaa muihin työtehtäviin, kun manuaalisesti käsiteltävien laskujen määrä vähenee. Lisäksi e-laskun käytön yleistyminen lisää solmittujen verkkopalvelusopimusten määrää.

Kuluttajan kannaltakin e-laskussa on monia etuja muihin maksutapoihin verrattuna. E-lasku on kätevä ja edullinen makutapa. E-laskussa kuluttaja voi itse valita, mitkä maksut menevät tililtä automaattisesti ja mitkä hän haluaa hyväksyä erikseen. E-laskussa maksaja voi tarpeen mukaan muuttaa maksutiliä, summaa ja eräpäivää, mikä esimerkiksi suoramaksussa ei ole mahdollista. Se on myös ekologinen vaihtoehto, jonka avulla kuuluttaja säästyy paperilaskujen arkistoinnilta ja hävittämiseltä. (OP-Pohjolan www-sivut 2013.)

Vaikka E-laskussa on paljon etuja, on myös perusteltua, etteivät kaikki laskuttajat ja kuluttajat halua siirtyä e-laskun käyttöön. On ymmärrettävää, etteivät kaikki kuluttaja halua aloittaa verkkopalvelun käyttämistä. Toiminnallisessa osassa tarkoitus onkin selvittää muun muassa sitä, mitkä syyt saattavat olla sen taustalla, etteivät kaikki innostu verkkopalvelun käyttämisestä. Myöskään kaikille laskuttajille ei ole kannattavaa siirtyä e-laskuun. Esimerkkinä tästä vaikkapa vanhuksille hoivapalveluja tarjoava yritys, jonka asiakkaista juuri ketään ei enää pysty tai halua käyttää verkkopalvelua. Tällöin laskuttajan on turha nähdä vaivaa ottaakseen käyttöön e-laskupalvelun, jos on jo aluksi selvää, etteivät sen asiakkaat tule palvelua käyttämään.

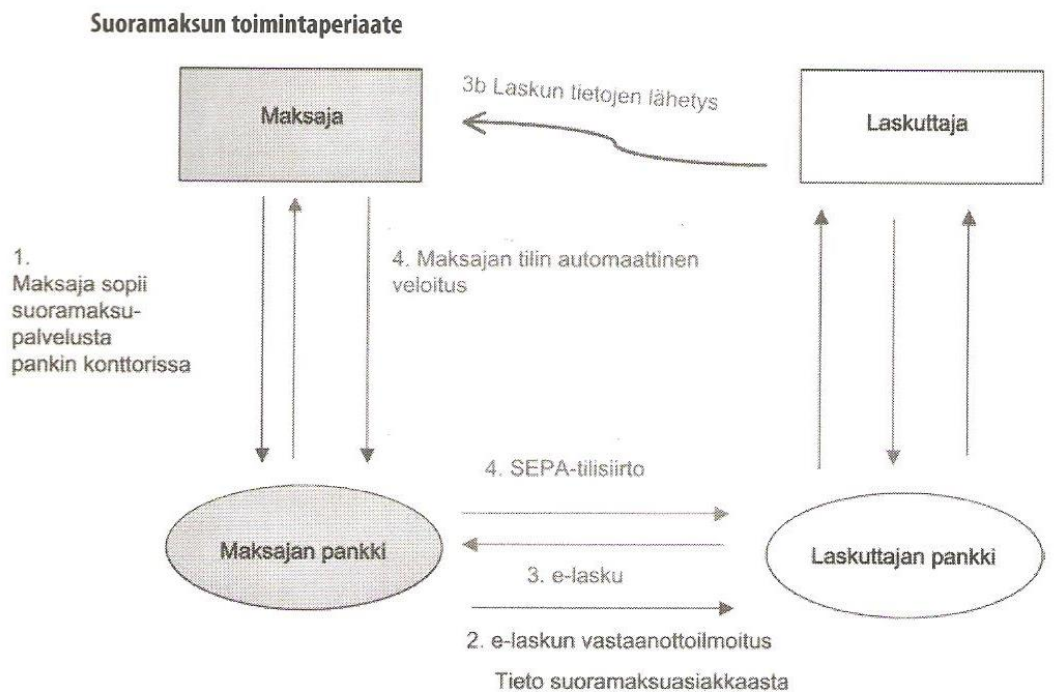
### 3.2 Suoramaksu

Suoramaksu on uusi, toistuvavuonteisten laskujen säännölliseen maksamiseen soveltuva palvelu. Suoramaksu on korvaavista maksutavoista asiakkaan kannalta kaikkein lähinnä vanhaa suoraveloitusta ja sopii maksutavaksi niille asiakkaille, jotka eivät käytä verkkopalvelua, mutta haluavat laskujenmaksun hoituvan jatkossakin automaattisesti ja edullisesti tililtä eräpäivänä. (Op-Pohjolan www-sivut 2013.)

Asiakkaan näkökulmasta suoramaksu toimii täysin samalla tavalla kuin suoraveloitustakin. Asiakas saa laskuttajalta laskun tiedot kirjeitse hyvissä ajoin ennen eräpäivää.

Samaan aikaan laskuttaja lähettää maksutiedot suoraan pankkiin, jossa pankki maksaa laskun automaattisesti asiakkaan tililtä eräpäivänä (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2012).

Suoramaksu perustuu pankin ja maksajan väliseen sopimukseen, jonka pohjalta pankki välittää laskuttajalle tiedon siitä, että maksaja haluaa käyttää suoramaksua. Suoramaksu perustuu e-laskuun, eikä se teknisessä mielessä eroa e-laskusta (Pietilä 2013). Kuva 4 havainnollistaa suoramaksun toimintaperiaatetta.



Kuva 4. Suoramaksun toimintaperiaate (Alhonsuo ym. 2012, 204)

Suoramaksussa maksaja sopii suoramaksupalvelun käyttöönotosta oman pankkinsa konttorissa, josta tieto suoramaksuasiakkaasta siirtyy laskuttajan pankkiin ja laskuttajalle. Kun laskun maksun aika lähestyy, laskuttaja lähettää laskusta tiedon maksajalle ja laskuttajan pankista lähtee e-lasku maksajan pankkiin. Tämän jälkeen pankki veloittaa automaattisesti laskun summan maksajan tililtä ja toimittaa sen SEPA-tilisiirtona laskuttajan pankkiin.

Laskuttajan kannalta suoramaksu ei ole yksinkertaisin eikä edullisin vaihtoehto.

Yrityksiltä suoramaksuun siirtyminen edellyttää, että yrityksellä on käytössä sekä e-laskutoiminnallisuus sekä laskutussovellus, joka pystyy muodostamaan ja vastaanottamaan suoramaksun vastaanottoilmoituksia ja ehdotuksia (Laskuttajan ohje, muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun 2013). Kalliin järjestelmän lisäksi laskuttaja joutuu lähettämään jokaisen pankkiin lähettämänsä e-laskun lisäksi paperisen ilmoituksen asiakkaalle laskusta, mistä koituu postituskuluja.

### 3.3 SEPA-suoraveloitus

SEPA-suoraveloitus on palvelu, jonka avulla voi hoitaa laskujen maksun koko yhteisellä euromaksualueella. Käytännössä vasta hyvin harva laskuttaja tarjoaa SEPA-suoraveloitusta ja varsinkin Suomessa asiakkaita on pääsääntöisesti kehoitettu siirtymään muihin suoraveloituksen korvaaviin maksutapoihin. (OP-Pohjolan www-sivut, 2013.)

Suomalaispankit eivät suosittele SEPA-suoraveloitusta, sillä sen käyttöön liittyy joidakin riskejä. Ensinnäkin SEPA-suoraveloituksessa valtakirja annetaan suoraan laskuttajalle, mikä tarkoittaa, ettei laskuttaja voi tarkistaa maksajan tilinumeron oikeellisuutta. Näin ollen valtakirjan antajan tunnistaminen on laskuttajan vastuulla. Myös maksun peruuttamisen helppous huolettaa laskuttajia. Useat laskuttajat kokevat e-laskutuksen niin helppona ja turvallisena, ettei heillä yksinkertaisesti ole kiinnostusta rakentaa rinnakkaista järjestelmää toimivan e-laskun rinnalle. Henkilöasiakkaat puolestaan pelkäävät, että veloittaminen tässä maksutavassa on laskuttajalle liian helppoa, mikä voi johtaa aiheettomiin suoraveloituksiin. (Finanssialan keskusliiton www-sivut 2012.)

Vaikka pääsääntöisesti SEPA-suoraveloitusta ei Suomessa suositella, henkilöasiakas voi ottaa sen käyttöön, mikäli laskuttaja vaihtoehtoa tarjoaa ja asiasta on sovittu asiakkaan oman pankin kanssa (Finanssialan Keskusliiton www-sivut 2012). Turvallisuus syistä asiakkaan on kuitenkin ensin aktivoitava SEPA-suoraveloitustilille, ennen kuin hän voi käyttöönottaa maksutavan (OP-Pohjolan www-sivut 2013). SEPA-suoraveloitukseen maksutapana saattavat kansallisen suoraveloituksen loput-

tua siirtyä yritykset, joilla on toimintaa monessa Euroopan maassa, sillä eri maiden välillä toimivaa e-laskupalvelua ei vielä ole olemassa (Ojanen 2013,9).

### 3.4 Paperilasku

Ne laskuttajat, jotka eivät muunnossa muuta suoraveloituksiaan suoramaksuksi, e-laskuksi eivätkä SEPA-suoraveloitukseksi, siirtyvät takaisin tavallisen paperilaskutuksen käyttöön. Laskuttajilta lähettävät siis jatkossa jokaisen laskutuksen yhteydessä tavallisen laskun postitse. Laskun maksamisesta jokainen laskun vastaanottaja huolehtii itse, parhaaksi katsomallaan tavalla. (OP-Pohjolan www-sivut 2013.)

Tämä maksutapa ei ole mielestäni paras mahdollinen kuluttajan, laskuttajan eikä pankin näkökulmasta. Kuluttajalle paperilaskuun siirtyminen lisää sekä kustannuksia että työtä, sillä kuluttajan on aina laskun saatuaan maksettava lasku erikseen. Tämä lisää myös pankin työmäärää, kun ihmiset tuovat enemmän laskuja pankkiin maksettavaksi. Kaikkein epäedullisin paperilasku on kuitenkin laskuttajalle, jolle koituu paljon ylimääräisiä kuluja paperilaskun lähettämisestä. Paperilasku on myös kaikkein epäekologisin laskun lähetystapa.

Vaikka paperilasku ei äkkiseltään mietittynä vaikuta hyvältä vaihtoehdolta suoraveloitusten korvaajaksi, löytyy laskuttajista myös niitä, jotka siirtyvät suoraveloitusmuutoksen myötä paperilaskuun. Taustalla saattaa olla esimerkiksi se, että laskuttajalla on niin vähän suoraveloituksessa olevia laskuja, ettei se koe suoraveloitusten muuttamista e-laskuun tai suoramaksuun automaattisesti luovan yritykselleen yhtä paljon lisäarvoa, kuin muunto veisi yritykseltä resursseja. (Opinet 2013.)

## 4 SUORAVELOITUSTEN MUUNTO KORVAAVIIN MAKSUTAPOIHIN

Kuten jo johdannossa mainittiin, kaikkien kansallista suoraveloitusta käyttävien laskuttajien on vuoden 2013 aikana päätettävä, miten he tulevat laskutuksensa jatkossa hoitamaan. Kansallisessa SEPA-siirtymäsuunnitelmassa suositellaan suoraveloituksen tilalle suoramaksua ja e-laskua (Laskuttajan ohje, muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun 2013). Tässä luvussa kuvataan sitä, kuinka suoraveloitusta käyttävät laskuttajat muuttavat kuluttaja-asiakkaidensa suoraveloitukset korvaaviin palveluihin ja kerrotaan, mitä muutos kuluttajilta vaatii.

Kyseessä on mittava muutos, jossa ovat mukana sekä kuluttajat, laskuttajat että pankit. Keskeisenä toimijana muutoksessa toimii Finanssialan keskusliitto, joka koordinoi suoraveloitusten konversiota eli muuntoa.

### 4.1 Konversion aikataulu

Suoraveloitusvaltakirjojen konversion aikataulua säätelee Euroopan parlamentin ja neuvoston antaman asetuksen EU N:o 260/212 kuudes artikla, jonka mukaan suoraveloitukset on 1 päivästä helmikuuta 2014 alkaen suoritettava asetuksen säätelemällä tavalla (EYVL L 260, 30.3.2012, 31). Kuvassa 5 havainnollistan konversion vaiheita ja aikataulua.



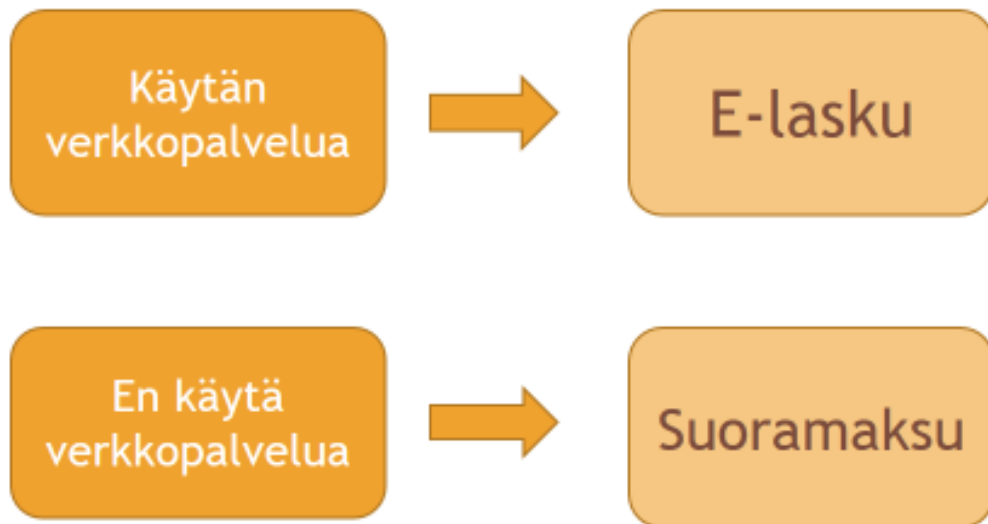


Kuva 5. Konversion aikataulu

Suomessa laskuttajat ovat heränneet muutokseen hitaasti. Suoraveloitusten muunnoista oli syyskuun 2013 alussa toteutettu vasta noin kolme prosenttia. Finanssialan keskusliiton johtava asiantuntijan Inkeri Tolvasen mukaan laskutusjärjestelmät uhkaavat ruuhkautua loppuvuonna ja pahimmassa tapauksessa laskuttajan kassavirta katkeaa siirtymäajan loputtua. (Hakanen 2013, 24.)

#### 4.2 Konversio kuluttajan näkökulmasta

Lähtökohtana suoraveloitusten konversiossa on, ettei uuteen palveluun siirtyminen edellyttäisi henkilöasiakkaalta toimenpiteitä. Pääsääntönä on, että kuluttajan suoraveloitukset muuttuvat siirtymäajan loppuun mennessä automaattisesti e-laskuun tai suoramaksuun sen mukaan, onko asiakas käyttänyt pankin verkkopalvelua viimeisimmän kolmen kuukauden aikana vai ei. Kuvassa 6 on havainnollistettu konversion pääsääntö kuluttajan näkökulmasta. (OP-Pohjolan www-sivut, 2013.)



Kuva 6. E-lasku vai suoramaksu?

Siirtyminen uusiin palveluihin tapahtuu laskuttajalähtöisesti laskuttajien omassa aikataulussa. Jokaisen laskuttajan tulee tiedottaa asiakkaitaan muutoksesta ja sen aikatauluista. Asiakas tulee siis saamaan ennen suoraveloitusten muuntoa kirjeen kullakin laskuttajalta, jonka laskut ovat tähän asti hoituneet suoraveloituksen kautta. Kirjeessä laskuttaja kertoo, miten tulee laskutuksensa jatkossa hoitamaan. Pääsäännön mukaan kirjeessä esitetään, että suoraveloitukset tullaan muuntamaan automaattisesti e-laskuun tai suoramaksuun. Kirjeen vastaanotosta seuraa kahden kuukauden reagointiaika, jolloin kuluttajalla on oikeus vastustaa laskuttajan muuntoehdotusta. Mikäli laskuttaja hyväksyy muutoksen, ei hänen tarvitse tehdä mitään, vaan hänen suoraveloituksensa muuttuvat automaattisesti e-laskuun tai suoramaksuun. Mikäli kuluttaja jostakin syystä vastustaa muutosta, tulee hänen ottaa yhteyttä pankkiinsa reagointiajan kuluessa. (Finanssialan keskusliiton [www-sivut](http://www.sivut) 2013.) Kuvassa 7 kerrotaan mitä muunto asiakkaalta vaatii, mikäli konversio toteutuu pääsäännön mukaan.



Kuva 7. Mitä asiakkaan tulee tehdä konversiossa?

Pääsäännöstä poiketen jotkut laskuttajista eivät osallistu konversioon eli muuta suoraveloituksia automaattisesti e-laskuiksi ja suoramaksuiksi. Tällöin yleisin ratkaisu on, että kuuluttajan laskut siirtyvät paperilaskuiksi. Toinen vaihtoehto on SEPA-suoraveloitus, mutta se korvaa kansallisen suoraveloituksen vain niin harvoissa tapauksissa, ettei sitä tässä enempää käsitellä. Olennaista on kuitenkin se, että myös niiden laskuttajien, jotka eivät osallistu konversioon, on tiedotettava asiasta asiakkailleen hyvissä ajoin (Finanssialan Keskusliiton www-sivut, 2012).

Vaikka kaikki laskuttajat eivät automaattisesti muunnakaan suoraveloituksia, voidaan useiden laskuttajien kohdalla myöhemmin laskut muuttaa e-laskuiksi tai suoramaksuksi. Tästä esimerkkinä Liikenteen turvallisuusvirasto TraFi, joka ei automaattisesti muunna nykyisiä ajoneuvoveron suoraveloituksia suoramaksuun tai e-laskuun, vaan verovelvollisen on itse valittava haluamansa ajoneuvoverolipun toimitustapa, muuten 21.12.2013 jälkeen erääntyvä ajoneuvoverolippu tulee paperisena (Liikenteen turvallisuusviraston www-sivut, 2013). Tässä tapauksessa kuluttajan on siis oltava itse aktiivinen ja tilattava laskuttajalta e-lasku verkkopalvelussa tai tehtävä suoramaksusopimus pankissa, mikäli haluaa laskun maksun jatkossa hoituvan automaattisesti.

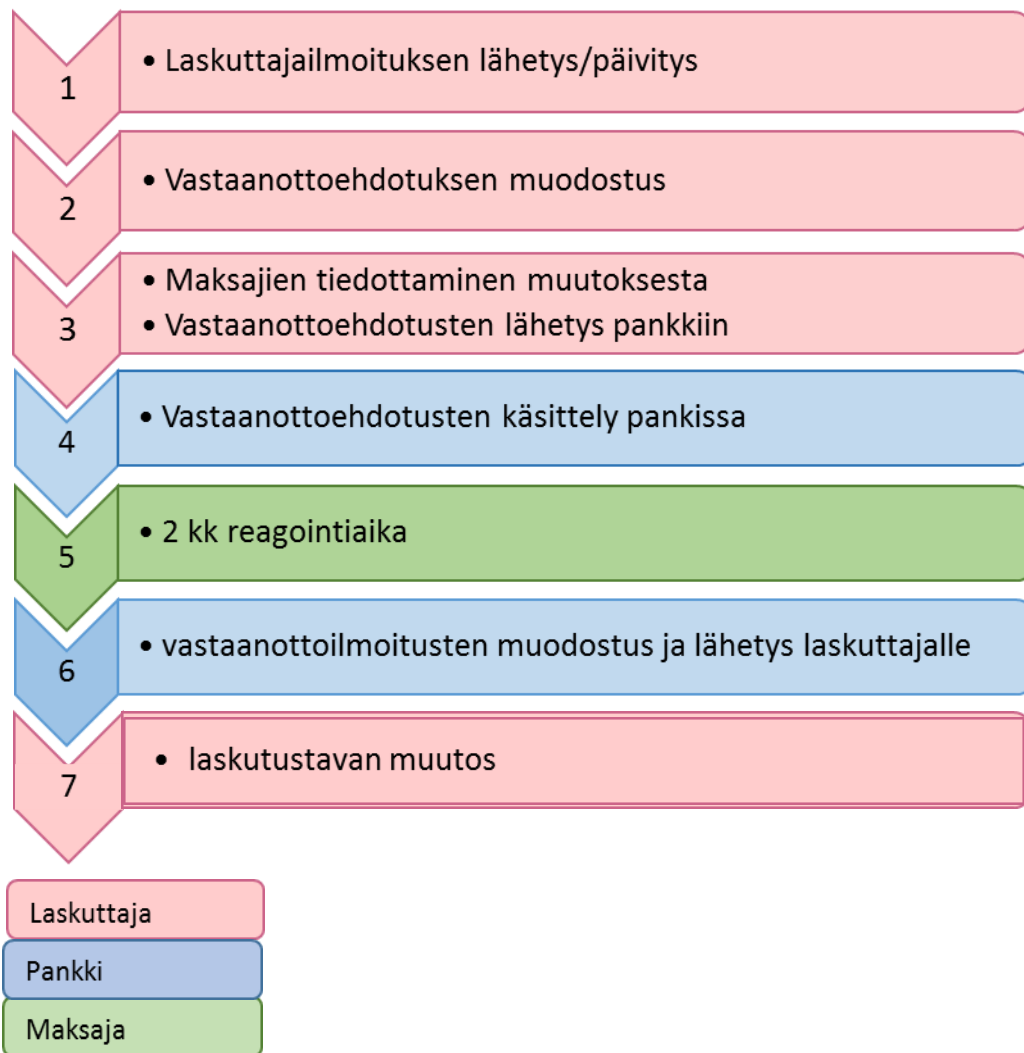
On myös mahdollista, että jotkut laskuttajat ottavat käyttöön pelkästään e-laskun, eivätkä tarjoa lainkaan vaihtoehdoksi suoramaksua (Opinet 2013).

### 4.3 Konversio laskuttajan ja pankin näkökulmasta

Laskuttajat voivat toteuttaa konversion omaan tahtiinsa joko kerralla tai osissa. Suositeltavaa olisi, että yritykset pilotoisivat hankkeen ensin pienellä osalla asiakkaitaan, jotta mahdolliset ongelmatilanteet olisi helpompi havaita ja korjata. Koska laskuttajat ovat kuitenkin aloittaneet muunnot hitaasti, aikataulu uhkaa estää sen, etteivät useimmat yritykset ehdi pilotoida hankettaan. (Opinet, 2013.)

Ennen kuin laskuttaja voi aloittaa suoraveloitusvaltakirjojen muunnon, laskuttajalla tulee olla valmius lähettää e-laskuja ja suoramaksuja kuluttaja-asiakkaille. Tämä edellyttää, että laskuttajan käyttämä laskutusohjelmisto tukee e-laskua ja suoramaksua ja laskuttaja voi lähettää Finvoice-standardin mukaisia e-lasku- ja suoramaksuaineistoja pankkiin. Laskuttajan on ilmoitettava pankeille laskutusilmoituksen avulla tarjoavansa e-laskua ja suoramaksua. Laskuttajan täytyy myös osata noutaa ja käsitellä lähetettyjä aineistoja koskevat mahdolliset virhepalautesanommat. Laskuttajalla tulee olla myös valmiudet vastaanottaa ja käsitellä e-laskun vastaanottoilmoituksia ja muuttaa asiakkaan laskutustapa näiden perusteella. (Laskuttajan ohje, muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun 2013.)

Kun edellytykset ovat kunnossa, laskuttaja voi aloittaa suoraveloitusvaltakirjojen konversion. Viimeistään tässä vaiheessa yrityksen kannattaa myös pysäyttää suoraveloitusvaltakirjakannan kasvu estämällä uusien suoraveloitusvaltakirjojen tekemisen (Opinet 2013). Kuvassa 8 on kuvattu yksinkertaistetusti konversion päävaiheet.



Kuva 8. Suoraveloitusten muunnon yleiskuvaus (Finanssialan Keskusliitto, 2013)

Konversio lähtee liikkeelle siitä, että laskuttaja lähettää laskuttajailmoituksen pankkiin. Laskuttajailmoituksen tarkoitus on kertoa pankille, että laskuttaja tarjoaa e-laskua ja suoramaksua. Samalla laskuttajailmoitus viestii pankille siitä, että yritys on aloittanut konversion. Tämän jälkeen laskuttaja muodostaa vastaanottoehdotuksen kaikkia tietojärjestelmässä olevia voimassaolevia suoraveloitusvaltuutuksia kohtaan. (Laskuttajan ohje, muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun 2013.)

Varsinainen konversio alkaa, kun laskuttaja lähettää maksajalle muutosta koskevan Finanssialan Keskusliiton ohjeiden mukaisen tiedotuskirjeen ja samaan aikaan pankille vastaanottoehdotuksen. Vastaanottoehdotuksessa laskuttajan on ilmoitettava

oikeat ja mahdollisimman tarkat tiedot sen perustana olevasta suoraveloitusvaltakirjasta. Tällaisina tietoina voidaan pitää vähintään maksajan tilinumeroa, suoraveloituksen palvelutunnusta ja laskutettavan nimeä. (Laskuttajan ohje, muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun 2013.)

Kun vastaanottoilmoitus saapuu pankkiin, pankki tarkistaa, että laskuttajan perusedellytykset, kuten e-laskunlähetyssopimus on kunnossa. Sen jälkeen pankki jakaa aineiston omia asiakkaitaan ja muiden pankkien asiakkaita koskeviin vastaanottoehdotuksiin. Muiden pankkien asiakkaiden vastaanottoehdotukset lähetetään edelleen oikeisiin pankkeihin. Sitten pankki ottaa omien asiakkaidensa vastaanottoilmoitukset käsittelyyn ja tarkastaa ne maksajien suoraveloitusvaltakirjoja vastaan. Jos maksajalta ei löydy vastaanottoilmoituksen mukaista suoraveloitusvaltakirjaa, vastaanottoehdotus hylätään ja laskuttajalle toimitetaan virhepalaute. (Laskuttajan ohje, muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun 2013.)

Vastaanottoehdotusten läpäistyä tarkastuksen alkaa kuluttajien kaksi kuukautta kestävä reagointiaika. Reagointiajan päätyttyä pankki tarkastaa toisen kerran löytyykö asiakkaalta vastaanottoehdotuksen mukaista suoraveloitusvaltakirjaa. Mikäli valtakirja löytyy, muodostetaan maksajalle joko e-lasku- tai suoramaksutoimeksianto. Mikäli valtakirjaa ei löydy eli maksaja on reagointiaikana vastustanut muutosta, pankki toimittaa laskuttajalle virhepalautteen. (Laskuttajan ohje, muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun 2013.)

## 5 PANKKIEN VERKKOPALVELUT

Opinnäytetyön viitekehyksen luomiseksi teoriaosassa on tärkeää käsitellä yleisellä tasolla hieman myös pankkien verkkopalveluiden käyttöä Suomessa. Suomalaiset ovat moniin muihin SEPA-maihin verrattuna hyvin edistyksellisiä verkkopalvelun käyttäjiä. Tämä onkin ollut taustalla Suomen päätöksessä siirtyä kansallisen suoraveloitukseen päätyttyä SEPA-suoraveloitukseen sijaan kehittyneempien maksutapojen käyttöön.

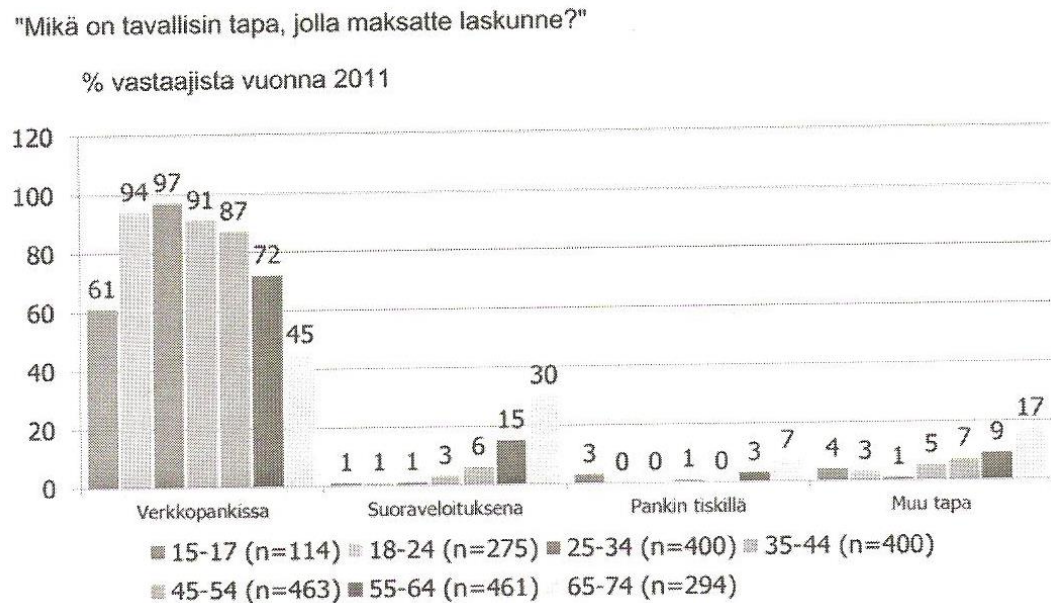
Tässä luvussa käsitellään verkkopalvelun käyttöä Suomen ja toimeksiantajayrityksen tasolla. Kappale luo pohjan toiminnallisen osan tavoitteelle, saada mahdollisimman moni opinnäytetyöni kohderyhmästä siirtymään verkkopalvelun ja e-laskun käyttöön.

### 5.1 Suomalaiset verkkopalveluiden käyttäjinä

Suomalaista maksuliikettä voidaan pitää yhtenä maailman tehokkaimmista. Laskutuksen sähköistymisen taustalla Suomessa voidaan nähdä erityisesti pankit, jotka keskinäisen yhteistyön avulla ovat luoneet maahamme hyvät sähköiset pankkipalvelut. Tekniikan kehittyminen ja suomalaisten nopea teknologian omaksuminen ovatkin mahdollistaneet suomalaisen maksuteknologian kehittymisen hyvin nopeasti moniin muihin maihin verrattuna. Myös suomalaiset yritykset ovat ottaneet erilaisia tietojärjestelmiä, sovelluksia, tiedonsiirtopalveluja ja internetselaimiin perustuvia maksuliike- ja pankkipalveluja käyttöönsä monipuolisesti, omaa toimintaansa tehostaakseen ja kustannuksia säästääkseen. (Alhonsuo ym. 2012, 189-190.)

Finanssialan Keskusliiton tutkimuksen mukaan suomalaisista lähes 70 % käyttää pankkipalveluja verkon kautta säännöllisesti. Eniten verkossa maksetaan laskuja ja seurataan tilitapahtumia. Vuonna 2012 Suomessa oli 4,3 miljoonaa verkkopalvelusopimusta. Nyt vuotta myöhemmin sopimuksia on todennäköisesti vielä enemmän. (Kontkanen 2011, 74.)

Verkkopalveluiden käytön yleistymisen on vähentänyt huomattavasti muiden maksutapojen käyttöä. Kuva 10 havainnollistaa hyvin verkkopankin yleisyyttä laskujen maksussa Suomessa. Kuvasta nähdään myös se, miten maksaminen eri ikäryhmien välillä jakaantuu.



Kuva 10. Tavallisin laskujen maksutapa Suomessa (Alhonsuo ym. 2012, 193)

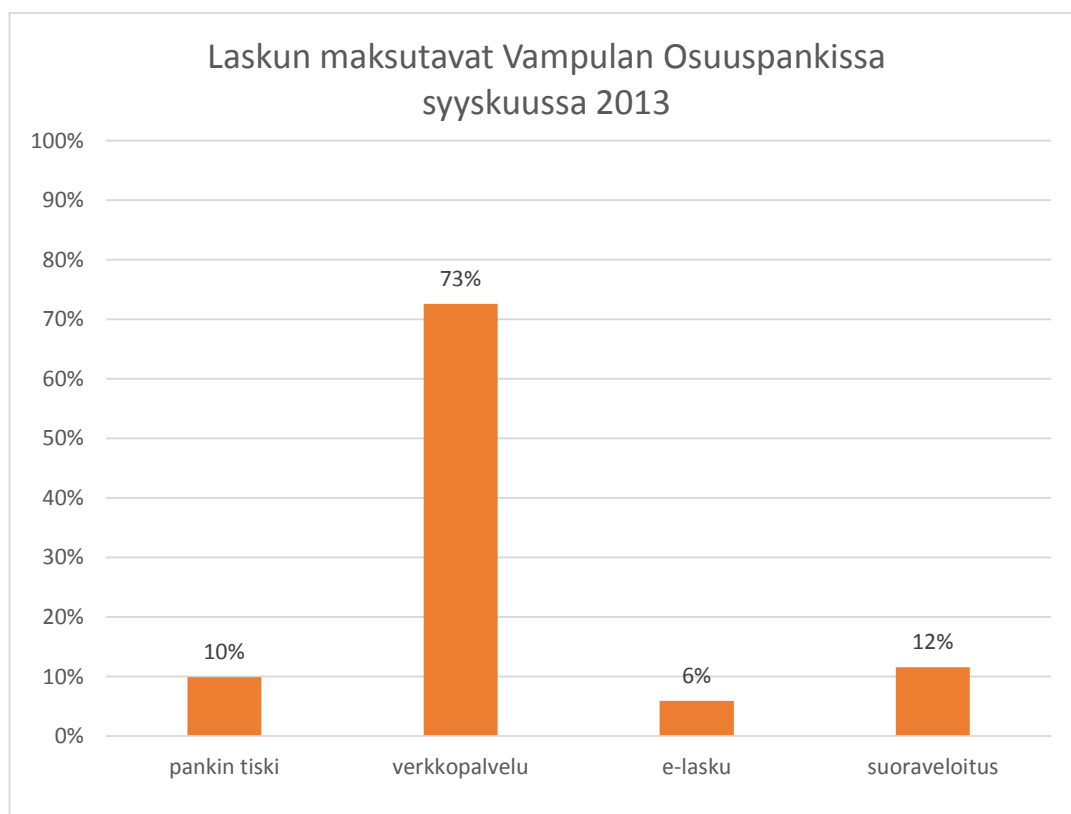
Kuvasta nähdään, että selvästi eniten käytetty laskunmaksutapa vuonna 2011 oli verkkopankki. Yleisintä laskun maksaminen verkkopankissa oli 25 - 34-vuotiaille nuorille aikuisille, joista verkkopankkia laskun maksuun käytti 97 prosenttia vastaajista. Erityisesti oman tarkasteluni kohteeksi pääsivät kaaviossa 65 - 74-vuotiaat, sillä opinnäytetyöni kohderyhmä sijoittuu iältään suurin piirtein tuohon joukkoon. Mielestäni yllättävää on, että jopa 45 prosenttia 65 - 74-vuotiaista vastaajista ilmoitti tavallisimmaksi maksutavakseen verkkopankin. Toisaalta tänä ikäryhmä käyttää huomattavasti muita ikäryhmiä enemmän laskun maksussa vielä suoraveloitusta ja pankin tiskiä, mistä voidaan päätellä, että verkkopankki on oletetusti huonoiten tavoittanut tämän joukon suomalaisia.



## 5.2 Verkkopankin käyttö toimeksiantaja yrityksessä

Toimeksiantaja yrityksessä oli syyskuun 2013 lopussa 1355 verkkopalvelusopimusta (Vampulan Osuuspankin jakelutie-raportti 9.10.2013). Tämä tarkoittaa sitä, että verkkopankki on tavoittanut hyvin myös Vampulan Osuuspankin asiakkaat.

Kuviossa 1 havainnollistan Vampulan Osuuspankin jakelu-raportin pohjalta laskujen maksun jakaantumista eri maksutapojen kesken syyskuussa 2013. Kaaviosta nähdään, että kyseisenä kuukautena 73 % laskun maksusta tapahtui verkkopankissa. E-laskuina syyskuun laskuista hoitui 6 %. Suurin osa laskunmaksusta tapahtuu siis toimeksiantajayrityksessä internetin kautta. Suoraveloituksena laskunmaksusta tapahtui syyskuussa 12 % ja pankin tiskillä 10 %.



Kuvio 1. Laskunmaksutapojen jakaantuminen Vampulan Osuuspankissa syyskuussa 2013

## 6 CASE: MUUTOKSESTA TIEDOTTAMINEN VAMPULAN OSUUSPANKIN ELÄKEIKÄISILLE ASIAKKAILLE

Opinnäytetyöni toiminnallinen osuus koostuu kolmesta osasta: eläkeläisyhdistysten tilaisuuksiin laatimastani informaatiomateriaalista- ja esityksestä, pankille antamastani tiedotteesta sekä teettämästäni kyselystä kohderyhmälle.

Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan yleisesti toiminnallisesta opinnäytetyöstä sekä kuvataan toiminnallisten osien suunnittelua, toteutusta ja lopputulosta. Lukujen tarkoituksena on kuvata sitä, mitä toiminnallisessa osassa tehtiin, miten osat toteutettiin ja miksi kyseisiin ratkaisuihin päädyttiin.

### 6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi ammattikorkeakoulun tutkimuksellisen opinnäytetyön vaihtoehtoista. Sen tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastus, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. Opinnäytetyön toiminnallinen osa voi olla esimerkiksi perehdyttämisopas, turvallisuusohjeistus tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. Toteutustapa voi olla vaikkapa kirja, kansio, opas tai tapahtuma. Toiminnallisen opinnäytetyössä tärkeätä on yhdistää käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilka & Airaksinen 2003,9.)

### 6.2 Informaatiomateriaali- ja esitys

Osana opinnäytetyön toiminnallista osaa pidin kaksi informaatioesitystä kohderyhmäläisille suoraveloituksen päättymisestä. Esitysten tueksi suunnittelin ja toteutin Power Point -esityksen, johon kokosin mielestäni tärkeimmät asiat muutosta koskien. Seuraavissa alaluvuissa kuvataan informaatiomateriaalin- ja esityksen suunnittelua, toteutusta ja lopputulosta.

### 6.2.1 Informaatiomateriaalin- ja esityksen suunnittelu ja toteutus

Hanna Vilkka ja Tiina Airaksinen kirjoittavat kirjassaan Toiminnallinen opinnäytetyö seuraavasti: ”Toiminnallisissa opinnäytetöissä on yksi yhteinen piirre, oli kysymys sitten painotuotteen toteuttamisesta, tapahtuman tai näyttelyn järjestämisestä: viestinnällisin ja visuaalisin keinoin pyritään luomaan kokonaisilme, josta voi tunnistaa tavoitellut päämäärät.” (Vilkka & Airaksinen 2003, 51). Oman opinnäytetyöni toiminnallisen osan suunnittelussa lähdin siis liikkeelle tästä lähtökohdasta. Informaatiomateriaalin ja -esityksen tavoitteina oli lisätä kohderyhmän tietoisuutta kansallisen suoraveloituksen päättymisestä, saada mahdollisimman moni suoraveloituksen käyttäjä siirtymään e-laskuun sekä herättää kohderyhmä muutokseen jo nyt. Nämä tavoitteet toimivat lähtökohtana materiaalin ja esityksen suunnittelussa.

Toteutustapaa valittaessa pohdittavaksi tuli muoto, jossa idea tulisi toteuttaa, jotta se palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla kohderyhmää. Aluksi harkitsin tekeväni asiasta jonkinlaisen kirjallisen oppaan. Tarkemmin mietittynä se ei kuitenkaan mielestäni ollutkaan hyvä idea, sillä olinhan jo aiemmin työssäni havainnut, etteivät iäkäämmät ihmiset juuri jaksaneet lukea edes laskuttajilta tulleita kirjeitä, vaan tulivat helposti niiden kanssa pankkiin. Uskoinkin kohderyhmän sisäistävät asiat helpommin kuullun kuin luetun perusteella, joten päätin tiedottaa kohderyhmälle aiheesta suullisesti. Aluksi pohdin erillisen tilaisuuden järjestämistä aiheeseen liittyen, mutta se olisi vaatinut melko paljon resursseja sekä itseltäni, että toimeksiantajaltani. Ongelmana olisi saattanut olla myös se, miten hyvin tällainen tilaisuus olisi kohderyhmän tavoitannut.

Lopulta aiheesta tiedottamiselle löytyi oiva tilaisuus, kun Eläkeliiton Vampulan yhdistyksen puheenjohtaja pyysi toimeksiantajanyritykseni toimitusjohtajaa kertomaan yhdistyksen syyskokoukseen ajankohtaisista pankkiasioista. Kun toimitusjohtaja kertoi asiasta, ehdotin, että voisin tulla mukaan tilaisuuteen kertomaan kansallisen suoraveloituksen päättymisestä, sillä olin alustavasti suunnitellut tekeväni opinnäytetyöni aiheesta.

Tämän jälkeen otin toimeksiantajani luvalla yhteyttä myös Vampula Eläkeläiset ry:hyn ja kysyin, voisinko tulla heidänkin seuraavaan kokoukseen kertomaan

suoraveloituksen päättymisestä. Molemmissa yhdistyksissä esitys sai alustavasti hyvän vastaanoton ja yhdistyksissä oltiin iloisia siitä, että luvassa oli jotakin erilaista ohjelmaa.

Kun päivämäärät yhdistysten kokoontumisille oli sovittu, aloin suunnitella Power Point -esitystä puheeni tueksi. Opinnäytetyön toiminnallisen osan sisältämät tekstit on tärkeä suunnitella niin, että ne palvelevat kohderyhmää ja ilmaisut mukautuvat tekstin sisältöä, tavoitteita, viestintätilannetta ja tekstilajia palveleviksi (Vilka & Airaksinen 2003, 51). Mielestäni eläkeikäisille suunnatussa, puheen tueksi suunniteltavassa Power Point -esityksessä tärkeätä oli etenkin tekstien selkeys, lyhyys ja kansankielisyys. Näiden kriteerien pohjalta lähdin tekstisisältöä suunnittelemaan.

Tekstien sisältöä suunniteltaessa pohdittavaksi tulee myös se, mistä tieto produktion hankitaan (Vilka & Airaksinen 2003, 53). Omaan esitykseeni keräsin ja yhdistelin tietoja pääasiassa toimeksiantaja yrityksessä keräämistäni materiaaleista sekä Finanssialan Keskusliiton julkaisemista tiedotteista ja oppaista. Näitä voidaan mielestäni pitää luotettavina lähteinä ja niistä sai hyvin hankittua esityksen kannalta keskeistä tietoa. Olin aiemmin käynyt myös OP-Pohjolan verkkokoulutuksen suoraveloituksen päättymiseen liittyen, joten esityksessä päätin korostaa osin samoja asioita, joita koulutuksessakin oli erityisesti nostettu esiin.

Opinnäytetyön ensisijaisia kriteereitä ovat tuotteen uusi muoto, käytettävyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, tuotteen houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus (Vilka & Airaksinen 2003, 53). Kun asiasisältö esitykselleni oli valikoitunut, pohdittavaksi tulivat muun muassa houkuttelevuuteen, selkeyteen ja johdonmukaisuuteen liittyvät seikat. Selkeyttä ja johdonmukaisuutta työhön hain muun muassa lyhentämällä tekstiosuuksia, järjestelemällä kalvoja uudelleen, lisäämällä uusia otsikkodioja sekä jäsentelemällä tietoa kalvoille uudelleen. Selkeyden ja johdonmukaisuuden luomisessa minua auttoi myös toimeksiantajayrityksen edustaja, joka kertoi mielipiteensä tekemästani alustavasta esityksestä ja antoi ehdotelmia, miten selkeyttä ja johdonmukaisuutta saisi entisestään lisättyä.

Keskusteltuani toimeksiantajanyrityksen edustajan kanssa tein vielä viimeiset muutokset esityksen sisältöön. Kun esityksen sisältö oli löytänyt lopullisen muotonsa aloin keskittyä materiaalin visuaaliseen ilmeeseen. Otsikkodiaan tuli esityksen nimi, oma nimeni sekä toimeksiantaja yrityksen logo. Esityksen nimeksi valikoitui ”Suoraveloitus päättyy – Oletko valmis?” . Mielestäni otsikko oli hyvä, ytimekäs ja mielenkiintoa herättävä. Esimerkiksi useat laskuttajat ovat viestineet muutoksesta samalla otsikolla, joten otsikko oli myös sopiva jatkumo muutoksesta viestimiselle. Materiaalin houkuttelevuutta pyrin lisäämään myös parantelemalla visuaalista ilmettä. Esitys saikin ympärilleen syksyisen oransseja sävyjä, jotka sopivat sekä yhdistysten syyskokous teemaan että toistavat toimeksiantajani logon värejä.

### 6.2.2 Informaatiomateriaalin ja -esityksen lopputulos

Esityksessä käyttämäni informaatiomateriaali löytyy opinnäytetyön liitteestä 1. Mielestäni lopputulos oli informatiivinen, selkeä ja visuaalisesti mielenkiintoinen. Materiaalin avulla oli helppo kertoa muutoksesta ja uskon, että myös kohderyhmän oli helpompi seurata esitystä, kun puheen tukena oli myös tekstiä.

Ensimmäinen esitys pidettiin 18.9.2013. Tuolloin yleisönä oli Eläkeliiton Vampulan yhdistyksen jäseniä. Tilaisuudessa oli paikalla 47 eläkeläistä, Vampulan Osuuspankin toimitusjohtaja sekä minä. Paikalla olleet eläkeläiset olivat iältään 66 - 86-vuotiaita.

Toinen esitys oli 15.10.2013 Vampulan Eläkeläiset ry:n kuukausikerhossa. Tilaisuudessa oli paikalla 22 eläkeläistä sekä minä. Toisen tilaisuuden yleisö oli iältään 65 - 90-vuotiaita. Keski-ikä toisessa tilaisuudessa oli hieman korkeampi kuin ensimmäisessä tilaisuudessa. Molemmat tilaisuudet pidettiin Vampulan Osuuspankin kokoustiloissa.

Esitystilaisuuksien aluksi esittelin itseni ja kerroin lyhyesti, miksi olin paikalla tilaisuudessa. Sitten siirryin varsinaiseen tiedottamiseen. Esityksen aluksi kerroin lyhyesti siitä, miksi kansallinen suoraveloitus päättyy. Sitten esittelin pääperiaatteen, jonka

mukaan suoraveloituksen muuttuvat automaattisesti e-laskuun tai suoramaksuun, ellei asiakas vastusta muutosta. Kun pääpiirteet oli käyty läpi, kerroin myös muista vaihtoehtoista eli paperilaskusta ja SEPA-suoraveloituksesta. Poikkeustapausten yhteydessä halusin korostaa erityisesti sitä, kuinka tärkeätä on seurata laskuttajilta tulevia kirjeitä muutoksen tiimoilta. Halusin myös korostaa, että muutostilanne on paitsi asiakkaille, myös pankeille ja laskuttajille uusi, joten on mahdollista, ettei muunnossa kaikki mene aivan suunnitelmien mukaan. Toimeksiantajayrityksessä on havaittu esimerkiksi tilanteita, joissa puolison tiliin käyttöoikeuden omaavan verkkopankkiin on konversion seurauksena alkanut ilmestyä puolison laskuja (Isotalo henkilökohtainen tiedonanto 25.10.2013). Tästä syystä kehotinkin kuulijoita seuraamaan laskutusta jonkin aikaa muutoksen jälkeen.

Esityksen lopuksi tarkoitus oli vielä kertoa e-laskun eduista sekä näyttää kohderyhmälle hieman OP-verkkopalvelun käyttöä konkreettisesti, testiverkkopalvelutunnusten avulla. Tarkoitus oli näin korostaa e-laskutuksen etuja ja saavuttaa tavoite: saada mahdollisimman moni siirtymään suoraveloituksesta e-laskuun. Tavoitteen kannalta tietoinen valinta oli jättää muista maksuvaihtoehtoista puhuminen vähemmälle ja korostaa e-laskun hyviä puolia.

Tilaisuuksiin saavuttuani tein nopeita huomioita kohderyhmästä ja muokkasinkin esitystäni vielä hieman niiden pohjalta. Havaitsin muun muassa kohderyhmän olevan hieman ennustamaani iäkkäämpää, joten päätin jättää verkkopalvelun näyttämisen kokonaan pois ohjelmasta, sillä se olisi vienyt jonkin verran aikaa ja sekoittanut luultavasti monen kuulijan ajatukset entisestään. Sen sijaan e-laskun etujen läpi käymiseen käytin hieman suunniteltua enemmän aikaa ja kehotin kuulijoita rohkeasti ottamaan yhteyttä pankin toimihenkilöihin, mikäli verkkopalvelun käyttöönotto herättää vähäkään kiinnostusta. Kerroin myös, että toimeksiantaja yrityksessä on suunnitteilla myöhemmin tänä vuonna verkkopalvelun käyttöä koskeva koulutus.

Lopuksi olin varannut mahdollisuuden esittää aiheeseen liittyviä kysymyksiä. Kysymyksiä ei kuitenkaan tullut kovin paljon, mutta aiheesta syntyi kuitenkin jonkin verran keskustelua. Keskustelua syntyi etenkin verkkopalvelun käytöstä, mikä mielestäni on hyvä asia, sillä se osoittaa, että aihe kiinnostaa kohderyhmää.

### 6.3 Tiedote suoraveloituksen päättymisestä

Informaatiomateriaalin ja -esityksen lisäksi opinnäytetyöni sisältää myös toisen tuotteen, joka on muutosta koskeva tiedote. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tiedotteen suunnittelua, toteutusta ja lopputulosta. Tiedote löytyy opinnäytetyön liitteestä 2.

#### 6.3.1 Tiedotteen suunnittelu ja toteutus

Niitä kohderyhmään kuuluvia varten, joita informaatioesitykset eivät tavoittaneet, halusin tehdä tiedotteen suoraveloituksen päättymisestä. Tiedote suunnattiin erityisesti niille opinnäytetyön kohderyhmään kuuluville, jotka eivät osallistu eläkeyhdistysten toimintaan eivätkä käytä internetiä. Halusin, että myös tämä ryhmä saisi kokea, että pankki on heidän tukenaan muutoksessa. Pohjana tiedotteen sisällön suunnittelulle käytin OP-Pohjolan verkossa tapahtuvaa tiedottamista.

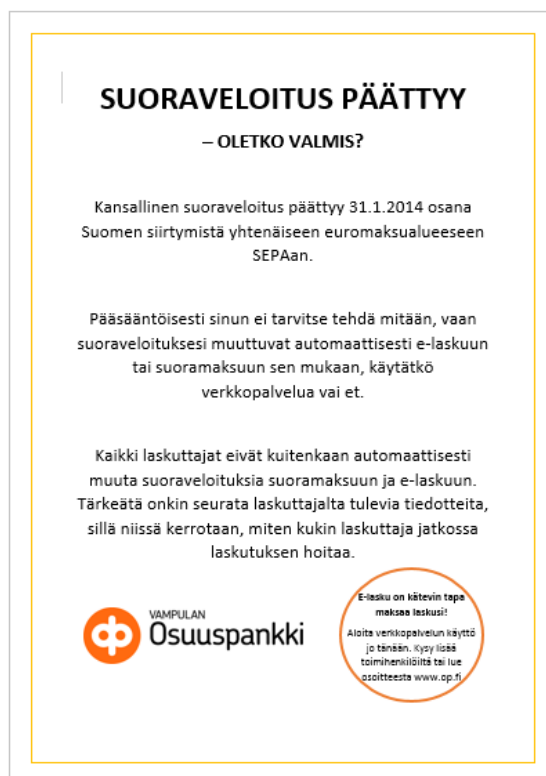
Päädyin valitsemaan muutoksesta viestimisen välineeksi tiedotteen, sillä mielestäni tiedote on sopivan informatiivinen ja lyhyt tapa kertoa muutoksesta. Työskennellessäni Vampulan Osuuspankissa huomasin, että monet asiakkaat kiinnittivät huomiota palvelutiskillä esillä oleviin tiedotteisiin ja mainoksiin. Niiden avulla oli myös helppo saada asiakkaan kanssa keskustelua aikaan ajankohtaisista asioista. Mielestäni tiedote palvelee tarkoitusta paremmin kuin esimerkiksi opas, juuri lyhyytensä ja informatiivisuutensa vuoksi.

Aloitin tiedotteen tekemisen vasta pitämien informaatioesitysten jälkeen, sillä halusin tilaisuuksissa saada tietoa ja uusia näkökulmia siihen, mitkä asiat kohderyhmää muutoksessa mietityttivät. Keskusteltuani kohderyhmäläisten kanssa totesin kuitenkin, ettei uusia näkökulmia juuri tullut. Lähdin siis toteuttamaan tiedotetta melko pitkälle samoista lähtökohdista kuin alun perin olin suunnitellutkin.

### 6.3.2 Tiedotteen lopputulos

Keräsin tiedotteeseen mielestäni muutosta koskevat tärkeimmät asiat, kuten sen, miksi suoraveloitus päättyy, milloin se päättyy, mitä tilalle tulee ja mitä asiakkaan tulee tehdä. Tiedotteen otsikko on sama kuin informaatioesityksessä käyttämässäni materiaalissa ja jatkaa näin ollen samaa linjaa informaatiomateriaalin kanssa. Tiedotteen lopussa on pieni e-laskun markkinointi osa opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti.

Tiedotteen visuaalinen ilme (kuva 11) noudattaa myös samaa linjaa esitysmateriaalin kanssa. Värimaailma on jälleen syksyinen ja samalla OP-Pohjola ryhmän värien mukainen. Tiedotetta reunustaa oranssi kehys. E-laskua markkinoiva teksti on kehystetty erikseen varsinaisesta tiedotteen tekstistä, jotta se kiinnittäisi lukijan huomion. Tekstissä on oranssi ympyrän muotoinen kehys, joka jatkaa sekä värimaailmaltaan että muodoltaan toimeksiantajayrityksen logon muotoa.



Kuva 11. Kuva tiedotteesta



## 6.4 Kysely

Toteutin osana opinnäytetyötäni myös pienimuotoisen kyselyn, jonka tarkoituksena oli saada tarvittavaa lisätietoa kohderyhmästä opinnäytetyön tueksi, kartoittaa kohderyhmän tietoisuutta suoraveloituksen päättymisestä sekä selvittää heidän verkkopalvelun käyttötottumuksiaan ja asenteitaan verkkopalvelun käyttöä kohtaan. Kyselyn avulla toimeksiantaja saa paljon hyödyllistä lisätietoa varsinkin verkkopalvelun käyttöön liittyvistä asioista kohderyhmää koskien.

### 6.4.1 Kyselyn suunnittelu ja toteutus

Kysely toteutettiin kyselylomakkeen avulla ja kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen. Kysely tehtiin perinteisellä paperilomakkeella, sillä kohderyhmä ja tilaisuuden luonne huomioon ottaen esimerkiksi sähköinen kysely ei sopinut tarkoitukseen. Kyselylomake löytyy opinnäytetyön liitteestä 3.

Tutkimusaineistoa kerättiin infotilaisuuksissa paikanpäällä tehtävällä kyselyllä. Hanna Vilka kuvaa kirjassaan Tutki ja kehitä, paikanpäällä tehtävää kyselyä seuraavasti: ”Tutkimusaineiston kerääminen kyselylomakkeen avulla voidaan toteuttaa myös paikan päällä tehtynä esimerkiksi jossakin tapahtumassa tai käyntihaastatteluna. Paikan päällä tehtynä kysely toimii parhaiten, jos tutkimusongelma ei ole laaja ja tutkimuskysymykset ovat tarkkaan rajattuja. Tämä sopii tutkimuksiin, joissa tutkittava joukko on jollakin tapaa rajattu --. Paikan päällä tehdyssä kyselyssä tutkija kysyy tutkittavalta kysymykset ja kirjaa lomakkeeseen vastaajan antaman tiedot” (Vilka 2005, 75). Opinnäytetyöni kysely toteutettiin siis paikan päällä tehtävänä kyselyinä, mutta niin, että vastaajat kuitenkin kirjasivat itse vastauksensa annetulle kyselylomakkeelle. Uskoin tämän toteutustavan lisäävän vastausprosenttia. Lisäksi erillistä kirjallista saatetta ei kyselyyn tarvittu, koska kerroin tarvittavat taustatiedot suullisesti. Tällaisia tietoja oli muun muassa: miksi kysely toteutetaan, mihin vastauksia käytetään ja miten kyselyyn vastataan. Kerroin myös, että tilaisuuden lopuksi kaikkien vastanneiden kesken arvotaan Vampulan Osuuspankin lahjoittama tavarapalkinto.

Olennaista määrällisellä tutkimusmenetelmällä tehtävässä tutkimuksessa on mittarin eli kyselylomakkeen suunnittelu. Kyselylomakkeen suunnittelu edellyttää, että tutkija tietää tutkimuksensa tavoitteen eli sen, mihin kysymyksiin hän on etsimässä vastauksia. Tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä vastaan tutkija voi määritellä, mitkä ovat taustamuuttajat eli selittävät tekijät, joilla on vaikutusta tutkittaviin asioihin eli selittäviin muuttujiin. (Vilka 2005, 84.)

Omassa kyselyssäni tarvittaviksi taustatiedoiksi valitsin vain sukupuolen ja iän. On oletettavaa, että kaikki vastaajat kuuluvat sosioekonomiselta asemaltaan tällä hetkellä eläkeläisiin, sillä kysely toteutetaan eläkeläisyhdistysten tapahtumissa. Varsinaiset tutkimuskysymykset pyrin suunnittelemaan niin, että niiden avulla saataisiin mahdollisimman hyviä vastauksia opinnäytetyön tavoitteiden kannalta. Kyselyssä tiedusteltiin muun muassa, kuinka moni kohderyhmästä oli tietoinen suoraveloituksen päättymisestä ja mistä tieto muutoksesta oli peräisin. Lisäksi haluttiin selvittää, miten informaatioesityksen tavoite lisätä kohderyhmän tietoisuutta oli onnistunut eli oliko vastaajien käsitys muutoksesta selkeentynyt esityksen aikana. Kyselyn loppuosa painottui verkkopalvelua ja e-laskua koskeviin kysymyksiin.

Määrällisessä tutkimuksessa kysymyksiä voi kyselylomakkeeseen muotoilla joko monivalintakysymyksinä, avoimina kysymyksinä tai sekamotoisina kysymyksinä (Vilka 2005, 84). Itse valitsin lähinnä monivalintakysymyksiä, sillä halusin kyselyn olevan mahdollisimman yksinkertainen ja nopea vastata, jotta saisin mahdollisimman paljon ihmisiä vastaamaan siihen. Mahdollisimman monet kysymyksistä pyrein muodostamaan siten, että vastausvaihtoehtoja olisi vain kaksi: kyllä tai ei. Näin saan selkeitä ja nopeasti analysoitavia tuloksia.

Kyselylomaketta tulee aina testata ennen varsinaista mittausta. Testaaminen tarkoittaa sitä, että muutama perusjoukkoa vastaava ihminen arvioi kriittisesti kyselylomaketta. (Vilka 2005, 88.) Kun itse pääsin siihen vaiheeseen, että kyselylomakkeen runko oli mielestäni valmis, vein sen ensin arvioitavaksi toimeksiantajayritykseen, jossa eri toimihenkilöt antoivat palautetta siitä. Sen jälkeen tein muutamia erilaisia lomakkeita, joissa esimerkiksi kysymysten paikat, vastausvaihtoehtojen muotoilu ja kysymysten määrä vaihteli ja annoin lomakkeet testattavaksi perusjoukkoa vastaaval-

le henkilölle. Näin sain lopulta koottua eri lomakkeiden hyvät puolet yhdeksi lomakkeeksi.

Testaajana toimi 76-vuotias mies, jonka tiesin uskaltavan kertoa rehellisen mielipiteensä asiasta. Testaajan mielestä kysymykset ja vastausvaihtoehdot olivat selkeitä. Hänen mielestään kaikkien lomakkeiden vastaamiseen käytetty aika oli sopivan lyhyt. Pituutensa testaaja piti parhaana lomakevaihtoehtoa, jossa kysymykset olivat aseteltu niin, että ne mahtuivat yhdelle sivulle. Lyhimmässä testilomakkeessa ei ollut lainkaan avointa kysymystä, mutta testaaja piti sitä niin olennaisena ja hyvänä kysymyksenä, että kannatti muiden kysymysten asettelun tiivistämistä niin, että myös avoin kysymys mahtui yhdelle lomakesivulle. Testaajan mielestä lomakkeessa ei ollut turhia kysymyksiä eikä toisaalta lomakkeesta myöskään puuttunut olennaisia kysymyksiä. Testaaja ei pitänyt merkittävänä asiana sitä, oliko kysymykset numeroitu vai ei. Itse kuitenkin olin sitä mieltä, että numerointi selkeyttää lomaketta, joten päätin pitämään lopullisessa lomakkeessa numerot kysymysten edessä. Tämä helpotti myös omaa vastausten analysointiani.

#### 6.4.2 Kyselyn lopputulos

Kohderyhmä otti kyselyn todella hyvin vastaan ja osallistui tutkimukseen mielellään. Paikanpäällä tehtävä kysely osoittautui oikein toimivaksi ratkaisuksi, sillä lähes kaikki tilaisuudessa mukana olleet vastasivat kyselyyn. Vastausaktiivisuuteen vaikutti varmasti myös molemmissa tilaisuuksissa vastaajien kesken arvottu palkinto. Arvonta suoritettiin välittömästi vastauslomakkeiden keräämisen jälkeen. Ensimmäisessä tilaisuudessa palkintona oli t-paita ja toisessa tilaisuudessa termospullo. Molemmat palkinnot oli varustettu toimeksiantajayrityksen logolla.



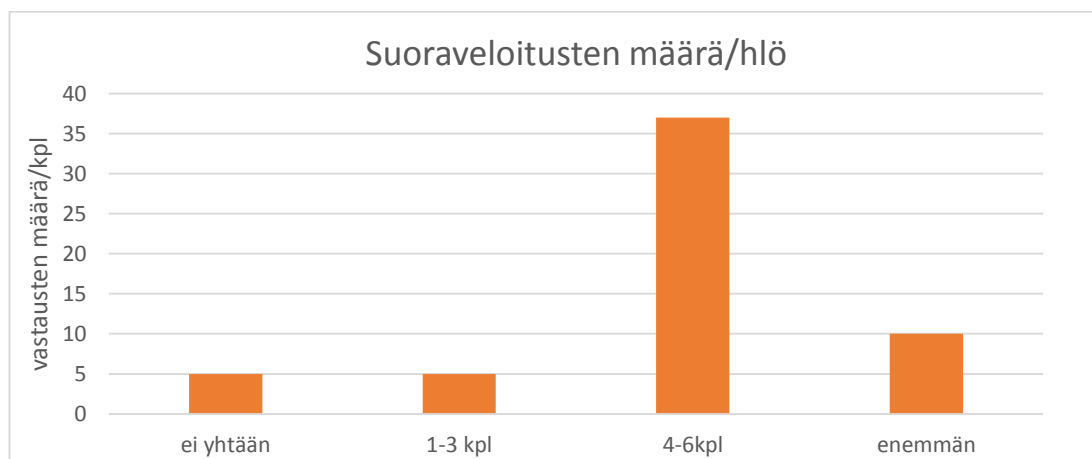
Kuva 12. Etualalla Vampulan Osuuspankin toimitusjohtaja Kari Hänti sekä Eläkelii-  
ton Vampulan yhdistyksen puheenjohtaja Kalevi Koivuniemi. Taustalla on eläkeläi-  
siä vastaamassa kyselyyn.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyön avulla saavutettuja tutkimustuloksia arvioidaan tässä kappaleessa yleisellä tasolla, toteutetun kyselyn vastausten perusteella. Kyselyn vastaukset antavat suuntaa antavaa tietoa siitä, kuinka asetetut tavoitteet toteutuivat.

Kyselyyn vastasi yhteensä 65 ihmistä. Vastausprosentti oli todella hyvä 94 %. Kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli 74,5 vuotta. Vastaajista enemmistö oli naisia (66 %) ja noin kolmasosa (34 %) miehiä.

Kun tarvittavat taustatiedot vastaajista oli selvitetty, siirryttiin tarkastelemaan varsinaista aihetta eli vastaajien suoraveloituksia. Teoriamateriaalin perusteella oli oletettavaa, että juuri tämä ikäryhmä käyttää melko paljon suoraveloitusta maksutapanaan. Tähän oletukseen halusin kuitenkin varmistusta kysymällä kohderyhmältä, kuinka paljon heillä on suoraveloituksia. Vastausvaihtoehtoiksi valitsin: ei yhtään, 1-3 kpl, 4-6 kpl tai enemmän. Kuvio 2 kuvaa vastausten jakaantumista.

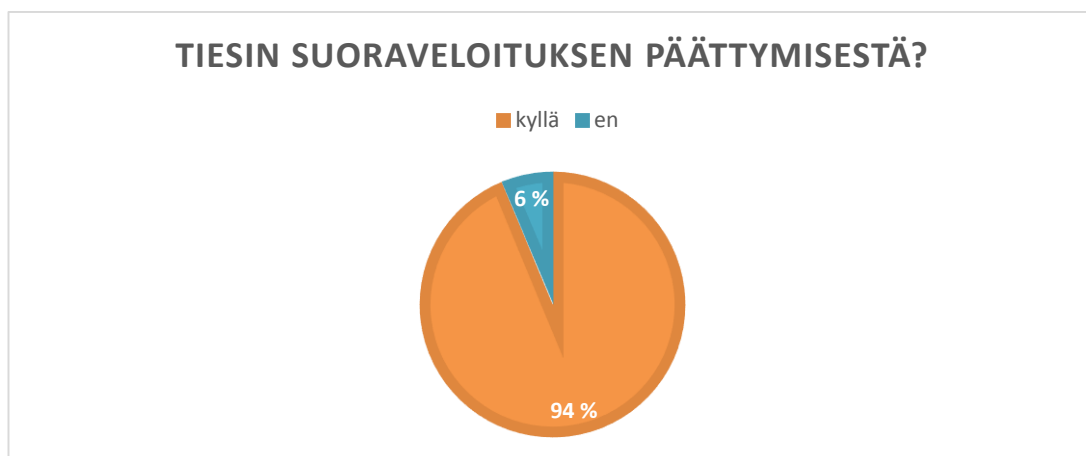


Kuvio 2. Suoraveloitusten määrä/vastaaja

Kuviosta nähdään, että selvästi suosituin vastausvaihtoehto on 4-6 kpl suoraveloituksia/henkilö. Toiseksi suosituin vastaus on enemmän kuin kuusi kappaletta suoraveloituksia. Niiden vastaajien määrä, joilla ei ole joko yhtään suoraveloitusta tai ainakin niitä on alle kolme kappaletta, on selvä vähemmistö. Kuvio tukee oletusta, että eläkeikäiset käyttävät melko paljon suoraveloitusta.

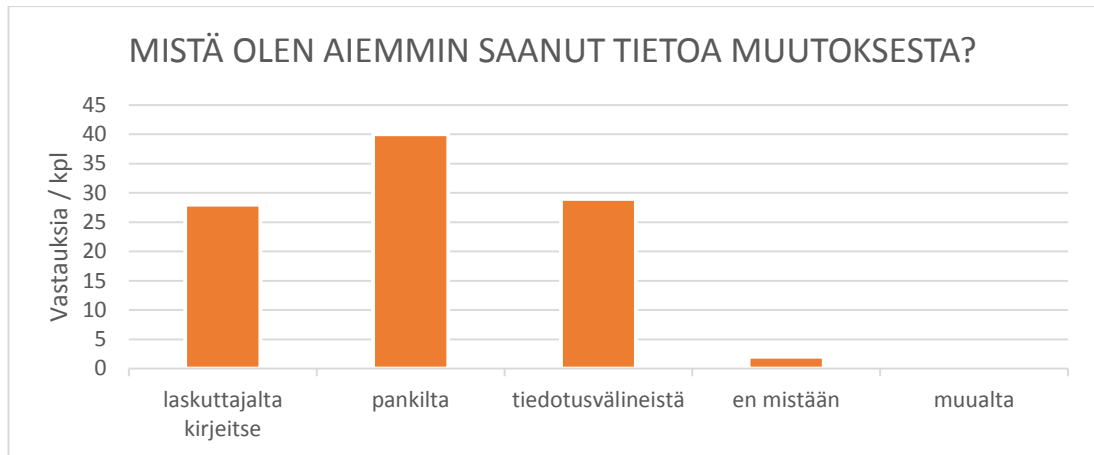
Seuraavaksi halusin kartoittaa kohderyhmän tietoisuutta suoraveloituksen päättymisestä kysymällä, kuinka moni vastaajista oli tietoinen muutoksesta ennen pitämääni tilaisuutta.

Kuviosta 3 nähdään, että suurin osa (94 %) vastaajista oli kuullut muutoksesta jo ennen pitämääni informaatioesitystä. Kuusi prosenttia vastaajista kuuli asiasta kuitenkin ensimmäistä kertaa vasta tilaisuudessa.



Kuvio 3. Vastaajien tietoisuus suoraveloituksen päättymisestä ennen tilaisuutta

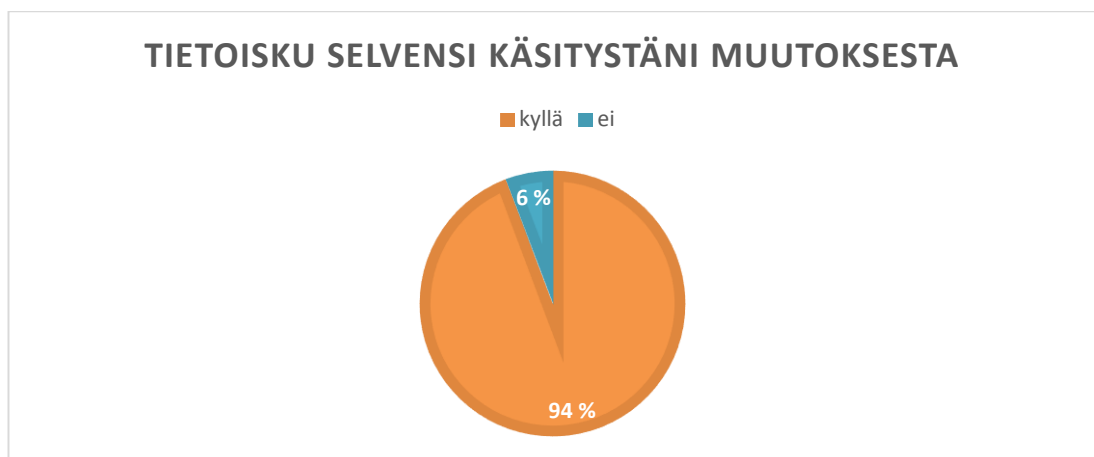
Kuudennen kysymyksen avulla halusin saada tietoa siitä, mistä vastaajat olivat aiemmin saaneet tietoa muutoksesta. Kokosin monivalintavaihtoehtoiksi yleisimmät viestintäkanavat, joissa itse olin muutoksesta tiedottamiseen törmännyt. Lisäksi loppuun jätin tyhjän viivan siltä varalta, että jokin keskeinen viestintäkanava oli jäänyt itseltäni huomaamatta. Vastaajat saivat tarvittaessa rastittaa useammankin vastausvaihtoehdon. Vastaukset jakaantuivat kuvio 4 osoittamalla tavalla.



Kuvio 4. Kanavat, joista vastaajat ovat aiemmin saaneet tietoa muutoksesta

Yllättävää oli, että enemmistö vastaajista kertoi kuulleensa muutoksesta pankilta. Vastauksesta voidaan tehdä johtopäätös, että pankki on hyvin suuressa roolissa juuri tämän kohderyhmän tiedottamisessa erilaisista muutoksista. Toiseksi eniten tietoa oli saatu tiedotusvälineistä ja kolmanneksi eniten laskuttajilta.

Kun lähtötilanne oli kartoitettu, halusin selvittää, miten hyvin olin onnistunut tavoitteessani lisätä kohderyhmän tietoisuutta. Tätä asiaa lähdin selvittämään kysymällä vastaajilta, selvensikö pitämänä informaatioesitys ja -materiaali heidän käsitystään suoraveloituksen päättymisestä. Vastausten jakautumista kuvaa kuvio 5.



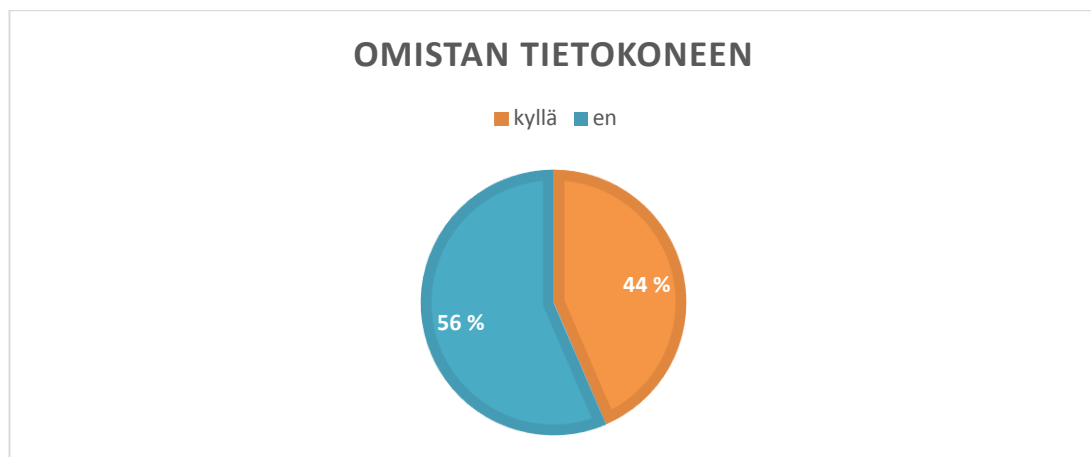
Kuvio 5. Selvensikö tietoisku kohderyhmän käsitystä muutoksesta?

Positiivinen yllätys oli, että 94 % vastaajista kertoi tietoiskun selventäneen heidän käsitystään suoraveloituksen päättymisestä. Vain 6 % vastasi kieltävästi. Mielestäni

saatua tulosta voidaan opinnäytetyön tavoitteiden kannalta pitää merkittävänä, sillä se todistaa, että tavoitteessa lisätä kohderyhmän tietosuutta olen ainakin jollakin tasolla onnistuttu.

Noin puolet kyselylomakkeen kysymyksistä painottui verkkopalvelun käyttöön liittyviin asioihin. Erityisesti nämä asiat kiinnostivat toimeksiantajaa, sillä eläkeikäisten asenteita ei toimeksiantaja yrityksessä ole aiemmin tutkittu. Vastaukset antavat paljon hyödyllistä ja mielenkiintoista tietoa toimeksiantajalle kohderyhmästä verkkopalvelun nykyisinä ja potentiaalisina käyttäjinä.

Ensimmäiseksi kohderyhmältä kysyttiinkin, kuinka moni heistä omistaa tietokoneen. Tämä on olennainen taustatieto, sillä mielestäni on ymmärrettävää, ettei vastaaja ole kiinnostunut verkkopalvelun käytöstä, ellei omista tietokonetta ja ole tottunut sitä käyttämään. Toki verkkopalvelua on mahdollista käyttää myös yleisillä tietokoneilla esimerkiksi kirjastossa, mutta monia kohderyhmäläisiä tuntuu mietityttävän tässä vaihtoehdossa etenkin turvallisuus. En usko myöskään, että olisi toimeksiantajayritykseni edun mukaista, että henkilöt, jotka eivät koskaan ole tietokonetta käyttäneet, alkaisivat käyttää verkkopalvelua. Kuviosta 6 selviää, kuinka moni vastaaja omistaa tietokoneen.



Kuvio 6. Tietokoneen omistaminen kohderyhmässä

Lähes puolet (44 %) vastaajista kertoi kuitenkin omistavansa tietokoneen. Tämä vastaus yllätti ainakin itseni, sillä aiemmin keskusteltuani kohderyhmäläisten kanssa oli moni kertonut, ettei ole kiinnostunut verkkopalvelun käytöstä juuri sen vuoksi, ettei omista tietokonetta. Selvästi enemmän tietokoneiden kanssa olleet tekemisissä



Eläkeliiton Vampulan yhdistyksen tilaisuuteen osallistuneet, joista 47 % kertoi omistavansa tietokoneen.

Vaikka 44 % prosenttia vastanneista kertoi omistavansa tietokoneen, kuviosta 7 nähdään, että verkkopalvelun käyttäjiä joukossa oli kuitenkin vain 28 %. Tämä tulee oletusta siitä, että kohderyhmästä löytyy paljon potentiaalisia verkkopalvelun käyttäjiä.



Kuvio 7. Verkkopalvelun käyttö kohderyhmässä

Vastaavanlainen tilanne on havaittavissa verrattaessa verkkopalvelun käytön ja e-laskun käytön yleisyyttä. Vaikka verkkopalvelua kohderyhmästä käytti 28 %, kyselytutkimuksessa selvisi, että vasta 21 prosentilla vastaajista on tällä hetkellä käytössä e-lasku.

Kyselyllä haluttiin selvittää myös niiden kohderyhmäläisten, jotka eivät vielä käytä verkkopalvelua ja e-laskua, asenteita verkkopalvelua kohtaan. Kuvio 8 osoittaa, että noin kolmekymmentä prosenttia niistä, jotka eivät vielä käytä verkkopalvelua, voisivat harkita sen käyttöönottoa.

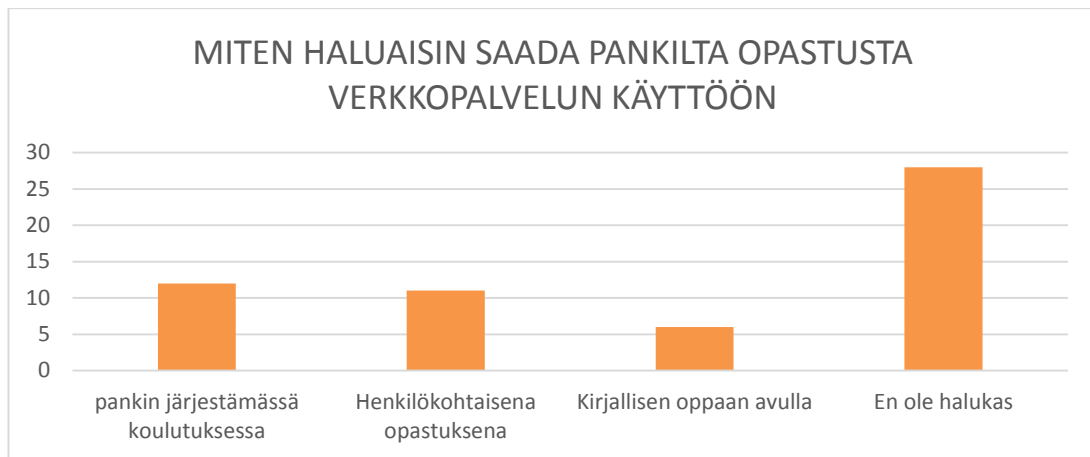


Kaavio 8. Vastaajien halukkuus harkita verkkopalvelun käyttöönottoa

Tämä 29 % vastaajista on toimeksiantajan kannalta kaikkein potentiaalisin ryhmä uusiksi verkkopalvelun käyttäjiksi. Markkinoinnilla ja asiakkaan kanssa keskustelemalla, vastausten perusteella olisikin mahdollista saada kohderyhmästä lähes kaksikymmentä uutta verkkopalvelun käyttäjää.

Lisäksi tutkimuksessa selvisi, että niistä vastaajista, joilla ei vielä ollut käytössään verkkopalvelua/e-laskua, 35 % olisi valmis harkitsemaan e-laskun käyttöönottoa.

Toimeksiantaja yrityksessä on alustavasti ollut suunnitteilla loppuvuodesta järjestettävä koulutus, jossa senioriasiakkaita opastettaisiin verkkopalvelun käytössä. Tutkimuksessa halusin selvittää siis myös sitä, olisiko tällaiselle koulutukselle kiinnostusta vai olisiko joku muu opastuskeino parempi. Vastaukset jakaantuivat annettujen vastausvaihtoehtojen kesken kuvion 9 mukaisella tavalla.



Kuvio 9. Tavat, joiden avulla kohderyhmä mieluiten saisi opastusta pankilta verkkopalvelun käyttöön

Vastausten perusteella pankin järjestämälle koulutukselle olisi jonkin verran kysyntää. Suurin piirtein yhtä paljon olisi kysyntää myös henkilökohtaiselle opastukselle. Enemmistö vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, ettei ole kiinnostunut saamaan opastusta ollenkaan. Tämä ryhmä vastaajista koostuu niistä, jotka jo käyttävät verkkopalvelua tai eivät ole halukkaita edes harkitsemaan sen käyttöönottoa.

Kyselylomakkeen viimeisenä kysymyksenä oli vielä avoin kysymys, johon pyydettiin vastaamaan, ellei ole kiinnostunut verkkopalvelun käyttöönotosta. Kysymyksen tarkoitus olikin selvittää niitä syitä, joiden vuoksi kohderyhmäläiset eivät ole asiasta kiinnostuneita. Vastauksia tähän kysymykseen tuli melko vähän. Taustalla saattoi kuitenkin olla esimerkiksi seuraavia syitä:

- Ei tietokonetta
- Vastaaja kokee olevansa liian vanha
- Vastaaja on ollut tyytyväinen nykyiseen tapansa hoitaa raha-asiansa perinteisesti pankissa
- Pelko siitä, ettei opi käyttämään verkkopalvelua
- Maksettavia laskuja on niin vähän
- Turvallisuus asiat mietittävät

Selvästi yleisin syy kiinnostuksen puuttumiselle oli ikä, jonka moni vastaajista koki liian suureksi rasitteeksi uuden oppimiselle. Myös turvallisuusasiat tuntuvat olevan kohderyhmää merkittävästi mietityttävä seikka.

## 8 POHDINTAA

Opinnäytetyön keskeisin tavoite oli luoda informaatiomateriaali (sisältää tässä yhteydessä myös tiedotteen) sekä informaatioesitys, jotka lisäisivät kohderyhmään kuuluvien henkilöiden tietoisuutta suoraveloituksen päättymisestä. Kyselylomakkeen tulosten perusteella lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat tietoisia muutoksesta jo ennestään. Tutkimustulokset kuitenkin osoittivat, että tietoisuus lisääntyi pitämäni informaatioesityksen seurauksena, sillä 94 % vastanneista ilmoitti, että heidän käsityksensä muutoksesta selkeytyi esityksen aikana.

Opinnäytetyön toisen tavoitteen täyttymistä on huomattavasti hankalampi mitata vielä tässä vaiheessa. Tavoite oli, että mahdollisimman moni suoraveloitusta käyttävä siirtyisi muutoksen myötä e-laskun käyttöön. Vaikka tavoitteen lopullista toteutumista voidaan mitata vasta myöhemmin, kyselytutkimuksesta kuitenkin selvisi, että kohderyhmästä löytyi useita ihmisiä, jotka kertoivat voivansa harkita verkkopalvelun käyttöönottoa. Pankin pitäisikin panostaa mielestäni juuri tähän joukkoon kohderyhmäläisiä ja keskustella heidän kanssaan verkkopalvelun käyttöönotosta.

Oli hieno huomata, että pitämäni esitys herätti kohderyhmässä paljon keskustelua verkkopalvelun käyttöön liittyvistä asioista. Tämä osoittaa, että aihe kiinnostaa myös eläkeläisiä. Aiheesta puhuminen on tärkeää, sillä esimerkiksi esiin nousseet turvallisuusasiat ovat vielä epäselviä useille kohderyhmäläisille ja aiheeseen liittyy oletettavasti myös jonkin verran väärinkäsityksiä, joita voidaan oikaista keskustelemalla aiheesta.

Yhtenä kyselylomakkeen tavoitteena oli myös selvittää, löytyykö kohderyhmästä kiinnostusta suunnitteilla olevalle senioreiden verkkopalvelukoulutukselle. Kyselytutkimuksessa selvisi, että kysyntää pankin järjestämälle verkkopalvelukoulutukselle on olemassa. Toimeksiantajan kannattaa siis ehdottomasti järjestää kyseinen koulutus. Toiseksi eniten kiinnostusta löytyi henkilökohtaiselle opastukselle. Tällaista henkilökohtaista opastusta on pankilta jo tällä hetkelläkin mahdollista saada. Tästä mahdollisuutta pankki voisi mielestäni kuitenkin jatkossa enemmän korostaa samassa yhteydessä, kun verkkopalvelun käytöstä tulee asiakkaan kanssa puhetta. Vastajista löytyi lisäksi muutamia, jotka olisivat kiinnostuneita verkkopalvelun käyttöä käsittelevästä kirjallisesta oppaasta. Sellaisen luominen voisikin olla hyvä aihe esimerkiksi jollekin opinnäytetyöntekijälle tulevaisuudessa.

Verkkopalveluun liittyvässä keskustelussa kohderyhmältä nousi esiin myös aloite siitä, että pankki voisi hankkia tiloihinsa asiakkaille tarkoitetun tietokoneen. Kohderyhmäläisiä mietitytti kotona olevien ja esimerkiksi kirjaston tietokoneiden turvallisuus ja he kokivat, että pankin tiloissa olevan tietokone olisi turvallisempi. Pankin tiloissa oleva tietokone olisi kohderyhmän mielestä hyvä myös siksi, että lähellä olisi aina pankin työntekijä, joka voisi auttaa, mikäli verkkopalvelun kanssa ilmenee ongelmia. Pankin kannalta riskinä toki saattaisi olla tällöin myös toimihenkilöiden työmäärään lisääntyminen. Mielestäni koneen hankkimista kannattaisi kuitenkin harkita.

Opinnäytetyön kolmannen tavoitteen merkitys joutui erityisen tarkastelun alle opinnäytetyönprosessin aikana. Tavoitehan oli saada kohderyhmäläiset reagoimaan muutokseen jo nyt, eikä vasta siirtymäajan loputtua. Tämä tavoite osoittautui kuitenkin osin olevan ristiriidassa sen tavoitteen kanssa, että toimeksiantajan toimihenkilöiden työmäärä vähenisi. Osittain tämä on seurausta siitä, että laskuttajat ovat heränneet muutokseen hitaasti. Jätin tarkoituksella tilaisuuksissa siis kehottamatta kuulijoita reagoimaan muutokseen jo nyt. Seurauksena olisi saattanut olla se, että toimihenkilöiden työmäärä vain lisääntyisi, kun asiakkaat haluaisivat muuttaa suoraveloitukseensa suoramaksuiksi jo nyt, vaikka todellisuudessa se on mahdollista vasta harvan laskuttajan kohdalla. Toinen syy oli se, ettei pankeilla vielä ole kovin paljon tietoa ja kokemusta siitä, missä järjestyksessä manuaalinen muunto eli suoraveloitus valtuutuksen lopettaminen ja suoramaksutoimeksiannon perustaminen tulisi kunkin laskut-

tajan kohdalla tehdä, ettei laskutus mene sekaisin. Korostin tilaisuuksissa kuitenkin sitä, että verkkopalvelun käyttäjäksi voi ryhtyä vaikka heti.

Opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Vaikka varsinainen raportti syntyi melko nopeasti, kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen oli kuitenkin pidempi prosessi. Prosessin voidaan katsoa alkaneen oikeastaan heti työharjoitteluni alettua huhtikuussa, vaikken vielä silloin itse tiennytkään suoraveloituksen päättymisestä tulevan opinnäytetyöni aihe. Jotta pystyi vastailemaan asiakkaiden kysymyksiin, piti itsekkin ottaa paljon selvää muutoksesta ja oma tietoisuus aiheesta lisääntyikin harjoittelun aikana päivä päivältä.

Ilman työharjoittelua Vampulan Osuuspankissa ja opinnäytetyön tekemistä en varmasti tietäisi paljon mitään suoraveloituksen päättymisestä, sillä itselläni ei ole koskaan ollut yhtään suoraveloitusta.

Monet suunnitelmani ja tavoitteeni muokkaantuivat uudestaan prosessin aikana, sillä aihe on hyvin ajankohtainen ja uutta tietoa ja muutoksia tulee koko ajan. Prosessi oli ammatillisessa mielessä hyvin opettavainen ja kehittävä kokemus. Oppimistani tiedoista tulee varmasti olemaan minulle tulevaisuuden työssäni hyötyä, työllistynpäsitten pankinalalle tai laskutuksen pariin jossakin toisenlaisessa yrityksessä.

Jälkikäteen ajateltuna löytyy tietenkin myös asioita, joita nyt tekisin toisin. Esimerkiksi Power Point esityksen visuaalisesta ilmeestä olisi voinut tehdä persoonallisemmän. Myös kyselylomakkeeseen liittyen on tullut myöhemmin mieleen joitakin seikkoja, joita olisi voinut tehdä toisin. Yhteenvetona voin kuitenkin sanoa, että kaikesta huolimatta olen itse tyytyväinen lopputulokseen ja iloinen siitä, että sain toteuttaa opinnäytetyöni yhteistyössä Vampulan Osuuspankin kanssa.



## LÄHTEET

- Alhonsuo, S., Nisen, N., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg S. 2012. Finanssi-toiminnan käsikirja. 2. uud. p. Jyväskylä: Finva
- Basware. 2012. Laskuttajilla kiire korvata suoraveloitus - SEPA:n uusi vaihe tuo mukanaan lisää uudistuksia. Viitattu 25.9.2013.  
<http://www.basware.fi/ajankohtaista/uutiset/laskuttajilla-kiire-korvata-suoraveloitus-sepan-uusi-vaihe-tuo-mukanaan-lisaa->
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 260/2012. 2012. L 94/22
- Finanssialan keskusliiton www-sivut. 2013. Viitattu 20.8.2013. <http://www.fkl.fi>
- Finvoice-verkkolasku. 2008. Finanssialan Keskusliitto. Viitattu 21.10.2013.  
<http://www.finvoice.info>
- Hakanen, P. 2013. Yritykset varautuneet huonosti suoraveloituksen loppumiseen. Turunsanommat 6.9.2013, 24.
- Isotalo, A. 2013. Maksuliikeneuvoja, Vampulan Osuuspankki. Huittinen. Henkilö-kohtainen tiedonanto 25.10.2013.
- Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uud. p. Jyväskylä: Finva
- Korpela, J. Nykyajan kielenopas. Viitattu 25.9.2013.  
<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kielenopas/>
- Laskuttajan ohje, muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun. 2013. Finanssialana Keskusliitto. Viitattu 2.9.2013  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan\\_tekninen\\_ohje\\_Muunto\\_suoraveloituksesta\\_e-laskuun\\_ja\\_suoramaksuun.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan_tekninen_ohje_Muunto_suoraveloituksesta_e-laskuun_ja_suoramaksuun.pdf)
- Liikenteen turvallisuusviraston www-sivut. 2013. Viitattu 1.10.2013.  
<http://www.trafi.fi>
- Ojanen, L. 2013. Suoraveloituksen korvaamisella on jo kiire. Kauppalehti 19.8.2013, 9A.
- Opinet. 2013. (OP-Pohjolan intranet)
- OP-Pohjolan www-sivut. 2013. Viitattu 20.9.2013. <http://www.op.fi>
- Pietilä, A. 'E-lasku ja suoramaksu kuluttajalaskutuksessa'. Loyalistic asiakasuskollisuusjohtaja. 14.2.2013. Viitattu 28.10.2013.  
<http://www.asiakasuskollisuusjohtaja.fi/2013/02/e-lasku-ja-suoramaksu.html>
- Suomisanakirjan www-sivut. 2013. Viitattu 23.10.2013.  
<http://www.suomisanakirja.fi>



Vampulan Osuuspankin hallituksen toimintakertomus 2012

Vampulan Osuuspankin jakelutie raportti 9.10.2013

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Yhtenäinen euromaksualue (SEPA): Yhteiset pienten maksujen markkinat. 2006. Euroopan Keskuspankki. Viitattu 20.9.2013.

[http://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2006fi.pdf](http://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006fi.pdf)

# SUORAVELOITUS PÄÄTTYY- OLETKO VALMIS?

Aino Kuntsi

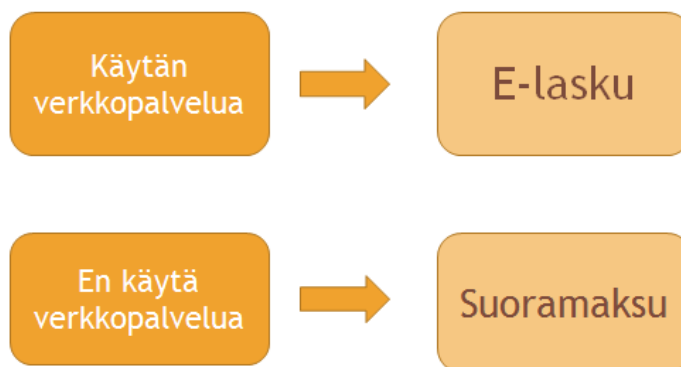


## Miksi suoraveloitus päättyy?

- Kansallinen suoraveloitus päättyy osana Suomen siirtymistä **yhtenäiseen euromaksualueeseen** eli SEPAan

## Mitä suoraveloituksen tilalle?

### PÄÄSÄÄNTÖ: Suoramaksu tai e-lasku



### Miten muunto tapahtuu?



## Poikkeukset

- ▶ Niiden laskuttajien kohdalla, jotka eivät automaattisesti muunna suoraveloituksia suoramaksuun ja e-laskuun, tärkein tehtävä on...

...seurata laskuttajalta tulevia kirjeitä ja toimia, kuten kirjeissä neuvotaan!

- Paperilasku

- ▶ Voidaan muuttaa e-laskuksi verkossa tai suoramaksuksi pankissa

- SEPA-suoraveloitus

- ▶ Pääsääntöisesti ei käyttöön Suomessa

## Hyvä muistaa

- ▶ Kansallisen suoraveloituksen loppuminen on paitsi kuluttajille, myös pankeille ja laskuttajille uusi tilanne
- ▶ On hyvin mahdollista tai jopa todennäköistä, ettei kaikki suju suunnitelmien mukaan, joten:

**Maltti on valttia! Tässäkin asiassa...**

Seuraa laskutustasi jonkin aikaa muutoksen jälkeen ja mikäli havaitset ongelmia, ota yhteyttä pankkiin!

## E-laskun edut:

- Kätevä ja edullinen
- Voit itse rajata, mitkä laskut menevät automaattisesti ja mitkä hyväksyt erikseen
- Välttyt paperilaskujen arkistoinnilta ja hävittämiseltä
- Ekologinen
- Voit vaihtaa maksutiliä ja summaa



Kysymyksiä?



KIITOS!



# SUORAVELOITUS PÄÄTTY

– OLETKO VALMIS?

Kansallinen suoraveloitus päättyy 31.1.2014 osana Suomen siirtymistä yhtenäiseen euromaksualueeseen SEPAan.

Pääsääntöisesti sinun ei tarvitse tehdä mitään, vaan suoraveloituksesi muuttuvat automaattisesti e-laskuun tai suoramaksuun sen mukaan, käytätkö verkkopalvelua vai et.

Kaikki laskuttajat eivät kuitenkaan automaattisesti muuta suoraveloituksia suoramaksuun ja e-laskuun. Tärkeätä onkin seurata laskuttajalta tulevia tiedotteita, sillä niissä kerrotaan, miten kukin laskuttaja jatkossa laskutuksen hoitaa.



E-lasku on kätevin tapa  
maksaa laskusi!

Aloita verkkopalvelun käyttö  
jo tänään. Kysy lisää  
toimihenkilöiltä tai lue  
osoitteesta [www.op.fi](http://www.op.fi)

