

OPINNÄYTETYÖ (AMK)

Liiketalous

Taloushallinto

2012

Simo Haavisto

MAKSUTAVAT KEHITTYVÄT, LASKEVATKO KUSTANNUKSET?

– Korttimaksujen vastaanoton veloitustarve
Boulevard Oy:ssä.



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous| Taloushallinto

2012 | Sivumäärä 48

Hanna Kärkkäinen

Simo Haavisto

MAKSUTAVAT KEHITTYVÄT, LASKEVATKO KUSTANNUKSET? - KORTTIMAKSUJEN VASTAANOTON VELOITUSVERTAILUT BOULEVARD OY:SSÄ.

Jokaisen maksutapahtuman vastaanottaminen maksaa yritykselle suoritustavasta riippumatta jotakin. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa työn kohdeyritykselle Boulevard Oy:lle vertailu yrityksen saamien korttitapahtumien vastaanottoa koskevien tarjousten osalta ja näin ollen määrittää ne kustannukset mitä yritykselle muodostuu korttimaksutapahtumien vastaanottamisesta. Työni pohjustaa kyseistä vertailua valottamalla sitä toimijoiden kokonaisuutta, jotka vastaavat maksuvälinekehityksestä ja näin ollen mahdollistavat erilaisten maksuvälineiden käytön. Maksuvälineiden teknologisessa kehityksessä saavutetaan jatkuvasti uusia ulottuvuuksia, mutta näiden eri teknologioiden jalkautuminen kuluttajien arkikäyttöön asti antaa odottaa itseään, mistä muistutuksena toimii kierrossa kulkeva suuri käteisen rahan määrä. Työni luokii katsauksen kustannusten jakautumiseen eri maksuvälineiden välillä, mistä voidaan päätellä että maksuvälinekehityksessä ei vielä ole saavutettu yhteiskunnallista optimia, vaan tasapainottelu eri maksamisen tapojen välillä jatkuu vielä pitkään.

ASIASANAT:

korttimaksu, välityspalkkio, maksupäätte, korttijärjestelmä, mobiilimaksu,

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business economics | Financial administration

2012 | Total number of pages 48

Hanna Kärkkäinen

Simo Haavisto

MODES OF PAYMENT DEVELOP, DO THE COSTS DECREASE? - COMPARISON OF OFFERS CONCERNING RECEIPT OF CARD PAYMENTS IN BOULEVARD OY.

Whether a customer carries out payment in cash or by some payment device, it includes additional costs to the retail shop in the form of different provisions or handling costs. In order to perceive how those costs formulate, an overview of the context of payment industry as a whole must be done. The process behind receiving a payment when some electronic device, such as a payment card is used, is a complex ensemble and it is vital for every company that receives card payments to be aware, at least on the face of it, of those parties involved in maintenance and development of payment industry. In my thesis I try to produce an overview of the payment industry that includes as well the present situation as also an overlook of the upcoming new technologies which may alter forms of paying as we know them today. The question behind all this from the perspective of a retail shop manager is that will this progress decrease costs of payments in the long run. Although we have seen payment cards become more and more popular, the amount of cash circulating in the markets remains on a high level and does not show any signs of disappearing. This balancing between different payment methods prevents us finding a social optimum in payment industry and that is also on factor that prevents costs of paying from decreasing of their present level. This theory introduction leads to the functional part of the thesis where I have done comparison of my target company Boulevard Oy's received offers concerning receiving of card payments. In order to follow costs of received card payments, they have decided to move from net pricing to gross pricing, where the service costs are debited monthly as they presently are debited of every transaction made.

KEYWORDS:

card payment, interchange fee, payment terminal, card scheme, mobile payment

SISÄLTÖ

OPINNÄYTETYÖ (AMK)	1
KÄYTETYT LYHENTEET	6
1 JOHDANTO	8
2 KORTTIJÄRJESTELMÄN KEHITYS SEPA- ALUEELLA	10
2.1 SEPA määrittää suuntaviivat	10
2.2 EPC koordinoi kehitystä ja luo ohjeistuksia	11
2.3 CSG kokoaa yhteen intressiryhmät	11
2.4 SCF toimii yhtenäisen korttijärjestelmän viitekehystenä	12
2.5 EMV luo pohjan nykyisille standardeille	13
2.6 PCI DSS määrittelee korttijärjestelmän tietoturvan	15
3 MAKSUN KIERTO EMV- JÄRJESTELMÄSSÄ	17
3.1 Korttijärjestelmän kotimainen viitekehys	17
3.2 Asiakas tietoineen sirun sisällä	18
3.3 Maksupäätte toimii välittäjänä toimijoiden välillä	19
3.4 Asiakkaan pankki varmennusten lähteenä	20
3.5 Kauppiaan maksujen vastaanottaja	20
3.6 Kauppias laatii edellytyksen maksujen vastaanotolle	21
4 KULUTTAJIEN MAKSUKÄYTTÄYTYMINEN	23
4.1 Käteinen väistyy, muttei katoa	23
4.2 Tulevaisuuden muutokset maksamisessa	26
5 MAKSUTAPAHTUMIEN KUSTANNUSTEN MÄÄRÄYTYMINEN	32
5.1 Korttimaksamisen nelikenttämalli	32
5.2 Korttimaksujen vastaanoton veloitusvertailut	39
6 POHDINTA	45
LÄHTEET	47

LIITTEET

Liite 1. Kysely yritykselle Boulevard Oy

KUVAT

Kuva 1. Korttikehityksen organisatorinen kehys SEPA- alueella.	12
Kuva 2. EMV- maksupäätejärjestelmän toiminnallinen kuvaus (Finanssialan Keskusliitto 2011, 3).	17
Kuva 3. Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa ikäryhmittäin (Finanssialan Keskusliitto 2011, 61).	23
Kuva 4. Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa (Finanssialan Keskusliitto 2011, 60)	24
Kuva 5. Korttitapahtumaraportti 12/2011.	25
Kuva 6. Suuret maksujärjestelmän kehitysmuutokset kuluneiden 30 vuoden aikana (Leinonen 2008. 148).	30
Kuva 7. Korttimaksamisen nelikenttämalli.	32
Kuva 8. Boulevard Oy:n 12/2011 veloitusjakauma.	41

TAULUKOT

Taulukko 1. Boulevard Oy:n 12/2011 korttitapahtumaraportin purku.	41
Taulukko 2. Debit- tapahtumien vastaanoton tarjousvertailu	42
Taulukko 3. Credit- tapahtumien vastaanoton tarjousvertailu.	43

KÄYTETYT LYHENTEET

CSG	Cards Stakeholder Group European Payment Council:n alaisuudessa toimiva korttijärjestelmien intressiryhmien keskittymä.
EMV	Europay, Mastercard, Visa Keskeisten korttivalmistajien kehittämä sirukorttistandardi.
EPC	European Payments Council Euroopan pankkisektorin maksujen välityksen kehitystä koordinoiva voittoa tavoittelematon organisaatio.
HAC	Honour All Cards SEPA- alueella vallitseva korttijärjestelmän sääntö, joka edellyttää hyväksymään kaikki korttityypit tasapuolisesti.
MSC	Merchant Service Charge Kauppiaan suorittama maksu korttimaksun tapahtumavälityksestä.
MIF	Multilateral Interchange Fee Monenkeskinen tapahtumavälityspalkkio.
NDR	No Discrimination Rule SEPA- alueella vallitseva korttijärjestelmän sääntö, joka estää hinnoittelemasta kuluttaja-asiakkaan maksuvälineitä niiden aiheuttamien kustannusten suhteessa.
NFC	Near Field Communication Lähitunnisteteknologia, joka mahdollistaa etäluettavien maksuvälineiden käytön.

PCI	Payment Card Industry Korttijärjestelmän tietoturvaa hallinnoiva organisaatio.
SCF	SEPA Cards Framework SEPA- alueen yhteinen korttijärjestelmän viitekehys.
SEPA	Single European Payments Area Euroopan yhtenäinen maksualue, joka käsittää Euroopan Unionin 27 jäsenmaan lisäksi 5 muuta maata.
TCI/IP	Transmission /Internet Protocol Maksupäättevarmennuksessa käytetty salattu yhteys.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä selkoa siitä kokonaisuudesta, minkä pelkkä maksutapahtuma muodostaa ennen kuin asiakasta on tapahtumasta veloitettu ja kauppias on saanut suorituksen omalle pankkitililleen. Harva tulee kortin maksupäätteeseen laittaessaan ajatelleeksi, kuinka monta osapuolta tapahtumaan sen jälkeen osallistuu, mitkä ovat kunkin osapuolen intressit ja vastuut maksun oikeaoppisen suorituksen suhteen.

Maksamisen tavat ovat kehittyneet voimakkaasti viime vuosina ja markkinoille on tullut entistä enemmän maksuvälineinä toimivia luotto- ja pankkikortteja. Näiden yhteensopivuuden varmistamiseksi on luotu yhtenäisiä järjestelmäkäytäntöjä määrittäviä standardeja, joiden vähintään pintapuolinen tunteminen on tärkeää jokaiselle maksuja vastaanottavalla liikkeelle.

Tämän lisäksi maksuja vastaanottava taho, kauppias, on kiinnostunut siitä kuinka paljon tuotteen nimellisestä myyntihinnasta lopulta kaikkien kustannusten jälkeen päätyy hänen kassatililleen. Tämän tutkimuksen yhtenä tavoitteena on nimenomaan valottaa sitä toimijoiden kokonaisuutta, joka osallistuu tähän maksun välitystapahtumaan ja missä kohden kauppiaan määrittelemästä myyntihinnasta erotetaan kullekin toimijalle osansa ja kuinka suuri tämä osa kulloinkin on. Tarkasteluun tulevat lisäksi maksamisen lähitulevaisuuden muutokset, joista mobiilimaksaminen sekä kontaktiton maksaminen ovat suurimmat muutoksen ajurit.

Tutkimus on kvalitatiivinen case- tutkimus ja keskittyy tarkastelemaan kyseistä aihetta työn toimeksiantajana toimivan vähittäisliikeketjun näkökulmasta. Työllä pyritään aikaansaamaan kattava selvitys niistä maksujen välityksen osaluista, joista liikkeenpitäjän tulee olla tietoinen ja selvittää, miten kunkin osapuolen veloittamat kustannukset määräytyvät.

Tutkimuksen empiirisessä osassa on toimeksiantajayrityksen aloitteesta tapahtuneessa selvityksessä tehty vertailu eri pankkiryhmien maksuliikenne- ja kortti-

tapahtumien vastaanoton tarjousten välillä. Kimmokkeen tälle selvitykselle antoi yrityksen halu luoda maksujen vastaanottoon helposti seurattava bruttotilitysvaihtoehto, missä maksujen vastaanottaja tilittää tapahtumaveloitukset täysimääräisinä asiakkaan tilille ja veloittaa tapahtumien välityksestä koituvat kustannukset yhtenä palvelumaksukokonaisuutena kerran kuukaudessa. Tämä selkeyttää kirjanpitoa ja kulujen seurantaa asiakkaan päässä ja antaa myös maksujen täyden volyymin käyttöön välittömästi.

Toimeksiantajayritykseni Boulevard Oy on 12 liikkeen konseptimyymäläketju, jonka tuotevalikoima koostuu Marimekko Oyj:n tuotteista. Yrityksen myymälät sijaitsevat Suomessa kahdeksalla eri paikkakunnalla: Jyväskylässä, Kuopiossa, Ylöjärvellä, Mikkelissä, Raisiossa, Porvoossa, Lahdessa ja Turussa. Yrityksen edellisen vuoden liikevaihto oli 6,5 miljoonaa euroa ja yritys työllisti viime tilikaudella 58 henkilöä.

Yrityksessä on käynnissä eri maksuliikennejärjestelyjen sekä taloushallinnon uudelleenkartoitus, sillä monia prosesseja pyritään virtaviivaistamaan ja myös tarkentamaan, kun Boulevard Oy on lähitulevaisuudessa myös mahdollisesti aikeissa laajentaa myymäläverkostoaan.

Opinnäytetyöni pyrkii maksujen vastaanoton osa-alueella antamaan näkemyksen siitä, miten maksujen vastaanottaminen kehittyy ja mitä se tällä hetkellä yritykselle kustantaa. Koska kyseinen markkina elää jatkuvassa muutoksessa, olen työssäni pyrkinyt löytämään ajantasaisia verkkolähteitä, joiden avulla pystyy pääsemään käsiksi kehityksen tämänhetkiseen tilaan.

2 KORTTIJÄRJESTELMÄN KEHITYS SEPA- ALUEELLA

2.1 SEPA määrittää suuntaviivat

Jotta eri toimijoiden roolit olisi mahdollista määrittää maksujenvälityksen saralla Euroopassa, on mahdotonta jättää tarkastelematta sitä laajempaa viitekehystä minkä yhteiseurooppalainen maksualue on tuonut mukanaan.

SEPA (Single European Payments Area) tarkoittaa Euroopan Unionin aloitetta yhtenäisen maksualueen luomiseksi, missä maksujen välittäminen tulisi vähitellen yhteismitalliseksi ja olisi näin askel kohti syvempää integraatiota EU- alueella. SEPA- alue käsittää Euroopan Unionin 27 jäsenmaan lisäksi 5 maata, Monacon, Liechtensteinin, Islannin, Norjan ja Sveitsin (European Payments Council 2012) (Suomen Pankki 2012).

Kun aikaisemmin vähittäismaksujärjestelmien eri osa-alueet ovat kehittyneet jokaisen maan omien tarpeiden pohjalta rajat ylittävien maksujen kappalemäärien ollessa vähäisiä, niin Euroopan yhtenäisen talousalueen alettua muodostua on tarve maksujärjestelmien harmonisoinnille kasvanut.

Yhteiset standardit, aiempaa nopeampi maksujen toimitus ja yksinkertaisemmat maksamiseen liittyvät prosessit tuovat hyötyä koko EU-alueen taloudelle. Merkittävin hyöty on maksamisen kokonaistehokkuuden lisääntyminen. Kilpailu lisääntyy ja myös asiakkaat voivat kilpailuttaa pankkeja paremmin, kun kaikki alueen maksut toimitetaan samoilla standardeilla ja yhteisesti sovituilla pelisäännöillä. Tulevaisuudessa myös uusien maksamiseen liittyvien tuoteinnovaatioiden tulo markkinoille on todennäköisempää ja helpompaa, kun pelikenttä on monen pienen erilaisia standardeja käyttävän alueen sijasta yksi suuri markkina-alue (Suomen Pankki 2012).

SEPA- hanke kattaa kaikki käteisen ohella tärkeimmät maksutavat: tilisiirrot, korttimaksun ja suoraveloituksen. Suomessa perinteinen pankkikortti poistuu markkinoilta ja sitä korvaamaan tulevat kansainväliset ns. debit- kortit. Sekit

eivät kuulu SEPA: n piiriin. Monissa maissa vielä käytössä olevien sekki-
mää-
rää pyritäänkin vähentämään. Sekkejä käytetään pääasiassa kotimaanmak-
suissa, ja niiden käsittely on suhteellisen kallista (Suomen Pankki 2012).

2.2 EPC koordinoi kehitystä ja luo ohjeistuksia

European Payments Council on Euroopan pankkisektorin maksujen välitystä
koordinoiva ja niiden ohjeistuksia toimeenpaneva elin, jonka tarkoituksena on
tukea ja kannustaa SEPA: n kehitystä. EPC kehittää maksujen välityksen viite-
kehyksiä ja puitteita, jotka mahdollistavat yhtenäisen maksualueen edelleen
kehittämisen. Toisin sanoen EPC määrittelee yleiset kohdat yhteistoiminnalli-
selle alueelle maksujen välityksen osalta.

EPC koostuu 74 jäsenestä, jotka edustavat pankkeja, pankkiyhteisöjä ja mak-
suinstituuutioita. EPC on tuottoa tavoittelematon organisaatio, joka luo ohjeistuk-
sia, muttei tarjoa teknologiaa, hyödykkeitä tai palveluja (EPC 2012) (Suomen
Pankki 2012).

2.3 CSG kokoaa yhteen intressiryhmät

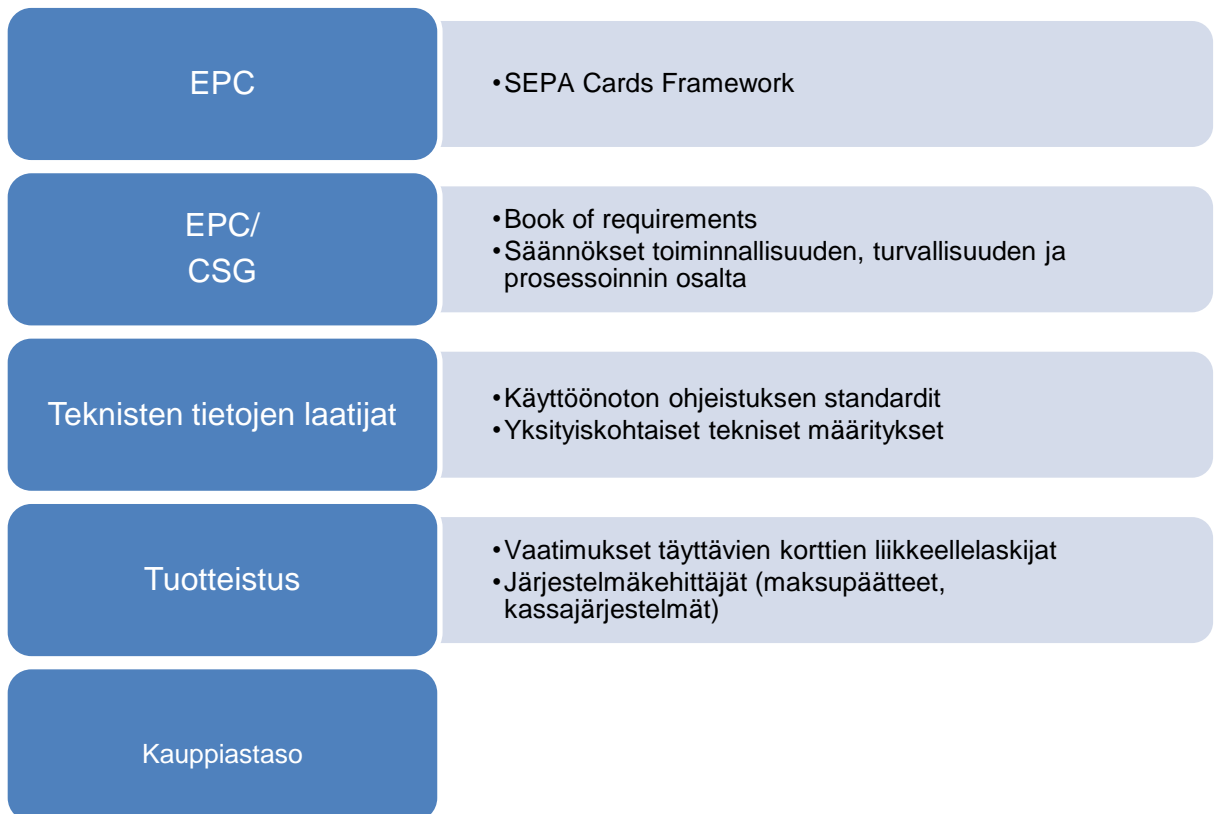
EPC on perustanut laajan CSG- ryhmän (Cards Stakeholder Group), joka koos-
tuu viiden eri osa-alueen, vähittäismyyntisektorin, pankkisektorin, korttimaksu-
jen käsittelijöiden, korttijärjestelmien ja tekniikkayritysten, edustajista. Kaikilla
sektoreilla on maksimissaan viisi jäsentä ja niiden toimikausi CSG: ssä on ker-
rallaan kaksi vuotta. CSG on osa EPC: n kokonaisuutta, mutta ei oma oikeudel-
linen yksikkönsä (Brun 2010, 31).

CSG kehittää SEPA Cards – standardointikokonaisuutta Kokonaisuuden tavoit-
teena on yhdenmukaistaa SEPA- standardeja niin, että ”mikä tahansa SEPA-
kortti voisi teknisestä näkökulmasta toimia missä tahansa SEPA- maksupäät-
teessä” sekä edistää yhdenmukaisia sertifiointimenettelyjä ja -standardeja (Eu-
roopan Komissio 2012, 17).

2.4 SCF toimii yhtenäisen korttijärjestelmän viitekehyksenä

SCF: n (Sepa Cards Framework) tavoitteena on luoda korkean tason periaatteet ja säännöt, jotka pankkien, kansallisten maksukehysten, järjestelmäkehittäjien ja muiden intressitahojen, kuten kauppiaiden, käyttäminä takaavat euroopalaisille kuluttajille mahdollisuuden käyttää yleismaksukortteja maksamiseen ja käteisnostoihin yhtä vaivattomasti niin kotimaassaan kuin muissa yhtenäisen maksualueen maissakin. (EPC 2011, 10). SCF toimii näin ollen ylikansallisena viitekehyksenä korttien ja niitä tukevien maksupäätteiden sekä tapahtumia välittävien osapuolten välillä Euroopassa (kuva 1).

Kuva 1. Korttikehityksen organisatorinen kehys SEPA- alueella.



Tätä kehitystä ohjaamaan on luotu European Payments Council: n sisällä toimivan CSG: n toimesta ”SEPA Cards Standardisation Volume – The Book of Requirements”, jonka uusin 5.5. versio on julkaistu heinäkuussa 2011 (EPC 2011, 7). Tämän ohjeistuksen oli määrä astua voimaan kokonaisuudessaan 1.1.2011

mennessä, mutta monet sen perustana olevista osista eivät olleet vielä aktiivisessa käytössä (Euroopan Komissio 2012, 11-12).

SCF: ssä määritellään korteille SEPA- yhteensopivuuteen liittyviä vaatimuksia: Liikkeelle laskevan maksupalvelun tarjoajan on taattava korttimaksut ja EMV- maksuvarmennusstandardeja (siru ja PIN- koodi) on noudatettava kokonaisuudessaan (Euroopan Komissio 2012, 12). Nämä tekniset vaatimukset myös ohjaavat ja rajaavat Euroopan unionissa käytettäviä liiketoimintamalleja myönteisessä mielessä siten, että sallituille järjestelmillä syntyy yhteiset yhdentyneet eurooppalaiset markkinat (Euroopan Komissio 2012, 12).

SEPA: n kanssa yhteen sopimattomat euromääräisten maksutapahtumien maksujärjestelmät poistuvat SCF: n puitteissa periaatteessa asteittain markkinoilta. Tämä merkitsee, että vaatimustenvastaiset järjestelmät häviävät SCF: n täysimääräisen täytäntöönpanon myötä (Euroopan Komissio 2012, 12).

2.5 EMV luo pohjan nykyisille standardeille

Maksukortit ovat käyneet läpi lyhyessä ajassa huomattavan teknologisen muutoksen ja nykyään niistä puhuttaessa esiintyy sana siru samassa yhteydessä varsin usein. Tämä siru- ominaisuus korteissa on ollut tärkeä kehitysaskel kohti turvallisempaa maksamista ja yhtenäistä vaatimuksia kortin ominaisuuksille.

Sirukorttikehitys on alkujaan lähtenyt liikkeelle jo 1970- luvun Ranskasta, missä tällä keinolla pyrittiin taistelemaan magneettijuovallisten korttien turvariskejä vastaan tilanteissa, joissa kortti on tullut varastetuksi tai magneettijuova kopioituksi. Ensimmäisen kerran Ranskassa tuotiin mikrosirun sisältävä muovinen maksuvälinekortti markkinoille vuonna 1984 (EMVCo 2011, 8).

Tämä kehitys johti siihen, että vuoteen 1994 mennessä Ranskassa kaikki pankkiryhmät määrittivät perustan sille, että voitaisiin siirtyä ainoastaan sirupohjaisen maksuvälineiden käyttöön. Tämän lisäksi useissa muissa Euroopan maissa oli Ranskan esimerkin myötä luotu omia kansallisia vastineita mikrosirun sisäl-

täville, turvallisemmille maksuvälineille magneettijuovallisten sijaan (EMVCo 2011, 9).

Nämä kaikki olivat kuitenkin vain kansallisen tason ratkaisuja, joten matkustaessaan ulkomaille otti kuluttaja aina riskin käyttäessään magneettijuovaa maksaessaan ostoksensa. Jotta olisi mahdollista saavuttaa rajat ylittäviä ratkaisuja sirukorttimaksamisen saralla, päättivät vuonna 1994 Europay, Mastercard ja Visa perustaa yhteisyrityksen, EMVCo:n, jonka tehtävänä olisi laatia globaalit toimintaperiaatteet sirupohjaisten maksuvälineiden valmistukselle. Tähän yhteisyritykseen ovat sittemmin liittyneet mukaan suuret kansainväliset korttiyhtiöt JCB vuonna 2004 ja American Express vuonna 2009 (EMVCo 2011, 9).

Ensimmäinen ja alkuperäinen versio määritelmille nimeltään EMV'96 Integrated Circuit Card Specification for Payments System julkaistiin vuonna 1996. Ensimmäinen tuotannollinen versio näiden määritelmien mukaan valmistetuista sirullisista maksuvälineistä julkaistiin 1998 (EMVCo 2011, s.9).

Viimeisin kehitysversio näistä määritelmistä on vuodelta 2008 ja on mallia 4.2.- Tänä aikana EMV on pystynyt liittämään lukuisia maantieteellisiä alueita mukaan tähän yhteistoiminnallisuuden kehitykseen. Tämä näkyy Suomen markkinoilla siten, että Suomi on kuuluessaan yhtenäiseen SEPA- maksualueeseen myös sitoutunut luomaan pohjan sirupohjaisten maksuvälineiden yhteismitalliselle käytölle vuoteen 2010 mennessä.

Tämä tarkoittaa kauppiastasolla sitä, että vastaanottaakseen maksuja kuluttajasiakkaalta tulee myymälässä olla EMV- standardit täyttävä, Kernelin tyyppihyväksynnän saavuttanut maksupäätte. Vaikka toimeksiantajayrityksen useimmissa myymälöissä on jo vaatimukset täyttävä maksupäätte, niin kolmeen myymälään tulee vielä hankkia asianmukainen maksupäätte.

Kernel on maksupäätteen ohjelmiston ydin, jonka päälle laitetoimittajat rakentavat oman korttimaksujen vastaanotto-ohjelmistonsa. Maksupäätteiden Kernelin tyyppihyväksyntä on uusittava ja tarkistettava aina kolmen vuoden välein. Maksupäätetoimittajan vastuulla on Kernelin tyyppihyväksynnän hankkiminen

EMVCo:lta ja tyyppihyväksynnän uusiminen sen mentyä umpeen (Luottokunta 2012).

Hankintaa tehtäessä on tärkeää ottaa huomioon myös maksamisen tulevaisuus, eli maksujen mahdollinen suorittaminen kontaktittomalla maksuvälineellä. Tämä tarkoittaa sitä, että EMV- standardit täyttävä siru voi olla liitettynä esimerkiksi matkapuhelimeen tai muuhun laitteeseen, jonka avulla maksu voidaan jatkossa suorittaa. Tällöin maksupäätteen tulee olla yhteensopiva tällaisen kontaktittoman maksun vastaanottamiseen. Mobiilimaksamista on tarkasteltu työssä tarkemmin jäljempänä.

Siru mahdollistaa kolme keskeistä elementtiä maksuvälineessä: se voi varastoida informaatiota, se voi suorittaa maksuprosessin ja lisäksi koska se pystyy varastoimaan informaatiota turvallisesti, se pystyy suorittamaan kryptaus; eli salausprosessin (EMVCo 2011, s.6).

2.6 PCI DSS määrittelee korttijärjestelmän tietoturvan

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) on korttimaksamisen tietoturvastandardi, jota hallinnoi kansainvälinen PCI Security Standards Council- toimielin. Tämä standardi määrittelee korttitietojen käsittelylle sen viitekehysten, jonka mukaisesti jokaisen korttitapahtumia vastaanottavan liikkeen tulisi toimia (Luottokunta 2012).

Keskeisimmät standardit voidaan kiteyttää 12 pääkohtaan:

- Korttitiedot tulee suojata asentamalla palomuuriratkaisu ja ylläpitää sitä (Payment Card Industry 2010, 20).
- Ohjelmistotoimittajan määrittämiä oletussalasanvoja tai muita oletusasetuksia ei tule käyttää, vaan niiden tilalle tulee luoda omat vastineet (PCI 2010, 24).
- Kaikki tallennetut kortinhaltijatiedot tulee suojata ja eristää muusta maksuliikenneaineistosta (PCI 2010, 28).
- Kortinhaltijoiden tiedot sekä muut luottamukselliset tiedot tulee siirtää julkisissa veroissa salattuina (PCI 2010, 35).

- Viruksentorjuntaohjelmistoa tulee käyttää ja se tulee päivittää säännöllisesti (PCI 2010, 37).
- Yrityksen tulee kehittää turvallisia järjestelmiä ja sovelluksia sekä ylläpitää niitä (PCI 2010, 38).
- Pääsy korttimaksutietoihin tulee rajoittaa koskemaan ainoastaan niitä, jotka tarvitsevat niitä liiketoiminnallisiin tarkoituksiin (PCI 2010, 44).
- Jokaiselle tietojärjestelmän käyttäjälle tulee luoda yksilöllinen käyttäjätunnus (PCI 2010, 46).
- Fyysinen pääsy kortinhaltijoiden tietoihin tulee olla rajoitettu (PCI 2010, 51).
- Verkkoresurssien & kortinhaltijoiden tietojen käyttöä tulee seurata ja valvoa (PCI 2010, 55).
- Tietoturvajärjestelmät sekä prosessit tulee testata säännöllisesti (PCI 2010, 59).
- Lisäksi tulee luoda työntekijöitä sekä alihankkijoita koskeva tietoturvakäytäntö (PCI 2010, 64).

Näiden pääkohtien lisäksi PCI Security Standards Council- toimielin ylläpitää ja kehittää korttimaksamisen turvallisuuteen liittyvää tietokantaa, josta löytyy myös tarvittaessa yrityksen työntekijöille teetettävä tietoturvakysely koskien korttimaksujen käsittelyä ja toimivia käytäntöjä.

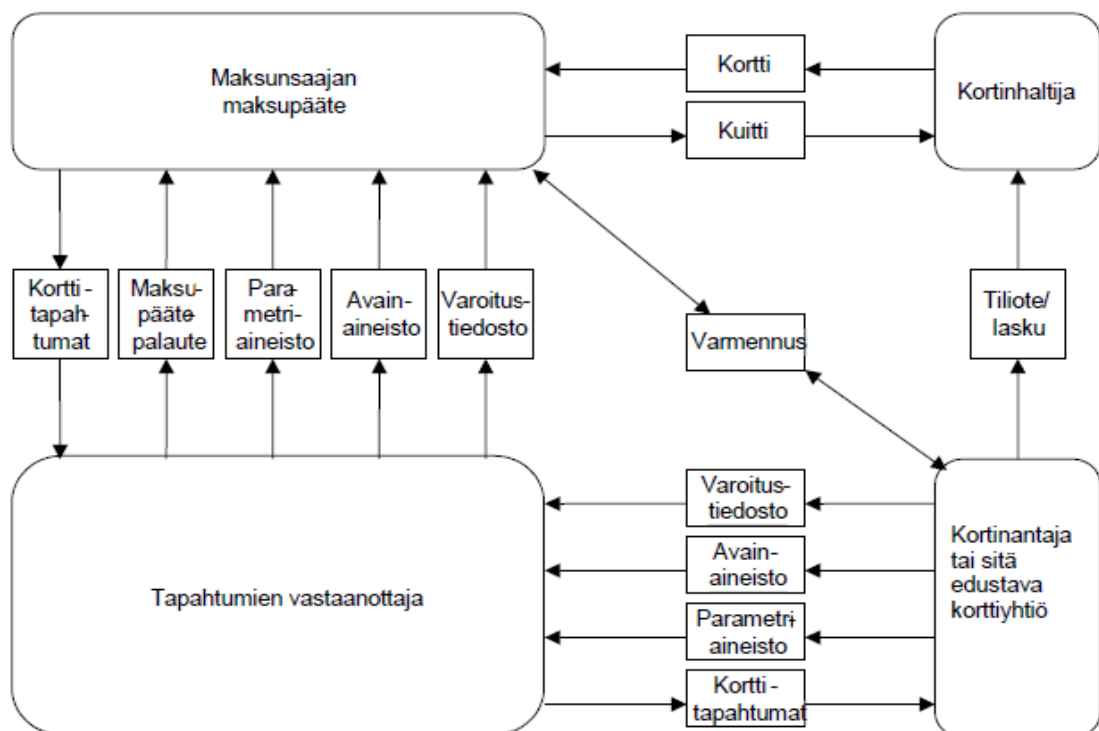
3 MAKSUN KIERTO EMV- JÄRJESTELMÄSSÄ

3.1 Korttijärjestelmän kotimainen viitekehys

Edellä esitetyn yhteiseurooppalaisen kehityksen ja sen keskeisten osapuolten määrittämien suuntaviivojen mukaan tulee kansallisella tasolla luoda järjestelmä, joka tukee annettuja ohjeistuksia ja samalla luo säännöt kansallisen tason osapuolten välille.

Seuraavasta Finanssialan Keskusliiton ylläpitämästä kansallisesta korttitapahtumien välityksessä voimassaolevasta kaaviosta (kuva 2) selviää maksutapahtuman kierto nykyisessä EMV- maksujärjestelmässä.

Kuva 2. EMV- maksupääteljärjestelmän toiminnallinen kuvaus (Finanssialan Keskusliitto 2011, 3).



Kuvaus on johdettu niistä toimintaperiaatteista, joita työssä edellä mainitut yhteisen maksualueen toimijat käyttävät sirukorttimaksujen välittämisessä.

Näin ollen oheinen toiminnallinen viitekehys on kansallinen tason jatkumo siihen yhtenäisen eurooppalaisen maksualueen kehitykseen, jonka alaisuudessa myös Suomen maksujen välitys tapahtuu.

3.2 Asiakas tietoineen sirun sisällä

Ostotapahtumassa tiedot on sirukorttia käytettäessä ensisijaisesti luettava sirulta. Sirukortti on muovikortti, johon on upotettu muistia sisältävä turvaproessori (siru). Siru sisältää yhden tai useamman maksupäätteessä käytettävän EMV- maksusovelluksen. Yhtenäisen euromaksualueen säännöt edellyttävät EMV- standardoidun sirun käyttöä yleismaksukorteissa (Finanssialan Keskusliitto 2011, 9).

Sirukortteja on olemassa kahta eri päätyyppiä sekä näiden kahden eri korttityypin yhdistelmiä. Toinen päätyyppi, debit- kortti, on pankkitiliin liitetty pankin asiakkaalleen myöntämä sirukortti. Debit- kortti edellyttää tapahtumavarmennusta aina maksettaessa, mikäli se on Visa Electron- tai Maestro- kortti. Varmennus debit- korttitapahtumalle voidaan tehdä myös vain tarvittaessa, kortin tai maksupäätteen parametrien niin edellyttäessä.

Credit- kortti on puolestaan luottokortti, jonka avulla kortinhaltija saa käyttöönsä hänelle myönnettyä luottoa tavaroiden ja palveluiden maksamiseen. Näitä luottokortteja on sekä yleisluottokortteja että erityisluottokortteja. Ainoastaan yleisluottokortit kuuluvat SCF:n (SEPA Cards Forum) luomaan yhteiseurooppalaisen maksualueen korttikehykseen ja niitä voi käyttää kaikissa sirukorttimaksut hyväksyvissä myyntipisteissä, joiden toimialaa ei ole rajattu. Erityisluottokortin käyttö on rajattu ainoastaan tiettyihin myyntipisteisiin ja ne voivat olla eri kaupaliikkeiden asiakkailleen myöntämiä, vain kyseisen kaupparyhmän/-liikkeen toimipisteissä hyväksyttäviä kortteja (Finanssialan Keskusliitto 2011, 4).

Kortinhaltija asettaa sirukortin maksupäätteen kortinlukijaan, jonka jälkeen asiakas tarkastaa ostostensa summan, valitsee maksutavan päätteen sitä tarjotessa ja hyväksyy näppäilemällä henkilökohtaisen tunnuslukunsa, PIN- koodin, maksutapahtuman veloitettavaksi tililtään. PIN- koodi on yhtä kuin allekirjoitus ja henkilöllisyyden tarkistus (Finanssialan Keskusliitto 2011, 9).

Kassahenkilö voi opastaa kortinhaltijaa kortin käytössä maksutapahtuman yhteydessä. Kortinhaltija näppäilee tunnusluvun aina itse. Kassahenkilö ei saa edes pyydettyä näppäillä tunnuslukua asiakkaan puolesta.

Mikäli maksu suoritetaan vielä siruttomalla magneettijuovakortilla tai maksutapahtuman vastaanottaja ei pysty vastaanottamaan vielä sirukorttitapahtumia, luetaan kortin tiedot magneettijuovalukijassa. Tällöin kassahenkilö kysytyään valitsee halutun maksutavan ja maksaja hyväksyy tapahtuman allekirjoituksellaan. Mikäli kortin takuuehdot tai turvallisuussyyt niin vaativat, tulee myös henkilöllisyys tarkastaa (Finanssialan Keskusliitto 2011, 9).

3.3 Maksupäätte toimii välittäjänä toimijoiden välillä

Maksupäätte toimii eräänlaisena hermokeskuksena maksutapahtuman välityksessä sen salatessa tapahtuma-aineiston, tehdessä tarvittaessa varmennuksen ja kerätessä tarvittavan varo- ja parametriaineiston eri toimijaosapuolilta.

Maksupäätteen tulee voidakseen toimia voimassa olevassa EMV- maksujärjestelmässä olla EMV- sertifioitu ja Kernelin tyyppihyväksynnän saavuttanut laite. Listaa näistä hyväksytyistä laitetyypeistä Suomessa ylläpitää Luottokunta (Luottokunta 2011, 1-3).

Maksupäätteen toimintaa ohjaa EMV- järjestelmässä sirukortti sen sisältämien tietojen ja pyytää päätettä tekemään varmennuskyselyn kortinantajan riskienhallintaparametrien perusteella. Pankkikorttitakuuehdoissa on ilmoitettu raja, jota suurempiarvoiset ostokset on varmennettava (Finanssialan Keskusliitto 2011, 11-12).

Maksupäättevarmennuksessa käytetään salattua TCP/IP-yhteyttä (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) (Finanssialan Keskusliitto 2011, 6). Maksunsaajan tulee varmistaa laite- / ohjelmistotoimittajalta, että varmennusyhteydet on ohjattu suorinta reittiä pankille tai muulle kortinantajalle. TCP/IP-yhteys salataan pankista tilattavalla pankkien varmennepalvelun varmenteella.

3.4 Asiakkaan pankki varmennusten lähteenä

Kortin liikkeeseenlaskija (issuer) eli asiakkaan pankki tai korttiyhtiö vastaa EMV-järjestelmän maksun välityksessä siitä, että se toimittaa tarvittavat parametriaineistot maksupäätteiden noudettavaksi, jolloin maksupäätte pystyy tekemään korttiehtojen niin vaatiessa varmennuksen tai estämään maksutapahtuman suorituksen kortilla olevan sulun niin edellyttäessä.

3.5 Kauppiaan maksujen vastaanottaja

Tapahtumat vastaanottanut pankki tai muu korttitapahtumien vastaanottaja (Suomessa Luottokunta) (acquirer), tekee hyvityksen osto- ja käteisnostotapahtumista maksunsaajalle aineiston oikeellisuustarkistuksen jälkeen (Finanssialan Keskusliitto 2011, 14). Pankkipäivinä lähetetyt pankkikorttitapahtumat hyvitetään maksunsaajan tilille lähetyspäivänä, mikäli aineisto on saatu pankkiin pankin ilmoittamaan ajankohtaan mennessä, muuten seuraavana pankkipäivänä. Pankki antaa tiedon tilihyvityksestä maksupäätelautteella ja tiliotteella (Finanssialan Keskusliitto 2011, 14).

Aineisto tulisi lähettää pankkien suosituksen mukaan kerran vuorokaudessa. Pankkikorttitapahtumien osalta takaraja tapahtumien lähettämiseksi on 20 päivää tapahtumapäivästä. Mikäli tapahtumia ei kyetä tässä ajassa lähettämään, tulee maksunsaajan ottaa yhteyttä sekä pankkiinsa että niihin korttiyhtiöihin, joiden kortteja viivästynyt tapahtumien toimitus koskee (Finanssialan Keskusliitto, 13).

Muiden kuin pankkikorttitapahtumien kohdalla pankki asettaa sovitun aikataulun mukaisesti maksukorttitapahtumat kortinantajan tai sitä edustavan korttiyhtiön saataville. Kortinantaja (issuer) tekee näiden tapahtumien osalta oikeellisuustarkistuksen. Näiden pankkikorttitapahtumista poikkeavien maksukorttitapahtumien hyvitysajat, hyväksymisrajat sekä – tapa perustuvat maksunsaajan ja kortinantajan väliseen sopimukseen (Finanssialan Keskusliitto 2011, 14).

3.6 Kauppias luo edellytykset maksujen vastaanotolle

Maksunsaaja eli kauppias luo edellytykset maksujen vastaanotolle sopimalla tilipankkinsa kanssa maksupäätepalvelusta, pankkikorttien hyväksymisestä maksuvälineenä sekä tarvittaessa käteisnostopalvelusta. Kohdeyrityksen pankkiryhmiltä pyytämät tarjoukset käsittivät sopimukset maksupäätepalvelusta ja eri pankkikorttien hyväksymisestä maksuvälineenä. Näiden tarjousten kustannusvertailu on työssä jäljempänä.

Maksupäätepalvelusopimuksessa sovitaan maksunsaajan hyväksymien maksukorttitapahtumien välittämisestä ja varmentamisesta, varoitustietojen ja avain- ja parametriaineistojen päivityksestä ja palauteaineistosta (Finanssialan Keskusliitto 2011, 7). Kaikki pankkien Suomessa myöntämät pankkikortit sisältyvät sopimukseen pankkikorttien hyväksymisestä maksuvälineenä. Maksunsaajan tulee kuitenkin erikseen sopia muiden maksukorttien hyväksymisestä maksuvälineenä asianomaisen korttiryhmän kanssa. Näiden muiden maksukorttien osalta kukin korttiryhmä antaa omat ehdot ja muut ohjeet. (Finanssialan Keskusliitto 2011, 8).

Pankkien maksupäätejärjestelmään kortit hyväksyy Finanssialan Keskusliiton korttimaksamisen jaosto, joka myös päivittää korttitaulua maksupäätejärjestelmästä vastaaville ohjelmistotaloille, josta käy ilmi suomalaisiin maksupääteisiin kelpaavat kortit. (Finanssialan Keskusliitto 2011, 8).

Pankkikorttitapahtumista muodostuvia maksupäätetositteita tai tapahtumaan liittyviä konekielisiä tietoja tulee kauppiaan säilyttää vähintään 18 kuukauden ajan (Finanssialan Keskusliitto 2011, 9). Tämä johtuu siitä, että maksupalvelulain 70§:n mukaan asiakkaan reklamointiaika on 13 kuukautta, mikä lasketaan tiliveloituksesta, ei ostohetkestä. Kauppiaan velvoite säilyttää tositteet alkaa ostohetkestä, mutta maksajalla on oikeus vaatia omalta pankiltaan oikeudettoman tai virheellisesti toteutetun maksun palautusta 13 kuukauden kuluessa tiliveloituksesta (Finanssialan Keskusliitto 2011, 18).

KILA:n (Kirjanpitolautakunta) kanta kirjanpitolainsäädännön osalta tarkasteltuna on, ettei maksupäätteiden tositteita tarvitse säilyttää, mutta näillä tositteilla on merkitystä muissa tilanteissa, kuten kortin väärinkäyttötilanteissa ja vanhojen tapahtumien käsittelyssä (Finanssialan Keskusliitto 2011, 18). Kauppiaan tulee kuitenkin pystyä esittämään pyydettyä yksilöity tosite maksutapahtumasta edellä esitetyn aikarajan puitteissa maksajan niin vaatiessa.

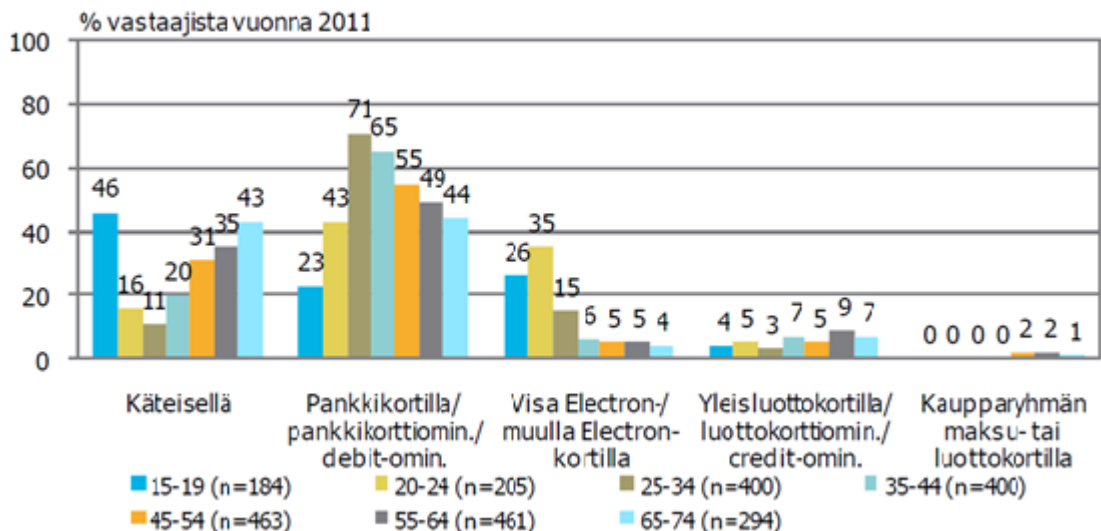
4 KULUTTAJIEN MAKSUKÄYTTÄYTYMINEN

4.1 Käteinen väistyy, muttei katoa

Jotta syntyisi käsitys siitä, että maksamisen saralla saavutetun maksuvälinekehityksen tukeminen ja siihen aktiivisesti osallistuminen olisi kannattavaa, on syytä tarkastella myös kuluttajien valintoja maksutapojensa valinnan suhteen. Kaikki edistysaskeleet maksamiseen liittyvissä teknologioissa ovat turhia, mikäli kuluttajat eivät maksutottumuksillaan seuraa kehitystä, vaan tyytyvät jo käytössä oleviin maksamisen muotoihin. Vaikka maksaminen esimerkiksi kortilla on helpottunut ja tullut turvallisemmaksi, on käteistä markkinoilla liikkeessä vielä huomattavia määriä.

Käteisen käyttö maksuvälineenä on vähentymisestäään huolimatta säilyttänyt asemansa kuluttajien keskuudessa, ja se tuskin kovin nopealla aikataululla tulee tyystin katoamaan, tapahtuipa maksuvälinekehityksessä mitä hyvänsä (Syrjänen & Takala 2010, 44-45). Seuraavassa on luotu katsaus maksutapojen kehitykseen ja niiden muutokseen Suomessa (kuva 3).

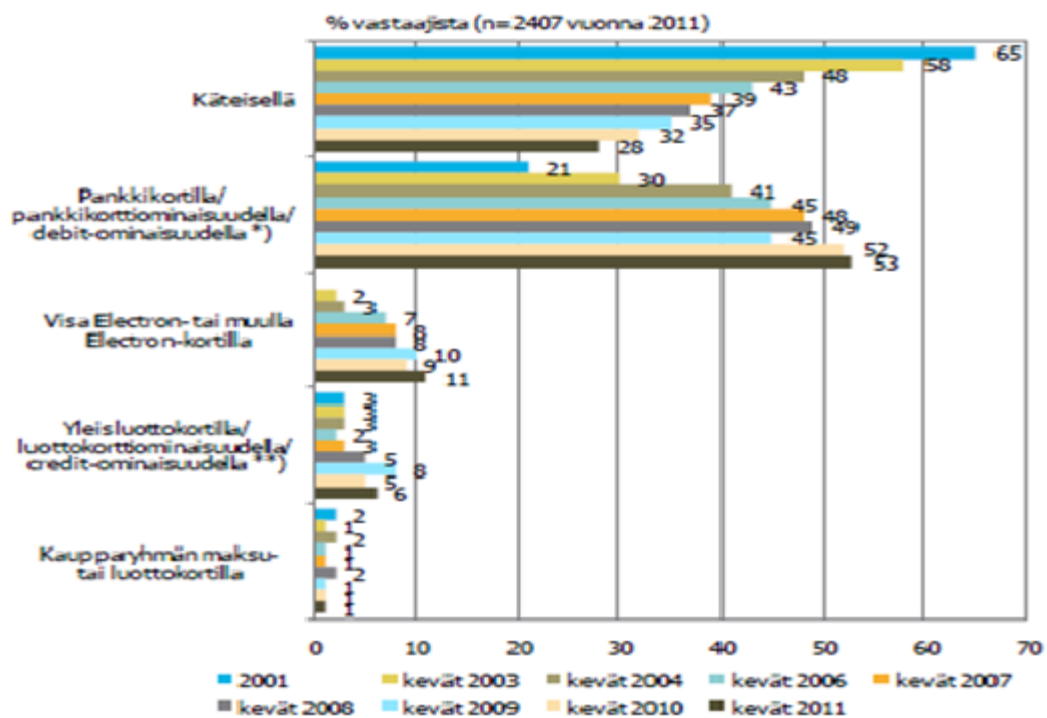
"Millä tavalla maksatte tavallisimmin päivittäistavaraostoksenne?"



Kuva 3. Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa ikäryhmittäin (Finanssialan Keskusliitto 2011, 61).

Yleisellä tasolla nähtävissä oleva selkeä trendi maksutavan muutoksessa käteisestä maksuvälineen käyttöön näkyy ikäjakauman valossa tapahtuvan, ei ainoastaan nuoren ikäpolven toimesta, vaan lähes jokaisella ikäryhmällä maksuvälineen käyttö on yleisempää kuin käteisellä maksaminen. Missään ikäryhmässä käteisen käyttö ei ylitä maksuvälineiden käytön prosentuaalista osuutta maksutavan valinnassa. Kuitenkin on huomattava että vanhimmassa ikäryhmässä (65-74- vuotiaat) käteisen käyttö on vielä varsin suosittu maksutapa 43%- yksikön osuudella.

Selkeänä trendinä maksutavan valinnassa voidaan nähdä maksuvälineiden eli erilaisten korttien käyttö maksamisessa, jonka johdosta käteisen käyttö on vähentynyt tasaisesti koko 2000- luvun ensimmäisen vuosikymmenen. Käteisen käytön osuus on vuodesta 2001 vuoteen 2011 vähentynyt 37%- yksikköä, kun taas erilaisten maksuvälineiden yhteenlaskettu prosenttiosuus on samalla aikavälillä noussut 21%- yksiköstä 71%- yksikköön (kuva 4).



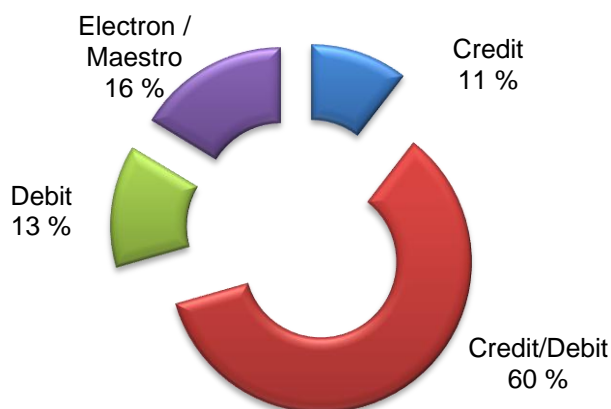
Kuva 4. Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa (Finanssialan Keskusliitto 2011, 60)

Tämän trendin myötä ei kuitenkaan luotolla maksaminen ole ainakaan maksuvälineiden käytön osalta lisääntynyt yhtä suurena määrin, vaan asiakkaat maksavat mieluummin suoraan pankkitiliin kytketyllä debit- kortilla tai yhdistelmäkortin pankkitiliin yhdistetyllä puolella. Credit-ominaisuuden käytön voidaan jopa nähdä vähentyneen 2 % - yksiköllä vuodesta 2009 vuoteen 2011.

Tämä toisaalta on edullisempi vaihtoehto myös kauppiaan kannalta, sillä yksittäinen tapahtumaveloitus on suurempi luottokortilla maksettaessa, jota kustannusta kauppiat eivät voi sisällyttää yksittäisen ostoksen hintaan.

Boulevard Oy:n korttitapahtumien vastaanottoa koskeneiden tarjousten vertailun yhteydessä purettiin yrityksen joulukuun myynnit käsittävä korttimaksuraportti (kuva 5), mistä käy ilmi jakauma eri korttityyppien käytön suhteen.

12/2011 korttitapahtumaraportti



Kuva 5. Korttitapahtumaraportti 12/2011.

Kuvassa 5 näkyvät credit/debit- yhdistelmäkortilla tehdyt tapahtumat käsittävät yhdistelmäkortin debit- puolella veloitettut tapahtumat. Credit- tapahtumien osuus pitää sisällään myös yhdistelmäkorkeilla tehdyt credit- puolen veloitukset.

Vertailtaessa tämän raportin pohjalta saatuja tietoja kansallisen tutkimuksen arvoihin korttityyppien käytön jakauman suhteen huomataan, että luoton käyttö

yrittäjien joulukuun myynnissä ylitti kansallisen korttimaksututkimuksen prosenttiosuuden.

4.2 Tulevaisuuden muutokset maksamisessa

Kuluttajan valitessa maksuvälinettä itselleen kokee hän turvallisuuden ja luotettavuuden maksuvälineen tärkeimmiksi ominaisuuksiksi (Dahlberg & Öörni 2006, 5). Lisäksi tiedon saanti maksutapahtumasta, yhteensopivuus ostamis- ja maksutottumuksiin, laajakäyttöisyys, helppokäyttöisyys, ajan tai rahan säästäminen sekä riippumattomuus ajasta ja paikasta ovat keskeisiä tekijöitä. (Dahlberg & Öörni, 2006, 5)

Kauppiastason näkemys asiaan käy ilmi liitteenä (liite 1) olevaan kyselytutkimukseen saaduista kohdeyrityksen edustajien vastauksista. Edellä mainittujen asioiden lisäksi yrityksen näkökulmasta katsottuna maksuvälineen valinta riippuu vahvasti kuluttajan omista arvoista ja vaihtelee, minkä lisäksi joillekin kuluttajille eri ominaisuuksien lisäksi prestiisi (mm. platinakortti, erilaiset viiteryhmäkortit jne.) vaikuttaisi olevan tärkeää (Ropponen Markku 31.3.2012). Myymälätasolla saavutettujen kokemusten mukaan helppokäyttöisyys nousee tärkeäksi ominaisuudeksi. (Ropponen Tiina 31.3.2012).

Saadakseen osuuden markkinoilta, uuden maksutavan on löydettävä tiensä kuluttajan maksutottumuksiin. Kun vaatimukset maksun suorittamiselle ovat ulkoisesti määriteltäviä ja varsin rajattuja, uuden maksutavan tulee pystyä valtaamaan osuutensa vanhoilta maksutyypeiltä. Tällöin kuluttajilla tulee olla jokin selkeä syy maksutavan muuttamiselle (Leinonen 2008, 6).

Näiden kuluttajien määrittämien tarpeiden lisäksi mm. keskuspankin, lainsäätäjän, viranomaisten, pankkien sekä kauppiaitten intressit ja toimenpiteet vaikuttavat kuluttajien käyttämiin maksutapoihin. (Dahlberg & Öörni 2006, 13)

Suomessa maksamisen infrastruktuurin muotoutuminen nykyiselleen on pitkälti seurausta eri maksamisen asiantuntijoiden kuten keskuspankin, lainsäätäjän, muiden viranomaisten sekä etujärjestöjen vuosikymmeniä jatkuneesta yhteis-

työstä. Nämä toimijat tuntevat pääosin toisensa ja toisten ajattelutavat ja ovat siten yhteistyössä muovanneet kansallisen järjestelmän kehitystä. Sen jälkeenkin kun Suomi liittyi Euroalueeseen, on pyritty regulaatiolla, maksusanomien standardoinnilla, maksujärjestelmien integroinnilla ja tietotekniikkaa hyödyntämällä kehittämään kansallisen tason maksujärjestelmäratkaisuja. Edunvalvontaan on kuitenkin samalla tullut uusi eurooppalainen ulottuvuus (Dahlberg & Öörni 2006, 18).

Tällä hetkellä on EU:n alueella havaittavissa kuusi selkeää tilastollista trendiä maksutapojen muutoksessa: käteismaksut alkavat korvaantumaan muilla maksutavoilla, e- maksut korvaavat paperipohjaiset laskut, itsepalvelu korvaa pankkien laajan konttoriverkoston, korttiautomaattien käyttö vähenee korttimaksujen lisääntyessä, debit- korttien käyttö kasvaa nopeammin kuin credit- korttien, yhtenäisen maksualueen suoraveloitujärjestelmä kehittyy hitaasti (Leinonen 2008, 12).

Nykyinen kehitysprosessi tarkoittaa sitä, että odotettavissa on kehitystä erityisesti seuraavilla viidellä tavalla: maksamisesta tulee nopeampaa, halvempaa, entistä turvallisempaa, maksujen lähettäminen ja vastaanottaminen helpottuvat ja maksutavat ovat paremmin integroituja asiakasjärjestelmiin (Leinonen 2008, 12).

Pankkien sekä muiden maksupalveluiden tarjoajien intressit kehittää maksuvälineitä pohjaa mahdollisuuteen alentaa heidän kustannuksiaan, saada palkkioja muita tuottoja, saada edullista tilirahavarainhankintaa, tehostaa pääoman käyttöä sekä kilpailukyvyn tehostamiseen maksupalvelumarkkinoilla. Näitä tavoitteita toteuttaakseen pankit ohjaavat markkinoinnilla sekä palkkioilla kuluttaja-asiakkaita maksuvälineiden ja – tapojen valinnassa. Markkinointi maksupalveluiden osalta kuitenkin keskittyy usein teknisiin näkökohtiin ja poikkeaa näin kuluttajien ajattelusta (Dahlberg & Öörni 2006, 18).

Kiinnostus maksuvälineiden kehitystä kohtaan tuottajien ja kauppiaiden näkökulmasta perustuu osin samoihin syihin kuin pankeilla, eli maksamisen kustannusten pienentämiseen, myynnin lisäämiseen sekä pääoman kierron tehosta-

miseen. Kaupan ketjuuntumisella kaupan etujärjestöjen ohella voidaan katsoa olevan merkittävä vaikutus kauppiaitten maksutapoja koskevassa päätöksenteossa. Kiinnostus uusien maksamisen kanavien kohtaan sähköisen ja mobiilimaksamisen muodossa elää osassa tuottajia ja kauppiaita. Puutetta sopivien ostojen maksutapojen saralla pidetään kuitenkin eräänä suurimmista esteistä liiketoiminnan kehittymisestä tällä osa-alueella (Dahlberg & Öörni 2006, 18).

Mobiilimaksut ovat maksuja, joissa maksudata ja maksutoimeksianto luodaan, lähetetään tai vahvistetaan matkapuhelimen tai mobiililaitteen kautta. Mobiilimaksuja voidaan käyttää sekä verkko-ostamisessa että perinteisessä kaupassa, ja niillä voidaan maksaa niin digitaalisia kuin fyysisiäkin tuotteita (Euroopan Komissio 2012, 5).

Mobiilimaksut voidaan jakaa kahteen pääryhmään: etä-mobiilimaksuihin ja lähimaksuihin. Näistä ensin mainittuja suoritetaan enimmäkseen internetin kautta tai käyttäen lisämaksullisia tekstiviestipalveluja, jotka laskutetaan maksajalta matkapuheluoperaattorin välityksellä. Lähimaksut perustuvat NFC-lähetiedonsiirtoteknologiaan (Near Field Communication), joka on toistaiseksi johtava lähitekhnologia. Nämä maksut edellyttävät erityisvarustellun matkapuhelimen, joka voidaan tunnistaa, kun se viedään myyntipisteessä lähelle lukulaitetta (maksupääte) (Euroopan Komissio 2012, 5).

Ensimmäisen kerran vuonna 2003 Nokia esitteli Lahdessa NFC (Near Field-Communication) teknologiaan perustuvan etäluettavan sirukortin sisältävän matkapuhelimen, jonka tuli olla lähtölaukaus mobiilimaksamisen kehitykselle (Mobey 2010). Vastikään kotimaan markkinoilla Osuuspankki on ilmoittanut syksyllä 2012 tarjoavansa lähitiedonsiirtoteknologiaan perustuvan sirullisen maksukortin, jonka avulla kuluttaja voi maksaa ostoksensa viemällä kortin ainoastaan lähelle lukulaitetta (Kauppalehti 2012).

Maailmanlaajuinen kilpailu mobiilimaksamisessa on kiristymässä. Kännykän käyttöä maksuvälineenä on jo pitkään odotettu, mutta mobiilimaksaminen yleistyy kuitenkin varsin hitaasti (Erkko 2012, 7). Mobiilimaksamisen kehitystyön ympärille on luotu jo vuonna 2000 voittoa tavoittelematon yhteistyöelin Mobey,

jonka osapuolina toimivat monet kansainväliset pankkiryhmät, teleoperaattorit ja maksujärjestelmien sovelluskehittäjät (Mobey 2012).

Hajanaiset mobiilimaksumarkkinat ovat yksi tärkeimmistä syistä mobiilimaksamisen hitaalle yleistymiselle Euroopan markkinoilla. Yhteentoimivat ratkaisut ovat jääneet uupumaan, kun keskeiset markkinatoimijan eivät ole sopineet elinkelpoisesta liiketoimintamallista. Tämä tarkoittaa sitä, että pankit ja operaattorit kiistelevät siitä, kuka maksaa esimerkiksi NFC- teknologiaa hyödyntävän mobiilimaksujärjestelmän ja miten saatavat tulot jaetaan. Tästä syystä keskeisimmät mobiilimaksuhankkeet käynnistetään tällä hetkellä Euroopan ulkopuolella. Apple, Google ja Visa ovat kaikki ilmoittaneet lähtevänsä voimakkaasti mukaan mobiilimaksuliiketoimintaan. (Euroopan Komissio 2012, 6)

Mobiilimaksumarkkinat Euroopassa uhkaavat pysyä hajanaisina, koska ei ole olemassa konkreettisia eurooppalaisia puitteita keskeisissä kysymyksissä, joita ovat tekniset standardit, turvallisuus, yhteentoimivuus ja markkinatoimijoiden välinen yhteistyö (Euroopan Komissio 2012, 6).

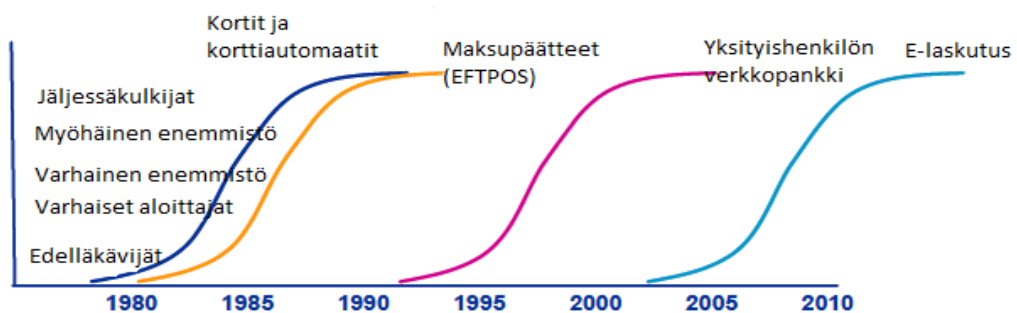
Tästä seuraa helposti tilanne, jossa kuluttajat ovat haluttomia opettelemaan matkapuhelinmaksamisen käyttöä, ellei maksamismahdollisuuksia ei ole tarpeeksi laajalti tarjolla. Vastaavasti kauppiat eivät halua investoida tarvittaviin mobiileihin maksujärjestelmiin, koska kuluttajat eivät käytä matkapuhelinmaksamista. Yksi ratkaisu ongelmaan on se, että maksamisominaisuus on matkapuhelimen vakio-ominaisuus (Dahlberg & Öörni 2006, 68). On myös arvioitu, että vuonna 2014 joka viidennessä älypuhelimessa on NFC- ominaisuus (Euroopan Komissio 2012, 6).

Tehokkuus ja kehitys edellyttävät korttien liikellelaskijoiden, korttitapahtumien vastaanottajien ja verkko-operaattoreiden sekä laitetoimittajien osalta enemmän hintakilpailua. Tilanteessa, jossa selkeitä viestejä kehityksen suunnasta ei ole havaittavissa, myös yhteiskunnallisesti kannattavimpien maksutapojen saavuttaminen lykkääntyy. (Leinonen 2011, 30)

Asiakkaat muuttavat maksutottumuksensa hitaasti ja silloinkin edellytetään konkreettisia hyötyjä. Nykyisten toimittajien kiinnostusta vähentävät näkymät

volyymien vakaudesta, kutistuvista marginaaleista ja investointien epävarmuudesta (Leinonen 2008, 28). Mobiilimaksujen jalkautumista siinä mittakaavassa mitä jotkin tahot ovat odottaneet korttimaksamisen rinnalle, saadaan luultavasti vielä tovi odottaa, sillä mediaanimaksajan maksutottumuksia on pienessä ajassa vaikea muuttaa (Luottokunta 2010, 3).

Uusien maksuvälineiden ja tapojen omaksuminen kuluttajien taholta on noudattanut Suomessa yleistä s-muotoista kaaviota. (Leinonen 2008, 147)



Kuva 6. Suuret maksujärjestelmän kehitysmuutokset kuluneiden 30 vuoden aikana (Leinonen 2008, 148).

Mobiilimaksamisen myötä koko payment- puoli voisi kuitenkin sirpaloitua nykyisestä pankkien hallitsemasta mallista. Mobiilimaksujen vastaanotto onnistuu kaupoissa samoilla laitteilla kuin etäluettavien luottokorttien lukeminen. Tällaiset laitteet löytyvät jo esimerkiksi K- ryhmän kaupoista (Erkko 2012, 7).

Näin ollen maksuja vastaanottavan kauppiaan näkökulmasta kehitystyö on vielä varsin hajanaista ja vailla selkeää viestiä siitä, mihin teknologiaan tähän kehitykseen osallistuaikseen kauppiaan tulisi investoida.

Kysymykseen siitä, investoisiko Boulevard Oy kuluvalle tilikaudella mobiilimaksamisen mahdollistavaan teknologiaan ensimmäisten joukossa, tuleekin kieltävä vastaus. Mobiilimaksaminen on vielä nykyään todella harvinaista ja yrityksen tyypillinen asiakaskunta ei ole teknisten innovaatioiden varhaisimpia omaksujia

(Ropponen Markku 31.3.2012). Mobiilimaksaminen soveltunee paremmin muuntyyppiseen liiketoimintaan kuin yrityksen edustamaan pitkälle vietyyn asiakaspalveluun, jossa tapahtumien määrä ei ole erityisen suuri (Ropponen Tiina 31.3.2012). Yrityksessä ei myöskään nähdä uudella lisämaksutavalla olevan sen kaltaista lisäarvoa, että siihen kannattaisi investoida ennen kuin kyseiseen maksutapaan liittyvät standardit ovat vakiintuneet (Ropponen Markku 31.3.2012).

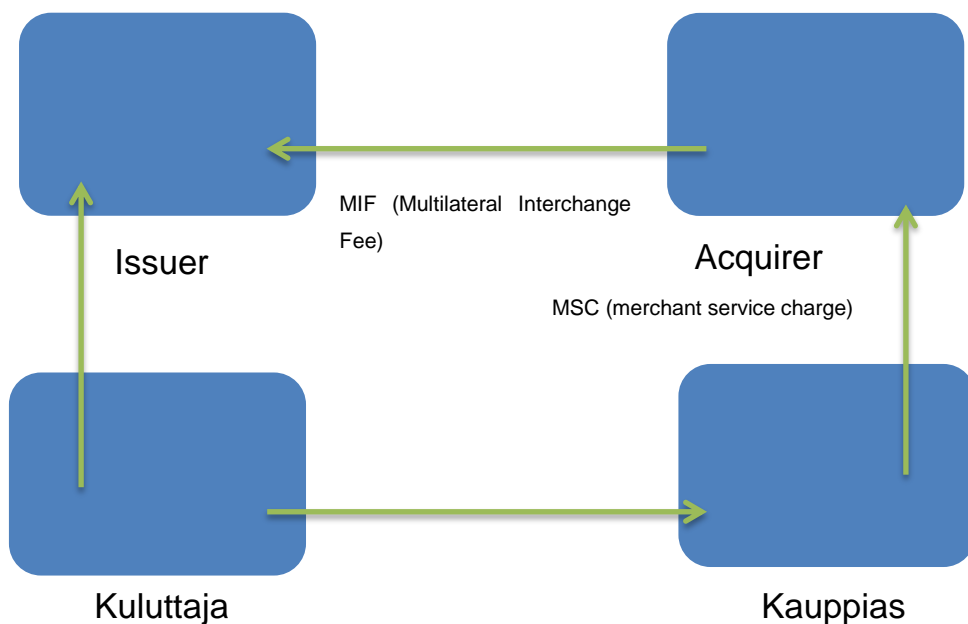
Sen sijaan vielä tänä vuonna mahdollisesti tulossa oleva sirukorttilukijoihin liitettävä kortin "vilauttamisella" maksamisen mahdollistava etälukumahdollisuus on mielenkiintoinen lisäpiirre kun yrityksessä joka tapauksessa tutkitaan eri kortinlukijavaihtoehtoja (Ropponen Markku 31.3.2012).

Tämäkin kehitysalue maksamisen saralla on kuitenkin asia mistä maksujen vastaanottajan on hyvä olla tietoinen ja varautua siihen jo etukäteen niin hyvin kuin mahdollista. Näin ollen investoidessaan uusiin maksupäätteisiin voi kauppias jo nyt hankkia laitteen, joka kykenee vastaanottamaan maksuja myös etäluettavilta mobiilimaksulaitteilta.

5 MAKSUTAPAHTUMIEN KUSTANNUSTEN MÄÄRÄYTYMINEN

5.1 Korttimaksamisen nelikenttämalli

Edellä esitettyyn korttimaksujen ja niihin liittyvien järjestelmien kehitykseen vaikuttavien tahojen ja kuluttajien maksutapojen muutokseen viitaten on hyvä tuoda esiin korttimaksamisen vielä yleinen nelikenttämalli (kuva 7), joka osaltaan jarruttaa maksutapojen kehittymistä seuraavalle asteelle.



Kuva 7. Korttimaksamisen nelikenttämalli.

Oheisesta kuvasta (kuva 7) nähdään eri osapuolten toisilleen suorittamat maksut. Kuluttaja maksaa ostoksensa kauppiaille, mistä summasta kauppias suorittaa korttitapahtumien vastaanottajalle heidän sopimuksensa mukaisen osuuden. Korttitapahtumien vastaanottaja (acquirer) taas suorittaa korttien liikkeenlaskijalle (issuer) palkkion, jota kutsutaan korttitapahtumien välityksen nelikenttämallissa MIF:ksi (multilateral interchange fee) eli monenkeskiseksi tapahtumien välityksen nelikenttämalliksi.

tumanvälityspalkkioksi (Leinonen 2011, 9-10). Näiden maksujen lisäksi kuluttaja maksaa korttien liikkeeseenlaskijalle kotimaisilla markkinoilla kiinteää joko kuukausi- tai vuosikohtaista palkkiota kortistaan.

Tässä työssä tarkastellaan kuitenkin erityisesti kauppiaan maksamia palkkioita korttitapahtumien vastaanottajalle, mistä kohdeyrityksen osalta on laadittu korttitapahtumien vastaanottoa koskevien tarjousten osalta vertailu, samoin korttien liikkeeseenlaskijan (issuer) ja tapahtumien vastaanottajan (acquirer) välisistä palkkioista ja niiden vaikutuksista korttimaksamisen kustannusten määräytymiseen.

Monenvälinen toimituspalkkio (Multilateral Interchange Fee, MIF) voi olla prosenttiosuus, kiinteä maksu tai yhdistelmäpalkkio (prosenttiosuus ja kiinteä maksu). EU:ssa sovelletaan hyvin monenlaisia MIF- palkkioita (Euroopan Komissio 2012, 26). Sopimukset toimituspalkkioista voivat olla kahdenvälisiä korttitapahtumia vastaanottavan ja kortit liikkeellelaskeneen palveluntarjoajan välillä, tai ne voivat olla monenvälisesti laadittuja päätöksiä, jotka sitovat kaikkia maksukorttijärjestelmään osallistuvia maksupalveluntarjoajia (Euroopan Komissio 2012, 8).

Perusteena monenvälisille toimituspalkkioille esitetään yleisimmin, että maksupalveluntarjoajat kykenevät niiden pohjalta rohkaisemaan kuluttajia käyttämään maksukorttia. Näitä palkkioita veloittamalla kortteja liikkeelle laskevat palveluntarjoajat voivat myöntää kortteja jopa ilmaiseksi tai pientä kortinhaltijamaksua vastaan sekä tarjota niiden myötä erilaisia bonuksia. Tämän ”tasapainotusmekanismin” nähdään voivan luoda tehokkuusetuja lisäämällä korttien käyttöä (Euroopan Komissio 2012, 8). Näin ollen näiden monenvälisten toimituspalkkioiden käyttö voidaan nähdä eräänlaisena kannustimena korttien liikkeelle laskijoille olla mukana markkinoilla ja kehittää maksuvälineitä.

MIF- palkkioiden käyttö saa kuitenkin kritiikkiä osakseen useissa julkaisuissa varsinkin sen osalta, ettei niiden määräytymistä tai tasoa voi läpinäkyvästi tarkastella. Tällöin kauppias ei suorittamassaan MSC (Merchant Service Charge) -maksussa tiedä, kuinka suuri osuus siitä lopulta menee kortin liikkeellelaskijata-

holle (issuer). Tämä läpinäkymätön hinnoittelurakenne johtaa taas asiakastasolla siihen, ettei kuluttajalla ole selkeitä kannustimia muuttaa maksutottumuksiaan kustannustehokkaampaan suuntaan.

Tärkeimpiä kuluttajan käyttäytymistä ohjaavista tekijöistä on hinta. Mikäli kuluttaja ei kuitenkaan ole tietoinen toimiensa aiheuttamista kustannuksista, ei hänellä ole valinnoillaan mahdollisuutta vaikuttaa vallitsevaan tilanteeseen. Kuluttajilta onkin yleensä tämä maksamisen kustannus piilossa – se ei näy ostotositteessa eriteltynä arvonlisäveron tavoin. Maksujen vastaanottaminen ja käsittelystä aiheutuvat kustannukset hinnoitellaankin kauppiaan toimesta sisään tuotteiden hintoihin (Dahlberg & Öörni 2006, 69).

Riippumatta maksuvälineestä maksaa kuluttaja saman hinnan ostamastaan tuotteesta. Kuluttajalla ei ole mahdollisuutta ja tiedon puuttuessa motivaatiota edistää tehokkaiden maksuvälineiden tarjontaa. Vallitseva tilanne suosii pikemminkin tehottomien maksuvälineiden käyttäjiä, sillä maksuvälineen käytöllä saatavat edut korreloivat usein maksamisen hinnan kanssa, kuten korottoman maksuajan kanssa (Dahlberg & Öörni 2006, 69).

Kun lisäksi otetaan huomioon, että korttimaksujen välittämisen ja liikkeelle laskeamisen kokonaiskustannukset ovat huomattavasti pienemmät suhteessa käteisen käsittelyn kustannuksiin, mikä pitää sisällään lukuisia käsittelyvaiheita aitouden tarkastamisesta logistiikan järjestämiseen, niin näiden MIF- palkkioiden avulla voidaan katsoa subventoitavan käteiskäsittelyn kustannuksia korttimaksujen puolelle (Leinonen 2011, 18) (Bergman, M. ym. 2007, 3).

Näin tapahtuu, kun kauppiaat vapaaehtoisesti tai korttitapahtumien vastanotosopimusten nojalla tai lainsäädännön estäessä, pidättäytyvät käyttämästä lisämaksuja tai hyvityksiä eri maksuvälineiden kohdalla niiden muodostamien kustannusten mukaisesti. Ristisubvention vaikutukset tulevat voimaan, kun kauppias käyttää maksujen vastaanoton muodostamaa keskiarvoa määrittäessään kuluttajahintoihin tulevaa kustannusten aiheuttamaa maksulisää. Näin vaikka kustannukset maksamisen osalta määräytyvät erilaisesti eri maksuvälineiden kohdalla (Leinonen 2011, 18-19).

Tällaisia korttijärjestelmän sääntöjä, jotka estävät hinnoittelemasta eri maksuvälineitä kustannusten suhteessa, on nimettävissä kaksi: NDR- sääntö (No Discrimination Rule), HAC- sääntö (Honour All Cards) (Euroopan Komissio 2012, 15). Näistä ensimmäinen estää kauppiasta lisämaksuin tai hyvityksin hinnoittelemasta eri maksuvälineitä toisistaan poikkeavasti, toinen sääntö määrää kauppiat hyväksymään kaikki saman korttijärjestelmän kortit, vaikka palkkiot näiden osalta eivät olisi samat.

Lisäksi jotkin korttitapahtumien vastaanottajat käyttävät niin sanottuja tasapainottamiskäytäntöjä, jonka seurauksena korttitapahtumien vastaanottaja veloittaa kauppiaalta keskimääräisen palkkion, eikä kauppias saa tietoa korttiluokka-kohtaisista eri palvelumaksuista (Euroopan Komissio 2012, 15).

Vaikka jonkin maksutavan voitaisiin katsoa olevan yhteiskunnan kannalta kannattavin vaihtoehto, niin käytännön tasolla se ei välttämättä sitä ole, mikäli ratkaisevat toimijat markkinoilla eivät tue sitä (Bergman, M. ym. 2007, 23). Maksuliikenneteollisuudessa ei ole täysin selvää mitkä nämä eri kustannukset eri maksutyypeille ovat ja miten maksut ja palkkiot niiden välillä määräytyvät (Takala & Viren 2008, 7).

Eri maksuvälineiden muodostamista kustannuksista on olemassa hyvin vähän tietoa, joka osoittaisi kustannukset kuluttajan, kuluttajan pankin, maksujen vastaanottajan ja tämän pankin sekä keskuspankin osalta. Kokonaiskustannuksista ei ole tarkkaa tietoa (Leinonen 2008, 12). Hintaeroilla on merkityksensä eri maksuvälineiden käytön suhteen. Tämä yhdistettynä läpinäkymättömään ja risitubventoituun hinnoitteluun antaa monissa tilanteissa väärän hintasignaalin loppukäyttäjän eli kuluttajan suuntaan. (Leinonen 2011, 23)

Selkein ja mielenkiintoisin esimerkki tästä on käteisen rahan käyttö. Sen tarjoavat markkinoille kansalliset keskuspankit Euroopan Keskuspankin hallinnoiman valuuttajärjestelmän toimijoina ja antavat sille näin laillisen kehyksen. Tässä mielessä käteinen kuljettaa mukanaan julkisen hyödykkeen piirteitä. Käteisen jakelun kustannukset tulevat pääasiallisesti katetuksi pankkien ja kauppojen toimesta, koska molemmat osapuolet ovat vastuullisia tahoja käteisen rahan

jälleenkäsittelyn kustannuksista. Tämä kustannus kuitenkin kuluttajahinnoissa siirtyy lopulta asiakkaan maksettavaksi. Pankeilla on markkinoilla asema, jossa he pystyvät osittain kompensoimaan käteisen käsittelyn aiheuttamat kustannukset asiakkailta ja kauppiailta veloittamallaan kustannuksilla, kun taas kauppiaille ei ole suoraa tietä kompensoida käteiskäsittelyn kustannuksia muuten kuin siirtämällä ne hintoihin. (Takala & Viren 2008, 7)

On väitetty, että käteisen käyttö on saatu näyttämään ilmaiselta tuotteelta kuluttajien suuntaan ristisubvention avulla, mitä se ei kuitenkaan ole. Tässä pankeilla on avainrooli käyttää erilaisia hinnoittelumekanismia hinnoitellessaan eri maksutapoja ja tuoda läpinäkyvyyttä kustannusten määräytymiseen eri maksutapojen välillä. Pankkien ei ole kuitenkaan nähty olevan erityisen innokkaita tuomaan kaivattua läpinäkyvyyttä maksutapojen kustannuksiin tai erittelemään automaateista tehtyjen käteisnostojen kustannuksia (Takala & Viren 2008 7, 23).

Pankkijärjestelmä tarjoaa kuitenkin hyvän pohjan vertailla eri vähittäismaksutapojen kustannuksia ja tuottoja. Sitä kautta saatavien tulosten perusteella voidaan maksutapoja pankkien hinnoittelun avulla pitkällä aikavälillä ohjata yhteiskunnan kannalta kustannustehokkaampiin vaihtoehtoihin. Hinnoittelun läpinäkyvyydessä vähittäismaksujen osalta on kuitenkin suhteessa kuluttajiin ja yrityksiin parannettavaa. Pankkitoiminta on ollut vähittäismaksujen hinnoittelussa selvästi alisteista hitaasti muuttuville tavoille, rajoitteille sekä pankkien keskinäiselle kilpailulle (Nyandoto 2011, 30).

Kovin selkeää keskinäistä kilpailua ei ole ollut pankkien välillä havaittavissa vähittäismaksujen yksikköhintojen saralla tai eri käyttäjäryhmille räätälöidyissä maksupalveluissa, vaan muut toimintamuodot kuten korkomarginaal kilpailu ja sijoitustoimintaan liittyvät palvelut ovat olleet pankkikilpailussa isommassa roolissa (Nyandoto 2011, 30).

Kysymykseen tuleeko maksuvälinekehitys näkymään yrityksen maksamissa siirtohinnoissa kustannuksia alentavasti, suhtaudutaan Boulevard Oy:ssä negatiivisesti. Yrityksessä nähdään, että alan toimijoiden tämän hetkinen hinnoittelu on kallista ja jopa yllättävän samantasoista. Alallepääsykynnys lienee melko

korkea, eikä nykyisillä toimijoilla näyttäisi olevan suurta kiinnostusta lähteä aggressiiviseen hintakilpailuun (Markku Ropponen 31.3.2012). Käteisen rahan määrän väheneminenkin herättää yrityksessä ristiriitaisia ajatuksia: toisaalta nähdään että käteisestä kokonaan irti pääseminen alentaisi kokonaiskustannuksia, mutta toisaalta sen asteittainen väheneminen johtaa käsittelyn kustannusten suhteelliseen kallistumiseen (Ropponen Markku & Ropponen Tiina 31.3.2012).

Käteismaksamisen puolesta puhuu kuitenkin sen kätevyys, nopeus ja laajempi käytettävyys etenkin eurovaluutan käyttöönoton jälkeen (Takala & Viren 2008, 20). Maksun suuruuden ja maksutavan optimaalisuuden välillä on osoitettu eri tutkimuksissa olevan selkeä riippuvuussuhde, joka osoittaa kriittisen pisteen käteisen ja korttimaksamisen kannattavuuden välillä. Tämän rajan on arvioitu olevan noin 10 € (Takala & Viren 2008, 24), jota suuremmat ostokset tulevat käsittelykustannuksiltaan halvemmiksi kortilla maksettaessa.

Vähittäismyyntisektorin ja alihankkijoiden kustannusten käteisen käsittelyn osalta on osoitettu koostuvan seuraavista osista: rahan talletus ja nosto pankkikonttorissa (ns. rahahuolto), kassamyynnin toimet asiakkailta saadun käteisen rahan käsittelyn osalta, rahojen laskenta, lajittelu, valmistelu kuljetukseen, varastointi ja kuljetus sekä turvatoimet käteisen käsittelyssä. (Takala & Viren 2008, 29)

Boulevard Oy:ssä välittömät kustannukset käteisen rahan käsittelyyn pystytään määrittämään, mutta epäsuoria kustannuksia kuten rahan kuljetuksesta johtuvia kustannuksia on vaikea kokonaisuutena arvioida, sillä kuljetusolosuhteet poikkeavat paikkakunnittain toisistaan (Ropponen Markku 31.3.2012). Myymäläpäällikkö Raisio Myllyn ja Turun Länsikeskuksen myymälöistä toteaaakin, että todellisten kokonaiskustannusten selvittäminen kuljetuskustannusten, odotusaikojen ja menetetyin myyntiajan arvioimisen vaikeudesta johtuen olisi haasteellista (Ropponen Tiina 31.3.2012).

Pankkitasolla kustannusten taas katsotaan koostuvan seuraavista elementeistä: logistiset järjestelyt rahojen tilauksen suhteen, yösäilöjen ja asiakasvarojen selvittäminen, automaattien ylläpito (setelien tilaus ja syöttö), kassapalvelut käteis-

nostojen ja talletusten osalta, ns. back office- toiminnot (joissa lasketaan ja lajitellaan rahat, erotellaan huonot ja käytöstä pois otettavat rahat) sekä rahojen turvatarkastus, varastointi ja säilöntätoimet, turvatoimet rahojen käsittelyssä ja rahan jakelun kustannukset käteisautomaateista (Takala & Viren 2008, 27).

Vuonna 2011 valmistuneessa Suomen Pankin teettämästä, yhteiseurooppalaiseen maksutapojen kustannuksia selvittävään tutkimukseen liittyvä, tutkimuksesta käy ilmi, että käteisen osuus kaikista pankkien maksupalveluiden tuotoista on vain 8,7%, kun sen osuus pankkien maksupalveluiden kustannuksista on 20,1%. Käteinen raha aiheuttaa heti tilisiirtojen jälkeen toiseksi suurimmat absoluuttiset kulut. Käteisen rahan tuottojen ja kustannusten vertailusta siis nähdään, että käteisen tarjoaminen maksuvälineenä näyttäisi olevan pankeille hyvin tappiollista (Nyandoto 2011, 13).

Kuluttajan käteisen rahan kustannukset voidaan jaotella kolmeen eri osaan: maksut käteisnostoista (nykyisin ainoastaan automaattinostot ovat hinnoiteltuja), kuluttajan henkilökohtaiset kustannukset rahan saamiseksi hallintaan sekä seigniorage- kulu eli menetetty korkohyöty käteisen rahan pitämisestä itsellä (Takala & Viren 2008, 31).

Kun käteisen rahan käsittelyyn liittyvien kustannusten voi pääasiassa katsoa olevan muuttuvia kustannuksia usean eri tekijän suhteen, niin elektronisten maksujen kuten korttimaksujen ja mobiilimaksujen voidaan katsoa koostuvan lähinnä kiinteistä, ennalta määrättävistä kulueristä. Näitä ovat vaadittavan laiteinfrastruktuurin hankinta ja ylläpitokustannukset sekä korttimaksujen välitykselle määritetyt tapahtumien vastaanottokulut. (Leinonen 2008, 117) Elektronisten maksujen vastaanotto edellyttää kassajärjestelmälaitteiston ja siihen liittyvän maksupäätteen, jonka lisäksi maksujen vastaanottajalla tulee olla sopimus maksujen välityksestä (Takala & Viren 2008, 8-9).

Suomessa kauppiat eivät halua eritellä eri maksutapojen kustannuksia asiakkaille. Se tuottaisi myös huomattavia vaikeuksia käytännössä, sillä eri maksutapojen yksikkökustannukset vaihtelevat suuresti riippuen maksutilanteesta Edes korttimaksujen kustannuksia, joissa yksittäisen transaktion kustannukset ovat

määritettävissä, ei kauppiaiden taholta haluta asiakkaille eritellä (Takala & Viren 2008, 7).

Boulevard Oy:n edustajien näkemys siitä, muuttaisivatko kuluttajat maksutottumuksiaan tullessaan tietoisiksi niiden aiheuttamista kustannuksista, on kielteinen. Heidän mukaansa kuluttajat pyrkivät vahvasti hyödyntämään eri kortteihin liitettyjä bonusominaisuuksia. Näin ollen vasta todellisten kustannusten veloittaminen kuluttajilta itseltään vaikuttaisi nopeasti maksutavan valintaan. Samalla se saisi aikaan toimijoiden kesken aidon hintakilpailun (Ropponen Markku 31.3.2012).

5.2 Korttimaksujen vastaanoton veloitusvertailut

Työssäni tarkastelen Boulevard Oy:n neljästä eri pankkiryhmästä saatuja maksutapahtumien vastaanottoa koskevia tarjouksia. Tähän kilpailutusprosessiin yrityksessä oli halukkuutta lähteä, koska haluttiin siirtyä maksutapahtumien vastaanotossa nettotilitysperusteisesta käytännöstä bruttotilitysperusteiseen malliin. Bruttotilitys eroaa nimensä mukaisesti nettotilityksestä siten, että siinä maksujen vastaanottaja eli yritys saa maksutapahtumista täyden suorituksen tililleen ja tapahtumakohtaiset palvelumaksut veloitetaan kerran kuukaudessa. Nettotilityksessä jokaisesta tapahtumasta veloitetaan erikseen voimassa olevan sopimuksen mukainen tapahtumaveloitus. Nettotilitys on edelleen yleisempi malli kotimaisessa maksujenvälityksessä. Bruttotilityksen voidaan katsoa selkiyttävän kirjanpitoa ja myös kustannusten seuranta kortsitapahtumien vastaanoton osalta.

Lisäksi kiinnostusta tarjousten pyytämiseen on herättänyt kakkien merkittävien pankkien Suomessa käynnistämät omat acquiring- palvelut, joilla ne pyrkivät saamaan asiakkuuksia Luottokunnalta, joka on tähän asti vastannut kotimaisten korttivälitysten hallinnoinnista. Luottokunnalla on ollut noin 100000 kauppiassopimusta, mutta sen tekemät sopimukset kauppiaiden kanssa menevät jakoon pankkien välillä (Herrala 2012).

Tarjousten vertailun pohjana käytin yrityksen joulukuun 2011 myyntien korttita-
pahtumaraporttia, jonka avulla laskin keskimääräisen veloitusarvon sekä debit-
että credit- korttityyppien osalta. Tämän lisäksi muodostin raportin avulla ja-
kauman eri korttityyppien käytöstä. Raportti käsitti 12442 korttitapahtumaa ja
yhdessä Boulevard Oy:n hallituksen puheenjohtajan Markku Ropposen kanssa
katsoimme kyseisen aineiston riittävän vertailun toteuttamiseksi. Joulukuun
myynti muodostaa merkittävimmän osan koko vuoden myynnistä, joten se tar-
joaa parhaan vertailutaustan saaduille tarjouksille. Yrityksessä on arvioitu koko
viime vuonna olleen noin 76000 korttitapahtumaa, joten myös tätä taustaa vas-
ten joulukuu on selkeästi vilkkain kuukausi yrityksessä.

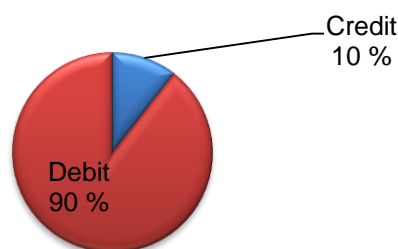
Se, mikä saaduissa tarjouksissa oli merkillepantavaa, oli että kaksi neljästä
pankkiryhmästä tekee tapahtumien välityksessä yhteistyötä Luottokunnan
kanssa, mistä he antamissaan tarjouksissa ilmoittavat. Tämä on toisaalta varsin
luontevaa Luottokunnan ollessa pankkien yhteistyökumppani korttien liikkeelle
laskemisessa, minkä lisäksi Luottokunta on Pohjoismaiden toiseksi suurin kortti-
tapahtumien vastaanottaja. Pankkiryhvät tulevat näin ollen Luottokunnan avulla
mukaan kilpailuun, mikä taas jättää tarjouksen vastaanottajalle edellä esitetyn
korttimaailman nelikenttämällin mukaisesti kysymyksen siitä, miten kustannuk-
set jakautuvat näiden eri toimijoiden kesken. Kuitenkin kaikkien tarjousten välille
oli eroja löydettävissä, prosentuaalisesti jopa huomattavassa määrin, ja kaikki
tarjoukset alittivat vertailun tueksi nostetun Luottokunnan kauppiassopimuksen
mukaisen korttitapahtumien vastaanottoa koskevan tarjouksen.

Seuraavassa on esitetty korttitapahtumien jakauma debit- ja credit- veloitusten
osalta sekä sektoridiagrammina (kuva 8) että lukumäärittäin eroteltuna (tauluk-
ko 1).

Taulukko 1. Boulevard Oy:n 12/2011 korttitapahtumaraportin purku.

	Tapahtumien lkm	Laskennallinen yksikkötapahtuman arvo
DEBIT	11136	60,70 €
CREDIT	1306	85,70 €

Veloitusjakauma C/D 12/2011



Kuva 8. Boulevard Oy:n 12/2011 veloitusjakauma.

Taulukosta 1 nähdään lisäksi mikä on yrityksessä ollut joulukuun myynnissä maksutapahtuman keskimääräinen suuruus credit- ja debit- tapahtumissa. Erotta eri korttityyppien välillä voidaan todeta, että luottokortilla maksetaan pääasiallisesti suurempia ostoksia, mutta kuten taas kuvasta 8 nähdään, niin luoton käyttö on suhteessa debit- veloituksiin huomattavasti vähäisempää.

Seuraavaksi tarkasteltavista korttitapahtumien vastaanottoa koskevista tarjouksista kuitenkin ilmenee se, kuinka huomattavasti kalliimmaksi yritykselle tulee vastaanottaa credit- tyyppin eli luottopuolen maksuja suhteessa debit- veloituksiin. Tämän lisäksi on huomattava työssä aiemmin esille tullut maininta siitä, miten korttitapahtumien vastaanottoa koskeva sopimus käsittää Suomessa Finanssialan Keskusliiton ylläpitämän korttitaulun mukaiset korttityypit, jonka ulkopuolisten maksukorttien osalta yrityksen on tehtävä erikseen niiden vastaanottoa koskeva sopimus. On myös huomattava, että koska saadut tarjoukset käsittävät yleisimmät maksuvälineet, niin esimerkiksi tiettyjen erityisluottokorttien

jäädessä tämän kehyksen ulkopuolelle, on niiden tapahtumien välitys yritykselle seuraavassa esitettyä kalliimpaa.

Kuitenkaan, kuten työssä aiemmin on käynyt esille, yritys ei voi vallitsevan NDR: n (No Discrimination Rule) puitteissa veloittaa asiakkaalta ylimääräistä kyseisen maksuvälineen käytöstä. Näin ollen Boulevard Oy:ssä on päätetty pidättäytyä vastaanottamasta esimerkiksi American Express: n ja Diners Club: n korttia maksuvälineenä niiden kalliiden tapahtumavälitysten johdosta. Tämän vuoksi ei yrityksessä katsota kuitenkaan kauppojen koskaan jääneen tekemättä. (Ropponen Markku 31.3.2012.)

Tämä yksittäinen esimerkki nostaa esiin käytännön tason todellisuuden maksujen vastaanoton ja välityksen kentän pirstaloituneesta luonteesta, missä yrittäjän on välillä vaikea nähdä kustannusten todellista rakennetta.

Seuraavassa (taulukko 2) on edellä esitettyjen debit- tapahtumien joulukuun myynnin lukumäärän sekä tapahtumakeskiarvon avulla luotu vertailu saaduista korttitapahtumien vastaanottoa koskevista tarjouksista, joiden lisäksi vertailuun on otettu mukaan Luottokunnan Kauppiassopimuksesta (Luottokunta 2012) saadut veloituservat.

Taulukko 2. Debit- tapahtumien vastaanoton tarjousvertailu

Tarjouksen antaja	DEBIT	MAKSUTAPAHTUMAN YKSIKKÖVELOITUS	% kalliimpi kuin vertailun halvin	YHTEENSÄ €
PR 1	0,02€ kpl + 0,21%	0,15		1642,23
PR 2	0,30 %	0,18	23,48 %	2027,87
PR 3	0,02€ kpl + 0,25%	0,17	16,46 %	1912,61
PR 4	0,30 %	0,18	23,48 %	2027,87
LUOTTOKUNTA	0,31 %	0,19	27,60 %	2095,46

Taulukosta 2 nähdään, että ero halvimman ja muiden tarjousten välillä on huomattava, mutta muiden tarjousten välillä ei ole nähtävissä niin merkittäviä eroja. Silmiin pistävää on nähdä kahden pankkiryhmän tarjousten vastaavan debit-tapahtumien osalta täysin toisiaan. Tämä nostaa esiin jo aikaisemmin työssä ilmi tulleen kysymyksen siitä, kilpaillaanko tässä markkinassa tosiasiallisesti vai ovatko hinnat syystä yhteismitallisia.

Taulukossa 3 on nähtävissä vastaava vertailu mutta credit- tapahtumien vastaanoton osalta. Myös tämän taulukon vertailu pohjaa edellä esitettyyn, yrityksen joulukuun korttitapahtumaraportista saatuun aineistoon.

Taulukko 3. Credit- tapahtumien vastaanoton tarjousvertailu.

Tarjouksen antaja	VISA CREDIT	MAKSUTAPAHTUMAN YKSIKKÖVELOITUS	% kalliimpi kuin vertailun halvin	YHTEENSÄ €
PR 1	0,00€ kpl + 0,80%	0,69		895,39
PR 2	0,88 %	0,75	10,00 %	984,93
PR 3	0,02€ kpl + 0,80%	0,71	2,92 %	921,51
PR 4	0,85 %	0,73	6,25 %	951,36
LUOTTOKUNTA	0,90 %	0,77	12,50 %	1007,32

Nyt ero halvimman ja toiseksi halvimman tarjouksen välillä on selkeästi pienempi, mutta toisaalta hajontaa on nähtävissä kaikkien tarjousten välillä, eikä mikään saaduista tarjouksista vastaa täysin toisiaan. Credit- tapahtumien vastaanotossa on huomattava se, että Suomessa Luottokunta toimii luottokorttien liikkellelaskijana ja näin ollen edellä työssä esitetyn korttimaksamisen nelikenttämällin mukaisesti pankit suorittavat hyvityksiä Luottokunnalle näistä tapahtumista, mikä selittää korkeampaa hinnoittelua credit- korttien tapauksessa (Nyandoto 2011, 16).

On myös huomattava, että koska credit- tapahtumia on lukumääräisesti vähemmän, niin niiden katsotaan muodostavan suhteellisesti suuremman kulluerän pankeille, kuten käy ilmi Suomen Pankin teettämästä tutkimuksesta. Tapahtumien vähäisemmän määrän johdosta, jokaisen tapahtuman vaikutus korostuu. Poikkeavalla tapahtumalla tarkoitetaan keskimääräistä suurempia maksutapahtumia, joiden osalta pankit suorittavat maksuja Luottokunnalle. Näin ollen credit- kortille kohdennetuissa kustannuksissa tällaiset poikkeavat tapahtumat saavat suuremman painoarvon ja niiden vaikutus korostuu toisin kuin esimerkiksi debit- korttien kohdalla (Nyandoto 2011, 24).

Tarjousvertailussa mukana olleisiin pankkiryhmiin lukeutui myös yrityksen nykyinen maksukorttitapahtumia vastaanottava pankkiryhmä. Tämän tarjouskilpailun myötä yrityksessä on kuitenkin tehty päätös siirtyä asteittain eri maksuliikennepalveluiden osalta toiseen pankkiryhmään, sillä etenkin maksukorttitapahtumien vastaanoton puolella tarjoukset halvimmalla vaihtoehdon osalta alittivat muut selkeästi. Siirtymä on kuitenkin toteutettava yrityksessä kuten mainittua asteittain, jotta missään vaiheessa ei maksujen välittyminen vaarannu, vaan saadaan aikaiseksi hallittu vaihdos palveluntoimittajan välillä.

6 POHDINTA

Katsaus maksutapojen kustannuksiin, niiden kehityksen nykytilaan ja seuraavaan askeleeseen vaikuttaisi aina julkistuessaan sisältävän vanhentunutta tietoa. Tällaisen hetkellisen läpileikkauksen voi kuitenkin katsoa olevan tarpeellinen, sillä kehitykseen voi olla vaikea tarttua mukaan ellei luo käsitystä sen tämänhetkisestä vaiheesta. Maksujenvälityksen teknologiset innovaatiot ottavat vielä varmasti aikansa ennen kuin ne löytävät tiensä kuluttajien maksutottumuksiin ja niiden vastaanottaminen tulee mahdolliseksi laajasti läpi koko vähittäismyyntisektorin.

Se, tuleeko tämä millään aikavälillä näkymään kauppiaan tai kuluttajan maksamissa kustannuksissa, jää nähtäväksi. On kuitenkin varsin mielenkiintoista huomata kuinka paljon toisaalta tehdään työtä maksamisen helpottamiseksi ja uusien maksamisen tapojen luomiseksi, kun taas toisaalta vanhat rakenteet käteisen muodossa istuvat tiukassa. Markkinat maksujen välityksessä ovat myös varsin keskittyneet, joka sinällään on yhtä aikaa hyvä ja huono asia. Näin todellinen hintakilpailu maksujen välityksessä jää toteutumatta, mutta osapuolten vähäisen lukumäärän vuoksi turvallisuuden ja valvonnan voi olettaa tällä sektorilla säilyvän korkealla tasolla.

Opinnäytetyötä tehdessä kävi myös varsin selväksi se, että kehityksen esteenä erilaisten markkinarakenteiden lisäksi on yhtenäisen standardoinnin ja vastuunjaon puute toimialan eri osa-alueilla. Niin kauan kuin eri yhteistyöosapuolet verkko-operaattoreista maksupäätevalmistajiin eivät löydä yhtä selkeää toiminnallisuutta jota tukea, ei myöskään kauppiastasolla olla halukkaita investoimaan uuteen teknologiaan. Toisaalta yhteisiä kannustettavia toimintamalleja on jo olemassa kuten NFC- teknologia ja kehitteillä kuten eri operaattoreiden tukemat verkkolompakot.

Toimeksiantajayrityksessäni tulee kuitenkin vielä pitkään riittämään mahdollisuus vastaanottaa kulloinkin tuettavia kortteja maksuvälineinä, joiden osalta nykyinen EMV- standardoitu siruteknologia vaikuttaisi olevan turvallisuudessaan

sekä käytännöllisyydessään hyvällä tasolla. Se kuinka paljon kustakin vastaanotetusta korttitapahtumasta tulee maksaa eri toimijaosapuolille kaippaa kuitenkin osakseen vielä läpinäkyvyyttä, vaikka Suomessa tapahtumaveloitusten tasot ovat maltillisella tasolla Eurooppalaisessa vertailussa. Maksujen välityksen rakenteiden ylläpito luo toki eri osapuolille kustannuksia, mutta kustannusten subventointi käteisen rahan käsittelyn puolelta korttitapahtumista saavutettavien tulojen katettavaksi luo vääristymää, joka väistämättä estää hinnoittelun läpinäkyvän tarkastelun.

Opinnäytetyöni tarkastelee tästä maksujen välityksen kokonaisuudesta kuitenkin vain yhtä osa-aluetta ja jotta yritykselle maksujen vastaanottamisesta muodostuvista kokonaiskustannuksista olisi mahdollista päästä selville, löytyisi jatkotutkimukselle aihetta erilaisista maksupäättevertailuista sekä käteisen rahan kustannusten tarkemmasta määrittämisestä. Tämä kokonaisuus on monen osapuolen sävyttämä, eikä kustannusoptimia tällä osa-alueella ole helposti määritettävissä. Työni saavutti kuitenkin tavoitteensa luodessaan pohjan korttimaksamisen vastaanotosta yritykselle muodostuvien kustannusten seurantaan. Jatkossa tämän osa-alueen oheen voidaan tarvittaessa luoda kustannusseuranta muiden maksamisen sektoreiden osalta.

Kehityksen suunnan voi katsoa kuitenkin olevan käteisen rahan käytön vähenemisessä ja erilaisten elektronisten maksutapojen yleistymisessä. Tästä yhtenä esimerkkinä toimii työssä mainittu lähimaksamista tukeva markkinoille tullut maksukortti, jolla voi jo suorittaa kontaktittoman maksun. Yhtenä tutkimuksen aiheena voisi erilaisten maksutapojen mahdollisesti tullessa laajempaan käyttöön tutkia tuovatko ne muutoksia maksujen välityksen kustannuksiin ja lisäksi- vätkö ne mahdollisesti toimijaosapuolia tässä markkinassa. Kuitenkin kuten todettua jokainen maksutapojen käsittelevä julkaisu voi tehdä hetkellisen, mutta nopeasti vanhenevan läpileikkauksen voimassa olevaan markkinaan.

LÄHTEET

Bergman, M., Guibourg G., Segendorf B. 2007. The Costs of Paying – Private and Social Costs of Cash and Card. Viitattu 3.3.2012 www.riksbank.se > working papers > Sveriges Riksbank Working Paper Series no 212.

Brun, C. 2010. Standardisation is Key. European Payments Council Newsletter 7.7.2010. Viitattu 12.2.2012 www.europeanpaymentcouncil.eu > newsletter > EPC Newsletter Issue 7 July 2010.

Dahlberg, T., Öörni, A. 2006. Miten suomalaiset kuluttajat odottavat maksutapojen kehittyvän ja muuttuvan. Viitattu 2.2.2012 www.suomenpankki.fi > julkaisut > Miten suomalaiset kuluttajat odottavat maksutapojen kehittyvän ja muuttuvan.

EMVCo 2011. A Guide to EMV. Viitattu 19.1.2012 www.emvco.com > best practices > a guide to emv.

Erkko, A. 2012. Nokia haki ideoita mobiilimaksamiseen Aallon opiskelijoilta. Kauppalehti 18.1.2012.

Euroopan Komissio. 2012. Yhdentyneet eurooppalaiset markkinat kortti-, verkko- ja mobiilimaksuille. Viitattu 13.3.2012 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0941:FIN:FI:PDF>.

European Payments Council. 2012. About EPC. Viitattu 3.3.2012. www.europeanpaymentscouncil.eu > about EPC.

European Payments Council. 2011. SEPA Cards Standardisation (SCS) "Volume" Book of Requirements. Viitattu 3.3.2012 www.europeanpaymentscouncil.eu > knowledge bank > SEPA Cards Standardisation (SCS) "Volume" Book of Requirements.

Finanssialan Keskusliitto. 2011. EMV- maksupäätjärjestelmä toiminnallinen kuvaus. Viitattu 15.1.2012 http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/EMV_maksupaatejarjestelma.pdf.

Finanssialan Keskusliitto 2011. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksaminen. Tutkimusraportti Kevät 2011. Viitattu 22.1.2012 www.fkl.fi > materiaalipankki > julkaisut > säästäminen ja luotonkäyttö > säästäminen, luotonkäyttö ja maksaminen 2011.

Herrala, O. 2011. Maksukorttien kova kilpailu kääntyy kauppiaiden eduksi. Kauppalehti 21.12.2011. Viitattu 1.4.2012 <http://www.kauppalehti.fi/sivustohaku/uutiset?query=maksukorttien+kova+kilpailu+kääntyy+kauppiaiden+eduksi&Hae.x=0&Hae.y=0&rows=25&start=0&sort=published+desc>.

Kauppalehti 2012. OP-Pohjola tuo tarjolle lähiluettavat maksukortit. Kauppalehti 21.3.2012. Viitattu 3.2.2012 <http://www.kauppalehti.fi/sivustohaku/uutiset?query=op-pohjola+tuo+tarjolle+lähiluettavat+maksukortit&Hae.x=0&Hae.y=0&rows=25&start=0&sort=published+desc>.

Leinonen, H.2011. Debit card interchange fees generally lead to cash-promoting cross-subsidisation. Viitattu 2.2.2012 www.suomenpankki.fi > julkaisut > Debit card interchange fees generally lead to cash-promoting cross-subsidisation.

Leinonen, H. 2008. Payment habits and trends in the changing e- landscape 2010+. Viitattu 2.2.2012 www.suomenpankki.fi > julkaisut > Payment habits and trends in the changing e- landscape 2010+.

Luottokunta. 2012. Kauppiassopimus. Viitattu 2.2.2012. www.luottokunta.fi > vastaanottopalvelut > kauppiassopimus.

Luottokunta 2011. Korttimaksamisen tietoturvaopas. Viitattu 22.2.2012 www.luottokunta.fi > toimialatietoa > pci- standardit > korttimaksamisen tietoturvaopas.

Luottokunta 2011. Luottokunnan hyväksymät maksupääteratkaisut 2011. Viitattu 1.3.2012 www.luottokunta.fi > toimialatietoa > maksupäätteiden sertifiointi > luottokunnan hyväksymät maksupääteratkaisut.

Mobey 2012. About us. Viitattu 19.4.2012. www.mobeyforum.org > about us.

Nyandoto, E. 2011. Vähittäismaksamisen kustannukset pankeille. Viitattu 2.1.2012 www.suomenpankki.fi > julkaisut > Vähittäismaksamisen kustannukset pankeille.

Payment Card Industry 2012. Data Security Standard. Requirements and system assessment procedures. Viitattu 19.1.2012 www.pcisecuritystandards.org > pci standards & documents.

Suomen Pankki. 2012. Yhtenäinen euromaksualue (SEPA). Viitattu 2.3.2012. www.suomenpankki.fi > rahoitusjärjestelmän vakaus > yhtenäinen euromaksualue (SEPA).

Syrjänen, M., Takala, K. 2010. Keskuspankin rooli rahahuollossa. Euro & Talous 27.5.2010. Viitattu 3.4.2012. http://www.suomenpankki.fi/fi/setelit_ja_kolikot/rahahuolto/Documents/ET_2_10_Keskuspankin_RooliRahahuollossa.pdf.

Takala, K., Viren M. 2008. Viitattu 2.2.2012 www.suomenpankki.fi > julkaisut > Efficiency and costs of payments: some new evidence from Finland.

Kysely yritykselle Boulevard Oy

Seuraavan kyselyn tarkoituksena on selvittää näkemyksenne liittyen maksamisen kehityksen ja maksutapahtumien vastaanoton kustannusten määräytymistä koskeviin asioihin, jonka lisäksi kysely käsittää muutaman yleisen tason yritystänne koskevan kysymyksen. Kyselyn vastauksiin voidaan viitata opinnäytetyössänne. Kyselyn tekemiseen tulee varata aikaa n. 30 min.

Yhteistyöstä kiittäen

Simo Haavisto

Vastaanottaja

Boulevard Oy

Haastateltavat

Hallituksen puheenjohtaja

Markku Ropponen

Myymäläpäällikkö (Raisio Mylly, Länsikeskus Turku)

Tiina Ropponen

1. Mikä oli yrityksenne liikevaihto menneellä tilikaudella?
2. Kuinka monta henkilöä yrityksenne työllistää?
3. Millaiseksi arvioitte vaatteiden vähittäismyynnin kehityksen kuluvan tilikauden aikana?
4. Kuinka arvioitte oman myyntinne kehittyvän kuluvan tilikauden aikana?

5. Arvioitte korttitapahtumien lukumääräksi viime tilikauden aikana 76000 kpl; miten uskotte lukumäärän kehittyvän nyt kuluvan tilikauden aikana?

6. Onko yrityksellenne muodostuvia käteisen rahan käsittelyn kustannuksia helppo yksityiskohtaisesti määritellä ja kohdentaa myymäläkohtaisesti?

7. Julkisuudessa on esiintynyt jonkin verran kirjoittelua mobiilimaksamisen rantautumisesta myös Euroopan maksualueelle. Näettekö aiheellisena investoida mobiilimaksamisen mahdollistavaan laitteistoon ensimmäisten joukossa?

8. Mikäli siirtyminen mobiilimaksujen vastaanottoon edellyttäisi laiteinvestointeja meneillään olevan tilikauden aikana, investoisitteko?

9. Uskotteko tulevan maksuvälinekehityksen laskevan kauppiaiden kustannuksia maksujen vastaanoton osalta?

10. Mitä seuraavista kuluttaja mielestänne eniten maksutavan valinnassaan arvoistaa: helppokäyttöisyyttä, turvallisuutta vai nopeutta?

11. Uskotteko että kuluttajat muuttaisivat maksutottumuksiaan, mikäli tulisivat tietoisiksi eri maksuvälineiden muodostamista todellisista kustannuksista?

12. Maksaako kuluttaja teiltä ostamansa tuotteen hinnassa teille koituvat maksujen vastaanoton kustannukset?

13. Euroopan yhtenäisellä maksualueella on voimassa NDC- sääntö (No Discrimination Rule), jonka mukaan maksuvälineiden käyttöä ei saa hinnoitella toisistaan poikkeavasti. Tulisiko eri maksutavat voida hinnoitella todellisten kustannusten mukaisessa suhteessa?

14. Vapaa sana: