

## **Suoraveloituksesta uusiin laskutapoihin vantaalaisissa isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksissä**

Outi Helin ja Telia Kemppainen

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

2013



Liiketalouden koulutusohjelma

<p><b>Tekijä tai tekijät</b> Outi Helin, Telia Kemppainen</p>	<p><b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> 2009</p>
<p><b>Raportin nimi</b> Suoraveloituksesta uusiin laskutapoihin vantaalaisissa isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksissä</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 60 + 3</p>
<p><b>Opettajat tai ohjaajat</b> Markku Eerola</p>	
<p>Opinnäytetyö käsittelee vantaalaisten isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritysten SEPAan ja suoraveloituksen päättymiseen valmistautumista. Työn tavoitteena on selvittää monipuolisesti mitä muutoksia suoraveloituksen päättymisen aiheuttaa ja kuinka se vaikuttaa vantaalaisiin isännöinti ja kiinteistöhuoltoyrityksiin.</p> <p>SEPA:n eli yhtenäisen euromaksualueen tarkoituksena on helpottaa eurooppalaisten maiden sisäistä maksuliikennettä. Tämä tapahtuu yhtenäistämällä maksujen ehtoja sekä selventämällä eri osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia. SEPA:n myötä kotimainen suoraveloitus päättyy 31.1.2014. Korvaavia tapoja suoraveloitukselle ovat e-lasku ja SEPA-tilisiirtoihin pohjautuva suoramaksu.</p> <p>Tutkimus toteutettiin helmikuun 2013 aikana. Tutkimukseen osallistui neljä vantaalaista isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritystä sekä kolme ohjelmistotoimittajaa. Tutkimus on kvalitatiivinen ja tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Haastatteluista kolme toteutettiin kasvotusten ja loput sähköpostitse.</p> <p>Vantaalaisten isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritysten suoraveloitusmigraatio valmistelut ovat vasta aluillaan. Migraatio aiotaan käynnistää ohjelmistojen päivityksien valmistuttua. Migraation päättymisen vaikuttaa monilla osuvan hyvin lähelle SEPA End Date:ä. Siirtymä vaatii yrityksiltä ohjelmistojen päivityksiä, asiakkaiden informointia sekä korvaavien maksutapojen käyttöönoton.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> SEPA, suoraveloitus, e-lasku, suoramaksu</p>	

Degree Programme in Business

<p><b>Authors</b> Outi Helin, Teliä Kemppainen</p>	<p><b>Group or year of entry</b> 2009</p>
<p><b>The title of thesis</b> From direct debit towards new billing methods in property management and maintenance companies in Vantaa</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 60 + 3</p>
<p><b>Supervisor(s)</b> Markku Eerola</p>	
<p>The study is about the attitudes of property management and maintenance companies situated in Vantaa towards SEPA and the discontinuation of domestic direct debit in Finland. The objective of the study is to find out what changes the termination of domestic direct debit causes and the impact it has on property management and maintenance companies in Vantaa.</p> <p>The purpose of SEPA, single euro payments area, is to facilitate payments traffic inside the European countries. This takes place by unifying the conditions of the payments and by clarifying the different parties' rights and duties. By the changes made by SEPA, the domestic direct debit will end on 31 January 2014. Substitutes for the direct debit are e-invoice and direct payment based on SEPA Credit Transfer.</p> <p>The study was carried out during February 2013. Four property management and maintenance companies from Vantaa and three software suppliers participated in the study. The study is qualitative and the research method used was semi-structured interview. Three of the interviews were carried out face to face and the rest by e-mail.</p> <p>The preparations of the direct debit migration of property management and maintenance companies in Vantaa are only at their initial stages. Plans are made to start the migration after the updates of the software suppliers will be completed. For many, the termination of the migration seems to be hitting very near SEPA End Date. The termination of domestic direct debit requires updating of software, informing the customers and the introduction of replacing methods of payment to the companies.</p>	
<p><b>Key words</b> SEPA, direct debit, e-invoice, direct payment</p>	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tavoite ja rakenne .....	2
1.2	Tutkimuksen toteutus .....	3
1.3	Käsitteiden määrittely .....	3
2	Yhtenäinen euromaksualue SEPA .....	5
2.1	SEPA:n vaikutukset .....	6
2.1.1	Muutokset yrityksille .....	7
2.1.2	Muutokset kuluttajille.....	9
2.2	SEPA-siirtymäaikataulu .....	9
3	SEPA:n tärkeimmät toimijat ja juridinen pohja .....	11
3.1	Euroopan Unioni .....	11
3.2	Euroopan maksuneuvosto .....	13
3.3	Finanssialan Keskusliitto .....	13
3.4	Maksupalveludirektiivi .....	15
4	Suoraveloitus ja sen korvaavat laskutavat .....	17
4.1.1	E-laskut .....	18
4.1.2	Suoramaksu .....	21
4.1.3	SEPA-suoraveloitus .....	22
4.1.4	Perinteiset laskujen maksutavat .....	23
5	Isännöinti ja kiinteistöhuolto .....	26
5.1	Taloyhtiö.....	27
5.2	Isännöintiliitto.....	28
6	Tutkimuksen toteutus.....	30
6.1	Tutkimusote .....	30
6.2	Tutkimusmenetelmä .....	31
6.3	Haastateltavien esittely.....	32
7	Tutkimuksen tulokset .....	35
7.1	SEPA-siirtymän hyödyt ja haitat isännöintiyrityksissä.....	35
7.2	Suoraveloituksen päättymisen aiheuttamat toimenpiteet.....	36
7.3	Tiedottaminen asiakkaille ja suhtautuminen SEPAan.....	38

7.4 Ohjelmistotoimittajien kokemukset SEP:stä .....	39
8 Pohdinta .....	42
8.1 Johtopäätökset .....	42
8.2 Kehittämisehdotukset .....	47
8.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	47
8.4 Opinnäytetyöprosessin arviointi .....	48
Lähteet .....	51
Liitteet .....	61
Liite 1. Isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritysten haastattelurunko .....	61
Liite 2. Ohjelmistotoimittajien haastattelurunko .....	63

# 1 Johdanto

Opinnäytetyömme käsittelee vantaalaisten isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksien valmistautumista SEPAan ja suoraveloituksen päättymiseen. Isännöinti käsittää taloyhtiön johtamista hallituksen ja yhtiökokouksen antamien ohjeiden mukaisesti. Kiinteistöhuolto sen sijaan on kiinteistön arvosta ja kunnosta huolehtimista. Isännöinnissä käytetään enemmän suoraveloitusta, jonka vuoksi keskitymme tutkimuksessa isännöintiin. Käsittelemme työssämme kuitenkin sekä isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksiä, koska kaikki tutkimukseen osallistuneet tekevät molempia tehtäviä.

Valitsimme aiheen erityisesti sen ajankohtaisuuden vuoksi. Suoraveloituksen päättymisen on esimerkiksi ollut paljon esillä eri medioissa. Valitsimme isännöintialan tutkimisen, koska siellä käytetään paljon suoraveloituksia. Isännöintialan muutokset vaikuttavat myös moneen kuluttajaan, esimerkiksi vastikkeiden kautta. Isännöintiala on saanut myös erityistä huomiota muun muassa Finanssialan Keskusliiton sivuilla. Suurin osa lähteistämme on Internetistä, koska aihe on tuore ja kirjallaisia ei ole vielä tästä syystä saatavilla. Keskeinen lähteemme on Finanssialan Keskusliitto, joka on finanssialan edunvalvoja ja tärkeä SEPA-toimija Suomessa.

SEPA (Single Euro Payments Area) eli yhtenäinen euromaksualue on järjestelmä, jonka tarkoitus on helpottaa Euroopan maiden sisäistä maksuliikennettä. Sen tavoitteena on, että euroalueen sisäisiä maksuja kohdeltaisiin kuten kotimaanmaksuja. Tällöin maksaminen on turvallisempaa, nopeampaa ja helpompaa kuin aiemmin. Tässä auttaa maksupalveludirektiivi, joka tuo eurooppalaisille maille yhteiset maksamiseen liittyvät standardit. SEPA:n tuomat suurimmat muutokset koskevat tilisiirtoja, maksukortteja ja laskunmaksutapoja.

Kotimainen suoraveloitus päättyy 31.1.2014. Tämä päivämäärä on niin sanottu SEPA End Date, joka määrittelee takarajan kansallisista maksupalveluista luopumiselle. Suoraveloituksen päättymisen lisää siirtymistä muihin laskutapoihin, joihin kuuluvat muun muassa e-lasku ja suoramaksu. Siirtymä vaatii uusien laskutapojen omaksumista sekä yrityksiltä ohjelmistojen päivittämistä.

## 1.1 Työn tavoite ja rakenne

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää monipuolisesti mitä muutoksia suoraveloituksen päättymisen aiheuttaa ja kuinka se vaikuttaa vantaalaisiin isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksiin. Selvitämme mitä hyötyä, haasteita ja toimenpiteitä SEPA-siirtymästä on yrityksille mahdollisesti aiheutunut. Tarkoituksena on siis saada selville mitä muutoksia suoraveloituksen päättymisen tuo vantaalaisille isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksille. Tutkimusongelmamme on

- Mitä muutoksia suoraveloituksen päättymisen aiheuttaa vantaalaisissa isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksissä?

Päätutkimusongelman selvittämisessä auttavat alatutkimusongelmat

- Miten yritykset ovat valmistautuneet suoraveloituksen loppumiseen?
- Mitä korvaavia tapoja yritykset tarjoavat asiakkailleen?
- Mitä toimia suoraveloituksen päättymisen on aiheuttanut yrityksille?
- Miten yritykset suhtautuvat SEPAan ja suoraveloituksen päättymiseen?
- Millä aikataululla yritykset toteuttavat korvaavien tapojen käyttöönoton?

Opinnäytetyössä on ensin tietoperusta-osio. Yhtenäinen euromaksualue -luvussa kerrotaan ensin yleisesti SEPAsta. Luvussa esitellään lyhyesti SEPAan kuuluvat maat, sen tavoitteet ja historia. Sen jälkeen luvussa käsitellään SEPA:n vaikutuksia sekä yrityksille että kuluttajille ja käydään läpi SEPA-siirtymäaikataulua. Kolmannessa luvussa kerrotaan SEPA:n tärkeimmistä toimijoista, Euroopan Unionista, Euroopan maksuneuvostosta sekä Finanssialan Keskusliitosta sekä näiden historiasta. Kolmannessa luvussa käydään myös läpi SEPA:n juridinen pohja, jonka luo maksupalveludirektiivi. Neljäs luku esittelee lukijalle käytöstä poistuvan kotimaisen suoraveloituksen sekä sen korvaavat laskutavat. Tietoperustan viimeisessä viidennessä luvussa kerrotaan isännöinnistä ja kiinteistöhuollosta. Tietoperustan jälkeen luvussa kuusi kerrotaan kattavasti tutkimuksen toteutuksesta ja käytetyistä tutkimusmenetelmistä. Lopuksi luvuissa seitsemän ja kahdeksan käsitellään tutkimuksen tuloksia ja verrataan saatuja tuloksia muihin tutkimuksiin sekä selvitetään niistä tehtyjä johtopäätöksiä.

## 1.2 Tutkimuksen toteutus

Valitsimme tutkimusotteeksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Vastajat on valittu tarkoituksenmukaisesti ja he tietävät aiheesta paljon, joten saamme syvällistä tietoa aiheesta. Tutkimusmenetelmänä käytämme kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista haastattelua. Tekemämme haastattelut ovat puolistrukturoituja eli kysymykset ovat samat kaikille vastaajille, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole. Aineisto kerättiin suullisina haastatteluina tai sähköpostin välityksellä lähetettävänä haastatteluna, jos suullinen haastattelu ei ollut mahdollista.

Haastattelut tehtiin helmikuun 2013 aikana. Tutkimukseen saimme vastaukset 4 isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritykseltä ja 3 ohjelmistotoimittajalta. Isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritysten haastatteluista 3 tehtiin kasvotusten ja 1 sähköpostin välityksellä. Kaikkia ohjelmistotoimittajia haastateltiin sähköpostitse. Suulliset haastattelut litteroitiin nauhoituksen perusteella haastattelupäivänä. Näin haastattelu oli yhä tuoreessa muistissa. Koska haastattelimme sekä isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksiä että ohjelmistotoimittajia, saimme mahdollisuuden vertailla sekä ohjelmistojen käyttäjien että niiden tekijöiden kokemuksia keskenään.

## 1.3 Käsitteiden määrittely

BIC	Bank Identifier Code, pankin yksilöivä tunnus
E-lasku	Maksajan verkkopankkiin lähetetty sähköinen lasku
EPC	European Payments Council eli Euroopan maksuneuvosto
ETA	Euroopan talousalue
EU	Euroopan Unioni
IBAN	International Bank Account Number eli kansainvälinen tili-numero
Isännöinti	Taloyhtiön johtaminen hallituksen ja yhtiökokouksen antamien ohjeiden mukaan
Kiinteistöhoito	Kiinteistön laitteiden huolto, ulkoalueiden hoito sekä siivous
Maksupalveludirektiivi	1.11.2009 voimaan tullut direktiivi, joka yhdistää maksamiseen liittyviä käytäntöjä Euroopan Unionissa
Migraatio	Siirtyminen SEPAan ja suoraveloituksesta uusiin laskutapoihin

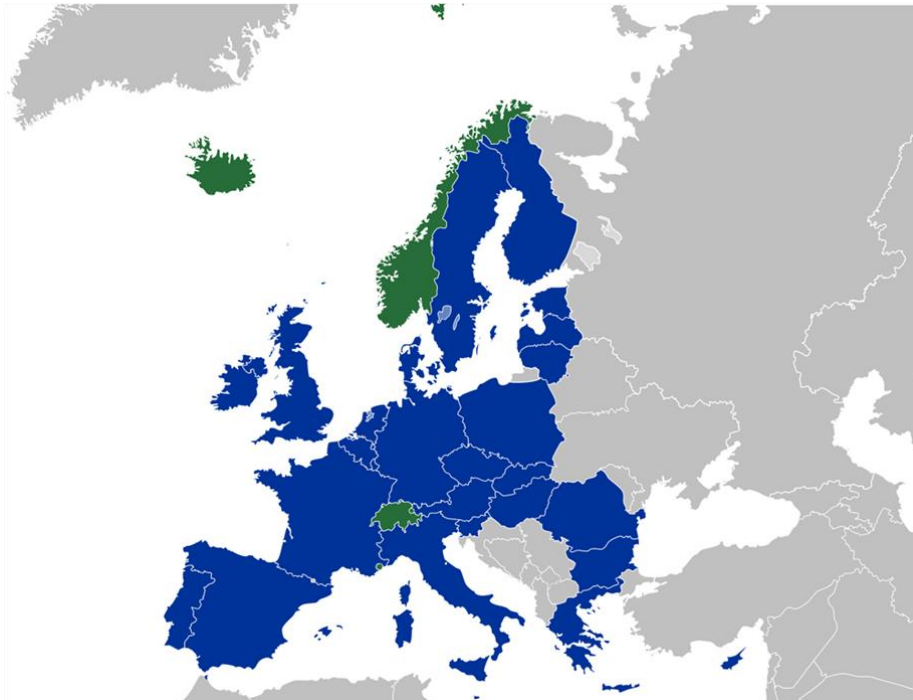


SEPA	Single Euro Payments Area eli yhtenäinen euromaksualue
SEPA End Date -asetus	Asetus, joka määrittelee SEPAan siirtymisen tekniset vaatimukset sekä takarajat siirtymälle
SEPA-suoraveloitus	SEPA:n myötä tuleva suoraveloitus, jossa valtakirja annetaan pankin sijaan laskuttajalle
Suoramaksu	SEPA-tilisiirtoihin pohjautuva maksutapa
Verkkolasku	Sähköisessä muodossa lähetettävä ja vastaanotettava lasku

## 2 Yhtenäinen euromaksualue SEPA

SEPA (Single Euro Payments Area) eli yhtenäinen euromaksualue on järjestelmä, jonka tarkoitus on helpottaa eurooppalaisten maiden sisäistä maksuliikennettä. Tavoitteena on, että euroalueen sisäisiä maksuja ei kohdeltaisi enää ulkomaanmaksuina vaan samoin kuin kotimaanmaksuja. Euroalueen sisäisistä maksuista pyritään samaan yhtä nopeita, helppoja ja turvallisia kuin maan sisäisistä maksuista. Tämä tapahtuu yhtenäistämällä maksujen ehtoja sekä selventämällä eri osapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia. (Euroopan keskuspankki 2009, 5.)

Yhtenäinen euromaksualue koostuu 32 Euroopan maasta. Siihen kuuluvat kaikki Euroopan Unioniin kuuluvat maat, Monaco ja Sveitsi sekä ETA-maat; Islanti, Norja ja Liechtenstein. Kuvassa 1 sinisellä merkityt maat ovat Euroopan Unioniin kuuluvat maat ja vihreällä on merkitty muut SEPA-maat. Jotta maiden väliset maksut helpottuisivat, luodaan kaikille SEPAan kuuluville maille yhtenäiset maksamiseen liittyvät käytännöt. (Finanssialan Keskusliitto a.)



Kuva 1. SEPA-maat (European Central Bank)

SEPA-hanke sai alkunsa, kun eurooppalaiset pankit sopivat vuonna 2002 maksamisen yhtenäistämistä EU- ja ETA-alueella. Perustettiin Euroopan maksuneuvosto, eurooppalaisten pankkien ja pankkijärjestöjen yhteinen, maksamista koskevien asioiden yhteistyö- ja päätöksentekoeelin. Tämän tehtävänä oli luoda uudet normit ja käytännöt yhtenäisen euromaksualueen maksujen välille. (Euroopan keskuspankki 2009, 6.)

Maksupalveluiden yhdentyminen edistää kilpailua sekä palveluiden ja tuotteiden kehitystä. Kun maksuille ei ole eri maissa omia kansallisia lakeja ja sääntöjä, pääsevät ideat sekä kehitysehdotukset leviämään koko SEPA-alueelle. Näin SEPA yksinkertaistaa maksamiseen liittyviä prosesseja sekä nopeuttaa maksuliikennettä. Tällä tavalla maksamisen kokonaistehokkuus lisääntyy. (Euroopan keskuspankki 2009, 10.)

## **2.1 SEPA:n vaikutukset**

Yhtenäinen euromaksualue tuo mukanaan monia muutoksia niin kuluttajille kuin yrityksille ja pankeille. Yksi SEPA:n mukanaan tuomista muutoksista on sirullisten maksukorttien käyttöönotto sekä tunnusluvun käyttö tunnistautumismenetelmänä allekirjoituksen sijaan. Toinen muutos on tilinumeroiden muodon muuttuminen perinteisestä mallista IBAN-malliin ja maksamisessa käytettävien pankkien tunnisteenä toimivien BIC-koodien käyttöönotto. Kolmas SEPA:n tuoma muutos on kotimaisen suoraveloituksen poistuminen käytöstä. SEPA:n myötä sen korvaavat e-lasku, suoramaksu, SEPA-suoraveloitus sekä perinteisen laskutavat. (Finanssialan Keskusliitto b.)

Ensimmäinen SEPA:n tuoma muutos oli siirtyminen sirukortteihin magneettijuovaisten sijaan. Sirukortilla tarkoitetaan maksukorttia, jonka sirussa on turvaproessori ja muisti. Sirukorteilla halutaan ehkäistä maksukorttien väärentämistä sekä väärinkäyttöä. Sirukortilla maksaessa tunnistautuminen tapahtuu PIN-koodia käyttämällä allekirjoituksen sijaan. Sirukorteissa on vielä varmistusvälineenä magneettijuova, koska kaikissa maksupaikoissa ei ole sirukortin lukijalaitetta. Näissä tapauksissa magneettijuovaa käytettäessä vaaditaan yleensä henkilöllisyystodistuksen näyttäminen. Väärän tunnusluvun voi näppäillä laitteeseen 3-5 kertaa ennen kuin kortin siru lukkiutuu. Vuoteen 2010 mennessä kaikki pankkien jakamat kortit olivat sirullisia. (Finanssivalvonta a; Finanssivalvonta b; Finanssialan Keskusliitto 2008, 2-3, 5.)

Marraskuun alussa 2011 tilisiirrot siirtyivät SEPA-aikaan. Samalla otettiin käyttöön IBAN-tilinumerot. IBAN on kansainvälinen tilinumero eli International Bank Account Number. IBAN-tilinumeron käyttäminen on ollut pakollista 1.1.2007 lähtien rajat ylittävissä maksuissa SEPA-alueella. (Finanssialan Keskusliitto 2009a, 1.) Vuoden 2013 tammikuusta lähtien pankit eivät enää lähetä Suomessa maan sisäisiä maksuja, joissa tilinumero ei ole IBAN-muodossa (Finanssialan Keskusliitto 2012a, 3). Suomessa se on 18 merkkiä pitkä, mutta sen pituus vaihtelee maittain. Tilinumeron alussa näkyy maatunnus, joka on Suomessa FI ja sen jälkeen kaksinumeroinen tarkistenumero sekä alkuperäinen tilinumero. Pankista riippuen alkuperäiseen tilinumeroon on lisätty nollia, koska kaikkien pankkien tilinumerot eivät ole yhtä pitkiä. IBANin lisäksi tilisiirroissa käytetään BIC-koodia, joka muodostuu sanoista Bank Identifier Code. BIC-koodin avulla tunnistetaan pankki. Se koostuu 8-11 merkistä, joista kuusi ensimmäistä on kirjaimia ja loput numeroita tai molempia. (Finanssialan Keskusliitto 2009a, 1.)

SEPA-tilisiirrot vaikuttavat myös palkkojen ja eläkkeiden maksuun. Aiemmin pankeille annettiin maksuaineistossa maksupäivä, jolloin maksun piti olla saajan tilillä. SEPA-tilisiirron myötä maksupäivän tilalle tulee maksajan tilin veloituspäivä eli eräpäivä. Eräpäivän on oltava palkkapäivää edeltävä pankkipäivä. Muutos johtuu 1.5.2010 voimaan tulleesta maksupalvelulaista, joka määrittelee, kuinka nopeasti maksun tulee olla saajalla. (Finanssialan Keskusliitto 2009b, 1-2.)

Pankit rakentavat suoraveloituksen päättymisen vuoksi muuntopalvelua, joka muuttaa vanhat suoraveloitussasiakirjat suoramaksutoimeksiannoiksi tai vaihtoehtoisesti e-laskun automaattisen maksun toimeksiannoiksi. Muuntopalvelun käyttämistä varten laskuttajan on tehtävä sopimus pankin kanssa sekä hankittava päivitys jo olemassa olevaan ohjelmistoon tai uusi ohjelmisto, joka mahdollistaa e-laskutuksen, suoramaksun sekä valtakirjojen muunnon. (Tammilehto 2012, 4-6, 12.)

### **2.1.1 Muutokset yrityksille**

Yhtenäinen euromaksualue aiheuttaa yrityksille monia taloushallintoon liittyviä muutoksia. Taloushallinnossa käytettävät ohjelmistot ja järjestelmät on päivitettävä SEPA-tilisiirtoja ja -maksuja tukeviksi. Kotimaisen suoraveloituksen päättymisen vuoksi yri-

tyksen on myös harkittava verkkolaskutukseen siirtymistä tarpeen tullen. Yrityksien helpotukseksi pankeilla ja ohjelmistotoimittajilla on tarjolla erilaisia vaihtoehtoja, joilla yritykset voivat suunnitella maksuliikennettä sekä varmistaa sen toimivuuden tulevaisuudessa. SEPA tarjoaa yrityksille hyvän mahdollisuuden arvioida uudelleen nykyisiä käytössä olevia maksujärjestelmiä ja toimintoja. (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 4; Finanssialan Keskusliitto 2011.)

SEPA:n myötä yrityksillä on mahdollisuus hoitaa keskitetysti kaikki rahaliikenne yhdeltä pankkitililtä. Kun maksut voidaan hoitaa yhdeltä tililtä ja kaikki maksut ovat sähköisesti samanmuotoisia, helpottuu koko maksunkäsittely. Tämä säästää yrityksen aikaa ja rahaa. (Euroopan keskuspankki 2009, 17.) Samalla kun yhtenäisen euromaksualueen maksujärjestelmät ja -käytännöt yhtenäistyvät, helpottuu yritysten mahdollisuus laajentaa toimintaa ulkomaan markkinoille (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 4).

Mahdolliset lisäpalvelut tuovat yrityksille kilpailuetua sekä helpottavat yritysten maksujen käsittelyä. Esimerkiksi sähköinen laskutus säästää paperia ja aikaa. (Euroopan keskuspankki 2009, 17.) SEPA tuo mukanaan myös mahdollisuuden kilpailuttaa laajemmin eri maksuliikepalveluita, kun niiden hinnoittelusta tulee läpinäkyvämpää (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 4.)

SEPAsta hyötyvät eniten suuret monikansalliset yritykset, joilla on runsaasti rajoja ylittävää maksuliikennettä. Pienille ja keskisuurille yrityksille SEPAan siirtymisen tuomat muutokset sekä hyödyt riippuvat siitä, toimiiko yritys vain Suomessa vai myös ulkomailla. Esimerkiksi maksujen välitys SEPA-maiden välillä nopeutuu. Vuoden 2012 alusta lähtien maksujen välityksen on tullut tapahtua yhdessä pankkipäivässä. Tästä eivät hyödy yritykset, joilla rajat ylittäviä maksuja ei ole, sillä Suomessa maan sisäisten maksujen välitysajat ovat olleet lyhyitä. Jos yritys toimii ainoastaan Suomessa, voi SEPAan siirtyminen tuoda enemmän kuluja kuin tuottoja. (Finanssialan Keskusliitto c.)

## 2.1.2 Muutokset kuluttajille

Näkyvimvät kuluttajia koskevat muutokset ovat siirtyminen sirukortteihin sekä IBAN-muotoisen tilinumeron käyttöönotto. Kuluttajien maksamista helpottaa se, että muihin SEPA-maihin voi maksaa maksuja yhtä helposti kuin Suomeen. Suoraveloituksen päättymisen myötä kuluttajien on otettava käyttöön uusia laskutapoja. (Finanssialan Keskusliitto b.)

Suoraveloituksen päättymisenkin vaikuttaa kuluttajiin, vaikka uusiin laskutapoihin siirtyminen ei vaatisikaan toimenpiteitä. Kuluttajan on kuitenkin mietittävä, haluaako saada e-laskuja tai antaa maksujensa mennä veloitettavaksi suoramaksulla. Jo valmiiksi suoraveloituksessa olevien maksujen muuttuminen e-laskuksi tai suoramaksuksi ei vaadi kuluttajalta juuri toimenpiteitä, paitsi e-laskut kuluttajan täytyy tietenkin käydä hyväksymässä maksuun verkkopankissa. Suoramaksu on helppo vaihtoehto sellaiselle, joka ei käytä verkkopankkia. Laskussa olevien ongelmien selvittäminen voi olla hankalaa ilman Internetiä. Jos laskussa on jotain epäselvää, kuluttajan on otettava yhteyttä laskuttajaan. Jos kuluttaja taas haluaa muuttaa erääntyvän maksun tietoja tai perua sen, pitää ottaa yhteyttä pankkiin. (Finanssialan Keskusliitto 2011; Finanssialan Keskusliitto d; Finanssialan Keskusliitto 2012b; Finanssialan Keskusliitto 2012c)

## 2.2 SEPA-siirtymäaikataulu

SEPAan siirrytään kolmivaiheisesti. Ensimmäinen, suunnitteluvaihe, alkoi vuonna 2004. Toinen vaihe, toteutusvaihe, alkoi vuonna 2006. Toteutusvaiheessa testattiin uusien maksutapojen ja standardien toimivuutta. Siirtymävaihe alkoi noin vuonna 2009. Alun perin oli tarkoitus, että vuoden 2010 loppuun mennessä SEPA-maksuvälineet olisivat olleet yleisesti käytössä. (Euroopan keskuspankki 2009, 14.) Finanssialan Keskusliiton mukaan vuoden 2013 aikana keskitytään siirtymän etenemiseen ja siitä viestimiseen. Lisäksi migraatioprojektissa pyritään minimoimaan mahdollisesti eteen tulevia ongelmia. (SEPA-foorumien ydinryhmä 2012, 2.)

EU:n parlamentti hyväksyi 14.2.2012 komission antaman SEPA End Date -asetuksen, joka määrittelee takarajat kansallisista maksupalveluista luopumiselle. Asetus koskee euromääräisiä tilisiirtoja ja suoraveloituksia ja sen tarkoituksena on varmistaa siirtymi-

nen uusiin palveluihin jäsenvaltioissa. Asetuksessa on säädetty siirtymäaikataulu, jonka aikana kansallisista tilisiirroista ja suoraveloituspalveluista on luovuttava. Siirtymäaika on asetettu päättyväksi 1.2.2014. Suomessa kansallisesta tilisiirrosta on jo luovuttu ja kansallisesta suoraveloituksesta luovutaan asetuksen antaman siirtymäaikataulun mukaan. EU:n ulkopuolisissa maissa siirtymäaika päättyy vasta 31.10.2016. (Finanssialan Keskusliitto 2012a, 5.)

Vuoden 2012 aikana pankit valmistivat muuntopalvelua, jonka avulla suoraveloitusvaltakirjat muunnetaan suoramaksutoimeksiannoiksi tai e-laskun automaattisen maksamisen toimeksiannoiksi. Laskuttajat sopivat myös muuntopalvelun käyttämisestä sekä ohjelmistomuutosten toteuttamisesta. Vuoden 2013 alusta tilinumero on ilmoitettava tilisiirtolomakkeella IBAN-muodossa ja lomakkeella on oltava myös BIC-koodi. Ohjelmiston päivittämisen ja valtakirjojen muunnon jälkeen laskuttajat voivat aloittaa siirtymän 18.1.2013 alkaen. Siirtymäaika jatkuu 20.11.2013 asti (Finanssialan Keskusliitto 2012a, 9, 12.) Tämän jälkeen muutosta ei voi enää aloittaa, koska asiakkailta pitää olla aikaa vastata laskuttajan kirjeeseen 2 kuukautta ja 7 päivää kirjeen päiväyksestä. Kotimainen suoraveloitus päättyy 31.1.2014. (Finanssialan Keskusliitto 2012d, 8.)

Vuoden 2012 puolivälissä kaikista CSM:n eli selvitys- ja toimitusjärjestelmän kautta tehdyistä tapahtumista SEPA-tilisiirtoja oli 29,57 % ja SEPA-suoraveloituksia 3,07 %. SEPA:n siirtymäajan päättymiseen mennessä kaikkien tapahtumien pitäisi olla SEPA-tilisiirtoja tai SEPA-suoraveloituksia. Odotettavissa on SEPA-tilisiirtojen määrän voimakas kasvu. (OP-Pohjola 2012, 7.)

PricewaterhouseCoopers (PwC) on tilintarkastuksiin, yritysjärjestelyihin, konsultointiin ja verotukseen liittyviä palveluita tuottava yritys. Sen vuonna 2013 julkaistun tutkimuksen mukaan 55 prosenttia eurooppalaisista yrityksistä ei saa SEPA-siirtymää valmiiksi vuoden 2014 helmikuuhun mennessä. Tutkimukseen osallistui 293 yritystä eri puolilta Eurooppaa. 21,6 prosenttia vastaajista ei ollut vielä tehnyt SEPA-siirtymäsuunnitelmaa ja 43,5 prosenttia siirtymäsuunnitelman tehneistä päättää siirtymän huomattavan lähellä SEPA-End Date:ä. Vastaajista 43 prosenttia on sitä mieltä, että suurin osa niiden asiakkaista ei saa siirtymävaihetta päätökseen helmikuuhun 2014 mennessä. (PwC 2013, 4-5.)

### **3 SEPAn tärkeimmät toimijat ja juridinen pohja**

SEPAn taustalla ovat Euroopan komission asettamat ja Euroopan keskuspankin tuke-  
mat tavoitteet. (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 2) Kuitenkin SEPA on syntynyt hyvin  
monien ja erilaisten toimijoiden yhteistyöstä. SEPAn ovat luoneet Euroopan keskus-  
pankki, Euroopan komissio, eurooppalaiset pankit sekä maksupalveluiden käyttäjät.  
(Finanssialan Keskusliitto 2012a, 5.) Näiden lisäksi erittäin tärkeässä asemassa ovat si-  
dosryhmät, joiden kanssa SEPAn toimijat tekevät tiivistä yhteistyötä. (Finanssialan  
Keskusliitto 2012a, 16.)

SEPAlle laillisen pohjan luo maksupalveludirektiivi. Se selkeyttää maksutapahtumia,  
koska siinä kerrotaan mitä tietoja maksunvälittäjän on maksajalle annettava. Näin mak-  
supalveludirektiivi yhtenäistää SEPA-alueen maiden maksamiseen liittyviä käytäntöjä.  
Maksupalveludirektiivi vaikuttaa vain sähköisiin maksuihin eikä se siis koske käteisellä  
tai shekeillä maksettavia maksuja. Maksupalveludirektiivi piti ottaa osaksi kansallista  
lainsäädäntöä 1.1.2009 mennessä. Suomessa maksupalveludirektiivi toteutettiin maksu-  
palvelu- ja maksulaitoslaeilla. (Euroopan komissio 2013; Euroopan komissio, 2.)

#### **3.1 Euroopan Unioni**

Euroopan Unionin juuret ovat toisen maailmansodan jälkeen aloitetussa taloudellisessa  
yhteistyössä, josta muodostui vuonna 1957 Euroopan talousyhteisö. Vuonna 1985 Eu-  
roopan laajuisten yhtenäismarkkinoiden pohja hahmoteltiin. Tavoitteena oli tällöin  
poistaa kaikki fyysiset, tekniset sekä verotukseen liittyvät esteet ihmisten, tavaroiden ja  
pääoman vapaan liikkuvuuden tieltä. Vuonna 1993 Euroopan talousyhteisön nimi  
muutettiin Maastrichtin sopimuksella Euroopan Unioniksi. Silloin yhteistyö laajeni ta-  
loudellisesta yhteistyöstä myös muille alueille. Suomi liittyi Euroopan Unionin jäseneksi  
vuonna 1995. Maastrichtin sopimuksessa käsiteltiin myös kolmivaiheisena toteutettavaa  
suunnitelmaa talous- ja rahaliitosta. Ensimmäinen vaihe sisälsi muun muassa valuutan-  
siirtojen vapauttamisen Euroopan yhteisön alueella, toinen vaihe sisälsi Euroopan kes-  
kuspankin edeltäjäksi tarkoitetun European Monetary Instituten perustamisen. Kolmas  
vaihe oli yhteisvaluutta euron käyttöönotto vuosina 1999–2002. (Euroopan Unioni a;  
Fontaine 2010, 39, 45.)



Euroopan Unionissa uusien lakien, asetusten, direktiivien ja säädösten synty lähtee liikkeelle Euroopan komissiosta. Ennen lakialoitteen tekoa se tekee vaikutustenarviointeja selvittääkseen tulevan lain taloudelliset, ympäristölliset ja sosiaaliset vaikutukset. Komissio tekee yhteistyötä lakiin liittyvien sidosryhmien ja asiantuntijoiden kanssa. Valmis lakialoite siirtyy Euroopan komissiosta Euroopan parlamentin ja EU:n neuvoston käsittelemään. Nämä arvioivat lakiehdotusta ja tarvittaessa ehdottavat siihen muutoksia. Kun sekä EU:n neuvosto että Euroopan parlamentti hyväksyvät muutokset, laki hyväksytään. (Euroopan Unioni b.)

Asetuksien kaikkia osia on sovellettava suoraan kaikkialla EU:ssa. (Jääskinen 2007, 337.) Direktiivien tarkoitus on lähentää unionin eri maiden lainsäädäntöä. Ne antavat tavoitteen, johon kaikkien jäsenmaiden on pyrittävä. Maat saavat päättää itse, kuinka direktiivin saavuttaminen käytännössä tapahtuu. Direktiivien täytäntöönpano-aika on yleensä 12–18 kuukautta. Direktiiveillä ei itsessään ole lainsäädäntöä muuttavaa vaikutusta, vaan vasta toimet niiden toteuttamiseksi muuttavat lainsäädäntöä. (Eerola, Mylly & Saarinen 2000, 81.) Jos direktiivin toteutus laiminlyödään, voi jäsenvaltio olla velvollinen korvaamaan yksityiselle aiheutuneen vahingon (Jääskinen 2007, 339). Viimeinen vaihe direktiivin täytäntöönpanossa on täytäntöönpanosta ilmoittaminen komissiolle. Tällöin komissiolle kerrotaan, millä säädöksellä direktiivi on toteutettu. (Jääskinen 2007, 341.)

SEPA-uudistus pohjautuu yhteen näistä direktiiveistä, maksupalveludirektiiviin. Se ei kuitenkaan ole irrallinen osa vaan perustuu Euroopan Unionin tavoitteisiin Euroopan yhdentymisestä. Maksupalveludirektiivi luo juridisen pohjan SEPAlle. Maksupalveludirektiivi tuli ottaa osaksi kansallista lainsäädäntöä viimeistään 1.11.2009. Suomessa siirtymä ei tapahtunut aikataulun mukaan. Maksupalveludirektiivi toteutettiin Suomessa kahtena lakina, maksupalvelu- ja maksulaitoslaeilla, jotka astuivat voimaan 1.5.2010. (Finanssivalvonta a.)

## 3.2 Euroopan maksuneuvosto

Euroopan maksuneuvosto (EPC) on eurooppalaisten pankkien 72-jäseninen yhteistyöelin. Jäsenet edustavat pankkeja ja pankkiyhteistöjä. Tämän lisäksi EPC:ssä on aktiivisesti mukana yli 300 ammattilaista yli 31:stä eri maasta. Suomen pankit ja Finanssialan Keskusliitto vaikuttavat EPC:ssä edunvalvojina sekä Suomen hyvien maksuliikennepalveluiden puolestapuhujana. EPC tekee maksuja käsitteleviä päätöksiä ja koordinoi niitä suhteessa Euroopan pankkitoimialaan. EPC kehittää SEPAa toteuttavia maksujärjestelmiä ja rakenteita. Tämän lisäksi sen tehtävänä on tukea ja edistää SEPAa. (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 13; Finanssialan Keskusliitto 2012a, 5-6.)

Euroopan maksuneuvosto johtaa SEPAn toteuttamista ennalta tehtyjen suunnitelmien ja aikataulujen mukaan. EPC tekee tiivistä yhteistyötä yritysten kanssa. EPC on toteuttanut SEPA-palveluiden sisältöön muutoksia yhteistyön pohjalta. Sidosryhmätoiminnalla pyritään varmistamaan eri näkökulmia SEPA-palveluiden kehittämiseen sekä huomioimaan siinä sidosryhmien toiveita. (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 12.)

EPC ylläpitää julkaisemiaan sääntökirjoja (Rulebook), joiden määrittelemällä tavalla EPC kehittää SEPA-maksusuunnitelmia. EPC on yhdessä pankkien kanssa määritellyt maksusuunnitelmien säännöt ja standardit. Ne määrittävät vähimmäisrajat, joita pitää noudattaa. Maksupalveluntarjoajilla on mahdollisuus täydentää palveluita erilaisilla lisä tuotteilla ja piirteillä, kunhan vain sääntöjä ja standardeja noudatetaan. (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 13.) SEPA-migraation myötä sääntökirjat on rauhoitettu eli niihin ei tehdä muutoksia ennen migraation päättymistä. (SEPA-foorummin ydinryhmä 2013, 4)

## 3.3 Finanssialan Keskusliitto

Finanssialan Keskusliitto on toimialajärjestö, jonka tehtävänä on edustaa Suomessa toimivia pankkeja, vakuutusyhtiöitä, rahoitusyhtiöitä, arvopaperinvälittäjiä, sijoitusrahasto-yhtiöitä sekä finanssialan työnantajia. Liiton tarkoituksena on turvata näille osapuolille toimintaympäristö, finanssimarkkinat ja maksunvälitysjärjestelmät. Finanssialan Keskusliitto on siis finanssialan edunvalvoja. (Finanssialan Keskusliitto e.)

Finanssialan Keskusliitto perustettiin, kun Pankkiyhdistys, Vakuutusyhtiöiden Keskusliitto, Rahoitusyhtiöiden Yhdistys ja Finanssityönantajat päättivät yhdistyä yhdeksi liitoksi vuonna 2007. Näiden lisäksi vuonna 2009 Finanssialan Keskusliittoon liittyivät Arvopaperivälittäjien yhdistys sekä Suomen Sijoitusrahastoyhdistys. (Finanssialan Keskusliitto e.)

Vaikka Finanssialan Keskusliiton pääasiallinen tehtävä on toimia finanssialan edunvalvojana, pyrkii liitto myös parantamaan tavallisten ihmisten tietoutta talouden hallinnasta sekä lisätä tietoutta finanssialasta. Finanssialan Keskusliitto on ollut perustamassa muun muassa finanssialan sopimus pohjaista asiakasorganisaatiota, joka on finanssialalla toimiva neuvontatoimisto niin kuluttajille kuin pienyrittäjillekin. Finanssialan edunvalvojan tehtävänsä sekä yleisen informaatiotavoitteen saavuttamiseksi Finanssialan Keskusliitto on aktiivisesti tiedottanut SEPA:sta sekä suoraveloituksen päättymisestä. Finanssialan Keskusliitto on esimerkiksi järjestänyt yhdessä Suomen Pankin sekä keskeisten sidosryhmiensä kanssa SEPA-foorumeita, jotka toimivat sidosryhmien vaikutuskanavana SEPA:n toteutuksessa. (Finanssialan Keskusliitto e; Finanssialan Keskusliitto f.)

SEPA-foorumilla ja sen ydinryhmällä on tärkeä asema Suomen SEPA-yhteistyössä. Vuonna 2009 perustetuissa foorumissa käsitellään säännöllisin väliajoin ajankohtaisia SEPAan liittyviä asioita, jotka on valmisteltu ja käsitelty Finanssialan Keskusliiton piirissä sekä toimielimissä. Foorumeihin osallistuu edustajia, joilla on merkittävä rooli SEPA:n toteutumisessa. Osallistuvat edustajat tulevat esimerkiksi eri liitoista, keskusjärjestöistä tai ohjelmistotaloista. Foorumin lisäksi on perustettu erilaisia pieniä työryhmiä ja projekteja, joissa valmistellaan yksittäisiä, esimerkiksi SEPA-migraatioprojektin asioita. (Finanssialan Keskusliitto 2012a, 7; Visma.)

SEPA-foorumin ydinryhmän edustajat toimivat SEPA-foorumin tärkeimmissä jäsenorganisaatioissa. Tavoitteena on saada ryhmään eri sidosryhmien edustajia, jotka ovat sitoutuneet työskentelemään yhdessä yhtenäisen euromaksualueen edistämiseksi. SEPA-foorumin ydinryhmä ottaa aktiivisesti kantaa SEPAa koskeviin asioihin sekä aika-tiloihin. SEPA-foorumin ydinryhmä kokoontuu 5-6 kertaa vuodessa keskustelemaan SEPA:n kannalta tärkeistä asioista. Kokouksien muistiot sekä aineistot julkaistaan Finanssialan Keskusliiton Internet-sivuilla. Ydinryhmässä on edustajien melkein 40:stä eri

SEPA-foorumin jäsenorganisaatiosta ja sen puheenjohtaja toimii Suomen Pankin edustaja. Suomen Pankin tehtävänä on muun muassa tukea pankkien siirtymistä SEPAan. (Finanssialan Keskusliitto 2012a, 7, 16.)

### **3.4 Maksupalveludirektiivi**

Maksupalveludirektiivi luo laillisen pohjan koko Euroopan Unionin maksujen sisämarkkinoille. Direktiivin tarkoitus on tehdä maksujen välityksestä ja maksamisesta muihin Euroopan Unionin maihin yhtä helppoa, turvallista ja tehokasta kuin maksujen välitys on ollut tähän mennessä kunkin yksittäisen Euroopan Unionin maan sisällä. Direktiivin tarkoitus on myös lisätä kilpailua avaamalla maksumarkkinoita koko Unionin laajuisiksi. (Euroopan komissio 2013.)

Maksupalveludirektiivin ansiosta sähköisiin maksuihin sovelletaan samoja sääntöjä kaikissa Euroopan Unionin maissa sekä Norjassa ja Liechtensteinissa. Maksupalveludirektiivi ei kata käteis- eikä shekkimaksuja, mutta se koskee kaikkia sähköisiä ja muita kuin käteismaksuja, myös muissa valuutoissa kuin eurossa, jos maksaja ja maksupalveluntarjoaja ovat maksupalveludirektiivin kattavalla alueella. Maksupalveludirektiivi kertoo, mitä tietoja maksupalveluntarjoajan on kerrottava kuluttajalle. (Euroopan komissio, 2.)

Direktiivi selventää maksutapahtumia monella eri tavalla. Direktiivin mukaan maksupalveluntarjoajan on annettava kuluttajalle ennen maksupalvelun käyttämistä tiedot muun muassa sopimusehdoista, maksupalvelun piirteistä, palautusoikeuksista, maksun käsittelyajasta ja palvelun käyttämisestä veloittavista kuluista. Näin asiakas voi jo ennen maksupalvelun käyttämistä vertailla eri maksupalveluntarjoajia ja valita niistä itselleen edullisimman vaihtoehdon. Maksupalvelun jälkeen asiakkaalle pitää antaa tiedot suoritetusta maksutapahtumasta, jotta asiakas voi tarkistaa tietojen oikeudellisuuden. Direktiivi määrittelee myös, sen miten muutoksista sopimusehtoihin pitää tiedottaa. Asiakkaalle on kerrottava muuttuneista sopimusehdoista vähintään kaksi kuukautta ennen kuin ne tulevat voimaan. Direktiivin myötä muutkin yritykset kuin pankit voivat tarjota maksupalveluja. Tämä olikin yksi direktiivin osista, jonka takia sen täytäntöönpano vei niin kauan Suomessa. (Euroopan komissio, 2.)

Suomessa tuli 1.5.2010 voimaan maksupalvelulaki, joka pohjautuu Euroopan Unionin maksupalveludirektiiviin. Laki toi muutoksia maksupalveluihin sekä maksujenvälityksen yleisiin ehtoihin. Muun muassa tilisiirrot, suoraveloitukset ja maksukorttimaksut ovat maksupalveluita, jotka kuuluvat lain soveltamisalaan. (Finanssialan Keskusliitto 2012a, 6.) Lain noudattamisen valvominen on Finanssivalvonnan ja kuluttaja-asiamiehen vastuulla (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 14).

Maksupalvelulaki nopeuttaa maksujen siirtymistä ulkomaisille tileille. Aiemmin maksut siirtyivät viidessä pankkipäivässä, maksupalvelulain voimaantulon jälkeen maksut siirtyvät kolmessa pankkipäivässä ja vuoden 2012 alun jälkeen yhdessä työpäivässä. Maksupalvelulaki tekee kaikista maksupalveluntarjoajista samanarvoisia. Lain tarkoitus on myös suojata kuluttajaa riippumatta siitä, kuka maksupalvelun tarjoaa. Laki antaa myös kauppiaille mahdollisuuden periä maksu- ja luottokorttien käytöstä syntyvät kustannukset suoraan kuluttajalta, kunhan siitä ilmoittaa etukäteen. Tavoitteena on saada hinnoista läpinäkyviä ja että korttien käytöstä syntyneet kustannukset vaikuttaisivat vain korttien käyttäjiin. (Oikeusministeriö 2010.)

Maksupalvelulaissa kerrotaan mitä tietoja maksunvälittäjän on annettava, minkälainen sopimus maksujenvälityksestä on tehtävä sekä miten maksutapahtumat pitää toteuttaa. Maksupalvelulain mukaan maksupalveluita saa tarjota vain maksupalvelulaissa määritellyt maksupalveluntarjoajat. Finanssivalvonnan ylläpitämään maksulaitosrekisteriin merkitään luvan saaneet maksupalveluntarjoajat. Rekisteriin merkitään myös tahot, jotka ovat saaneet luvan harjoittaa maksulaitostoimintaa ilman toimilupaa. Maksupalvelua on esimerkiksi se, kun maksupalveluntarjoaja siirtää varoja osapuolten välillä sopimuksen mukaan. Suurin osa maksujenvälityksestä hoidetaan pankkien kautta. (Finanssivalvonta c.)

## 4 Suoraveloitus ja sen korvaavat laskutavat

Suoraveloitus on ollut käytössä Suomessa pitkään. Suoraveloituksessa maksaja valtuuttaa pankin, joka välittää valtuutustiedot laskuttajalle. Laskuttaja toimittaa veloituspyynnöt pankkiinsa ja ennakkoilmoituksen maksusta maksajalle. Maksajan pankki veloittaa maksun maksajan tililtä eräpäivänä ja siirtää rahat laskuttajan tilille. Maksaja vastaa siitä, että hänen tilillään on tarpeeksi rahaa eräpäivänä. Pankki kuitenkin yrittää veloittaa rahat maksajan tililtä kolmena päivänä, jos ensimmäinen veloitusyritys epäonnistuu. Maksaja saa tiedon veloituksista tiliotteeltaan ja laskuttaja saa pankiltaan tiedon sekä onnistuneista että epäonnistuneista veloituksista. Maksajalla on mahdollisuus muuttaa tai peruuttaa suoraveloituspyyntö ennen eräpäivää. Jos suoraveloitusvaltakirjaan ei ole merkitty suoraveloituksen rahamäärää ja rahamäärä on jostain syystä isompi kuin mitä maksaja voi kohtuudella odottaa, voi maksaja vaatia pankilta maksun palautusta. Jos kuitenkin ennakkoilmoitus suoraveloituksesta on lähetetty neljä viikkoa ennen eräpäivää, on pankilla ollut mahdollisuus rajoittaa maksupalautuksen oikeutta. (Suomen Pankkiyhdistys 1998, 3-4, 9; Kuluttajavirasto, 4.)

SEPA:n myötä kotimainen suoraveloitus päättyy 31.1.2014. Tämän jälkeen kotimaista suoraveloitusta ei voi käyttää laskujen maksussa. Suoraveloituksen korvaaviksi laskutavoiksi on suositeltu ensisijaisesti e-laskua sekä suoramaksua. Ensimmäiset suoraveloitustalokirjojen muunnokset korvaaviin maksutapoihin on ollut mahdollista tehdä 18.1.2013 alkaen ja viimeiset muunnokset tulee tehdä saman vuoden marraskuun 20. päivään mennessä. Tämän jälkeen muuntoa ei voi enää tehdä, sillä asiakkailta tulee olla aikaa vastata laskuttajan ilmoitukseen muunnosta 2 kuukautta ja 7 päivää kirjeen päiväyksestä. (Finanssialan Keskusliitto 2012d, 8.) Yrityksien pitää päivittää ohjelmistonsa ennen muuntoa tukemaan korvaavia maksutapoja (Finanssialan Keskusliitto d).

Finanssialan Keskusliitto teettää vuosittain tutkimuksen, jossa selvitetään muutoksia, joita on tapahtunut suomalaisten säästämisessä, luotonkäytössä ja maksutavoissa. Tutkimuksesta voidaan huomata suoraveloituksen päättymisen koskevan monia suomalaisia. Keväällä 2012 tehdyn tutkimuksen mukaan 8 prosenttia vastaajista valitsi suoraveloituksen tavallisimmaksi maksutavakseen sekä keväällä 2011 että keväällä 2012. Muista toissijaisesti käytetyistä laskunmaksutavoista suoraveloituksen valitsi 15 prosenttia vas-

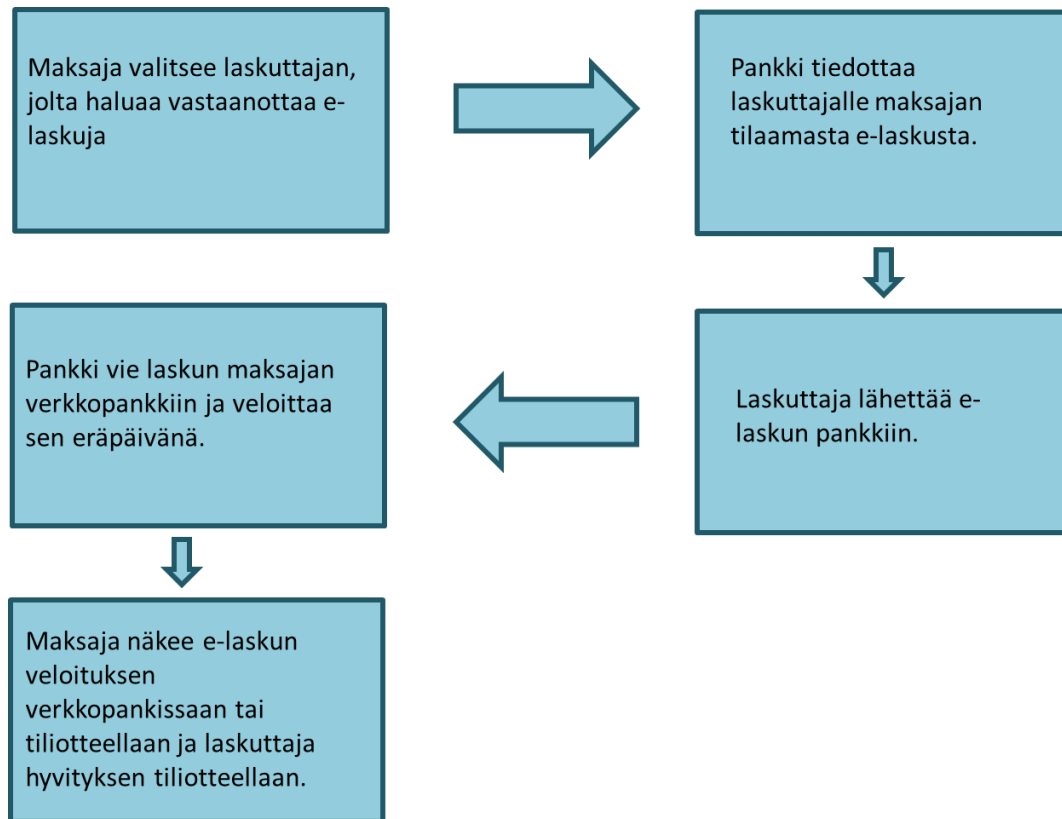
taajista sekä keväällä 2011 että keväällä 2012. Suoraveloituksen käyttö on lisääntynyt 25–34-vuotiaiden keskuudessa hieman ja vastaavasti pienentynyt yli 65-vuotiaiden osalta. Kuitenkin 65–74-vuotiaista 27 prosenttia käyttää suoraveloitusta ensisijaisena laskunmaksutapana. (Finanssialan Keskusliitto 2012e, 5, 57–59.)

Finanssialan Keskusliitto selvitti myös muiden laskutapojen käyttöä. Finanssialan Keskusliiton keväällä 2012 tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisten maksutavoissa on tapahtunut vuosien varrella muutoksia, joiden taustalla on muun muassa internetin käytön yleistyminen. Verkkopankkia laskun maksuun käyttää 81 prosenttia suomalaisista, kun taas 20 vuotta aiemmin vastaava luku oli vain kaksi prosenttia. Maksupalvelukuorta laskun maksussa käyttää 4 prosenttia ja 2 prosenttia käyttää laskunmaksuautomaattia. Myös 2 prosenttia maksaa laskut pankkitiskillä käteisellä tai tilisiirrolla. (Finanssialan Keskusliitto 2012 e, 57.)

#### **4.1.1 E-laskut**

E-lasku on sähköisessä muodossa oleva lasku, joka toimitetaan suoraan maksajan verkkopankkiin. Tämän takia sähköistä laskutustapaa on suositeltu erityisesti aktiivisille verkkopankin käyttäjille. Parhaiten e-lasku soveltuu tällä hetkellä säännöllisten laskujen kuten vuokran, jäsenmaksujen ja puhelinlaskujen maksamiseen. E-laskun käyttö on turvallista, koska se on pankkien yhdessä kehittämä palvelu. Suurimmalla osalla pankeista e-laskun käyttö on ilmaista tai se sisältyy verkkopankin käytöstä perittäviin maksuihin. (Finanssialan Keskusliitto g; Finanssialan Keskusliitto 2012f.)

E-laskun ulkonäkö poikkeaa paperisesta laskusta, mutta se sisältää kuitenkin kaikki tarvittavat laskutustiedot. E-laskun helppous on siinä, että laskua maksaessa ei tarvitse erikseen kirjoittaa esimerkiksi viitenumeroa, vaan kaikki maksamiseen tarvittavat tiedot ovat valmiina. Kuluttajan tarvitsee vain hyväksyä lasku. Tarvittaessa on mahdollista muuttaa eräpäivää ja laskun summaa samalla tavalla kuin paperilaskussa. Lisäksi tarjolla voi olla myös mahdollisuus saada ennakoilmoitus saapuneesta laskusta tekstiviestillä tai sähköpostilla. (Finanssialan Keskusliitto 2012b.)



Kuva 2. E-laskun kulku ja käyttöönotto (Finanssialan Keskusliitto 2012g)

Kuvassa 2 havainnollistetaan e-laskun kulku ja käyttöönotto. E-laskun käyttö alkaa maksajasta. Hän valitsee verkkopankissaan laskuttajan, jolta haluaa saada e-laskuja. Tämän jälkeen pankki tiedottaa valitulle laskuttajalle maksajan pyytämästä e-laskusta. Laskuttaja lähettää valmiin laskun maksajan pankkiin ja pankki siirtää laskun näkymään maksajan verkkopankissa. Pankki myös veloittaa laskun summan maksajan tililtä eräpäivänä, jos maksaja on valinnut e-laskun automaattisen maksamisen. Maksaja näkee laskun veloituksen verkkopankissaan sen jälkeen kun on maksanut laskun. Laskuttaja puolestaan näkee hyvityksen omalla tilillään. (Finanssialan Keskusliitto 2012g)

Suurin osa pankeista tarjoaa mahdollisuutta maksaa e-lasku automaattisesti. Maksajalla on mahdollisuus pankille antamallaan toimeksiannolla suorittaa verkkopankkiin tulleet laskut automaattisesti tilisiirtoina. Kuluttaja voi esimerkiksi määritellä alle 80 euron sähkölaskun maksettavaksi automaattisesti. (Finanssialan Keskusliitto 2012f; Finanssialan Keskusliitto 2009c, 8.) E-laskut myös arkistoituvat verkkopankkiin eikä laskuja näin ollen tarvitse tulostaa erikseen kirjanpitoa varten. Kun laskut arkistoituvat sähköisesti, kuluttajan ei tarvitse erikseen huolehtia paperisten laskujen säilyttämisestä ja hä-



vittämisestä. Laskut säilyvät arkistossa oman pankin määrittelemän ajan. Esimerkiksi Aktia ilmoittaa internet-sivuillaan säilyttävänsä e-laskut automaattisesti kahden vuoden ajan, mutta halutessaan asiakas voi saada arkistoinnin kuuden vuoden ajaksi (Finanssialan Keskusliitto 2012b; Aktia; Finanssialan keskusliitto h.)

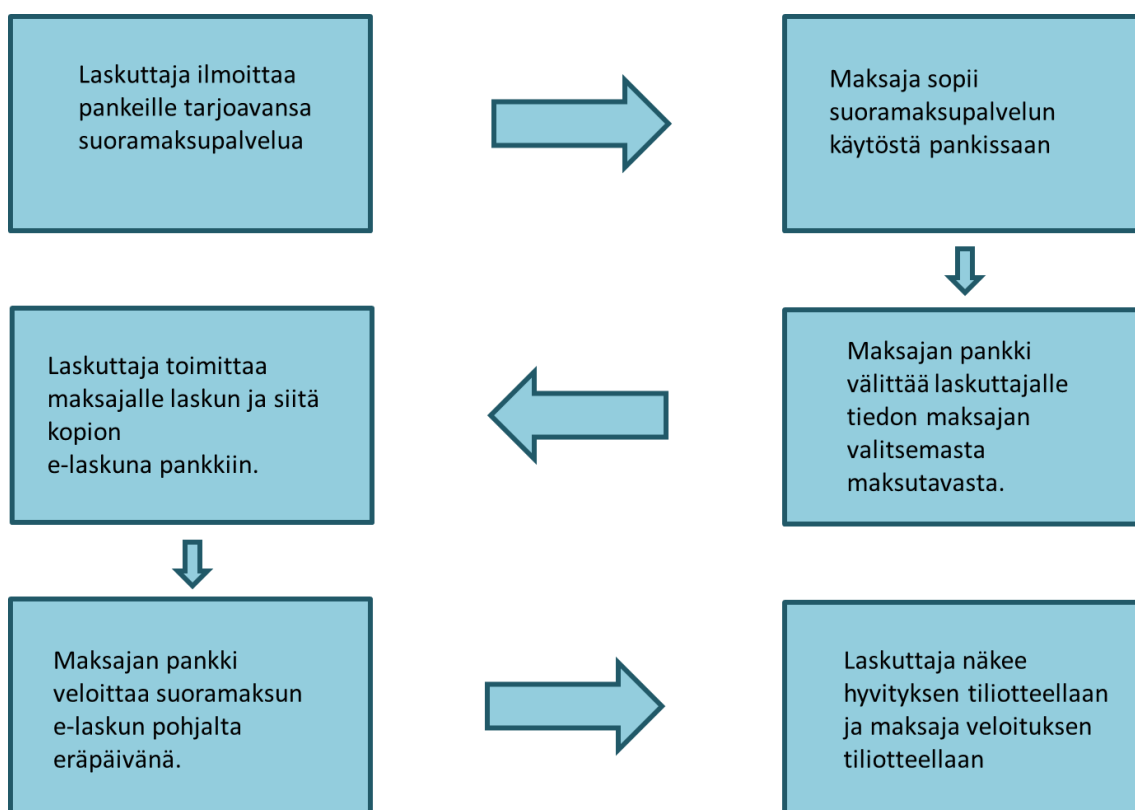
E-laskutus tuo hyötyjä niin maksajalle kuin laskuttajalle. Maksajan näkökulmasta sähköinen laskutus on nopeaa ja yksinkertaista. Maksajan on mahdollista tehdä laskunkäsittelystä täysin automaattista. Laskuttajan kannalta pankin kautta kulkeva e-lasku on varma ja turvallinen. Verkkopankkiin ei voi lähettää e-laskuja muu kuin sopimuksen tehnyt yritys eikä e-laskuja ole helppo väärentää. Laskuihin ei pääse käsiksi ilman verkkopankkitunnuksia. Sähköinen laskutus tuo myös erilaisia kustannussäästöjä, kun järjestelmät yksinkertaistuvat ja kun maksut saapuvat viitteellisinä tilisiirtoina. (Finanssialan Keskusliitto 2009c, 7; Finanssialan Keskusliitto i.)

Finanssialan Keskusliiton keväällä 2012 tekemän tutkimuksen mukaan verkkopankissa maksavista 33 prosentille tulee e-laskuja verkkopankkiin. Vuonna 2008 määrä on ollut vain 15 prosenttia. Tutkimuksen mukaan myös e-laskun tunnettuus on lisääntynyt. 28 prosentilla suomalaisista on käytössään e-lasku ja 90 prosenttia suomalaisista tietää e-laskun ainakin nimeltä. Erityisesti alle 18-vuotiaiden ja yli 60-vuotiaiden keskuudessa e-laskun tunnettuus on lisääntynyt. (Finanssialan Keskusliitto 2012e, 61–62.) Yleistymisestä huolimatta kaikki yritykset eivät kuitenkaan vielä tarjoa e-laskua. Kuluttajilla on mahdollisuus tarkistaa suoraan laskuttajilta tai pankkien verkkopankeista, onko yrityksellä e-lasku mahdollisuutta. (Finanssialan Keskusliitto 2012f.)

Sähköistä laskutusta markkinoidaan erityisesti ympäristöystävällisenä tapana hoitaa yrityksen laskutus, eikä syyttä. Finanssialan Keskusliiton tekemän tutkimuksen mukaan verkkolaskun hiilijalanjälki on jopa 300 grammaa pienempi kuin paperilaskun. Tämä ero vastaa 2 kilometrin ajomatkaa henkilöautolla. Verkkolasku on näin ollen noin neljä kertaa ilmastoystävällisempi kuin paperilasku. Suuri ero verkkolaskun ja paperilaskun hiilijalanjäljen välillä selittyy erityisesti säästyneen ajan aiheuttamasta työn tehostumisesta sekä siitä syntyvistä päästösäästöistä. (Finanssialan Keskusliitto 2010, 9.)

### 4.1.2 Suoramaksu

Suoramaksu on uusi maksutapa, joka pohjautuu SEPA-tilisiirtoihin. Suoramaksu on uusista maksutavoista lähimpänä vanhaa suoraveloitusta. Se vastaa toiminnallisuudeltaan ja palveluiltaan suoraveloitusta. Suoramaksua suositellaan suoraveloitusta korvavaksi maksutavaksi maksajalle, joka ei käytä verkkopankkia. Suoramaksu soveltuu hyvin toistuvien maksujen, kuten esimerkiksi jäsenmaksujen ja vuokrien, maksamiseen. Sen käyttöönotto edellyttää, että laskuttaja ja maksajan pankki tarjoavat suoramaksua laskutustapana. (Finanssialan Keskusliitto d.)



Kuva 3. Suoramaksupalvelun toiminta (Finanssialan Keskusliitto 2012g)

Finanssialan Keskusliiton mukaan suoramaksun käyttöön ottaminen ei vaadi toimenpiteitä maksaja-asiakkailta, koska pankki ja laskuttaja hoitavat järjestelyt. Suoramaksupalvelun käyttöönotto ja toiminta selviää kuvasta 3. Suoramaksupalvelun käyttöönotto alkaa laskuttajasta. Laskuttaja ottaa e-laskutuksen käyttöön ja ilmoittaa pankille tarjoavansa e-laskua ja suoramaksua. Sen jälkeen laskuttaja tiedottaa maksajalle tarjoavansa suoramaksupalvelua sekä kysyy maksajalta, haluaako tämä ottaa käyttöön suoramaksun. Jos maksaja suostuu, pankki siirtää maksajan palvelun käyttäjäksi. Tarvittaessa pankki

tarkistaa, onko maksajalla voimassa oleva suoraveloitusvaltakirja laskuttajalle. Laskuttaja lähettää maksajalle laskun sekä pankkiin laskun tiedot. Kun lasku saapuu pankkiin, pankki veloittaa laskun automaattisesti maksajan tilitä eräpäivänä. Laskuttaja näkee saapuneen hyvityksen tiliotteellaan ja maksaja näkee tapahtuneen veloituksen tiliotteellaan. (Finanssialan Keskusliitto 2012c; Finanssialan Keskusliitto j.)

Suoramaksun käyttöönotto on kuluttajalle helppoa, koska palvelu jatkuu näennäisesti samanlaisena kuin suoraveloitus. Toisaalta kuluttajalle voi olla epäselvää, kehen ottaa yhteyttä, jos tulee ongelmia. Jos laskussa on jotain epäselvää, on kuluttajan otettava yhteyttä laskuttajaan. Jos kuluttaja taas haluaa muuttaa erääntyvän maksun tietoja tai perua sen, pitää ottaa yhteyttä pankkiin. Toisin kuin e-laskussa maksun summan ja eräpäivän muuttaminen ei ole aina mahdollista, vaan muuntomahdollisuus on pankkikohtaista. (Finanssialan Keskusliitto d; Finanssialan Keskusliitto 2012c; Finanssialan Keskusliitto 2012b.) Laskuttajalta suoramaksupalvelun käyttäminen vaatii suoramaksua tukevaa laskutusohjelmistoa. Laskuttajan on myös muutettava suoraveloitusvaltakirjat suoramaksua varten. Pankit tarjoavat muuntopalvelua tätä varten. Jos laskuttaja ei vielä käytä e-laskutusta, on hänen tehtävä myös e-laskusopimus pankkinsa kanssa. (Finanssialan Keskusliitto 2013.)

#### **4.1.3 SEPA-suoraveloitus**

SEPA-suoraveloitus on suunnattu erityisesti kotimaat rajat ylittävään euromääräisten laskujen maksamiseen euromaksualueella. Eurooppalaisilla pankeilla on ollut mahdollisuus ottaa SEPA-suoraveloitus käyttöön 1.11.2009 alkaen. Suomessa suoraveloitusta tarjoavien pankkien tulee mahdollistaa asiakkailleen myös SEPA-suoraveloitusten maksaminen. Pankkeja ei kuitenkaan ole velvoitettu tarjoamaan laskuttajille SEPA-suoraveloituspalvelua, vaan on pankkien oma valinta, tarjoavatko ne palvelua. Pankeilla on myös mahdollisuus valita, tarjoavatko peruspalvelun lisäksi yrityksiä välistä suoraveloituspalvelua. (Finanssialan Keskusliitto 2012a, 12.)

Niin sanottua perinteistä SEPA-suoraveloitusta voidaan käyttää yrityksiä ja kuluttajien laskuttamisessa. Maksajan tulee toimittaa suoraveloitusvaltuutus suoraan laskuttajalle. Laskun maksajalla on oikeus pyytää laskuttajaa palauttamaan suoraveloitus 8 viikon

ajan maksun veloituksesta, maksun summasta tai ennakoilmoituksen ajankohdasta riippumatta. Jos veloitus on ollut oikeudeton, on maksajalla oikeus saada suoraveloitusta takaisin vielä 13 kuukautta laskun maksamisen jälkeen. (Danske Bank; Finanssialan Keskusliitto 2012a, 13.)

Yrityksille on suunniteltu oma SEPA-suoraveloitus, josta käytetään myös nimitystä B2B-suoraveloitus. Tätä laskutapaa voidaan ainoastaan käyttää yritysten väliseen laskutukseen. Suurin ero tavalliseen SEPA-suoraveloitukseen on, että maksajalla ei ole mahdollisuutta pyytää maksettua suoraveloitusta takaisin. Lisäksi pankilla on velvollisuus tarkistaa suoraveloitusvaltuutuksen tiedot, mikä tarkoittaa, että maksajan tulee tehdä sopimus sekä laskuttajan että pankin kanssa. (Danske Bank.)

SEPA-suoraveloitus sisältää haasteita sekä laskuttajalle että maksajalle. Siksi suomalaiset pankit eivät suosittele sitä ensimmäiseksi vaihtoehdoksi korvaamaan suoraveloitusta. Koska e-lasku on erittäin toimiva laskutustapa, laskuttajat eivät ole olleet innokkaita ottamaan käyttöön uutta rinnakkaista järjestelmää. SEPA-suoraveloituksessa valtakirja annetaan pankin sijaan laskuttajalle, jolloin laskuttaja ei voi tarkistaa maksajan tilinumeron oikeellisuutta. Asiakkaan tunnistaminen jää myös laskuttajan vastuulle. Valtakirjan antaminen suoraan laskuttajalle tekee laskuttamisesta helppoa, minkä pelätään johtavan aiheettomiin suoraveloituksiin. Laskuttajat ovat myös huolissaan, koska maksun peruuttaminen on helppoa ja saatavat voidaan kirjata vasta kahdeksan viikkoa maksupäivästä. (Finanssialan Keskusliitto 2011.)

#### **4.1.4 Perinteiset laskujen maksutavat**

Suoraveloituksen korvaamiseen käyvät myös perinteiset maksutavat. Perinteiset paperilla tulevat laskut voi maksaa maksupalveluna käyttäen maksupalvelukuorta, pankin tiskillä käteisellä tai tilisiirrolla sekä laskunmaksuautomaatilla. Näiden laskujen maksu onnistuu myös verkkopankin kautta. (Finanssialan Keskusliitto j.) Paperiset laskut tulevat kirjekuoressa maksajan postilaatikkoon. Laskun säilytyksestä asiakkaan täytyy vastata itse, toisin kuin esimerkiksi e-laskulla maksaessa laskut tallentuvat verkkopalveluun. Näin ollen paperisten laskujen säilytys, arkistointi ja tuhoaminen vaativat maksajalta enemmän työtä kuin esimerkiksi e-laskua käyttävältä. (OP-pankki.)

Maksupalvelukuori sopii sellaiselle käyttäjälle, joka ei halua käyttää itsepalveluvaihtoehtoja laskujen maksamiseen. Maksupalvelukuori toimii siten, että laskut, jotka halutaan maksaa, laitetaan maksupalvelukuoreen. Maksupalvelukuori toimitetaan pankkiin joko postitse tai tuomalla se itse pankin konttoriin tai maksupalvelukuoriluukkuun. Kun pankki saa kuoren, se maksaa laskun eräpäivänä tililtä. Maksupalvelukuoren positiivisina puolina on, että sen käyttäjän ei tarvitse jonottaa maksuautomaatilla tai pankin konttorilla. Lisäksi laskut hoituvat ajallaan esimerkiksi lomien aikana. Maksukuoren käytön negatiivisena puolena on, että yleensä pankit veloittavat erikseen maksupalvelukuoren käytöstä ja pankissa asioimisesta. Finanssialan Keskusliiton mukaan maksupalvelukuorta pääasiallisena maksutapanaan käyttää 18 prosenttia yli 65-vuotiaista. (OP-pankki 2012; Finanssialan Keskusliitto 2012e, 59; Nordea.)

Laskut voi maksaa myös henkilökohtaisesti käymällä pankin tiskillä tai puhelinpalvelun kautta soittamalla pankkiin. Pankin tiskillä maksettavat laskut voidaan maksaa käteisellä tai tilisiirrolla. Puhelimella maksettaessa laskun tiedot jätetään automaattiseen vastaajaan, mutta on myös mahdollista keskustella laskusta puhelimitse pankin työntekijän kanssa. Pankin konttorissa maksettaessa maksamista rajoittavat paljon konttorien aukioloajat sekä se, että konttoreita ei ole joka paikassa. Puhelinpalvelulla maksettaessa ei kuitenkaan ole merkitystä kuinka lähellä itse pankin konttori on. (OP-pankki 2012.)

Henkilökohtaisesti pankin konttorilla käymiselle, maksukuoren käytölle ja puhelimitse maksamiselle on vaihtoehtona vielä laskuautomaatin käyttö laskuja maksaessa. Laskunmaksuautomaatin käyttö sopii myös vaihtoehdoksi niille, jotka eivät käytä Internetiä. Laskunmaksuautomaatteja ei kuitenkaan ole kovin paljon ja monet pankit ovat poistaneet laskunmaksuautomaatit käytöstä. Tämän taustalla on osittain SEPA ja sen tuomat muutokset. SEPA:n maksustandardin myötä nykyistä laitekantaa ei voi käyttää, joten esimerkiksi Danske Bank ja OP-pankki poistavat laskunmaksuautomaatit käytöstä. (OP-pankki 2012; Taloussanomien 2009; Kuningaskuluttaja 2011.)

Paperisten laskujen tilalle on mahdollista ottaa käyttöön verkkolasku. Verkkolasku saapuu paperisesta laskusta poiketen maksajan sähköpostiin tai NetPostiin, joka on maksuton Postin tarjoama sähköinen vaihtoehto postilaatikon. NetPostiin on mahdollista

saada aivan samanlaisia kirjeitä, jotka normaalisti tulisivat postitse paperisina. NetPostiin tulevasta kirjeestä käytetään nimitystä e-kirje ja se näyttää täysin samalta kuin postitse saapuva paperinen kirje. NetPostiin on mahdollista saada laskujen lisäksi esimerkiksi palkkalaskelmia ja viranomaiskirjeitä. E-kirjeiden arkistointi on automaattista eikä siitä veloiteta mitään. Kirjeet säilyvät NetPostissa maksutta seitsemän vuotta. Verkkolaskut on mahdollista tulostaa ja maksaa samalla tavalla kuin perinteiset paperiset laskut tai maksaa verkkopankkia käyttäen. Verkkolaskun käyttöön otto vaatii maksajalta verkkopalvelusopimuksen. (OP-pankki; Posti.)

Internetissä laskut maksetaan verkkopankin kautta sen jälkeen, kun ne ovat tulleet paperisena kotiin tai verkkolaskuna NetPostiin tai sähköpostiin. Tämä ei maksa erikseen lisää, paitsi jos laskuttava yritys veloittaa paperilaskun toimituksesta. Paperilaskun toimitusmaksun perimisen taustalla on yrityksen halu siirtää laskut sähköisiksi. Monille iäkkäille ihmisille kuitenkin paperilasku on ainut tapa saada laskut maksetuksi, sillä heillä ei välttämättä ole käytössään tietokonetta ja Internetiä tai he eivät kykene niitä kunnolla käyttämään. Muun muassa Kuluttajavirasto on ilmaissut mielipiteensä, että paperilaskulla maksamisesta ei pitäisi erikseen periä ylimääräistä maksua kuluttajien kohdalla. (Yle 2012)

## 5 Isännöinti ja kiinteistöhuolto

Isännöinti on taloyhtiön johtamista hallituksen ja yhtiökokouksen antamien ohjeiden mukaisesti. Isännöitsijä toimii yhteistyössä niin taloyhtiön hallituksen ja osakkaiden kuin erilaisten ulkoisten palvelujen tuottajien kanssa. Suomessa toimii noin 700 isännöintiyritystä. Tyypillisiä isännöinnin kohteita ovat asunto-osakeyhtiöt, vuokra-asuntoyhtiöt, liikekiinteistöyhtiöt ja asumisoikeusasunnot. (Isännöintiliitto a.) Isännöintialalla on pitkät juuret ja voidaan katsoa sen muodostuneen ensimmäisen asunto-osakeyhtiölain tullessa vuonna 1926 (Isännöintiliitto b).

Isännöinnille ja isännöintipalveluille on asetettu vähimmäisvaatimukset asunto-osakeyhtiölaissa 22.12.2009/1599, joka tuli voimaan 1.7.2010. Asunto-osakeyhtiölain 1599/2009 7 luvun 17 § mukaan isännöitsijän tulee huolehtia kiinteistön pidosta ja yhtiön päivittäisestä hallinnosta hallituksen antamien ohjeiden sekä määräyksien mukaan. Lisäksi yhtiön kirjanpidon tulee olla lainmukainen ja varainhoidon luotettavaa (Asunto-osakeyhtiölaki, 17 §). Taloyhtiön hallitus ja isännöitsijä määrittelevät isännöintisopimuksessa palveluiden tarkemman sisällön ja laadun (Taloyhtio.net a).

Tutkimuksessamme haastattemme vantaalaisia isännöintiyrityksiä, joiden tehtäviin kuuluu myös kiinteistöhoitoa ja – kunnossapitoa. Kiinteistöä puhuttaessa tarkoitetaan yleensä maa-alueita sekä mahdollisia rakennuksia, joita sillä sijaitsee. Asuinkiinteistö taas käsittää maa-alueen ja rakennuksien lisäksi mahdolliset katu- ja piha-alueet, jotka taloyhtiö omistaa. Kiinteistöhoiton ja kunnossapidon tarkoituksena on huolehtia kiinteistön kunnosta ja arvon säilymisestä. (Taloyhtio.net b.)

Kiinteistöhoito käsittää muun muassa asuinkiinteistön laitteiden huollon, ulkoalueiden hoidon sekä siivouksen. Kunnossapito on asuinkiinteistöstä huolehtimista esimerkiksi uusimalla ja vaihtamalla kuluneita ovia. Kunnossapito pyrkii säilyttämään asuinkiinteistön samanlaisena kuin se oli valmistuessa. Kun asuinkiinteistössä tehdään toimia, jotka nostavat asuinkiinteistön laatutasoa merkittävästi, puhutaan perusparannuksesta. (Taloyhtio.net b.)

## 5.1 Taloyhtiö

Taloyhtiö eli asunto-osakeyhtiö omistaa asuintalorakennuksen, jonka asunnon hallintaan oikeuttavat osakkeet osakas omistaa. Tämä tarkoittaa, että osakas voi sijoittaa tai vuokrata asunnon tai käyttää sitä omana kotinaan. Jopa yli 2 miljoonaa suomalaista asuu taloyhtiöissä, joita on noin 80 000. Näistä 50 000 taloyhtiötä käyttää isännöintipalveluita. (Isännöintiliitto c.) Taloyhtiön toiminta perustuu asunto-osakeyhtiölakiin sekä taloyhtiön yhtiöjärjestykseen, joka on taloyhtiön sisäinen laki. Asunto-osakeyhtiölain mukaan jokaisella taloyhtiöllä tulee olla yhtiöjärjestys. Asunto-osakeyhtiölaki yhdessä yhtiöjärjestyksen kanssa määrittelevät taloyhtiön sekä osakkaan velvollisuudet, vastuut ja oikeudet. (Isännöintiliitto d.)

Taloyhtiöiden ylin päätäntävalta on yhtiökokouksella, jossa päätetään osakkaisiin ja taloyhtiöön liittyvistä asioista. Yhtiökokoukseen voivat osallistua kaikki osakkaat, jotka on merkitty osakasluetteloon tai pystyvät esittämään selvityksen omistusoikeuksistaan. Osakkaiden on suositeltavaa osallistua yhtiökokouksiin, sillä niissä päätetään esimerkiksi kiinteistöjen kunnostuksista, jotka vaikuttavat asuntojen arvoon. Lisäksi taloyhtiön hallitus valitaan yhtiökokouksessa. (Isännöintiliitto e.)

Taloyhtiöllä tulee olla hallitus. Hallitus muodostuu yleensä taloyhtiön osakkaista ja sen yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on valita isännöintiyritys taloyhtiölle. Isännöintiyritys vastaa taloyhtiön johtamisesta ja huolehtii, että asumiskustannukset pysyvät ennakoitavissa ja korjaukset suunnitelmallisina. Isännöitsijän tehtävänä on myös huolehtia, että taloyhtiön päätökset ovat lainmukaiset, ja että hallitus saa tarpeeksi informaatiota päätöksien perustaksi. Taloyhtiön hallitus yhdessä isännöintiyrityksen kanssa tekee isännöintisopimuksen, jossa sovitaan isännöintipalveluiden sisältö, laatu, laajuus ja hinnat yksityiskohtaisesti taloyhtiön tarpeiden mukaan. (Isännöintiliitto c; Isännöintiliitto f; Isännöintiliitto g.)

Osakkaat maksavat taloyhtiölle yhtiövastiketta, jolla katetaan taloyhtiön menoja ja kuluja. Yhtiövastike muodostuu hoitovastikkeesta sekä mahdollisista pääomavastikkeista ja erillsvastikkeista. Yhtiöjärjestyksessä on määritelty, millä perustein yhtiövastiketta maksetaan ja yhtiöjärjestyksestä riippuen on mahdollista, että yhtiökokous päättää yhtiövas-



tikkeen suuruuden. Taloyhtiöissä on tärkeää olla budjetti, jonka rajoissa isännöinti ja hallitus johtavat taloyhtiötä. Budjetti tulee olla yhtiökokouksen vahvistama ja isännöinnin ja hallituksen valmisteleva. Yleensä isännöintipalveluiden osuus taloyhtiön kuluista ei ole suuri, vain noin 10 prosenttia. Suurimmat menot tulevat taloyhtiöiden korjaus- ja lämmityskuluista. (Isännöintiliitto h.)

## 5.2 Isännöintiliitto

Isännöintiyrityksien tukena on Isännöintiliitto, joka toimii isännöitsijäyrityksien valtakunnallisena etujärjestönä. Liitto perustettiin vuonna 2004 ja siihen kuuluu noin 400 isännöintiyritystä. Sen tärkeimpänä tehtävänä on kehittää isännöinnin tunnettuutta ja arvostusta. Tunnettavuutta ja arvostusta lisätään jakamalla tietoa isännöinnistä sekä taloyhtiöasumisesta. Liiton tavoitteena on edistää arjen sujuvuutta kotitaloissa ja saada asumiskustannuksista ennakoitavia sekä korjauksista suunnitelmallisia. (Isännöintiliitto 2010 & i)

Isännöintiliiton kaikki yritysjäsenet noudattavat hyvää isännöintitapaa, joka tarkoittaa toimimista isännöinnin eettisten ohjeiden sekä niihin liittyvien valvonta- ja kurinpito-toimien mukaan. Eettiset ohjeet toimivat yhteistyön perustana ja korostavat avoimuutta. Isännöintiyrityksien vastuulla on, että heidän henkilökuntansa tuntee ohjeet ja toimii niiden mukaan. Eettisiin ohjeisiin sitoutuneet isännöintiyritykset saavat sitoutumisesta merkiksi ISA-tunnuksen tai Isännöintiliiton jäsenyritys-tunnuksen. (Isännöintiliitto j.) Jos Isännöintiliiton yritykset eivät toimi eettisten ohjeiden mukaisesti, heistä voidaan tehdä kantelu Isännöintiliitolle. Kantelun voi tehdä isännöintiyrityksien asiakkaiden päätösvaltaa käyttävät toimitukset, kiinteistö- tai asunto-osakeyhtiön hallitus tai yksittäinen osakkeenomistaja hallituksen kautta. Kantelusta tulee olla hallituksen päätös ja sen voi jättää sähköisesti Isännöintiliiton Internet-sivuilla. (Isännöintiliitto k.)

Isännöintiliitolla on myös oma roolinsa SEPAn tuomissa muutoksissa. Liitto informoi isännöintiyrityksiä ja isännöitsijöitä erilaisista koulutustapahtumista sekä kertoo muutoksista omien viestintäkanavien ja julkaisujen avulla. (Kauranen, H. 28.1.2013.) Isännöintiliiton jäsenillä on muun muassa mahdollisuus saada joka toinen viikko sähköpostitse ilmestyvä uutiskirje, jossa on kerrottu ajankohtaisista tapahtumista ja koulutuksista

(Isännöintiliitto I). Isännöintiliitto suhtautuu SEPAn tuomiin muutoksiin neutraalisti. Liito pyrkii tekemään parhaansa, jotta toimialalla olisi riittävästi ja ajoissa tietoa muutoksen aiheuttamista toimista. (Kauranen, H. 28.1.2013.)

Isännöintiliiton mukaan isännöintiyrityksien tietoisuus SEPasta sekä sen tuomista muutoksista on lisääntynyt koko ajan. Suurin haaste, joka isännöintiyrityksille muutoksista on aiheutunut, on liiton mukaan järjestelmien päivittäminen. Myös tiedottaminen asuntoyhtiöiden hallitukselle, asukkaille, osakkaille ja vuokralaisille on tärkeä tehtävä. Yritykset suhtautuvat muutoksiin pääosin neutraalisti, mutta myös lievää harmistusta on esiintynyt. Tämä on johtunut siitä, että yritykset ovat kokeneet, että toimivaa kotimaista järjestelmää muutetaan turhan takia. (Kauranen, H. 28.1.2013.)

## 6 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksemme tarkoituksena on selvittää, mitä muutoksia suoraveloituksen päättymisen tuo vantaalaisille huoltoyhtiöille. Pyrimme löytämään vastauksen päätutkimusongelmaamme ”Mitä muutoksia suoraveloituksen päättymisen aiheuttaa vantaalaisissa isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksissä?”. Selvitämme myös yritysten valmistautumista suoraveloituksen loppumiseen, siirtymän aikataulua ja suhtautumista muutokseen. Lisäksi haastattelemme ohjelmistotoimittajia saadaksemme laajemman kuvan suoraveloitusmigraatiosta. Samalla kuulemme kokemuksia sekä ohjelmistojen käyttäjiltä että niiden tekijöiltä ja pääsemme tekemään vertailuja niiden välillä.

### 6.1 Tutkimusote

Tutkimusstrategia eli tutkimusote tarkoittaa tutkimuksen menetelmällisten ratkaisujen kokonaisuutta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2007, 128). Valitsimme tutkimusotteeksemme kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Kvalitatiivinen tutkimus sopii opinäytetyöllemme paremmin kuin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimusote muodostuu monista suuntauksista, tiedonhankinta- ja analyysimenetelmistä ja tavoista tulkita aineistoja. (kvaliMOTV.) Keskitymme numeeristen arvioiden sijaan tekemään johtopäätöksiä monista eri näkökulmista ja selvittämään mielipiteitä sekä niiden syitä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei tehdä numeerisia arvioita, vaan selvitetään mielipiteitä sekä niihin johtaneita syitä ja seurauksia (Taloustutkimus). Tarkoituksena on lisätä ymmärrystä, mahdollistaa erilaisia tulkintoja sekä antaa asioille merkityksiä tutkimalla kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Pitkäranta. 5.2.2010, 12; Hirsjärvi ym. 2007, 161). Kvalitatiivinen tutkimus on erittäin tilannesidonnaista ja ainutkertaista (Pitkäranta 5.2.2010, 25).

Kvalitatiivisella tutkimuksella on monia eri merkityksiä ja sitä voidaan tulkita monista eri näkökulmista. Kvalitatiivinen tutkimus koostuu näin ollen joukosta erilaisia tutkimuksia. Kaikista tutkimuksista on kuitenkin löydettävissä yhtäläisyyksiä, joista voidaan muodostaa kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisiä yhteisiä piirteitä. (Hirsjärvi ym. 2007,

162–163.) Kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimussuunnitelma muo-  
vautuu alkuperäisestä tutkimuksen edetessä ja olosuhteiden muuttuessa. Lisäksi tyypil-  
listä on, että tutkimukseen osallistuvat on valittu tarkoituksenmukaisesti eikä esimerkik-  
si satunnaisotannalla. Tärkeää on, että tutkittavat henkilöt tietävät tutkittavasta aiheesta  
mahdollisimman paljon tai että heillä on käytännön kokemusta aiheesta. Näin päästään  
ymmärtämään ja kuvaamaan ilmiöitä parhaalla mahdollisella tavalla. (Hirsjärvi ym.  
2007, 164; Tuomi & Sarajärvi. 2009, 85.) Tutkimuksessamme huomioimme tämän va-  
litsemalla haastateltaviksi ihmisiä, jotka hoitavat yrityksissä suoraveloituksen päättymi-  
seen liittyviä toimia. Myös tutkimussuunnitelmamme muuttui alkuperäisestä, kuten kva-  
litatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä. Aluksi aiomme haastatella kuluttajia, mutta tie-  
don lisääntyessä huomasimme suoraveloituksen päättymisen vaikuttavan enemmän  
muihin tahoihin.

## 6.2 Tutkimusmenetelmä

Laadullisen tutkimuksen yleisimmät tavat kerätä aineistoa ovat kysely, havainnointi ja  
haastattelu. Näitä eri tapoja voidaan käyttää yksittäin tai yhdistelemällä, riippuen tutkit-  
tavasta ongelmasta ja tutkimuksen resursseista. (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 71.) Kysely  
tehdään lomakkeella, jossa kysymykset voivat olla avoimia tai niissä voi olla valmiina  
vastausvaihtoehdot. Kyselyn etuna on, että sen avulla voidaan kerätä laajakin tutkimus-  
aineisto tehokkaasti ja lyhyessä ajassa. Kuitenkin monesti kyselyn avulla saatua aineistoa  
pidetään pinnallisena ja teoreettisesti vaatimattomana. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.) Ha-  
vainnoinnin avulla saadaan tietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimi-  
vansa. Havainnoinnin avulla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa toiminnasta ja käyttäy-  
tymisestä. Havainnointi tutkimusmenetelmänä on kuitenkin työläs ja havaittua tietoa  
saattaa olla vaikea tallentaa heti. Haastattelu voidaan määritellä teko-tavan mukaan  
strukturoiduun, puolistrukturoituun, teema- ja syvähaastatteluun. (Pitkäranta. 5.2.2010,  
80.)

Haastattelu valitaan usein tutkimusmenetelmäksi, kun tutkija ei osaa etukäteen ennustaa  
millaisia vastauksia saa kysymyksiin tai kun tiedetään, että vastaukset ovat monitahoisia  
ja laajoja. Haastattelun kautta päästään myös syventymään saatavaan tietoon esimerkik-  
si pyytämällä perusteluja ja selvennyksiä vastauksiin. Haastattelu antaa myös mahdoli-

suuden nähdä ihmisen tutkimustilanteessa subjektina. Haastateltavalla on näin mahdollisuus esittää asiansa mahdollisimman vapaasti. (Hirsjärvi ym. 2007, 205.) Haastattelu voidaan määritellä tekotavan mukaan strukturoituun, puolistrukturoituun, teema- ja syvähaastatteluun. (Pitkäranta. 5.2.2010, 80.)

Tekemämme haastattelut olivat puolistrukturoituja. Kysymyksemme olivat kaikille samat, mutta käytössä ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja vaan haastateltavat saivat avoimesti kertoa omin sanoin vastauksensa. Tilanteen mukaan pystyimme myös hie- man muuttamaan kysymyksien järjestystä ja sanamuotoja. Koska kysymykset oli mietit- ty valmiiksi, saamme tietoa juuri niistä aiheista kuin tarvitsemme.

Toteutimme isännöinti- ja huoltoyrityöiden haastatteluista neljä kasvotusten yksilöhaas- tatteluna ja yhden sähköpostin välityksellä. Isännöinti- ja huoltoyrityksen kiireen takia ei ollut mahdollista tehdä kaikkia haastatteluja kasvotusten. Ohjelmistotoimittajien haastattelut teimme sähköpostitse. Kasvokkain tehtävän haastattelun suurimpana etuna on joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus tarkentaa kysymyksiään, korjata väärin ymmärryksiä ja selventää ilmauksia. (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 73.) Haastattelu antaa tutkijalle mahdollisuuden tulkita vastauksia moninaisesti esimerkiksi eleiden ja äänen- painojen kautta (Hirsjärvi ym. 2007, 205).

### **6.3 Haastateltavien esittely**

Haastattelimme vantaalaisten isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksien edustajia, jotka toimivat kohdeyrityksien talouspäällikköinä tai kiinteistösihteereinä. Haastateltavat yri- tykset edustavat erikokoisia sekä Vantaalla sijaitsevia että toimivia isännöinti- ja kiinteis- töhuoltoyrityksiä. Haastateltavat edustajat sekä yritykset esiintyvät nimettöminä tutki- muksessa ja heidät erotellaan toisistaan kirjainten avulla.

Isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksien lisäksi haastattemme ohjelmistotoimittajien edustajia, jotka toimivat yrityksen tuotekehityksen päällikköinä tai markkinointijohtaji- na. Ohjelmistotoimittajat edustavat erikokoisia yrityksiä, jotka toimivat joko pelkästään kotimaassa tai myös kansainvälisillä markkinoilla. Yksi vastanneista yrityksistä toimii vain Suomessa ja kaksi yrityksistä toimii myös kansainvälisillä markkinoilla. Yritimme

saada tutkimukseen mahdollisimman monta sellaista ohjelmistotoimittajaa, jonka ohjelmaa isännöintiyritykset käyttävät. Näistä saimme vastauksen vain yhdeltä. Ohjelmistotoimittajat esiintyvät isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksistä poiketen yrityksiensä toiminnilla tutkimuksessa.

Yritys A sijaitsee Vantaalla ja se on perustettu vuonna 1969. Se vastaa noin 55 taloyhtiön huollosta. Näistä noin 40 on sellaisia, joiden isännöinnistä yritys A myös huolehtii. Taloushallinnon ohjelmistoista yrityksellä on käytössä kirjanpidossa Tikon, vastikereskontrassa Fatman Citrix sekä pankkiohjelmana Opus Capita. Laskutustapoina yritys A käyttää paperilaskua, suoraveloitusta, yritysasiakkaille laskuhotellia sekä sähköpostiin lähetettävää PDF-tiedostoa. SEPAan valmistautumisen yritys aloitti vuonna 2010.

Yritys B on toiminut Vantaalla jo yli 40 vuoden ajan. Isännöinnissä yrityksellä on noin 100 yhtiötä ja kiinteistönhoidossa noin 130. Taloyhtiöpuolella sillä on käytössä suoraveloitus ja paperilasku. Yritys käyttää myös verkkolaskutusta muiden palveluiden ja ostojen osalta. Taloushallinnon ohjelmistoista yritys käyttää Visma L7:ää. SEPAan valmistautumisen se aloitti keväällä 2011.

Yritys C hoitaa Vantaalla noin 55 isännöintikohdetta. Sen lisäksi sillä on myös erillisiä huoltokohteita noin 20 kappaletta. Yritys on perustettu noin 30 vuotta sitten. Taloushallinnon ohjelmistona yrityksellä on käytössä Finvallin Fivaldi. Laskutustapoina yritys käyttää paperilaskua ja suoraveloitusta. SEPAan valmistautumisen se aloitti vuonna 2011.

Yritys D on toiminut Vantaalla jo vuodesta 1972. Taloyhtiöitä sillä on kiinteistönhoidossa 130 ja isännöinnissä noin 70. Taloushallinnon ohjelmistona yritys käyttää yrityksen tavoin Finvallin Fivaldia sekä LaskuNet:iä. Laskutustapoina se käyttää paperilaskua, suoraveloitusta ja sähköistä laskutusta. SEPAan valmistautumisen yritys aloitti jo vuonna 2008.

Atsoft Oy Mäkisen toiminta alkoi vuonna 1983 ja sen päätuote on Asteri-yritysohjelmasarja, jota käyttää yli 5000 yritystä. Yritys kehittää ja ylläpitää taloushallinnon ohjelmia. Ohjelmien tarkoituksena on helpottaa asiakkaan työskentelyä ja tarjota

asiakkaalle selkeitä ja helppokäyttöisiä tapoja työskennellä. Yritys työllistää alle 10 henkilöä ja oli siten tutkimukseemme osallistuneista pienin ohjelmistotoimittaja. (Atsoft Oy Mäkinen a; Atsoft Oy Mäkinen b.)

Basware Oy perustettiin vuonna 1985 ja sillä on yli miljoona asiakasta yli 60 maassa. Yrityksellä on laaja valikoima talousohjelmistoratkaisuja, jotka perustuvat pilvipalveluun. Baswaren tavoitteena on olla maailman suurin verkkolaskujen ja muiden sähköisten sanomien verkosto sekä ostajille että toimittajille vuoden 2015 loppuun mennessä. Basware Oy osallistuu SEPA:n kehittämiseen ja eteenpäin viemiseen osallistumalla muun muassa SEPA-foorumin ydinryhmän kokouksiin. Työntekijöitä yrityksellä on reilut 1400. (Basware.)

Aditro Oy:n juuret ovat 1968 tapahtuneessa fuusioitumisessa, jossa yhdistyivät Tietotehdas ja Kommundata. Fuusioitumisten ja yrityskauppojen seurauksena nykyisen muotonsa ja nimensä Aditro Oy sai vuonna 2009. Asiakkaita yrityksellä on yli 12 000. Yritys kehittää ja tarjoaa asiakkailleen ohjelmistoratkaisuja, ulkoistuspalveluja, konsultointia ja koulutusta. Yrityksen tuotteena on esimerkiksi Tikon-ohjelmisto, jota käyttää yritys A. Yrityksen tavoitteena on tuoda asiakkaille lisäarvoa sekä hyviä asiakaskokemuksia. Baswaren tavoin Aditro Oy:n edustaja on ollut myös mukana SEPA-foorumin ydinryhmässä esittämässä näkökulmia. Aditro Oy:llä työskentelee yli 1300 työntekijää.. (Aditro.)

## 7 Tutkimuksen tulokset

Haastattelut tehtiin helmikuun 2013 aikana. Lähetimme ensin haastateltaville sähköpostia ja kysyimme, ovatko he kiinnostuneita osallistumaan tutkimukseen. Lähetimme sähköpostin yhteensä 10 isännöintiyritykselle ja myöntävän vastauksen saimme saman tien 5 isännöintiyrityksestä. Yksi myönteisen vastauksen lähettäneistä ei vastannut myöhempiin viesteihimme, joten vastaukset jäivät puuttumaan. Kolmesta yrityksestä ei vastattu ollenkaan ja kaksi yritystä ilmoitti olevansa liian kiireisiä osallistuaan. Niille, jotka eivät vastanneet ollenkaan, lähetimme vielä uuden viestin. Tästä huolimatta emme saaneet vastauksia.

Isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritysten kiireiden vuoksi teimme kolme haastattelua kasvotusten ja yhden sähköpostin välityksellä. Isännöintiyritykset oli helppo tavoittaa ja he osallistuivat mielellään tutkimukseen. Kasvotusten tehdyt haastattelut tehtiin isännöintiyritysten toimitiloissa ja ne nauhoitettiin. Haastatteluihin kului aikaa haastateltavan vastausten laajuudesta riippuen 10 – 20 minuuttia. Ohjelmistotoimittajia haastattelimme sähköpostitse. Kysyimme tutkimukseen mukaan 12:ta ohjelmistotoimittajaa, joista 3:lta saimme vastauksen. Meillä on ollut mahdollisuus pyytää täsmennyksiä vastauksiin jälkikäteen sähköpostitse.

### 7.1 SEPA-siirtymän hyödyt ja haitat isännöintiyrityksissä

SEPAan siirtymisen yritykset aloittivat vaihtelevasta vuosina 2008–2011. Tähän mennessä SEPAsta aiheutuneet merkittävimmät muutokset ovat syntyneet tilinumeroiden muutoksista sekä pankkisopimusten ja ohjelmistojen muutoksista. Yritys A:n mielestä suurimmat haasteet SEPAan siirtymisessä ovat olleet ohjelmien toimivuus, IBANin ja BICin käyttö. Yritys B:lle suurimmat haasteet ovat syntyneet pankkisopimuksien yhteensovittamisesta ohjelmiston kanssa. Haastateltava kuitenkin totesi ongelman olleen pieni. Haastateltava C:n mielestä tähän mennessä SEPA-siirtymä ei ole ollut kovin haasteellinen, koska se on vaikuttanut vain itse yritykseen eikä merkittävästi asiakkaisiin. Yritys D:lle suurin haaste on syntynyt ohjelmiston vaihdosta Opus Capitasta Fivaldiin.



SEPAn hyödyiksi yritykset A ja D mainitsevat maksun nopeamman siirtymisen tilille. Yritykset B ja C eivät ole kokeneet SEPASTA olleen mitään hyötyä. Yritys C:n mielestä tämä johtuu siitä, että he toimivat vain kotimaassa. SEPAn tuomista säästöistä ja kustannuksista puhuttaessa yritykset B ja C kertovat SEPAn tuottaneen hieman lisäkustannuksia. Muut haastateltavat eivät ole huomanneet kustannuksien tai säästöjen syntymistä.

Haastateltava A kertoo, että SEPA on lisännyt työmäärää. Erityisesti tämä johtuu siitä, että kuluttajat ilmoittavat tilinumeronsa vielä vanhassa muodossa, jolloin IBAN-tilinumero ja BIC on haettava pankkien omilta sivuilta. Lisäongelmia tuottaa, jos tilinumerosta ei voi päätellä pankkiryhmää, eikä asiakas ei ole ilmoittanut pankkiryhmäänsä ja on asiakkaana pienessä pankissa. Haastateltava B kokee IBANit myös ongelmalliseksi asiakkaiden kannalta. Toisin kuin haastateltava A:lla, B:n käyttämä ohjelmisto muuntaa kansalliset tilinumerot IBANeiksi. Haastateltava C kokee, että SEPA on lisännyt työmäärää vain muutoksen aikana. Yritys D:n mielestä SEPA ei ole lisännyt työmäärää merkittävästi.

## **7.2 Suoraveloituksen päättymisen aiheuttamat toimenpiteet**

Suoraveloituusasiakkaat ovat kaikilla haastateltavilla kuluttajia. Yritys A:n asiakkaista noin 1/3 käyttää suoraveloitusta. Tämä tarkoittaa, että sillä on noin 700 suoraveloitusta kuukaudessa. Yritys B ei ole varma suoraveloitusten määrästä, mutta arvioi karkeasti, että asiakkaista noin puolet käyttää sitä. Yritys C ei tiedä tarkkaa määrää, mutta kaikista isännöinnissä olevista yhtiöistä vain noin 7:llä ei ole yhtään suoraveloituusasiakasta. Haastateltava D arvioi suoraveloituusasiakkaiden määrän olevan noin 12 prosenttia asiakaskunnasta. Asiakkaat maksavat suoraveloituksella vuokria, vastikkeita, käyttökorvauksia sekä autopaikkamaksuja.

Yritys A sanoo suoraveloituksen päättymisen tuovan mukanaan asiakkaiden tiedottamista, ohjelmistojen ja pankkiyhteyksien päivityksiä ja lisäkoulutusta. Suoraveloituksen päättymisen aiheuttaa yritys B:lle ohjelmistopäivityksiä ja pankkisopimusten tekoa. Yritys B:n mielestä suoraveloituksen päättymisen aiheuttamat muutokset ovat ”loppuvuo-

den projekti”. Yritykselle C suoraveloituksen päätyminen aiheuttaa siirtymisen uusiin laskutustapoihin, e-laskuun ja suoramaksuun. Ensimmäisenä yrityksen täytyy päivittää ohjelmistot ja tämän jälkeen tiedottaa muutoksista asiakkaille. Yritys D ei osaa vielä sanoa, mitä toimenpiteitä suoraveloituksen päätyminen aiheuttaa.

Kaikki haastateltavat aikovat korvata suoraveloituksen e-laskulla ja suoramaksulla. Haastateltavilla ei ole vielä käytössä e-laskua, mutta kaikki heistä aikovat ottaa sen käyttöön. Asiakkaille, joilla ei ole käytössä verkkopankkia, haastateltavat suosittelivat suoramaksua tai paperilaskua. Yritys B suosittelee erityisesti suoramaksua, koska se on hyvin samantapainen kuin suoraveloitus.

Yritys A:n uusien maksutapojen valintaan vaikuttavat käytännöllisyys, tehokkuus, helpokäyttöisyys ja nopeus. Laskutustavan on myös oltava vaivaton asiakkaalle ja edullinen yritykselle. Yritys A:n mielestä suoramaksulla ja e-laskulla tehdyt vastikesuoritukset tulevat varmemmin maksetuksi kuin paperilaskulla tehdyt. Yritys B aikoo tarjota automaattisesti suoraveloituksen korvaavat maksutavat, joista asiakas saa valita mieleisensä. Se kuitenkin toivoo, että asiakkaat valitsisivat suoramaksun tai e-laskun, koska se on yritykselle helpompi, vaikka teettäinkin aluksi enemmän työtä. Yritys C pyrkii laskutustapojen valinnassa siihen, että asiakkaat siirtyisivät mahdollisimman paljon verkkolaskutuksen piiriin, jolloin paperin määrä vähenisi. Haastateltava D pitää tärkeänä, että korvaava maksutapa on helppo asiakkaalle.

Kaikki haastateltavat ovat kuulleet pankkien tarjoamasta muuntopalvelusta, joka muuntaa suoraveloitusvaltakirjat suoramaksutoimeksiannoiksi ja e-laskun automaattisen maksamisen toimeksiannoiksi. Yritys A ei ole vielä päättänyt muuntopalvelun käytöstä. Se odottaa ensin ohjelmistojen päivitystä ennen lopullista päätöstä. Yritykset B ja D aikovat käyttää muuntopalvelua, kun taas yritys C ei A:n tavoin vielä tiedä, ottaako palvelun käyttöön.

Yritys A:n mukaan tärkein ohjelmistotoimittajan tehtävä on ohjelmistojen päivitys. Yritys A ei tiedä vielä, aikooko se vaihtaa myös ohjelmistotoimittajaa muutoksien yhteydessä. Yritys B kertoo, että ohjelmiston päivitykset, jotka mahdollistavat e-laskujen ja suoramaksujen lähetyksen, ovat valmistumassa parhaillaan. Yritys B ei kuitenkaan halua

olla ensimmäisenä kokeilemassa päivittyntä ohjelmaa. Yritys C on juuri vaihtamassa pankkiohjelmaansa kiinteistönhallinnanohjelman toimittajan pankkiohjelmaan. Haastateltava D:n mielestä suurimmat haasteet siirtymässä johtuvat juuri ohjelmistotoimittajan vaihdosta.

Yritys A aloittaa muunnon suoraveloituksesta uusiin maksutapoihin viimeistään syyskuussa 2013. Yritys B aikoo aloittaa muunnon ohjelmistojen päivityksellä keväällä 2013. Se aikoo ensin siirtää muutaman taloyhtiön jokaisesta pankkiryhmästä uuteen järjestelmään kokeillakseen sen toimivuutta. Yritys C on arvioinut, että muutokset käynnistetään alkusyksyn 2013 aikana. Siihen mennessä ohjelmistotoimittajalla pitäisi olla valmiudet e-laskuun ja suoramaksuun. Haastateltava D aloittaa siirtymän uusiin laskutus-tapoihin heti kun ohjelmistotoimittajalla on valmiuksia siihen.

### **7.3 Tiedottaminen asiakkaille ja suhtautuminen SEPAan**

Yksikään haastateltava ei ole vielä alkanut tiedottaa tulevista muutoksista asiakkaille. Yritys A aikoo tiedottaa asiakkaille muutoksista heti, kun lopullinen aikataulu varmistuu. Asiakkaille on tarkoitus lähettää kirje, jonka perusteella asiakas päättää tulevasta maksutavastaan. Asiakkaalla on noin kaksi kuukautta aikaa päättää korvaava maksutapa. Yritys B odottaa ohjelmiston päivitystä ennen kuin informoi asiakkaita. Päivittyneestä ohjelmistosta on mahdollista tulostaa virallinen kirje suoraan asiakkaille. Yritys C ei ole tiedottanut muutoksista vielä asiakkaille. Se on kuitenkin kouluttanut isännöitsijöitä tuleviin muutoksiin liittyen, jotta he osaavat vastata yhtiökokouksissa esiin nouseviin kysymyksiin. Haastateltaville ei ole vielä tullut kovin paljon kyselyitä muutoksista asiakailta. Yrityksille B ja C kyselyitä on tullut muutamia. Yritys B kertoo muutoksen suunnittelusta aikataulusta kyselijöille.

Haastateltavat kertovat saaneensa eniten informaatiota SEPAsta pankeilta ja ohjelmistotoimittajilta. Yritys A:n mielestä informaation määrä on ollut sopiva. Ohjelmistotoimittajilta odotetaan kuitenkin vielä tarkempia tietoja ohjelmistomuutoksista. Yritykset B, C ja D ovat tyytyväisiä saamansa informaation määrään. Yritys C nostaa esiin erityisesti seminaarin, jossa käsiteltiin vaihtoehtoja suoraveloitukselle.

Yritys A näkee suoraveloituksen päättymisen mutkikkaana. Se kokee suoraveloituksen toimineen hyvin ja sen mielestä taloyhtiöt ovat saaneet vastikkeet vaivattomasti tililleen. Yritys kokee, että suoraveloituksen päättymisen luo maksuihin epävarmuutta sekä lisää mahdollisesti perintätoimia. Yritys B:n mielestä suoraveloitus on hyvä ja perinteinen maksutapa Suomessa ja sen mielestä suoraveloitus olisi voinut toimia kansallisella tasolla vastakin. Yritys C:n mielestä on positiivista, jos mahdollisimman moni siirtyy elaskuun suoraveloituksen päättymisen jälkeen. Se kuitenkin kokee suoraveloituksen päättymisestä aiheutuvan lisätyön negatiiviseksi.

Yritys A suhtautuu SEPAan kokonaisuutena neutraalisti. Se kuitenkin kokee IBANin ja BICin käytön myös kotimaan maksuissa hankalaksi. Sen mielestä kotimaan maksuissa vanhan tilinumeromuodon olisi pitänyt riittää. Yritys B:n mielestä SEPA on tuonut vain kustannuksia ja alkuvaiheessa lisää työtä. Se toimii vain kotimarkkina-alueella, jonka takia selvät hyödyt jäävät vähäisiksi. Yritys C kokee SEPAn positiivisena. Yritys D ei näe SEPA-siirtymässä suuria ongelmia ja suhtautuu SEPAan neutraalisti.

#### **7.4 Ohjelmistotoimittajien kokemukset SEPAsta**

Ohjelmistotoimittajat kertovat, että SEPAn ja suoraveloituksen päättymisen myötä ne ovat joutuneet muuttamaan järjestelmiään. Atsoft Oy Mäkinen on tehnyt muutokset osana normaaleja vuosipäivityksiä. Aditro Oy mainitsee suurimmiksi muutoksen tuomiksi haasteiksi ylimääräisen järjestelmäkehityksen, joka vie yrityksen resursseja ja aikaa. Tämä vaikuttaa jonkin verran myös muuhun tuotekehitykseen. Basware Oy näkee suurimmaksi haasteeksi suoraveloituskäytön tiukan aikataulun. Myös Atsoft Oy Mäkinen koki aikataulun haastavaksi. SEPA-ominaisuudet tulivat eri toimijoiden, kuten pankkien palveluihin vaihtelevina aikoina, mikä piti ottaa huomioon Atsoft Oy Mäkisen omassa aikataulussa. SEPA on tuonut mukanaan pankkikohtaista vaihtelua tiedostomuotoihin, mikä on mutkistanut ohjelmistokehitystä. Atsoft Oy Mäkisen mielestä päteviä testiympäristöjä on tullut saataville vasta SEPA-muutosten loppuvaiheessa. Ohjelmistotoimittajat kertovat SEPAn tuoneen lähinnä lisäkustannuksia tuotekehityksen ja ohjelmistojen päivityksen myötä.

Suoraveloituksen korvaavaksi tavaksi Aditro Oy tarjoaa suoramaksua. Baswarella on kaksi eri vaihtoehtoa, jolla suoraveloituksen voi korvata. Basware tarjoaa avaimet käteen-periaatteella joko perusratkaisua, jossa suoraveloitukseen liittyvät sanomat tuottaa laskutusjärjestelmä, tai laajempaa ratkaisua, joka ei edellytä mitään muutoksia laskutusjärjestelmään. Atsoft Oy Mäkisen Asteri-ohjelmistossa on jo aiemmin ollut mahdollisuus tehdä paperilaskuja ja e-laskuja, joita voi käyttää myös suoraveloituksen päättymisen jälkeen. Ohjelmistoon on lisätty tuki suoraveloitusten automaattiselle konversiolle e-laskuiksi ja suoramaksuiksi.

Aditro Oy tiedottaa asiakkailleen tulevista muutoksista sekä yleisesti että tuotekohtaisesti. Tiedottaminen tapahtuu yrityksen nettisivujen kautta, erilaisin tiedotuskampanjoin, asiakastilaisuuksissa sekä asiakaskäynneillä. Basware tiedottaa muutoksista yleisen asiakasviestinnän yhteydessä. Yritys kokee, että asiakkaiden tietoisuudessa on vielä parantamisen varaa. Atsoft Oy Mäkinen tiedottaa asiakkaitaan sähköpostitse, ohjelmapäivitysten kautta sekä yrityksen omien nettisivujen kautta. Toisin kuin Basware, Atsoft Oy Mäkinen kokee, että sen asiakkaat ovat hyvin tietoisia muutoksista.

Suoraveloituksen päättymiseen liittyviä kyselyitä on tullut ohjelmistotoimittajille jonkin verran. Aditro Oy:lle tulleet kyselyt ovat liittyneet aikatauluihin sekä SEPA-muutoksien toteuttamiseen tuotteissa. Baswarelle suuntautuneet kyselyt ovat koskeneet yrityksen Finvoice 2.0 valmiutta. Atsoft Oy Mäkinen arvioi pankkien tiedotuksen olleen riittävää, koska yritykselle ei ole tullut juuri kyselyitä.

Aditro Oy:n mielestä SEPA-siirtymäaikataulu jakaantuu sopivasti osiin, eikä koe aikataulun olleen ongelma. Baswaren mielestä tilisiirtomigraation aikataulu oli vähintäänkin riittävä. Sen sijaan Basware arvioi, että suoraveloitusmigraation lyhyt siirtymäaika on ongelma joillekin laskuttajille. Yritys itse kokee aikataulun ongelmattomaksi. Atsoft Oy Mäkinen on pysynyt aikataulussa hyvin eikä koe aikataulua ongelmaksi.

Baswaren mielestä SEPAan siirtymisessä positiivista on ollut suomalaisten pankkien ja Finanssialan Keskusliiton luova tapa päättää kotimainen suoraveloitus soveltamalla End Date-asetusta suomalaiseen käytäntöön. Toisaalta Basware näkee tämän tavan myös negatiivisena, koska aito SEPA-suoraveloitus jää toteutumatta Suomessa. Atsoft

Oy Mäkinen näkee rahaliikenteen nopean toimivuuden ja kustannuksettomuuden positiivisena. Sen mielestä tämä ei välttämättä ole SEPAn ansiota, vaan rahaliikenteeseen kohdistuneet vaatimukset ovat voineet tuoda mukanaan SEPAn. Atsoft Oy Mäkinen kokee negatiiviseksi suoraveloituksen päättymisen, koska se tuhoaa suomalaisten pankkien hyvin toimivan menettelyn. Yrityksen mielestä suoraveloituksen päätyminen aiheuttaa kuluttajille sekä laskuttajille huomattavaa vaivaa.

## 8 Pohdinta

### 8.1 Johtopäätökset

Ennen tutkimuksen toteuttamista oletimme, että isännöintiyriyten suoraveloituksen päättymiseen liittyvät toimenpiteet olisivat jo hyvässä vauhdissa. Yritysten vastauksista selvisi kuitenkin, että valmistautuminen oli vasta alussa ja asiakkaille tiedottamista ei ollut vielä aloitettu ollenkaan. Oletimme myös, että yritykset olisivat tienneet enemmän suoraveloituksen päättymisestä, mutta vaikutti siltä, että niiden tiedot olivat puutteellisia. Oletimme myös, että yrityksillä olisi vahvempia mielipiteitä aiheesta. Mielipiteiden vähäisyys voi johtua siitä, että muutos on niin alussa, etteivät yritykset tiedä, mitä tulee tapahtumaan.

Suomen Kiinteistölehden 1.1.2012 julkaisemassa artikkelissa kerrotaan, että merkittävä osa yhtiövastikkeista, arviolta 35–40 prosenttia, maksetaan suoraveloituksella. Artikkelissa mainitaan myös, että yksittäisten isännöintiyriyten ja asiakastalojen kohdalla on suuria eroja suoraveloitusten määrässä. (Haltsonen 2012, 34–35.) Kyselymme kaikki vastaajat arvioivat oman yrityksensä suoraveloitusten määrän olevan hieman alle Suomen Kiinteistölehden arvion. Haastateltavat eivät kuitenkaan osanneet sanoa suoraveloitusten tarkkaa määrää, eivätkä arviot perustuneet tarkkaan tietoon.

Tutkimuksessamme haastateltava C nosti esiin sen, että asiakkaat ovat tehneet yllättävän paljon uusia suoraveloitussopimuksia. Tämä voi johtua siitä, että asiakkaat eivät tiedä suoraveloituksen päättymisestä. Arvioimme myös, että asiakkaat ajattelevat pääsääntöisesti suoraveloitussopimuksen tekemällä siirtymään helpommin uusiin maksutapoihin. Media painottaa, että asiakkaan ei tarvitse itse huolehtia uusiin maksutapoihin siirtymisestä, jos tällä on voimassaoleva suoraveloitussopimus. Enemmän työtä vaatii ottaa käyttöön e-lasku tai suoramaksu. On myös mahdollista, että asiakkaat pitävät suoraveloitusta toimivana laskunmaksutapana ja haluavat käyttää sitä niin kauan kuin mahdollista.

Haastateltavat A ja D mainitsevat SEPAn hyödyksi nopeamman maksun siirtymisen tilille. Vastaus on mielenkiintoinen, koska Suomessa maksut siirtyivät jo aiemmin tililtä toiselle nopeasti. SEPA nopeuttaa lähinnä rajat ylittävien maksujen siirtymistä. Haastatellut B ja C eivät ole huomanneet SEPasta olleen mitään hyötyä. Tämä voi johtua siitä, että he eivät osaa vielä arvioida miten esimerkiksi suoraveloituksen päättymisen mahdollisesti vaikuttaa yrityksen toimintaan. Esimerkiksi e-laskujen käyttöönotto vähentää kustannuksia ja se on turvallinen sekä nopeuttaa toimintaa.

Suoraveloitusta korvaavien laskutapojen valintaan vaikuttavista asioista tärkeimpinä isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritykset pitivät sen vaivattomuutta ja helppoutta asiakkaalle. Muita merkittäviä asioita olivat muun muassa tehokkuus, nopeus ja ohjelmiston helppokäyttöisyys. Jos asiakas kokee laskutavan helppokäyttöiseksi, ei negatiivista palautetta tule yhtä paljon kuin monimutkaisesta laskutavasta. Laskutapojen valinnassa ei yrityksillä ole paljon valinnan varaa, joten yritykset todennäköisesti tarkoittavat helppokäyttöisyydellä eri ohjelmistojen käytettävyyttä.

Elinkeinoelämän Keskusliiton ja Finanssialan Keskusliiton joulukuussa 2012 tekemän tutkimuksen mukaan yrityksistä, joissa on 10–49 työntekijää, verkkolaskutuksen on ottanut käyttöön 60 prosenttia (Finanssialan Keskusliitto 2012h, 3). Tutkimillamme yrityksillä ei ollut käytössä kuluttajille suunnattua verkkolaskutusta, mutta jotkin yrityksistä käyttivät sitä esimerkiksi yritysasiakkaiden laskutuksessa. Elinkeinoelämän Keskusliiton ja Finanssialan Keskusliiton tutkimuksessa kerrotaan myös, että samankokoisista yrityksistä hieman alle 80 prosenttia aikoo ottaa verkkolaskutuksen käyttöön jossain muodossa 12 seuraavan kuukauden kuluessa (Finanssialan Keskusliitto 2012h, 5). Tutkimistamme yrityksistä kaikki aikovat ottaa verkkolaskun käyttöön 1. helmikuuta 2014 mennessä. Tutkimuksen mukaan suosituimmat tavat korvata suoraveloitus ovat e-lasku ja suoramaksu (Finanssialan Keskusliitto 2012h, 9). Myös haastattelemissamme yrityksissä tämä oli selvästi suosituin tapa korvata suoraveloitus. Asiakkaille, jotka eivät halua ottaa suoramaksua käyttöön tai eivät käytä verkkopankkia, yritykset tarjoavat perinteistä paperilaskua.



Baswaren kyselyyn vastanneista 62,7 prosenttia aikoo käyttää pankkien tarjoamaa muuntopalvelua, kuten myös haastateltavat B ja D (Basware 2013, 8). Muuntopalvelu muuttaa suoraveloitussuoramatkat suoramatkaksi tai e-laskun automaattisen maksamisen toimeksiannoksi. Haastateltavista C ja A eivät vielä tiedä, aikovatko he käyttää pankkien tarjoamaa muuntopalvelua. Tieto on kiintoisa, koska kaikki kuitenkin aikovat ottaa käyttöön sekä e-laskun että suoramatkan. Muuntopalvelu helpottaa siirtymää, koska muuten yritysten täytyy itse ottaa yhteyttä kaikkiin asiakkaisiin ja sopia heidän kanssaan korvaavista tavoista. Asiakkaiden täytyy tämän jälkeen itse vaihtaa uusiin palveluihin. Muuntopalvelussa pankki muuntaa suoraveloituksen automaattisesti.

Baswaren edustaja Matti Luoto mainitsee muistiossa Baswaren asiakkaiden tarvitsevan vielä paljon muutokseen liittyvää konsultointiapua. Tämä täsmää meidän saamaamme tietoon: asiakkaiden tiedoissa olisi parantamisen varaa. Myös tieto asiakkaiden tekemistä kyselyistä Baswarelle täsmää saamiemme vastauksien kanssa. Muistiossa mainitaan, että laskuttajilta, joilla on yritysasiakkaita, on tullut kyselyitä muun muassa B2B-suoraveloituksen mahdollisesta käyttöönotosta. Basware aikoo tarjota asiakkailleen myös SEPA-suoraveloitusta. Sen oli määrä olla käytössä tammikuun 2013 alusta lähtien. (SEPA-foorumin ydinryhmä 2012, 2.)

Baswaren tammikuussa 2013 tekemän SEPA seuranta-kyselyn mukaan 62,7 prosenttia vastanneista uskoo EU-asetusten mukaisen takarajan suoraveloitukselle pitävän, kun taas peräti 20,6 prosenttia uskoo takarajan siirtyvän. Vastaajista 26,4 prosenttia ei ole vielä käynnistänyt suoraveloituksen korvaamista koskevaa projektia. 41,5 prosentilla vastaajista projekti on jo käynnissä ja 26,4 prosenttia vastaajista on käynnistämässä projektia (Basware 2013, 3, 6). Finanssialan Keskusliiton SEPA-foorumin ydinryhmän kokouksessa Danske Bank:in ja Osuuspankin edustajat arvioivat, että ensimmäiset suurlaskuttajat tekevät muunnon jo maaliskuussa. Danske Bankin edustaja mainitsee myös, että monet laskuttajat aikovat tehdä siirron vasta marraskuussa, mihin sisältyy riskejä. (SEPA-foorumin ydinryhmä 2013, 2.) Näin laskuttajille jää hyvin vähän aikaa saada vastaus asiakkailtaan. Mahdollisesti esiin tulevien ongelmien ratkaisuun ei jää paljon aikaa. Myös haastatteluissa nousi esiin isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksien huoli ohjelmistojen toimivuudesta. Ohjelmistotoimittajilla on siis tärkeä rooli muutoksissa.

Myös SEPA-foorumin ydinryhmän joulukuisessa muistiossa painotetaan, että ohjelmistopäivityksillä on kiire. Muistiossa mainitaan Baswaren edustajan Matti Luodon näkemys isännöintiyritysten ohjelmistotoimittajien keskeisestä asemasta. Kiire johtuu siitä, että yhtiökokoukset, joiden jälkeen yhtiövastikkeet postitetaan, pidetään keväällä. Olisi hyvä, että muunto olisi tehty ennen tätä. Myös Isännöintiliiton mukaan suoraveloituksen päättyminen olisi syytä ottaa esille kevään yhtiökokouksissa. Saamistamme vastauksista ei käy ilmi, aikovatko yritykset tiedottaa muutoksista jo keväällä. Kuitenkin haastateltava C mainitsee, että isännöitsijöitä on koulutettu vastaamaan mahdollisesti esiin nouseviin kysymyksiin kevään yhtiökokouksissa. (SEPA-foorumin ydinryhmä 2012, 2; Isännöintiliitto 2013.)

Kuten 43,5 prosenttia PwC:n tutkimukseen vastanneista eurooppalaisista yrityksistä, myös suurin osa omaan tutkimukseemme osallistuneista isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyrityksistä ajoittaa siirtymän uusiin laskutustapoihin päättymään huomattavan lähellä SEPA End Date:ä. Asiakkaille on annettava 2 kuukautta ja 7 päivää aikaa vastata laskuttajan kirjeeseen, jossa ehdotetaan siirtymistä pois suoraveloituksesta. Jos yritys aloittaa muunnon vasta syksyllä, kuten haastateltavat A ja C, jää aikaa uusiin maksutapoihin siirtymiseen hyvin vähän. Yritykset aloittavat muunnon ohjelmiston päivityksellä. Jos tämä vaihe alkaa vasta syksyllä, asiakkaita voidaan informoida vasta loppusyksystä, olettaen että ohjelmiston päivitys sujuu hyvin. (PwC. 2013, 5.)

Vaikka ohjelmistotoimittajat kokevat siirtymäajan olevan hankala, heidän mielestään siirtymäaika ei tule kuitenkaan olemaan ongelmana heidän kannaltaan. Isännöintiyritykset ovat kertoneet aloittavansa siirtymän vasta sitten, kun ohjelmiston päivitys valmistuu. Vaikka ohjelmistotoimittajat kertovat pysyvänsä siirtymän asettamassa aikataulussa, arvioivat isännöintiyritykset siirron alkavan syksyllä. Tämän taustalla saattaa olla informaatio katkoksia isännöintiyrityksien ja ohjelmistotoimittajien välillä. Myös voi olla mahdollista, että isännöintiyritykset eivät pidä kiireellisenä ohjelmistojen päivitystä ja arvioivat sen siksi alkavan vasta syksyllä. (SEPA-foorumin ydinryhmä 2013, 2.)

PwC:n kyselyyn vastaajista 43 prosenttia on sitä mieltä, että suurin osa niiden asiakkaisista ei ole saanut siirtymää valmiiksi helmikuuhun 2014 mennessä. Myös Basware arvioi, että suoraveloituspäätösmigraation lyhyt siirtymisaika on ongelma joillekin laskuttajille. Isännöintiyrityksien vastauksista voidaan huomata, että siirtymisaikan kanssa voi tulla ongelmia. (PwC. 2013, 5.)

Suoraveloituksen päättyminen herättää haastateltavissa ristiriitaisia tunteita. Isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritykset pitävät suoraveloitusta perinteisenä ja toimivana maksutapana. Negatiivisina asioina nousi esiin suoraveloituksen päätymisen aiheuttama lisätyö ja maksujen epävarmuus. SEPAan yritykset ja ohjelmistotoimittajat pääsääntöisesti suhtautuvat neutraalisti. Toisaalta erityisesti ohjelmistotoimittajien suhtautumistavassa voi olla kyse imagosta. Todellisia mielipiteitä ja ongelmallisia asioita ei haluta tuoda esiin. Isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritykset taas eivät ehkä näe suoraveloituksen päätymistä osana kokonaisuutta, koska esimerkiksi haastateltava B:n mielestä suoraveloitus olisi voinut toimia kansallisella tasolla. Suoraveloituksen päättyminen johtuu kuitenkin maksupalveludirektiivistä eli koko Euroopan laajuisesta muutoksesta. Myös rajat ylittävien tilisiirtojen puuttuminen voi vaikuttaa siihen, että suurin osa SEPA:n tuomista hyödyistä ei koske näitä yrityksiä.

Yllättävää oli, että yksikään vastaajista ei maininnut Finanssialan Keskusliittoa tärkeänä tiedonsaantikanavana, kun kysyimme mistä he ovat saaneet tietoa muutoksesta. Kaikkien vastaajien mielestä informaatiota on kuitenkin saatu riittävästi. Yllättävää Finanssialan Keskusliiton mainitsematta jättäminen oli myös siksi, että Finanssialan Keskusliiton sivuilla on muutamia erityisesti isännöintiyrityksille ja taloyhtiöille suunnattuja tiedotteita sekä ohjeistusta. Finanssialan Keskusliitto suunnittelee toukokuuksi SEPA-foorumia. Foorumiin on tulossa muutama puheenvuoro yrityksiltä SEPA-migraation valmisteluista. Yhdeksi puheenvuoron pitäjäksi on suunniteltu jotain isompaa isännöintitoimistoa. Lienee niin, että pankit ja ohjelmistotoimittajat ovat tiedottaneet muutoksesta niin kattavasti, että ei ole ollut tarvetta etsiä tietoa muista lähteistä. (SEPA-foorumin ydinryhmä 2013, 3.)

## 8.2 Kehittämisehdotukset

Teimme tutkimuksen vuoden 2013 alussa, jolloin suoraveloitusmigraation loppumiseen oli vielä vuosi aikaa. Tästä syystä haastatelluilla yrityksillä ei ollut vielä tarkkoja suunnitelmia ja tietoa migraation etenemisestä. Migraation päätyttyä olisi mielenkiintoista selvittää, miten muutos on sujunut ja miten alustavat suunnitelmat ovat toteutuneet.

Olisi mielenkiintoista myös selvittää, miksi monet isännöintiyritysten asiakkaat ovat tehneet uusia suoraveloitussopimuksia vain vuotta ennen suoraveloituksen päättymistä. Lisäksi voisi olla mielenkiintoista selvittää isännöintiyritysten asiakkaiden mielipiteitä ja tiedon tasoa, erityisesti sen jälkeen, kun yritykset ovat aloittaneet muunnon.

Tutkimusta voisi täydentää tekemällä esimerkiksi koko pääkaupunkiseutua koskevan tutkimuksen. Näin saataisiin laajempaa ja kattavampaa informaatiota. Muutosten jälkeen voisi tehdä uuden tutkimuksen, josta esimerkiksi Finanssialan Keskusliitto sekä isännöintiyritykset saisivat konkreettisia tuloksia siitä, mikä siirtymässä toimi ja mikä ei toiminut.

## 8.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta. Se tarkoittaa siis sitä, että jos tutkimuksen tekee uudelleen, vastaukset ovat samoja. Validius tarkoittaa, että tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Hirsjärven ym. mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227.)

Lisää luotettavuutta tutkimukselle olisi tuonut, jos kaikki haastattelut olisi tehty kasvotusten samoissa oloissa. Tällöin virhetulkintojen mahdollisuus olisi saatu eliminoidua ja vastaukset olisivat voineet olla laajempia. Kuitenkin sähköpostin välityksellä tehtyjen haastattelujen vastauksia on voitu tarkentaa myöhemmin.

Tutkimuksen reliabiliteettiin vaikuttaa ihmisten muisti, johon vastaukset osittain perustuvat. Vastaukset voivat eri tutkimuskerroilla vaihdella, esimerkiksi SEPAan valmistautumisen aloittamisessa oli neljänkin vuoden heittoja eri yritysten välillä. Tämä voi joh-

tua juuri siitä, että ihmiset muistavat väärin tai tulkitsevat aloitusajankohdan eri tavoin. Toiselle se voi tarkoittaa sitä, milloin muutoksesta on alettu puhua ja toinen laskee aloituksen siitä, kun ensimmäiset toimet on tehty. Validiutta tutkimukselle tuo lisää tutkimusmenetelmäksi valittu haastattelu, joka mahdollisti vastauksien tarkentamisen tarvittaessa. Tutkimuksen tekijät olivat kaikille haastatelluille täysin vieraita, joten olosuhteet olivat siltä osin kaikille samanlaiset.

Tutkimus olisi luotettavampi, jos vastaajia olisi ollut enemmän. Kuitenkin tutkimuksemme osallistui sekä pieniä että suurempia toimijoita, joten emme esitä esimerkiksi vain suurien toimijoiden näkemyksiä. Myös ohjelmistotoimittajissa on saatu vastaus sekä pieneltä toimijalta että maailmanlaajuiselta ketjulta. Kasvokkain toteutettuihin haastatteluihin valmistauduttiin hyvin ja sähköpostilla toteutettuihin liitettiin kattava saatekirje. Haastattelut litteroitiin saman päivän aikana, jolloin haastattelu oli vielä tuoreessa muistissa. Haastattelut nauhoitettiin, joten vastaukset eivät perustu hätäisiin muistiinpanoihin.

#### **8.4 Opinnäytetyöprosessin arviointi**

Opinnäytetyöprosessin aloitimme syksyllä 2012. Alkuperäisen aikataulumme mukaan tutkimus piti toteuttaa jo marraskuussa 2012. Kokopäivätyöt ja viimeiset kurssit kuitenkin venyttivät aikataulua, koska yhteistä aikaa työskentelylle oli hankala löytää. Opinnäytetyön tekoa helpotti kuitenkin työnantajien joustavuus, koska saimme tehdä jonkin verran koulutehtäviä myös työajalla. Jouduimme siirtämään tutkimuksen tekemisen helmikuulle, koska joulukuu ja tammikuu ovat osittain lomakuukausia ja isännöintiyrityksillä tilinpäätökset osuivat juuri tammi- ja helmikuulle. Syksyn 2012 ja tammikuun 2013 käytimme tiedon etsintään. Myös tutkimusongelmamme täsmentyi tiedonetsinnän myötä.

Opinnäytetyöprosessi on opettanut meille aikatauluttamista ja stressin hallintaa. Töiden jakaminen sujui hyvin. Aluksi teimme opinnäytetyötä tahoillamme ja tapasimme muutamana kerran viikossa kootaksemme aikaansaannoksemme yhteen. Jaoimme alusta asti aiheet tiedonhakua varten kahteen osaan. Aiheiden jakaminen oli helppoa, koska kokonaisuudet olivat selkeitä, kuten e-laskut, suoraveloitus ja suoramaksu. Aiheissa esiintyi

tietenkin pieniä päällekkäisyyksiä, mutta ne selvitettiin yhdessä. Molemmat osallistuivat tasapuolisesti tutkimuksessa haastateltavien etsintään. Selvitimme ensin Internetin ja puhelinluettelon perusteella mahdollisia haastateltavia. Tämän jälkeen jaoimme löytyneet kahteen osaan. Molemmat etsivät yhteystiedot oman osuutensa yrityksistä ja lähettivät ensimmäisen sähköpostin. Haastattelut hoidettiin samoin. Haastattelujen teon jälkeen kirjoitimme tutkimuksen tuloksista yhdessä. Myös Pohdinta-kappale kirjoitettiin yhdessä. Molempia on myös helpottanut yhteisten tapaamisten muodostamat dead linet, joihin mennessä sovitut asiat on pitänyt saada tehdyksi. Yhdessä työskentely on tuonut tukea myös ongelmatilanteissa. Yhdessä on ollut helppo pohtia ratkaisuja hankaliin kohtiin.

Kaikki haastattelut olisi ollut hyvä päästä tekemään kasvotusten. Vastaukset olisivat saattaneet näin olla laajempia. Kuitenkin isännöintiyhtiöiden kiireiden vuoksi yksi haastatteluista oli pakko toteuttaa sähköpostin välityksellä. Sähköpostitse saamamme vastaus oli selvästi suppeampi kuin muut vastauksista. Vastaajien määrä olisi voinut olla suurempi, jotta olisimme saaneet vielä luotettavamman tuloksen. Osa yrityksistä oli hankala tavoittaa, koska emme löytäneet muita yhteystietoja kuin sähköpostiosoitteen. Ohjelmistotoimittajilla osoite ei ollut kohdistettu kehenkään henkilöön, vaan yleiseen infoon, jolloin vastaus jäi puuttumaan. Puhelinnumeroita kaikilta sivuilta ei löytynyt vaan yhteydenottoja pyydettiin sähköpostin välityksellä tai yhteydenottolomakkeen kautta.

Valitsimme aiheen erityisesti sen ajankohtaisuuden perusteella. Rajasimme tutkimuksemme erityisesti isännöintiä tekeviin yrityksiin, koska niillä on enemmän suoraveloituksia kuin huoltoyhtiöillä. Vastanneista kaikki tekevät sekä isännöintiä että huoltoa. Rajasimme tutkimuksen vain vantaalaisiin yrityksiin, jotka sekä sijaitsevat että toimivat Vantaalla, jotta rajaus olisi mahdollisimman selkeä. Kvalitatiiviseksi tutkimukseksi esimerkiksi koko pääkaupunkiseudun kattava tutkimus olisi ollut liian laaja.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme paljon itse opinnäytetyöprosessista sekä tietenkin aiheestamme. Tulevia työpaikkoja varten oli hyödyllistä oppia SEP:stä sekä EU:n päätöksenteosta ja eri toimijoista. Oli innostavaa huomata, että osasi kertoa aiheesta muille. Tulevaisuutta varten on tarpeellista osata sujuvasti laajan tutkimuksen tekoprosessi.

Opinnäytetyöstä on hyötyä muille opiskelijoille, jotka haluavat saada tietoa eri laskutyypeistä sekä SEPASTA. Opinnäytetyö antaa selkeän kuvan SEPAAan liittyvistä muutoksista sekä erityisesti suoraveloituksen päättymisen vaikutuksista. Opinnäytetyö on hyvä ohje myös ihan tavalliselle kuluttajalle, joka on kiinnostunut eri laskunmaksutavoista tai suoraveloitusta korvaavista tavoista. Isännöintiyrityksille opinnäytetyö antaa tietoa siitä, miten muut alan yritykset ovat valmistautuneet suoraveloituksen päättymiseen. Ohjelmistotoimittajat saavat tietoa asiakasyritysten tilanteesta, tietoisuudesta ja suhtautumisesta muutoksiin.

## Lähteet

Aditro. Me olemme Aditro. Luettavissa: <http://www.aditro.fi/yritys>. Luettu: 2.4.2013

Aktia. E-lasku. Luettavissa: [http://www.aktia.fi/tilit\\_ja\\_maksaminen/e-lasku](http://www.aktia.fi/tilit_ja_maksaminen/e-lasku). Luettu: 2.4.2013

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599

Atsoft Oy Mäkinen a. Asteri yritysohjelmat - Esitteet. Luettavissa: <http://www.atsoft.fi/ohjelmat.htm>. Luettu: 2.4.2013

Atsoft Oy Mäkinen b. Tietoa yrityksestä. Luettavissa: <http://www.atsoft.fi/atsoft.htm>. Luettu: 2.4.2013

Basware. Yrityksestä. Luettavissa: <http://www.basware.fi/yrityksesta>. Luettu: 2.4.2013

Basware 2013. SEPA seurantakysely. Luettavissa: [http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin\\_ydinryhma/Dokumentit/Basware\\_SEPA\\_seurantakysely\\_1\\_2013.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin_ydinryhma/Dokumentit/Basware_SEPA_seurantakysely_1_2013.pdf). Luettu: 2.4.2013

Danske Bank. SEPA-suoraveloitus. Luettavissa: <http://www.danskebank.fi/fi-fi/yritysasiakkaat/keskisuuri-yritys/maksuliike-ja-kassanhallinta/laskuttaminen/pages/sepasuoraveloitus.aspx?tab=1#tabanchor>. Luettu: 2.4.2013

Eerola, R., Mylly, T., Saarinen P. 2000. EU-oikeuden perusteet. 2. uudistettu painos. Tampereen yliopisto, julkisoikeuden laitos. Tampere.

Euroopan keskuspankki 2009. Luettavissa: [https://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2009fi.pdf](https://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2009fi.pdf). Luettu: 2.4.2013



Euroopan komissio 2013. Directive on Payment Services (PSD). Luettavissa:  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/framework/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/framework/index_en.htm). Luettu:  
2.4.2013

Euroopan komissio. Maksupalveludirektiivi - Mitä etua kuluttajalle?. Luettavissa:  
[http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/docs/framework/psd\\_consumers/psp\\_fi.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/psd_consumers/psp_fi.pdf). Luettu: 2.4.2013

Euroopan Unioni a. Tietoa EU:n toiminnasta. Luettavissa: [http://europa.eu/about-eu/index\\_fi.htm](http://europa.eu/about-eu/index_fi.htm). Luettu: 2.4.2013

Euroopan Unioni b. Päätöksenteon eteneminen EU:ssa. Luettavissa:  
[http://europa.eu/about-eu/basic-information/decision-making/procedures/index\\_fi.htm](http://europa.eu/about-eu/basic-information/decision-making/procedures/index_fi.htm). Luettu: 2.4.2013

European Central Bank. About SEPA: Maps, facts and figures. Luettavissa:  
<http://www.ecb.int/paym/sepa/about/html/index.en.html>. Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2008. SIRU JA TUNNUSLUKU - Kysymyksiä ja vastauksia. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/usein\\_kysyttya/Dokumentit/FAQ\\_2152007.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/usein_kysyttya/Dokumentit/FAQ_2152007.pdf).  
Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2009a. IBAN ja BIC kysymyksiä ja vastauksia. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/usein\\_kysyttya/Dokumentit/IBAN\\_faq\\_23102006.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/usein_kysyttya/Dokumentit/IBAN_faq_23102006.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2009b. Palkkojen ja eläkkeiden maksaminen SEPA-aikana. Tiedote. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_Palkat\\_Tiedote\\_Tammikuu\\_2009.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_Palkat_Tiedote_Tammikuu_2009.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2009c. Yhtenäinen euromaksualue SEPA. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset\\_yritystoimintaan/Dokumentit/Sepa\\_yrityksille.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_yritystoimintaan/Dokumentit/Sepa_yrityksille.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2010. Ympäristöystävällinen verkkolasku. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Ymparistoystavallinen\\_verkkolasku.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2011. Kysymyksiä ja vastauksia. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/tiedotteet/Liitteet/QA\\_SEPA\\_ja\\_suoraveloituksen\\_korvaaminen\\_2092011.pdf](http://www.fkl.fi/tiedotteet/Liitteet/QA_SEPA_ja_suoraveloituksen_korvaaminen_2092011.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2012a. Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuunnitelma\\_v5.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2012b. E-lasku helposti käyttöön. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/e-laskun\\_kaytto/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/e-laskun_kaytto/Sivut/default.aspx). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2012c. Suoramaksun maksajan palvelukuvaus. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/suoramaksu/Dokumentit/Suoramaksun\\_maksajan\\_palvelukuvaus.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/suoramaksu/Dokumentit/Suoramaksun_maksajan_palvelukuvaus.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2012d. Laskuttajan ohje: Muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun. Luettavissa:  
[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). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2012e. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen\\_luotonkaytto\\_ja\\_maksutavat\\_2012.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Saastaminen_luotonkaytto_ja_maksutavat_2012.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2012f. Kysymyksiä ja vastauksia e-laskusta. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/kysymyksiä\\_ja\\_vastauksia/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/kysymyksiä_ja_vastauksia/Sivut/default.aspx).  
Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2012g. Kotimainen suoraveloitus poistuu käytöstä- Laskuttajan uudet vaihtoehdot kuluttajalaskutukseen. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin\\_ydinryhma/Dokumentit/Suoraveloitus\\_laskuttajalle\\_31012012.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin_ydinryhma/Dokumentit/Suoraveloitus_laskuttajalle_31012012.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2012h. Yritysten verkkolaskutuksen ja suoraveloituksen käyttö. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tutkimustietoa/Dokumentit/Verkkolaskubarometri\\_12-2012.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tutkimustietoa/Dokumentit/Verkkolaskubarometri_12-2012.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto 2013. SEPA:n vaikutukset yritystoimintaan. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset\\_yritystoimintaan/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_yritystoimintaan/Sivut/default.aspx).  
Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto a. Mitä SEPA tarkoittaa. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/sepan\\_maaritelma/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/sepan_maaritelma/Sivut/default.aspx). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto b. SEPAn vaikutukset kuluttajille. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset\\_kuluttajille/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_kuluttajille/Sivut/default.aspx). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto c. Yhtenäinen euromaksualue SEPA PK-yritykselle. Luettavissa:

[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset\\_yritystoimintaan/Dokumentit/SEPA\\_esite\\_pk\\_yrityksille.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_yritystoimintaan/Dokumentit/SEPA_esite_pk_yrityksille.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto d. Suoraveloituksesta suoramaksuun. Luettavissa:  
<http://www.fkl.fi/teemasivut/suoramaksu/Sivut/default.aspx>. Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto e. Tietoa meistä. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/tietoa\\_meista/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/tietoa_meista/Sivut/default.aspx). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto f. Suomen SEPA-foorumi. Luettavissa:  
<http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumi/Sivut/default.aspx>.  
Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto g. E-laskulla maksat kätevästi verkossa. Luettavissa:  
<http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/Sivut/default.aspx>. Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto h. Pyöräytä itsesi e-laskun käyttäjäksi. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/e-laskun\\_kaytto/Documents/pdf/e-lasku\\_opas\\_fi.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/e-laskun_kaytto/Documents/pdf/e-lasku_opas_fi.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto i. E-laskun turvallisuus on huippuluokkaa. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/e-laskun\\_kaytto/Documents/index.html](http://www.fkl.fi/teemasivut/e-lasku/e-laskun_kaytto/Documents/index.html). Luettu: 2.4.2013

Finanssialan Keskusliitto j. Monta tapaa maksaa laskusi-esite. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/esitteet/Dokumentit/Monta\\_tapaa\\_maksaa\\_laskusi.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/esitteet/Dokumentit/Monta_tapaa_maksaa_laskusi.pdf). Luettu: 2.4.2013

Finanssivalvonta a. Maksujenvälitys yhtenäisellä euromaksualueella (SEPA). Luettavissa:  
[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/finanssiasiakas/finanssialan\\_palveluita/maksupalvelut/maksuvalineet/pages/sepa.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/finanssiasiakas/finanssialan_palveluita/maksupalvelut/maksuvalineet/pages/sepa.aspx). Luettu: 2.4.2013

Finanssivalvonta b. Sirulliset maksukortit (ns. EMV-kortit). Luettavissa:  
[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Maksupalvelut/Maksuvalineet/Pages/EMV.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Maksupalvelut/Maksuvalineet/Pages/EMV.aspx). Luettu: 2.4.2013

Finanssivalvonta c. Maksujenvälitys. Luettavissa:  
[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan\\_palveluita/Maksupalvelut/Maksujenvalitys/Pages/Default.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Maksupalvelut/Maksujenvalitys/Pages/Default.aspx). Luettu: 2.4.2013

Fontaine, P. 2010. 12 Oppituntia Euroopasta. Euroopan komissio.

Haltsonen, I. 2012. Suomen Kiinteistölehti. Suoraveloituksen tilalle virtaviivaisempia maksupalveluita. Luettavissa:  
[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/viestintaaineistot/Dokumentit/Suomen\\_Kiinteistolehti\\_01\\_2012.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/viestintaaineistot/Dokumentit/Suomen_Kiinteistolehti_01_2012.pdf). Luettu: 2.4.2013

Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Isännöintiliitto 2010. Suomen Isännöintiliitto ry:n säännöt. Luettavissa:  
<http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/saannot/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto 2013. Uutinen. Suoraveloitus päättyy, varaudu muutoksiin. Luettavissa:  
<http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijalle/ajankohtaista/uutiset/31180.aspx>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto a. Mitä Isännöinti on. Luettavissa:  
<http://www.isannointiliitto.fi/asukkaalle/isannointi/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto b. Isännöinnin historiaa. Luettavissa:  
<http://www.isannointiliitto.fi/medialle/isannointialasuomessa/isannoinnihistoriaa/>.  
Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto c. Mikä taloyhtiö on? Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/asukkaalle/mikataloyhtioon/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto d. Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/asukkaalle/mikataloyhtioon/asuntoosakeyhtiolaki/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto e. Yhtiökokous. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/asukkaalle/yhtiokokous/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto f. Taloyhtiön hallituksessa. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/hallitukselle/taloyhtionhallituksessa/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto g. Usein kysytyt kysymykset. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/hallitukselle/neuvontapalvelut/useinkysytytkysymykset/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto h. Yhtiövastike. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/asukkaalle/yhtiovastike/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto i. Isännöintiliitto. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto j. Isännöinnin eettiset ohjeet. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/isannoinnineettisetohjeet/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto k. Valvontamenettely. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/valvontamenettely/>. Luettu: 2.4.2013

Isännöintiliitto l. Ajankohtaista. Luettavissa:

<http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijalle/ajankohtaista/>. Luettu: 2.4.2013

Jääskinen, N. 2007. Euroopan Unioni: Oikeudelliset perusteet. Talentum. Helsinki

Kauranen, H. 28.1.2013. Kehityspäällikkö. Isännöintiliitto. Sähköposti

Kuluttajavirasto. Kuluttajaoikeudenlinjauksia. Maksaminen ja laskutus. Luettavissa:  
<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/4672b687-d8f3-4a93-bd39-9cf0680bb51e/Maksaminen+ja+laskutus.pdf>. Luettu: 2.4.2013

Kuningaskuluttaja 2011. Laskujen maksaminen murroksessa. Luettavissa:  
<http://kuningaskuluttaja.yle.fi/node/2852>. Luettu: 2.4.2013

kvaliMOTV. Puusniekka, A., Saaranen-Kauppinen, A. Johdatus kvalitatiivisen tutkimuksen oppimisympäristön käyttöön ja perusteisiin. Luettavissa:  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1.html>. Luettu: 2.4.2013

Nordea. Maksupalvelu. Luettavissa:  
<http://www.nordea.fi/henkilöasiakkaat/päivittaiset+raha-asiat/tilit+ja+maksut/maksupalvelu/862032.html>. Luettu: 2.4.2013

Oikeusministeriö 2010. Maksupalvelulaki voimaan toukokuun alusta. Uutinen. Luettavissa:  
<http://www.om.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2010/04/maksupalvelulakivoimaantoukoku.html>. Luettu: 2.4.2013

OP-pankki 2012. Monta tapaa maksaa. Luettavissa:  
<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/monta-tapaa-maksaa?cid=151668447&srcpl=3>. Luettu: 2.4.2013

OP-pankki. Laskun maksaminen. Luettavissa:  
<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/tilit-ja-maksut/laskujen-maksaminen?id=15200&srcpl=8>. Luettu: 2.4.2013

OP-Pohjola 2012. SEPA Migraatiotilanne Euroopassa – EPC näkökulmia. Luettavissa: [http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin\\_ydinryhma/Dokumentit/SEPA\\_migraation\\_tilanne\\_Euroopassa.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin_ydinryhma/Dokumentit/SEPA_migraation_tilanne_Euroopassa.pdf). Luettu: 2.4.2013

Pitkäranta, A. 5.2.2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Työkirja. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Luettavissa: [http://www.samk.fi/download/13153\\_Laadullisen\\_tutkimuksen\\_tyokirja\\_APitkaranta.pdf](http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf). Luettu: 2.4.2013

Posti. Netpostin esittely. Luettavissa: <http://www.posti.fi/netposti/esittely/>. Luettu: 2.4.2013

PwC. 2013. PwC SEPA Readiness Thermometer- State of play with one year to go. Luettavissa: [http://www.pwc.com/en\\_GX/gx/audit-services/corporate-treasury-solutions/assets/pwc-sepa-readiness-thermometer-state-of-play-with-one-year-to-go.pdf](http://www.pwc.com/en_GX/gx/audit-services/corporate-treasury-solutions/assets/pwc-sepa-readiness-thermometer-state-of-play-with-one-year-to-go.pdf). Luettu: 2.4.2013

SEPA-foorumin ydinryhmä 2012. Muistio. Luettavissa: [http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin\\_ydinryhma/Dokumentit/Ydinryhma\\_muistio\\_marraskuu%202012.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin_ydinryhma/Dokumentit/Ydinryhma_muistio_marraskuu%202012.pdf). Luettu: 2.4.2013

SEPA-foorumin ydinryhmä 2013. Muistio. Luettavissa: [http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin\\_ydinryhma/Dokumentit/Ydinryhma\\_muistio\\_helmikuu\\_2013.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin_ydinryhma/Dokumentit/Ydinryhma_muistio_helmikuu_2013.pdf). Luettu: 2.4.2013

Suomen Pankkiyhdistys 1998. Suoraveloituksen palvelukuvaus. Luettavissa: [http://www1.nordea.fi/liite/s/yritys/pdf/spy\\_sv.pdf](http://www1.nordea.fi/liite/s/yritys/pdf/spy_sv.pdf). Luettu: 2.4.2013



Taloussanomat 2009. Maksuautomaatit kuolemassa pois. Luettavissa:

<http://www.taloussanomat.fi/kotimaa/2009/11/22/maksuautomaatit-kuolemassa-pois/200924250/12>. Luettu: 2.4.2013

Taloustutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus. Luettavissa:

[http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet\\_ja\\_palvelut/tiedonkeruuratkaisut\\_ja\\_monitila/kvalitatiivinen\\_tutkimus/](http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/kvalitatiivinen_tutkimus/). Luettu: 2.4.2013

Taloyhtio.net a. Isännöitsijä. Luettavissa:

<http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/>. Luettu: 2.4.2013

Taloyhtio.net b. Kiinteistönhoito ja kunnossapito. Luettavissa:

<http://www.taloyhtio.net/hoku/>. Luettu: 2.4.2013

Tammilehto S. 2012. SEPA-foorumi: Suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun.

Luettavissa: [http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumi/Dokumentit/SF03\\_Tammilehto\\_Aktia\\_Suoraveloituksesta\\_e-laskuun\\_ja\\_suoramaksuun.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumi/Dokumentit/SF03_Tammilehto_Aktia_Suoraveloituksesta_e-laskuun_ja_suoramaksuun.pdf). Luettu: 2.4.2013

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki

Visma. Tiedote. Luettavissa:

<http://www.visma.fi/Media/Tiedotteet/Tiedotearkisto/Visma-kutsuttiin-mukaan-SEPA-foorumin-ydinryhmaan-edustamaan-pk-yrityksia/>. Luettu: 2.4.2013

Yle 2012. Kuluttajavirasto: Paperilaskusta ei pitäisi periä ylimääräistä maksua. Luettavissa:

[http://yle.fi/uutiset/kuluttajavirasto\\_paperilaskusta\\_ei\\_pitaisi\\_peria\\_ylimaaraista\\_makmak/5101318](http://yle.fi/uutiset/kuluttajavirasto_paperilaskusta_ei_pitaisi_peria_ylimaaraista_makmak/5101318). Luettu: 2.4.2013

Yritys-Suomi. Mikä on verkkolasku. Luettavissa:

<http://www.yrityssuomi.fi/web/verkkolasku/mika-on-verkkolasku>. Luettu: 2.4.2013

## Liitteet

### Liite 1. Isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritysten haastattelurunko

#### Taustatiedot/SEPA

1. Kertoisitteko yleisesti yrityksenne toiminnasta?
2. Mitä laskutustapoja teillä on käytössä?
3. Mikä taloushallinnon ohjelmisto teillä on käytössä?
4. Milloin aloititte SEPAan valmistautumisen?
5. Mitä toimenpiteitä SEPA siirtymä on aiheuttanut?
6. Mitkä ovat olleet suurimmat haasteet SEPAan siirtymisessä?
7. Mitä hyötyä SEPA on tuonut yrityksellenne?
8. Onko SEPA tuonut merkittäviä säästöjä tai kustannuksia yrityksellenne?
9. Onko SEPA lisännyt työmäärää? Jos on, miten?

#### Suoraveloitus

10. Ovatko suoraveloitusasiakkaanne yrityksiä vai kuluttajia?
11. Kuinka suuri osa asiakkaistanne käyttää suoraveloitusta?
12. Minkälaisia laskuja asiakkaat maksavat suoraveloituksella?
13. Mitä toimia suoraveloituksen päättymisen aiheuttaa teille? Entä asiakkaillenne?

#### Korvaavat menetelmät

14. Onko käytössä e-lasku?
15. Miten aiotte korvata suoraveloituksen?
16. Mitä maksutapoja suosittelette asiakkaille, joilla ei ole käytössään verkkopankkia?
17. Mitä otatte huomioon uusia laskutustapoja valittaessa?
18. Tiedättekö, että pankit tarjoavat muuntopalvelua suoraveloituksen muuttamiseksi e-laskuksi tai suoramaksuksi?
19. Aiotteko käyttää kyseistä palvelua?
20. Miten ohjelmistotoimittajanne on mukana muutoksissa?

## Aikataulu

21. Mikä on aikataulunne suoraveloituksen päättymiseen liittyen? (Esim. Milloin alatte tarjota uusia laskutustapoja, milloin informoitte asiakkaita muutoksista)
22. Onko asiakkaita on tiedotettu muutoksista? Jos on, miten?
23. Miten asiakkaat ovat suhtautuneet muutoksiin?

## Mielipiteitä

24. Miltä taholta olette saaneet tietoa SEPASTA ja suoraveloituksen päättymisestä?
25. Mitä mieltä olette saamanne informaation riittävydestä?
26. Onko suoraveloituksen päättymisen mielestänne hyvä vai huono asia? Miksi?
27. Onko teille antaa jotain kritiikkiä tai positiivista sanottavaa SEPAA kohtaan?
28. Maksupalveludirektiivi piti ottaa osaksi kansallista lainsäädäntöä 1.11.2009, mutta sen toteuttavat lait astuivat voimaan Suomessa vasta 1.5.2010. Miten tämä on vaikuttanut teihin?

## Liite 2. Ohjelmistotoimittajien haastattelurunko

1. Mitä muutoksia SEPA ja suoraveloituksen päättyminen on aiheuttanut yrityksellenne?
2. Mitkä ovat olleet suurimmat haasteet, joita muutokset ovat yrityksellenne tuoneet?
3. Millaisia vaihtoehtoja/ratkaisua tarjoatte yrityksille suoraveloituksen korvaamiseen?
4. Millaisia kustannuksia tai säästöjä suoraveloituksen päättyminen on tuonut?
5. Kuinka tiedotatte asiakkaitanne tulevista muutoksista? Kuinka tietoisia asiakkaanne ovat olleet SEPAn tuomista muutoksista ja kuinka he ovat suhtautuneet niihin?
6. Onko teille tullut paljon kyselyitä suoraveloituksen päättymiseen liittyen? Jos on, millaisia?
7. Maksupalveludirektiivi piti ottaa osaksi kansallista lainsäädäntöä 1.11.2009, mutta sen toteuttavat lait astuivat voimaan Suomessa vasta 1.5.2010. Miten tämä on vaikuttanut teihin?
8. Millainen on mielestänne ollut SEPA-siirtymäaikataulu?
9. Onko teillä antaa positiivista tai negatiivista palautetta SEPA:a ja suoraveloituksen päättymistä kohtaan?