

## E-laskupalvelu Itä-Uudenmaan Osuuspankissa

Robin Ahlberg

Opinnäytetyö

7.3.2009



Tekijät Robin Ahlberg	Ryhmä tai aloitusvuosi Liipo 07
Opinnäytetyön nimi E-laskutus Itä-Uudenmaan Osuuspankissa	Sivu- ja liitesivumäärä 47+9
Ohjaaja tai ohjaajat Antti Kurhinen ja Tua Nyberg	
<p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Itä-Uudenmaan Osuuspankin asiakaskannassa syyt käyttää tai olla käyttämättä e-laskupalvelua. Henkilö- ja yritysasiakkaille tehtiin erilliset kyselylomakkeet.</p> <p>Teoriaosassa käsitellään e-laskupalvelua tarkemmin, sekä sähköistä laskutusta yleisesti. Siinä esitellään miten palvelu toimii ja mitä hyötyjä yritys- ja henkilöasiakkaat saavat käyttäessään e-laskupalvelua. Osuuspankin yrityksille tarjoamat maksulliset lisäpalvelut käydään myös läpi. Lopussa esitellään palvelun nykyhetkeä ja tulevaisuutta.</p> <p>Empiirinen tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja aineiston keruumenetelmänä käytettiin lomakepohjaista-kyselytutkimusta. Henkilöasiakkailta saatiin yhteensä 94 vastausta. Yritysassiakkailta saatiin vain kymmenen vastausta, joten vastauksia voi pitää ainoastaan suunta-antavina.</p> <p>Tutkimuksen perusteella tärkeimmät syyt e-laskupalvelun käytölle Itä-Uudenmaan Osuuspankin henkilöasiakaskunnassa on palvelun ympäristöystävällisyys sekä laskujen maksamisen nopeutuminen verrattuna paperisen laskun maksuun. Tutkimus osoitti suurimmiksi esteiksi e-laskupalveluun siirtymiselle olevan tiedon puute ja suurempi luottaminen perinteiseen paperiseen laskutukseen.</p>	
Asiasanat E-lasku, e-laskupalvelu, Finvoice, SEPA	

Authors Robin Ahlberg	Group or year of entry Liipo 07
The title of thesis E-Invoice Service in Itä-Uudenmaan OP Bank	Number of pages and appendices 47+9
Supervisors Antti Kurhinen and Tua Nyberg	
<p>The purpose of this thesis was to find out reasons why private and corporate customers in Itä-Uudenmaan OP Bank use or do not use the e-invoice service. Two different kinds of questionnaires were made, one for private and one for corporate customers.</p> <p>The theoretical framework focused closely on the e-invoice service, as well as on electronic invoicing in general. The issues covered were, how the service works and the benefits of this service for private and corporate customers. The additional services, which OP Bank offers to corporate customers and for which they have to pay were also presented. Also included was a discussion on the present state of the e-invoice service as well as future visions.</p> <p>The study was conducted in the form of two printed questionnaires, which were sent to private and corporate customers. The private customers returned 94 questionnaires, while only ten of the corporate customers answered. For the corporate customers the results can only be considered as guidelines. The statistic program SPSS 13.0SPSS for Windows was used to analyse the results of the study.</p> <p>The results of the study indicated, that the reasons for private customers of Itä-Uudenmaan OP Bank for using the e-invoice service were environment friendliness and speedier payment of invoices, compared to paying them in paper form. The biggest obstacle to start using the service was lack of knowledge and greater trust in traditional paper invoices.</p>	
Key words E-invoice, e-invoice service, Finvoice, SEPA	

## Sisällys

1 Johdanto.....	1
1.1 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat ja rajaus.....	1
1.2 Tutkimuksen teoriapohja ja empirian suorittaminen.....	2
1.3 E-laskutuksen keskeiset käsitteet.....	3
2 OP-Pohjola-ryhmä.....	7
2.1 OP-Pohjola ryhmän rakenne.....	8
3 E-laskutuksen nykytilanne ja tulevaisuus.....	12
3.2 Hyödyt yritys- ja henkilöasiakkaille.....	12
3.3 Sepa ja e-laskupalvelu.....	14
4 Miten e-laskupalvelu toimii.....	16
4.2 Yrityksen e-laskupalvelun käyttöönotto.....	17
4.2.1 Osuuspankin tarjoamat lähetys- ja vastaanottokanavat yrityksille....	20
4.2.2 Osuuspankin tarjoamat lisäpalvelut yrityksille.....	22
4.3 Laskutuksen ongelmatilanteita.....	24
5 Tutkimuksen toteuttaminen.....	25
5.1 Tutkimusmenetelmä.....	25
5.2 Kyselylomakkeen suunnittelu ja kyselyn toteuttaminen.....	25
5.3 Kyselytutkimuksen validius ja reliabelius.....	27
6 Tutkimuksen tulokset.....	28
6.1 Vastaajien taustamuuttujat.....	28
6.1.2 Henkilöasiakkaiden taustamuuttujat.....	28
6.3 Syyt e-laskupalvelun käyttöön.....	31
6.5 Syyt olla käyttämättä e-laskutusta.....	34
6.6 Yritysassiakkaiden e-laskutus.....	39
7 Yhteenveto.....	41
7.1 Keskeiset tulokset.....	41
7.2 Aiheita jatkotutkimukselle.....	43
Lähteet.....	44
Liitteet.....	1
Liite 1. Saatekirje.....	1
Liite 2. Följebrev.....	2
Liite 7. Arvontalomake.....	7
Liite 8. Lotterikupong.....	8

Liite 9. Avointen kysymyksien vastauksia.....	9
---	---

# 1 Johdanto

Kaikista kotitalouksien maksamista laskuista 70 prosenttia maksetaan verkkopankissa. E-laskut saapuvat verkkopankkiin, jolloin maksajan ei tarvitse täyttää itse mitään tietoja maksaessaan laskunsa. E-laskun käsitteleminen ja maksaminen on huomattavasti paperista laskua nopeampaa. Monissa yrityksissä juuri tämä on tärkein syy siirtyä sähköiseen laskutukseen. Lisäksi e-lasku on ekologisempikin vaihtoehto, sillä paperin käytöltä vältytään. Sähköisen laskutuksen edut ovat kiistattomat, vaikkakin elektroninen laskutus on edennyt hitaasti kotitalouksien ja yritysten käyttöön. Yritykset voivat säästää jokaisen ostolaskun käsittelyssä parhaimmillaan 10–30 euroa, mikäli laskutus tapahtuu sähköisesti. Siirtymällä e-laskuihin suomalaisyritykset voisivat, positiivisimpien arvioiden mukaan, säästää jopa 2,8 miljardia euroa. EU-tasolla säästetty summa voisi nousta Kauppalehden mukaan jopa 238 miljardiin euroon. (Kauppalehti 2008, 6.)

E-laskutuksen ajankohtaisuutta lisää myös SEPA, euroopan yhtenäinen maksualue. Eurooppa on tällä hetkellä siirtymävaiheessa SEPA:an. SEPA koskee meitä kaikkia eurooppalaisia, vakkei meillä olisikaan valtion rajoja ylittävää maksuliikennettä, sen astuessa voimaan vuonna 2011. Se tulee vaikuttamaan näillä näkymin vahvasti suoraveloitukseen, mutta e-laskutuksen käytäntöjä se ei ilmeisesti tule muuttamaan. E-laskutuksesta povataankin Suomessa suoraveloituksen korvaajaksi. (Linkola 2008a.) Luvussa seitsemän kerrotaan SEPA:sta lähemmin.

Opinnäytetyön aiheeksi valittiin e-laskutus Itä-Uudenmaan Osuuspankissa, koska työskentelen kyseisessä pankissa yrityksen maksuliikkeen parissa, johon e-laskutuskin sisältyy. Aihe on mielestäni myös kiinnostava sen ajankohtaisuuden ja mahdollisuuksien sekä siihen kohdistuvien suurten odotuksien takia.

## 1.1 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat ja rajaus

Tutkimuksen tavoite on selvittää syyt e-laskutuksen käytölle ja käyttöönoton esteet Itä-Uudenmaan Osuuspankin asiakaskannassa. Tutkimuksen kohteena ovat henkilö- ja yritysasiakkaat, sillä kumpikin ryhmä on sidoksissa toisiinsa, kun käsitellään e-laskutusta. Pää tavoitteena on selvittää asiakkaiden syyt käyttää tai olla käyttämättä e-laskupalvelua.

Tutkimuksen tavoitteena on saada vastaukset seuraaviin tutkimusongelmiin:

-Kuinka monella henkilöasiakkailta on käytössään e-laskupalvelu?

-Mikäli on, niin miksi?

-Mikäli ei, niin mitkä ovat e-laskupalvelun käytön esteet?

-Kuinka monella yrityksellä on käytössään e-laskupalvelu?

-Mikäli ei, niin miksi?

Työssä esitellään e-laskutuksen hyötyjä sekä yritysten että henkilöasiakkaiden näkökulmasta. Esille tulee myös Osuuspankin yrityksille tarjoamat lisäpalvelut sekä miten asiakkaat saavat käyttöönsä e-laskutuksen.

Tutkimuksen tavoitteena on myös antaa Itä-Uudenmaan Osuuspankille ensikäden tietoa syistä käyttää tai olla käyttämättä e-laskupalvelua. Selvittämällä e-laskupalvelun käyttöön siirtymisen esteitä pankki pystyy suunnittelemaan e-laskupalvelun uusmyynnin strategian tehokkaammaksi ja sisällöltään paremmaksi.

## 1.2 Tutkimuksen teoriapohja ja empirian suorittaminen

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen. Tutkimus toteutettiin lomakepohjaisella kyselytutkimuksella, jossa Itä-Uudenmaan Osuuspankin yritys- sekä henkilöasiakkailta kysytään mielipiteitä e-laskutuksesta. Kohderyhmänä ovat asiakkaat, joilla on käytössään e-laskupalvelu sekä asiakkaat, joilla ei sitä ole.

Tutkimuksen keskeisiä lähteitä on vähän, sillä e-laskupalvelu on käsitteenä nuori. Palvelun lyhyestä iästä johtuen aihetta on vähän tutkittu, eikä siitä juuri löydy painettuja lähteitä. Lähteinä on käytetty pääsääntöisesti Osuuspankin omaa materiaalia ja aiheeseen liittyvää verkkomateriaalia. Tämän lisäksi on käytetty lehtiartikkeleita.

Opinnäytetyön ensimmäinen luku koostuu johdannosta ja aiheen osalta keskeisistä käsitteistä. Toisessa luvussa käsitellään lyhyesti OP-Pohjola ryhmän rakenne. Kolmannessa luvussa verrataan Suomen e-laskutuksen nykytilannetta Norjaan, joka on palvelun edelläkävijämaa. Luvussa neljä kerrotaan, miten e-laskutus toimii ja miten sen saa käyttöönsä, sekä mitä hyötyjä asiakkaat käyttäessään palvelua saavat. Luvussa neljä esitellään myös Osuuspankin tarjomat e-laskupalvelun välitysmallit ja maksulliset lisäpalvelut yrityksille. Luvuissa viisi ja kuusi käsitellään empiiristä osiota ja tutkimuksen tuloksia. Lopuksi kerrotaan johtopäätökset ja annetaan

aiheita jatkotutkimuksille.

### 1.3 E-laskutuksen keskeiset käsitteet

#### Aineistonhoitaja

Aineistonhoitaja on vastaanottajan tai lähettäjän valtuuttama osapuoli, jonka asiakkaalla on Finvoice-välityspalvelusopimus pankin kanssa. Tilitoimisto, verkkolaskuoperaattori tai muu asiakkaan lukuun toimiva taho voi olla aineistonhoitajana. (Finanssialan keskusliitto 2007a. 1)

#### Lähettäjä

Lähettäjä on se, joka lähettää e-laskun pankkinsa edelleen välitettäväksi. E-laskun voi laskuttajan sijasta lähettää tämän valtuuttama aineistonhoitaja. (Finanssialan keskusliitto 2007a. 1)

#### Laskuttajailmoitus

Laskuttajailmoitus on Finvoice-soveltamisohjeen mukainen sanoma, jolla lähettäjä ilmoittaa verkkopankin kautta valmiudestaan lähettää verkkolaskuja. (Finanssialan keskusliitto 2007a. 1)

#### Lähettäjän pankki

Lähettäjän pankille lähettäjä toimittaa e-laskun vastaanottajan saataville. (Finanssialan keskusliitto 2007a. 1)

#### Vastaanottajan pankki

Vastaanottajan pankille lähettäjän pankki toimittaa e-laskun vastaanottajan saataville. (Finanssialan keskusliitto 2007a. 1)

#### Vastaanottoilmoitus

Vastaanottoilmoitus on Finvoice-sanoma, jolla vastaanottaja ilmoittaa lähettäjälle haluavansa vastaanottaa laskunsa e-laskuna. Samalla ilmoituksella voi myös informoida lähettäjää halusta lopettaa e-laskujen vastaanotto. (Finanssialan keskusliitto 2007a. 2)



## E-lasku

Pankkien kuluttajille tarkoitettu, Finvoice-standardin mukainen verkkolasku. Laskuttaja toimittaa e-laskun sähköisesti suoraan vastaanottajan verkkopankkiin. E-laskun käyttöönotto ja käyttäminen edellyttää sopimusta pankin kanssa. (Finanssialan keskusliitto 2007b.)

## Verkkopankki

Pankin asiakkailleen tarjoama palvelukokonaisuus, jonka kautta asiakas voi Internet-verkon välityksellä tai muun etäviestintämenetelmän avulla käyttää pankkipalveluja. Verkkopankin avulla voi myös käyttää monien muiden palveluntarjoajien palveluita, esimerkiksi Tupas-palvelua. (Finanssialan keskusliitto 2007c.)

## SEPA

SEPA (Single Euro Payments Area) on Euroopan keskuspankin, Euroopan komission ja eurooppalaisten pankkien yhteinen hanke yhtenäisen euromaksualueen luomiseksi. Maksuliikkeen yhtenäistäminen ja nopeuttaminen ovat hankkeen keskeisiä tavoitteita. (Rahoitustarkastus 2008)

## Verkkolasku

Verkkolasku on sähköinen lasku, joka toimitetaan laskuttajan käyttämästä järjestelmästä asiakkaan käyttämään järjestelmään täysin sähköisesti. Suomessa on useita verkkolasku-formaatteja. Laskun voi avata ja tarkastella tietokoneen näytöllä paperilaskun näköisenä laskun kierrätystä ja hyväksyntää varten. Verkkolaskun vastaanottaja voi olla yritys- tai kuluttaja-asiakas. Kuluttajalaskutuksessa vastaanottosovelluksena toimii useinmiten verkkopankki-palvelu ja laskusta käytetään nimitystä e-lasku. (Finanssialan keskusliitto 2007c.)

## Finvoice

Finvoice on suomalaisten pankkien yhteinen esitystapa verkkolaskulle. Finvoice – standardin mukaisia verkkolaskuja voidaan välittää laskuttajalta asiakkaalle pankkien välityksellä. Finvoice-standardi soveltuu yhtä hyvin suurten, keskikokoisten ja pienten yritysten sekä kuluttaja-asiakkaiden laskutukseen. (Finanssialan keskusliitto 2007c.)

Bic-tunnus eli Swift (Bank Identifier Code)

Pankin maailmanlaajuisesti yksilöivä tunnus, jonka pituus on 8 tai 11 merkkiä. Esim. OKO-YFIHH (OKO/ Osuuspankit), NDEAFIHH (Nordea), PSPBFIHH (Sampo pankki), HELS-FIHH (Aktia, Säästöpankit ja Paikallisosuuspankit). (Tieke 2005a.)

IBAN (International Bank Account Number)

IBAN muodostetaan suomalaisesta tilinumerosta lisäämällä alkuun Suomen ISO-standardin mukainen maakoodi FI sekä 2-merkkinen tarkiste. Pituudeltaan suomalainen IBAN on aina 18 merkkiä. Pankki antaa aina IBAN tilinumeron, eli sitä ei voi luoda itse. (Nordea 2008a.)

EDI (Electronic Data Interchange)

Sähköinen tiedonsiirto yritysten välillä joka välitetään sähköisesti vastaanottajalle ja puretaan vastaanottajan tietojärjestelmään automaattisesti. EDIä on käytetty yritysten välisessä laskutuksessa jo pitkään ennen internet-kauppaa. (Tieke 2005a.)

OVT

Organisaatioiden välinen tiedonsiirto. (Suomalainen vastine EDI:lle). (Tieke 2005a.)

OVT-tunnus

SFS 5749 standardin mukainen ovt-tunnus rakentuu ISO6523-standardin mukaisesti Suomen verohallinnon tunnuksesta 0037, kahdeksanmerkkisestä y-tunnuksesta väliviiva poisotettuna, sekä vapaamuotoisesta 5 merkkisestä tarkisteesta. 5 viimeisellä merkillä voidaan antaa organisaation alataso tai kustannuspaikka. OVT-tunnus voi pisimmillään olla 17 merkkiä. OVT-tunnuksen rakenne on virallisesti määritelty, mutta mikään taho ei varsinaisesti myönnä tunnuksia. Kukin organisaatio muodostaa itse omat tunnuksensa (Tieke 2005a.)

Verkkolaskuoperaattori

Verkkolaskuoperaattori välittää verkkolaskuja lähettäjältä vastaanottajalle. Toimintamalli on samantapainen kuin puhelinoperaattoreilla, jotka välittävät puheluita liittymästä toiseen. (Itella 2008a)

## invoice

invoice on entisen Pohjoismaisen verkkolaskukonsortion sopima yhteinen määrittely, joka mahdollistaa verkkolaskujen lähettämisen ja luotettavan vastaanoton runkoverkossa. Mm. Itella verkkolaskuoperaattorina käyttää invoice-standardin mukaista verkkolaskua. (Tieke 2005a.)

## iPost

Laskuttaja lähettää laskun sähköisesti Itellaan. Itella tulostaa laskun paperille, kuorittaa laskun ja toimittaa sen asiakkaan postiosoitteeseen. (Itella 2008b.)

## TEAPPSXML

TietoEnatorin luoma ja sen oma esitystapa verkkolaskulle. (TietoEnator 2008.)

## Verkkolaskuosoite

E-laskun vastaanotto-osoite sisältää asiakkaan, eli laskun maksajan, yksilöivän osoitteen ja pankin tunnuksen. Vastaanotto-osoitteessa käytetään kansainvälisen tilinumeron (IBAN) esitystapaa. Pankin tunnuksena käytetään kansainvälistä pankkitunnusta (BIC). (Finanssialan keskusliitto 2007c.)

## Verkkolaskuformaatti

Verkkolaskuformaatteja on Suomessa useita. Se on verkkolaskun yksilöivä esitystapa, esim. Finvoice 1.1, invoice 1.3 ja TEAPPS 2.5. (Tieke 2005a.)

## 2 OP-Pohjola-ryhmä

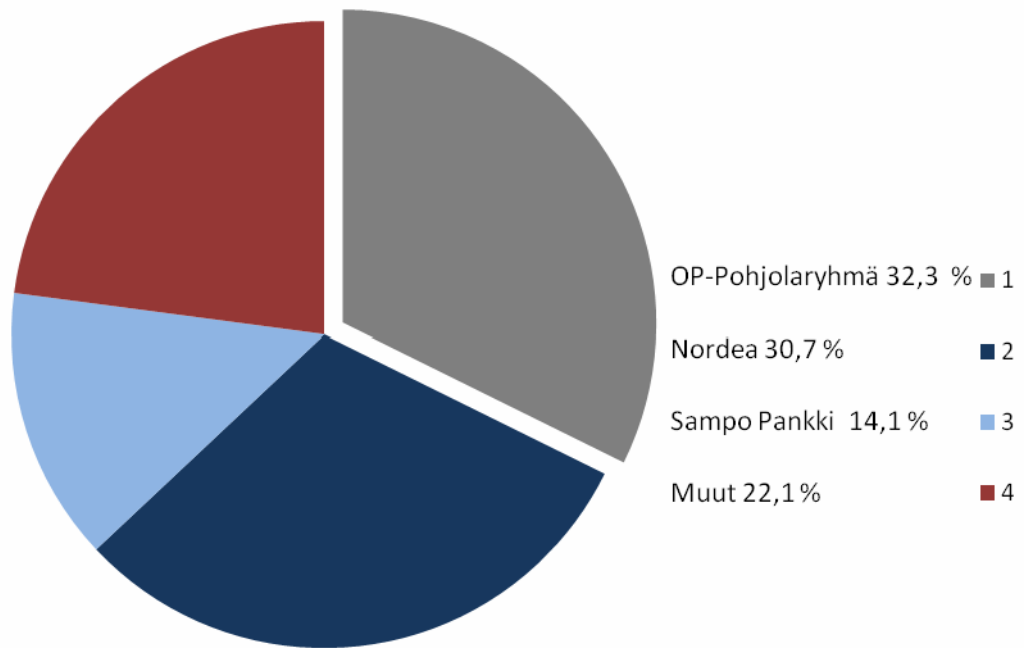
OP-Pohjola-ryhmän historia alkoi yli sata vuotta sitten, kun keväällä vuonna 1902 perustettiin Osuuskassojen Keskuslainarahasto Osakeyhtiö. Suomen ensimmäiset osuuskassat perustettiin saman vuoden syksyllä. Vuonna 1970 osuuskassat muuttuivat osuuspankeiksi. Tämän hetkinen yhteistoimintamalli OP-ryhmässä ja Osuuspankkikeskus saivat muotonsa 1997. Vuonna 2005 vahinkovakuutuksesta tuli uusi liiketoiminta-alue Pohjolan oston myötä. (OP-Pohjola-ryhmä 2008a.)

Ryhmä tarjoaa kattavan valikoiman pankki-, vakuutus ja sijoituspalveluja sekä henkilö- että yritys- ja yhteisöasiakkaille. Osuustoiminnallisuus on OP-Pohjolaryhmän aatteellinen pohja. Ryhmällä on yli neljä miljoonaa asiakasta, näistä pankkiasiakkaita on n. 3,2 miljoonaa ja omistajajäseniä koko asiakaskunnasta n. kolmannes eli 1 180 000. Ryhmän palveluksessa on yli 12 000 henkilöä, joista 76% on naisia ja 24% miehiä. Koko ryhmän tase 2006 oli vuoden lopussa 59,5 miljardia euroa. Toimipaikkoja ryhmällä on noin 620. (OP-Pohjola-ryhmä 2008a.)

Taulukko 1. OP-pohjola-ryhmän markkinaosuudet (12/2007) (Jussila, M. 2008)

Talletukset	32,3 %
Luotot	31,1 %
Asuntoluotot	34,6 %
Yritysluotot	26,4 %
Rahastopääomat	21,4 %
Henki- ja eläkevakuutuksen maksutulo	30,8 %
Vahinkovakuutuksen maksutulo	26,3 %

OP-Pohjola-ryhmällä on merkittävät markkinaosuudet Suomen finanssialalla. Rahatalletuksista Suomessa on osuuspankkeihin talletettu 32,3%. Lainakannasta Suomessa 34,6% asuntoluotoista ja 26,4% yritysluotoista ovat ryhmän myöntämiä. Lisäksi ryhmällä on merkittävät vakuutustulot mm. vahinkovakuutuksien osalta.

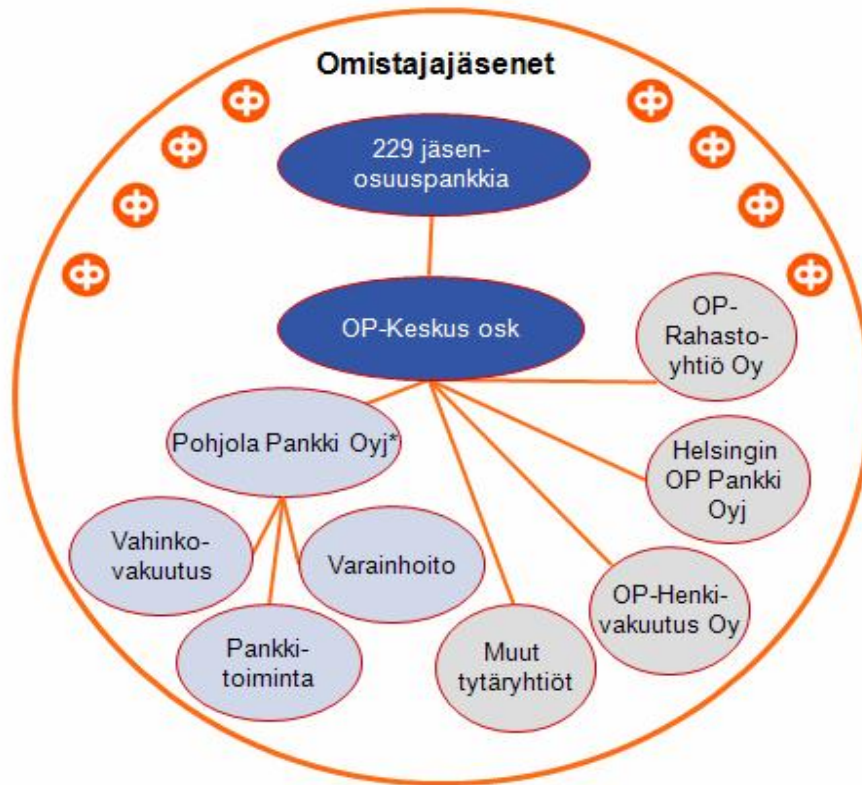


Kuvio 1. Pankkien markkinaosuudet asuntoluotoista Suomessa. (Nordea 2008 b,16; Sampo Pankki 2008; OP-Pohjola PP)

Kuviossa 2 käy ilmi pankkien markkinaosuudet asuntoluottokannasta Suomessa. Kuvio on viitteellinen, sillä se on kerätty useista eri lähteistä. Lisäksi pankit laskevat ja ilmoittavat lukunsa eri tavalla. Tämän mukaan OP-Pohjola-ryhmä on Suomen suurin asuntoluoton myöntäjä 32,3 % markkinaosuudellaan. Nordealla on 31,5 % markkinaosuus, Sampo Pankilla 14,1 % ja muilla pankeilla on yhteensä 22,1 % siivu asuntoluotoista. Muita pankeja ovat mm. Aktia, Handelsbanken ja Ålandsbanken. Suomen Pankin mukaan rahalaitosten kotitalouksille myöntämien asuntolainojen kanta oli vuoden 2008 lopussa 66,9 mrd. euroa. (Suomen Pankki 2008.)

## 2.1 OP-Pohjola ryhmän rakenne

Op-Pohjola-ryhmä on Suomen suurin finanssialan ryhmä. Sen muodostavat itsenäiset osuuspankit ja ryhmän keskusyhteisö Osuuspankkikeskus. Osuuspankkikeskuksella on monia tytäryhtiöitä, joista suurin on pörssinoteerattu Pohjola Pankki Oyj.



Kuvio 2. OP-Pohjola ryhmän rakenne. (Jussila, M. 2008)

Itsenäiset 229 Osuuspankkia omistavat OP-Keskuksen, joka on OP-Pohjola ryhmän kehittämis ja palvelukeskus. OP-Keskuksella on useita tytäryhtiöitä, kuten pörssinoteerattu Pohjola Pankki Oyj, joka toimii ryhmän keskuspankkina ja hoitaa ryhmän kansainvälistä liiketoimintaa. Pohjola Pankki Oyj oli 1.3.2008 asti nimeltään OKO. OP-Rahastoyhtiö kehittää ja hallinnoi ryhmän rahastoja. OP-Henkivakuutus on OP-Pohjola ryhmän omistama vakuutusyhtiö, jonka tuotevalikoimaan kuuluvat yksityishenkilöiden ja yritysten tarpeisiin suunnitellut sijoitus-, säästö- ja eläkevakuutukset. Helsingin OP Pankki Oyj harjoittaa ryhmän vähittäispankkitoimintaa pääkaupunkiseudulla.

Osuuspankit ovat yritysmuodoltaan osuuskuntia. Osuuspankit ovat itsenäisiä, paikallisia vähittäispankkitoimintaa harjoittavia pankkeja. Ne tarjoavat kotitalous- ja pk-yritysasiakkaille, maa- ja metsätalousasiakkaille sekä julkiselle sektorille nykyaikaisia pankkipalveluja. Pääkaupunkiseudulla vastaavaa pankkitoimintaa harjoittaa Helsingin OP Pankki Oyj, joka on Osuuspankkikeskuksen tytäryhtiö. (OP-Pohjola-ryhmä 2008a.)

Taulukko 2. Suomen neljä suurinta Osuuspankkia sekä Porvoossa toimivat Porvoon Osuuspankki ja Itä-Uudenmaan Osuuspankki. Osuuspankin intranet 2008.

Pankki	Tase €	Tulos €	Asiakkaat	Konttorit	Henkilöstö
Helsingin OP Pankki Oyj	3, 845 milj.	50,2 milj.	291 402	32	693
Tampereen Seudun Osuuspankki	1, 668 milj.	18,8 milj.	165 200	17	371
Oulun Osuuspankki	1, 609 milj.	15,3 milj.	129 799	23	299
Turun Seudun Osuuspankki	1, 836 milj.	18,3 milj.	154 572	17	358
Porvoon Osuuspankki	466 milj.	4, 8 milj.	30 063	2	53
Itä-Uudenmaan Osuuspankki	250 milj.	1,8 milj.	20 000	4	43

Taulukossa 2 on Suomen neljä suurinta Osuuspankkia sekä vertailun vuoksi Porvoossa toimivat Porvoon Osuuspankki ja Itä-Uudenmaan Osuuspankki. Helsingin OP Pankki Oyj on selvästi suurin taseeltaan, henkilöstöltään sekä konttori että asiakas lukumäärältään. Tampereen Seudun, Oulun ja Turun Osuuspankit ovat kooltaan melko saman kokoisia. Vertailun vuoksi mukaan otetut Porvoossa toimivat osuuspankit ovat kärkinelikköä selvästi pienempiä.

Itä-Uudenmaan Osuuspankki on yksi Suomen 229:stä Osuuspankista. Pankilla on neljä konttoria. Pääkonttori sijaitsee Porvoossa ja muut kolme konttoria Loviisassa, Nikkilässä ja Söderkullassa. Itä-Uudenmaan Osuuspankki työllistää 43 henkilöä. Asiakkaita pankilla on noin 20 000, joista omistajajäseniä 6 300. Anto- ja ottolainauksen summat olivat 232 ja 172 miljoonaa euroa vuoden 2007 lopussa. Liiketoiminnassa yleisesti ilmenevä liikevaihto ei kuulu pankkien liiketalouden mittareihin. (Salomaa, T. 6.11.2008.)

Osuuspankkikeskus (OPK) on osuuspankkien omistama OP-Pohjola ryhmän kehittämis- ja palvelukeskus ja strateginen omistusyhteisö. Se vastaa keskusyhteisönä koko ryhmän ohjauksesta ja valvonnasta. (OP-Pohjola-ryhmä 2008a.) OPK:n neljä toimintoa on Pankki- ja sijoituspalvelut, ICT- ja henkilöstöpalvelu, Asiakkuudet ja myyntikanavat sekä Talous ja riskienhallinta. OPK:n ydintehtävät ovat tuote- ja palvelukehitys, palveluiden tuottaminen, ICT-palvelut ja osuuspankki-ryhmän ohjaus. (OP-Pohjola-ryhmä 2008c.) Pohjola Pankki Oyj:n lisäksi OPK:n tytäryhtiöitä ovat mm. OP-Henkivakuutus Oy, OP-Rahastoyhtiö Oy ja Helsingin Pankki Oyj. (OP-Pohjola-ryhmä 2008a.)

Pohjola Pankki Oyj on pörssinoteerattu finanssialan yritys, joka tarjoaa pankki-, sijoitus- ja vahinkovakuutuspalveluja ja sen asiakkaat ovat yrityksiä, yhteisöjä ja yksityishenkilöitä. Pohjo-

lan A-osake on noteerattu OMX Pohjoismaisessa Pörssissä Helsingissä vuodesta 1989 ja sillä on yli 30 000 osakkeenomistajaa. Konserni työllistää yli 3000 henkilöä. (OP-Pohjola-ryhmä 2008d.) Pohjola Pankki Oyj toimii OP-Pohjola-ryhmän keskuspankkina ja vastaa ryhmän mak-suvalmiudesta sekä hoitaa ryhmän kansainvälisen liiketoiminnan. (OP-Pohjola-ryhmä 2008d.)

Pohjola Vakuutus Oy on Pohjola Pankki Oyj:n omistama yritys, joka tarjoaa vahinkovakuutusturvan henkilö- yritys- sekä yhteisöasiakkaille. Suomessa vahinkovakuutusasiakkaita on kaikkiaan noin 1,7 miljoonaa. Vakuutusmaksutuloilla mitattuna Pohjola Vakuutus Oy:n markkinaosuus oli kotimaan vahinkovakuutuksista vuonna 2007 noin 27 prosenttia. Yrityksellä on myös vahinkovakuutustoimintaa Baltiassa. (Pohjola 2008)

Asiakkaita palvelee eri puolella Suomea yhteensä 295 konttoria, joista 279 toimii osuuspankkien kanssa samoissa tiloissa. Vahinkovakuutustoiminnassa työskenteli vuoden 2007 lopussa yhteensä 2 247 henkilöä, joista 2 023 kotimaassa ja loput 224 Baltian eri maissa. (Pohjola 2008.)



### 3 E-laskutuksen nykytilanne ja tulevaisuus

Tässä luvussa verrataan e-laskupalvelun yleisyyttä Suomessa sekä Norjassa, joka on palvelun edelläkävijämaa. Luvussa kerrotaan myös hyödyistä, joita kuluttaja- ja yritysasiakkaat saavat käyttäessään e-laskupalvelua. Kappaleen lopussa käydään läpi palvelun tulevaisuudennäkymiä.

#### 3.1 E-laskupalvelun käytön yleisyys

E-laskun edelläkävijämaassa Norjassa jo yli 30 prosenttia verkkopankin 2,1 miljoonasta käyttäjästä maksaa osan laskuistaan sähköisesti. Vuonna 2007 kotitaloudet maksoivat Norjassa yhdeksän miljoonaa e-laskua. Huhtikuun alussa 2007 Norjassa e-lasku mahdollisuutta asiakkailleen tarjosi 382 laskuttajaa, näiden joukossa muiden muassa lehtitaloja, teleoperaattoreita, energiayhtiöitä ja julkishallinnon organisaatioita. (Tieke 2007b.) Kiinnostusta palveluun on Norjassa lisätty kepeillä ja porkkanoilla. Osa laskuttajista antaa 2,5 euron alennuksen laskua kohden, mikäli kuluttaja on valinnut sähköisen laskun. Toiset laskuttajat pyrkivät pakottamaan asiakkaitaan sähköiseen laskutukseen jopa 5-10 euron lisämaksulla lähetettyä paperilaskua kohden. (Sajari 2008, B 6.) Arvioiden mukaan Norjassa lähetetään vuonna 2008 18 miljoonaa e-laskua.(Tietoviikko 2008a.)

Suomessa kotitalouksille lähetetään arviolta 250 miljoonaa laskua vuodessa, joista vain noin yksi prosentti e-laskuna. Suomessa maksetaan arviolta siis vai noin 2,5 miljoonaa e-laskua vuodessa. Tarkkoja lukuja eivät kuitenkaan suomalaiset pankit valitettavasti paljasta, toisin kuin norjalaiset. "Suomessa pankit eivät näitä vastaavia lukuja anna julkisuuteen, ne ovat lähes valtiosalaisuuksia." Toteaa Tapio Pentto, Jyväskylän yliopiston entinen markkinoinnin professori. (Tietoviikko 2008a.) Suomessa on tällä hetkellä noin 140 yritystä, jotka tarjoavat e-laskupalvelua henkilöasiakkailleen. (Linkola P. 2008a)

#### 3.2 Hyödyt yritys- ja henkilöasiakkaille

E-laskussa on samat tiedot kuin paperilaskussa. Postiluukun sijaan lasku saapuu maksajan verkkopankkiin. E-lasku toimii riippumatta siitä, mikä on laskuttajan ja mikä on maksajan suomalainen pankkiyhteys. Suomalaiset pankit ovat sopineet Suomen Pankkiyhdistyksen verkkolaskumäärityksen mukaisesta Finvoice-standardin laskuformaattista, joka välittyy kaikkien suomalaisten pankkien välillä. Riski, että lasku häviää matkalla tai kotona, pienenee olemattomiin. Verkkopankissa maksaja voi avata laskun ja tarkistaa sen oikeellisuuden. Maksajan ei tarvitse itse täyttää laskua, vaan kaikki, kuten viitenumero, laskun summa ja saajan tilinumero, ovat täytetty lähettäjän eli laskuttajan toimesta. Näin ollen virheiden mahdollisuus myös piene-

nee. Maksettuaan laskun kuluttaja voi tulostaa sen ja/tai tallentaa sen verkko-pankkiin tai oman tietokoneen kovalevylle. (OPK Maksuliikepalvelut 2007a, 1, 29.)

E-laskun voi maksaa kadella tavalla: maksu automaattisesti eräpäivänä tiettyyn summaan asti tai niin, että maksaja aina tarkistaa laskun ja hyväksyy sen ennen kuin maksaa. Laskun maksutapa on aina laskuttajakohtainen. Maksaja voi siis valita eri käytäntöjä maksamiseen sen mukaan, kuka on laskuttaja. E-laskupalvelu tuo joustoa maksamiseen, sillä laskunsa voi maksaa mistä päin maailmaa tahansa. Maksajalla tulee olla käytössään tietokone internet-yhteyden kanssa ja verkkopankkitunnukset mukanaan. Tästä on erityisesti hyötyä niille asiakkaille, jotka viettävät osan vuodesta ulkomailla. (OPK Maksuliikepalvelut 2007a, 7, 28.)

Maksajan turvallisuutta lisää myös se että, pankki valvoo, kenen laskuja verkkopankkiin saapuu. Laskuttajan pitää nimittäin tehdä ensin e-laskun lähettämissopimus pankin kanssa ennen kuin se voi alkaa laskuttamaan e-laskulla. Kotitalouksien postiosoitteisiin kuka tahansa voi lähettää tekaistuja laskuja, mutta verkkopankkiin niitä ei voi toimittaa. (Tieke 2007c.)

Kirjekuorissa kuluttajille lähetetyistä 250 miljoonasta laskuista aiheutuu laskuttajille vuosittain valtavat kulut. (Sajari 2008, B 6.) Joidenkin arvioiden mukaan suomalaiset yritykset voisivat säästää jopa 2,8 miljardia euroa, mikäli kaikki laskutus kulkisi sähköisesti. Eu-tasolla säästöt voisivat olla huimat 238 miljardia euroa. TeliaSonera pyrkii lisäämään kuluttajien e-laskutusta veloittamalla 1.4.2008 lähtien 1 euron lisämaksun paperisista laajakaista laskuista. (Kauppalehti 2008, 6.) Sähköinen laskutus on myös ekologisempi vaihtoehto, sehän vähentää paperin kulu- tusta ja kirjeiden kuljettamisesta aiheutuvia päästöjä. (Sajari 2008, B 6.)

TeliaSoneran Suomen laskutuspalveluista vastaavan johtajan Hannu Savolaisen mukaan jo kolmannes yrityksen laajakaista-asiakkaista on luopunut paperisista laskuistaan. Vastaavat luvut matkapuhelin- ja lankapuhelinlaskuista ovat kuusi ja kaksi prosenttia. Sonera lähettää Suomessa vuodessa yli 15 miljoonaa laskua asiakkailleen. Tämä vastaa paperille tulostettuna noin 180 tuhatta kg paperia. Mahdolliseksi säästöiksi paperinkulutuksen ja laskujen kuljetusten hiili- dioksidipäästöissä Sonerassa on laskettu noin 1100 tonnia, mikä vastaa autolla ajettuna noin 5,5 miljoona kilometriä. (Itviikko 2008)

Taulukko 3. Sähköisen myyntilaskun käsittely. Lähde: Salmi-Vahtera, Internet and EDI in Effective Accounting

Myyntilaskut	Paperilaskun laatiminen	E-laskun laatiminen	Säästöt
Materiaali ja postitus	n. 1 euro	0 euroa	
Työkustannukset	n. 2 – 8 euroa/lasku	n. 1 euro/lasku	<i>Vähintään 2- 8 euroa/lasku</i>
Ostolaskut	Paperilaskun vastaanotto	E-laskun vastaanotto	Säästö
Käsittelyyn kuluvat aika	n. 26 minuuttia	n. 3 minuuttia	<i>n. 23 minuuttia</i>
Työkustannukset työtunnin hinta 34 euroa	n. 15 euroa	n. 2 euroa	<i>n. 13 euroa</i>

Taulukossa 3 verrataan sähköisiä ja paperisia myynti- ja ostolaskuja ajan- ja kustannussäästön kannalta. Materiaali- ja postituskustannukset ovat noin yhden euron paperisessa laskussa, kun taas e-laskussa näitä kustannuksia ei ole. Paperisen myyntilaskun työkustannukset ovat noin 2-8 euroa/lasku, kun e-laskun vastaava kulu on noin 1 euro/lasku. Näin ollen säästöä lähetettyä e-laskua kohden tulee 2-8 euroa. Ostolaskuissa e-lasku tuo vielä suuremmat säästöt. Paperisen ostolaskun käsitteleminen vie noin 23 minuuttia kauemmin kuin vastaavan e-laskun. Taulukon mukaan säästöt sähköisen myyntilaskun käsittelyssä verrattuna paperiseen olisi noin 13 euroa jokaista käsiteltyä laskua kohden. Taulukossa työtunnin hinta on 34 euroa.

### 3.3 Sepa ja e-laskupalvelu

SEPA on lyhennys englanninkielisistä sanoista Single Euro Payments Area. Suomeksi vapaasti käännettynä SEPA tarkoittaa yhteistä euromaksualuetta. Alueeseen kuuluvat kaikki EU-maat, sekä ETA-maat Norja, Islanti, Liechtenstein sekä Sveitsi, yhteensä siis 31 maata. SEPAn tavoite on yhtenäistää eurooppalaisen maksuliikenteen peruspalvelutaso. Siirtymäaika alkoi 28.1.2008, kun SEPA tilisiirto otettiin käyttöön. SEPA-alueen sisällä ei tule vuoden 2010 jälkeen olemaan eroja koti- ja ulkomaan maksuliikenteen välillä. Siirtymäaikana toimivat kansalliset ja SEPA maksukäytännöt rinnakkain. Muutokset koskevat kaikkia yrityksiä ja henkilöitä, vaikka rajojen ylittävää maksuliikennettä ei olisikaan. (Äijälä H. 2008)

SEPA:n myötä monet maksuliikennekäytännöt muuttuvat. Yhtenä suurimpana muutoksena SEPA:ssa on, ero nykyisen suomalaisen suoraveloituksen ja SEPA-suoraveloituksen välillä. Asiasta keskustellaan vielä EKP:ssa, mutta Saksan ja Ranskan mallin mukainen suoraveloituskäytäntö näyttää tällä hetkellä todennäköisimmältä. Suomalaiseen suoraveloitukseen verrattuna tässä mallissa on monia puutteita. Ranskalais-saksalaismallin mukaisessa suoraveloituksessa maksaja antaa valtakirjan automaattisesta veloituksesta suoraan velkojalle. Velkoja ei voi tietää, onko valtuutuksessa annettu tilinumero oikea. Velkoja ei voi myöskään tietää onko valtakirjan antajalla tiliin käyttöoikeutta. Suomalaisessa suoraveloituksessa valtakirja annetaan pankille, missä tarkistetaan tilinumero ja käyttöoikeudet. (Äijälä H. 2008)

Lisäksi SEPA-suoraveloituksessa maksajalla on oikeus peruuttaa suoraveloitustapahtumia kahdeksan viikon ajan maksutapahtuman jälkeen, mikä vaikeuttaa mm. kirjanpitoa. Laskuttajat joutunevatkin pohtimaan, ketkä heidän asiakkaistaan ovat tarpeeksi luotettavia maksajia, jotta heille voi tarjota suoraveloituspalvelua. Voimassa olevia pankissa tehtyjä suoraveloitusvaltakirjoja ei voi siirtää mm. tietoturvasyistä laskuttajalle SEPA-siirtymäajan loputtua. Valtakirjat todennäköisesti tuhotaan ja laskuttaja saa, niin halutessaan, alkaa keräämään suoraveloitusvaltakirjoja suoraan asiakkailtaan. (Äijälä H. 2008)

Henkilöasiakkaiden maksamista laskuista noin 11 prosenttia kulkee suoraveloituksen kautta. Suoraveloituksen käyttö lisääntyy selvästi iän myötä ja se on yleisin laskunmaksutapa 75-85-vuotiailla. E-laskupalvelu on erinomainen vaihtoehto suomalaiselle suoraveloitukselle ja tulevalle SEPA-suoraveloitukselle. E-laskuhan toimii suoraveloituksen tavoin, sillä maksaja voi laittaa e-laskunkin automaattisesti maksuun. SEPA ei tule vaikuttamaan e-laskupalvelun käytäntöihin. (Linkola 2008a.)

## 4 Miten e-laskupalvelu toimii

Luvun 4 alussa käydään läpi miten henkilö- ja yritysasiakas saa käyttöönsä e-laskupalvelun. Tämän jälkeen käsitellään Osuuspankin yrityksille tarjoamia kahta e-laskun välityskanavaa. Lisäksi kerrotaan Osuuspankin e-laskun lähetyspalveluista ja maksullisista lisäpalveluista. Kapaleen lopussa on kaaviona hinnasto, johon on kerätty Itä-Uudenmaan Osuuspankin e-laskupalvelun suositushinnat.

### 4.1 Yksityishenkilön e-laskupalvelun käyttöönotto

Kuluttaja-asiakas saa e-laskutuksen käyttöönsä aktivoimalla itselleen e-laskupalvelun. Tämän hän voi tehdä kirjautumisen jälkeen internet-pankissa (Aktia 2008.) Myös e-laskupalvelua käyttävät laskuttajat markkinoivat palvelua asiakkailleen. (Digitoday 2008.) Kun henkilö-asiakas tekee e-laskusopimuksen, määritellään sopimuksessa, mikä on ensisijainen tili. Tilille muodostetaan saapuvien e-laskujen perusteella maksuehdotukset, jotka näkyvät kyseisen tilin erääntyvissä maksuissa. (OPK Maksuliikepalvelut 2007a, 7.)

Asiakas pystyy maksamaan verkkopankissaan muidenkin nimissä olevilta tileiltä, mikäli hänellä on tileihin laajat käyttöoikeudet. E-laskun ensisijaiseksi tiliksi ei kuitenkaan voi valita toisen henkilön tiliä, vaan tilin pitää olla samalla henkilötunnuksella kuin verkkopankki. Mikäli asiakas haluaa sähköpostiinsa ilmoituksen verkkopankkiin saapuneesta e-laskusta, tulee sähköpostiosoite ilmoittaa e-laskusopimusta avattaessa. Sähköpostiosoitteen voi ilmoittaa myös myöhemmin verkkopankissaan. Sähköposti-ilmoitus saapuneesta e-laskusta on ilmainen palvelu asiakkaalle. Tietosuojan takia sähköpostissa kerrotaan ainoastaan verkkopankkiin saapuneesta e-laskusta. Sähköpostissa ei siis esimerkiksi kerrota laskuttajaa, summaa eikä eräpäivää, vaan asiakkaan pitää kirjautua verkkopankkiinsa nähdäkseen laskunsa. (Linkola 2008a.)

Seuraavaksi määritellään, ottaako asiakas e-laskuja vastaan vain niiltä laskuttajilta, joille hän on tehnyt e-laskuilmoituksen vaiko kaikilta laskuttajilta, joilla on asiakkaan e-laskuosoite tiedossa. (Linkola 2008a.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että laskuttajat alkavat automaattisesti lähettämään asiakkailleen e-laskuja. Tällöin asiakkaalle on mahdollisuus tehdä laskuttaja-ilmoitus verkkopankkinsa ulkopuolella. Hän voi esimerkiksi ilmoittaa e-laskun vastaanotto-osoitteensa puhelimitse tai sähköpostilla laskuttajalle. Kaikki laskuttajat eivät kuitenkaan hyväksy verkkopankin ulkopuolelta tulleita e-laskuilmoituksia. Viimeiseksi määritellään, säilytetäänkö saapuneita e-laskuja kahden vuoden jälkeen. Kahden vuoden säilytys on asiakkaalle maksuton. Tämän jälkeen asiakkaan pitää vielä ilmoittaa laskuttajilleen haluavansa laskunsa vastedes e-laskuina. (Lindberg, B. 4.11.2008.)

Laskutusprosessi etenee seuraavalla tavalla. Maksettaessa paperilaskua verkkopankissa palvelu ilmoittaa maksajalle "tee e-laskuilmoitus", kun laskuttajalla on valmius lähettää e-laskuja. Mikäli asiakkaalla on kyseinen lasku suoraveloituksena, on valtuutus ensin poistettava. Muussa tapauksessa lasku voi tulla suoraveloituksena ja e-laskuna. Laskuttaja voi myös hakea op.fi:n hakutoiminnon avulla, keillä laskuttajilla on valmius e-laskun lähetykseen. Mikäli henkilöasiakas saa yhdeltä laskuttajalta laskuja eri palveluista, esimerkiksi matkapuhelin ja laajakaista, tulee e-laskupalvelu kytkeä kumpaankin erikseen. Laskun aihetta kutsutaan yksilöintitiedoksi e-laskupalvelussa. Jos asiakkaalle tulee samalta laskuttajalta kaksi tai useampi e-lasku, ja hän on yhteen laittanut rajaksi summan, johon asti lasku menee automaattisesti maksuun ilman hyväksyntää, koskee tämä raja kuukausi- määräistä ylärajaa kyseiseltä laskuttajalta. Yksilöintitieto voi myös olla yhteislasku. Jotkin laskuttajat, esimerkiksi TeliaSonera, tarjoavat useita eri palveluita samaan laskuun. Tällöin paperilaskun maksavan kuluttajan tarvitsee tehdä vain yksi e-laskun vastaanottoilmoitus. (Lindberg, B. 4.11.2008.)

Laskun maksajan kannattaa huomioida, että seuraava lasku ei vielä välttämättä tule e-laskuna. Voi nimittäin olla, että ilmoitus tulee laskuttajalle juuri ennen paperilaskun tulostusta, tai tulostuksen jälkeen. Myös laskuttajan taloushallinto-ohjelmiston nopeus käsitellä vastaanottoilmoituksia vaihtelee. (Lindberg, B. 4.11.2008.)

Kun laskuilmoitus on tehty, välittää pankki laskuttajalle e-laskuosoitteen ja yksilöintitiedot. Tämän jälkeen laskuttaja lisää e-laskunvastaanotto-osoitteen asiakastietoihin ja aloittaa e-laskujen lähettämisen. Laskuttajan ohjelma muuttaa automaattisesti vanhan postiosoitteen sähköiseksi e-laskunvastaanotto-osoitteeksi. Kun asiakkaalle saapuu verkkopankkiin e-lasku, saa hän ilmoituksen sähköpostiinsa ja/tai tekstiviestillä. Tekstiviesti-ilmoitus on asiakkaalle maksullinen palvelu. Asiakas saa laskunsa näkyviin kirjautuessaan verkkopankkiinsa. Maksaja voi hyväksyessään vielä tarkastaa ja/tai muuttaa laskun tietoja. Muutettavia tietoja ovat eräpäivä ja laskun summa. Laskun voi myös laittaa maksuun automaattisesti, jolloin ei erillistä hyväksyntää tarvita. Lopuksi pankki säilyttää laskut arkistossaan maksutta kaksi vuotta. (Linkola 2008a.)

#### 4.2 Yrityksen e-laskupalvelun käyttöönotto

Kun yritys ottaa käyttöönsä e-laskupalvelun, tulee sen ensin tarkistaa, että nykyinen taloushallinto-ohjelmisto soveltuu e-laskujen lähetykseen ja vastaanottoon sekä henkilöasiakkaiden lähettämien e-laskujen vastaanottoilmoitusten käsittelyyn. Mikäli taloushallinto-ohjelmisto ei tähän kykene, kannattaa ohjelmiston toimittajalta kysyä päivitystä. Tämän jälkeen yritysasiakas

tekee tarvittavat sopimukset Osuuspankin kanssa. Viimeisessä eli kolmannessa vaiheessa yritys informoi asiakkaitaan ja yhteistyökumppaneitaan e-laskumahdollisuudesta kertomalla e-laskujen vastaanotto-osoitteen laskuttajille, tiedustelee e-laskun vastaanotto-osoitteen laskutettavilta yrityksiltä sekä informoi kuluttaja-asiakkaitaan e-laskutukseen siirtymisestä. Tämä hoituu helposti ja tehokkaasti verkkopankin ilmoituspalvelun avulla. Lisäksi kuluttaja-asiakkaita voi informoida asiakaskirjeiden muodossa sekä paperilaskujen yhteydessä. (OPK Myynnintuki 2008.)

Osuuspankki tarjoaa asikkailleen kahta eri tapaa välittää e-laskuja. Finvoice-välityspalvelu on suomalaisten pankkien yhteinen Finanssialan keskusliitossa määritelty standardi. Verkkolaskuoperaattorit, jotka ovat tehneet OP-ryhmän kanssa sopimuksen yhdysliikennemallista, voivat tarjota asikkailleen yhdysliikennemallin mukaista e-laskun välitystä. (OPK Maksuliikepalvelut 2007b,1-2).

### Finvoice

Osuuspankki suosittelee välityskanavaksi Finvoice-välityspalvelua. Asiakkaille, joilla ei ole käytössä verkkolaskuoperaattoria, Finvoice-välityspalvelu on ainoa mahdollinen tapa välittää e-laskuja. (OPK Maksuliikepalvelut 2007b,1) Lisäksi Finvoice-välityspalvelun yleiset ehdot ovat samat kaikilla pankeilla. Laskun vastaanottaja tietää, mihin laskuttaja on sitoutunut e-laskutuksessaan, esimerkiksi tietoturvan kannalta (Finanssialan keskusliitto 2007a. 3)

### Yhdysliikennemalli

Basware, Enfon, Itella, TeliaSonera, TietoEnator ja WM-data ovat verkkolaskuoperaattoreita, jotka ovat tehneet OP-ryhmän kanssa sopimuksen yhdysliikennemallin mukaisesta e-laskujen välityksestä. Muiden operaattoreiden kanssa ei ole yhdysliikennemallin mukaisesta e-laskujen välityksestä sovittu, joten muiden operaattoreiden asiakkaiden välityspalvelu on aina Finvoice. Verkkolaskuoperaattoreita käyttää arviolta alle 10 prosenttia OP-ryhmän e-laskupalvelua käyttävistä yrityksistä. Suuret yritykset ja yhteisöt ovat tyypillisiä operaattoreiden käyttäjiä.

Laskujen välitys ja vastaanotto on toteutettu samalla tavalla kuin Finvoice-välityspalvelussa. Erot löytyvät pääasiassa hinnoittelussa sekä välityksestä muihin pankkeihin ja kuluttajille. Pankin järjestelmä erottaa Finvoice-välityspalvelun ja yhdysliikennemallin kautta kulkevat aineistot toisistaan verkko-laskuoperaattoria käyttävän asiakkaan tunnuksen perusteella. Finvoice-välityspalvelua käyttävän yrityksen e-laskuosoite on muotoa e-laskuosoite (esim. IBAN tai OVT) + pankin BIC-koodi. Osuuspankin BIC on OKOYFIHH. Yhdysliikennemallia käyttävän yrityksen e-laskuosoite on muotoa 0037 + yrityksen y-tunnus sekä mahdollinen viiden

numeron tarkenne. Maksimissaan OVT-tunnus on 17 merkkiä pitkä, ja se alkaa Suomessa aina numeroilla 0037. Yhdysliikennemallin kautta kulkevia e-laskuja kohtaavat seuraavat rajoitteet:

1. E-laskuja lähetetään ja vastaanotetaan ainoastaan OP-ryhmän asiakkaiden kesken. Pankki ei voi siis välittää muiden pankkiryhmiä asiakkaille laskuja.
2. Laskuja ei voi lähettää verkkopankkiin kuluttajille.
3. Yhdysliikennemallin mukaisessa e-laskun välityksestä on sovittava kaikkien pankkien kanssa erikseen.



Kuvio 3. E-laskun välityskanavat Osuuspankissa laskuttajalta laskun saajalle. (OPK Myynnintuki 2008)

Kuviossa 3 esitellään e-laskupalvelun toiminta. Laskuttaja voi lähettää Osuuspankin kautta kaikki laskunsa, oli vastaanottajalla käytössään e-laskupalvelu tai ei. Pankkiverkkoa ja operaattoriverkkoa käyttävien vastaanottajien laskut menevät laskuttajalta laskutettavalle kokonaan sähköisesti. Tulostuspalvelu tulostaa, kuorittaa ja lähettää postitse niille laskutettaville, joilla ei ole käytössään e-laskupalvelua.



Niiltä pankin asiakkailta, jotka käyttävät yhdysliikennemallin verkkolaskuoperaattoria, pankki ei veloita e-laskun lähetyksestä ja/tai vastaanotosta palvelumaksua. Asiakas maksaa tällöin verkkolaskuoperaattorille. (OPK Maksuliikepalvelut 2007b, 2.)

#### 4.2.1 Osuuspankin tarjoamat lähetyks- ja vastaanottokanavat yrityksille

Osuuspankit tarjoavat e-laskun lähetykseen ja vastaanottoon kahta eri palvelua. Eräsiirtopohjaista Kultalinkkiä ja op.fi verkkopankin maksullista lisäpalvelua. Kultalinkki on pääsääntöisesti yrittäjille ja pienyrityksille soveltuva pankkiyhteysohjelma. (OP-Pohjola-ryhmä 2008e.) Op.fi:n kohderyhmiä ovat pienten yritysten lisäksi ammatinharjoittajat, maatalousyrittäjät sekä paikalliset yhdistykset ja seurat. Kultalinkki ja op.fi eivät ole suurille yrityksille tarkoitettuja palveluita. Op-ryhmällä on n. 39 % markkinaosuus pk-yrityksistä. (OPK-Myyntituki 2008b.)

Kultalinkillä voi e-laskupalvelun lisäksi hoitaa mm. myynti- ja ostolaskutuksen, maksaa työntekijöiden palkat, eläkkeet ja maksaa ulkomaalaiset laskut sekä seurata ajantasaisesti tilien saldotietoja. Palvelussa on tuoterekisteri, asiakasrekisteri ja lähetettyjen laskujen suoritusseuranta tilioitteiden ja saapuvien viitemaksujen avulla. Tämän lisäksi Kultalinkki-ohjelmassa on reskontrayhteydet, jonka avulla voi lähettää erillisen laskutus-ohjelman tuottamat laskutusaineistot Osuuspankin eräsiirtoon. Eräsiirtopalvelusta saa myös noudettua saapuneet maksut ja siirtää ne omaan reskontraohjelmaan. (OP-Pohjola-ryhmä 2008e.)

Kultalinkillä ei voi kuitenkaan muodostaa laskuttajailmoituksia. Osuuspankki tarjoaa asikkailleen palvelua, jossa OPK:ssa muodostetaan asiakkaalle, tämän niin halutessa, laskuttajailmoitus. Tällöin pankki täyttää laskuttajalomakkeen yhdessä asiakkaan kanssa. Pankki lähettää täytetyn lomakkeen OPK:een sähköpostitse. OPK tekee lomakkeen perusteella XML-muotoisen ilmoitussanomana, jonka OPK palauttaa sähköpostitse Kultalinkin ohjeen kanssa takaisin lomakkeessa mainitulle pankin yhteyshenkilölle. Pankin yhteyshenkilö lähettää ohjeen ja XML-tiedoston asiakkaalleen, joka Kultalinkki ohjelman kautta lähettää ilmoitustiedoston eräsiirtoon. Eräsiirtopalvelusta ilmoitus välitetään verkkopankkiin henkilöasiakkaiden nähtäväksi, eli henkilöasiakkaat saavat tiedot yrityksen e-laskuvalmiudesta laskun maksun yhteydessä tai erillisestä laskuttajaluettelosta. Laskuttaja-asiakas voi tehdä itse laskuttaja-ilmoituksen Finanssialan Keskusliiton [www-sivuillaan](http://www.sivuillaan) julkaisemalla maksuttomalla laskuttaja-ilmoituksen teko-ohjelmalla. (OPK Maksuliikepalvelut 2007c, 3.)

Kultalinkin versiossa 6.18 ja uudemmissa on tuki E-laskujen vastaanottoilmoitusten noutoon ja selaukseen. (Osuuspankkikeskus 2008, 1.) Kultalinkin vanhemmista versioista puuttuu tuki

vastaanottoilmoitusten käsittelylle. Asiakas voi tällöin käyttää pankista saamaansa Finvoice-arkistoitiohjelmaa vastaanottoilmoitusten käsittelyyn. (OPK Maksuliikepalvelut 2007c, 4.) Helppoisimmalla asiakas pääsee päivittämällä [www.op.fi](http://www.op.fi) sivujen kautta itselleen uusimman version Kultalinkistä. Version päivittäminen on asiakkaalle maksuton toimenpide. (Lindberg, B. 4.11.2008.)

Op.fi e-laskulähetys-palvelu on selainpohjaisen verkkopankin maksullinen lisäpalvelu. Osuuspankki lanseerasi palvelun kesäkuussa 2008 alentamaan kynnystä pienyrityksille ottaa käyttöön e-laskutus. Nordealla ja Sammolla on asiakkailleen myös vastaava palvelu. Lisäksi on muita selainpohjaisia palveluluita e-laskujen muodostamiseen (esim. verkkolaskut.fi). Nämä eivät kuitenkaan ole lähetyspalveluita, vaan niiden ajatus on toimia varastoina, mistä vastaanottaja voi noutaa itse laskunsa. Op.fi palvelun ominaisuuksia on Finvoice-standardin mukaisten e-laskujen muodostaminen ja lähetys. Lasku voidaan toimittaa maksajalle e-laskuna tai pankin tulostuspalvelun kautta. Palvelussa voi käsitellä e-laskuja koskevat virhepalautteet sekä säilyttää lähetetyt e-laskut haluamansa ajan. Lisäksi palvelussa on asiakas- ja tuoterekisteri. Samalla asiakastunnuksella, jolle avataan op.fi e-laskutuspalvelu, tulee olla yritystilin sekä verkkopalvelusopimus. Mikäli käyttötilillä on toimialakoodi 12, voi se korvata palvelussa yritystilin. Palveluun on suunnitteilla myöhemmin tänä vuonna lanseerattavan reskontra(OPK-Myyntin-tuki 2008b.)

Taulukko 4. E-laskujen lähetys ja vastaanotto hinnat Osuuspankissa, Nordeassa ja Sampoissa. (Suomen Yrittäjät 2008.)

	OP-Pohjola-ryhmä	Nordea	Sampo
kk-maksu	5 €	5 €	5 €
laskun lähetys/ kpl	0,25 €	0,60 €	0,183 €
laskun vastaanotto /kpl	0,25 €	0,60 €	0,36 €

Taulukossa 4 esitellään Nordean, Sampo Pankin ja Osuuspankien e-laskun lähetys- ja vastaanottohinnat verkkopankissa. Kaikilla kolmella palvelun tarjoajalla on kuukausimaksu sama 5 euroa. Eroja löytyy e-laskujen lähetyksessä ja vastaanotossa. Sampo Pankin kautta lähetetty e-lasku on halvin, 0,183 euroa kappale. Vastaanotosta Sampo Pankki veloittaa 0,36 euroa. Nordea on selvästi kallein. Sen kautta lähetetty ja vastaanotettu e-lasku maksaa asiakkaalle 0,60 euroa kappale. Osuuspankin asiakkaalta veloittama hinta on 0,25 euroa lähetettyä ja vastaanotettua laskua kohden.

#### 4.2.2 Osuuspankin tarjoamat lisäpalvelut yrityksille

Mikäli kaikilla yrityksen asiakkailla ei ole valmiuksia ottaa vastaan e-laskuja, voidaan laskut ohjata Osuuspankin lisämaksulliseen tulostuspalveluun. Laskuttaja lähettää laskut Finvoice-muotoisina e-laskuina Osuuspankkiin, missä laskut tulostetaan, kuoritetaan ja postitetaan asiakkaan puolesta. Näin laskuttaja voi käyttää yhtä kanavaa laskutuksessa, menivätpä laskut asiakkaalle paperisina tai e-laskuina. Laskut toimitetaan perille 2. luokan kirjeinä, ja laskut ovat perillä 2-3 arkipäivän kuluttua laskutusaineiston saapumisesta pankkiin. Vastaanottaja voi olla sekä yritys- että henkilöasiakas. Tulostuspalvelua voi käyttää myös muilla sovelluksilla kuin Kultalinkillä ja op.fi:llä. Verkkolaskun vastaanotto-osoitteeksi pitää tällöin laittaa TULOSTUSPALVELU ja OKOYFIHH. (Lindberg, B. 4.11.2008.) Laskuttaja voi lisätä logonsa tulostuspalvelun kautta lähettämiinsä laskuihin. Laskuttajan tulee tällöin lähettää logonsa sähköisessä muodossa omaan Osuuspankkiinsa. Logon tulee olla tif-muodossa ja kuvan resoluution 300 dpi. Osuuspankki toimittaa logon Strålforsille sähköpostin liitteenä. Strålfors Oy on Osuuspankin yhteistyökumppani, joka hoitaa e-laskujen postituksen. Sähköpostissa tulee selkeästi käydä ilmi sen yrityksen nimi ja y-tunnus, jonka logo on kysymyksessä. Logon lisääminen palveluun on maksutonta, mutta logon mahdollisista muutoksista tulostuspalvelun toimittaja veloittaa tuntityönä. (Kääriäinen, P. 19.8.2008.)

Linkkipalvelun avulla laskuttaja voi näyttää laskun yrityksen brändin mukaisena. Laskuihin voi myös lisätä liitetiedostoja, joihin vain laskun maksaja pääsee käsiksi. Laskuttaja voi myös liittää laskuihin linkin, mistä henkilöasiakas pääsee suoraan asiointipalveluun, esim. verkkokauppaan. Pankki muodostaa laskun linkeistä turvallisen linkin esilläpitopalveluun tai laskuttajan omaan palveluun. Linkkipalvelu tarjoaa kaksi seuraavaa vaihtoehtoa :

1. Laskukohtainen linkki, mikä johtaa esilläpitopalveluun, missä voi olla:
  - Laskun kuva laskuttajan haluamassa muodossa
  - Liite- ja erittelytietoja
    - Tarvittaessa on mahdollista linkin avulla varmistaa, että liitetietoihin pääsee käsiksi vain laskutettava itse.
2. Asiakkaan tunnistava linkki, mitä käytetään asiakkaan kirjaamiseen sisään laskuttajan omaan internet-palveluun.
  - Laskuttaja voi lisätä asiakkaittensa itsepalveluastetta.

Linkkipalvelu koskee ainoastaan henkilöasiakaslaskutusta. (Linkola 2008b.)

Tavallisesti kun e-lasku saapuu op.fi-palveluun, näytetään se asiakkaalle Finvoice-tyylin mukaisena. Mikäli laskuttaja haluaa, että henkilöasiakkaille op.fi-palvelussa näytettävä lasku on yrityksen brändin mukainen, voidaan op.fi:hin lisätä laskuttajan itsensä tai jonkin palveluntarjoajan laatima tyylitiedosto laskuttajakohtaiset tyylitiedostot -palvelun avulla. Tällöin laskuttajan verkkopankkiin lähettämät laskut näytetään tämän tyylin mukaisina. Tyylitiedoston on oltava xsl-muotoinen ja siihen liitetty kuva, kuten yrityksen logo, on jpeg- tai gif-muotoinen. Lisäksi tyylitiedostossa on visualisoitava vähintään kaikki Finvoice-standartin pakolliset tietokentät. Oman tyylin mukaan visualisoidun laskun tulee myös olla selkeä ja asianmukainen. Asiakas toimittaa valmiin tyylitiedoston sähköpostitse Osuuspankkiin, joka toimittaa sen edelleen OPK.een. OPK testaa tyylitiedoston ja ilmoittaa, kun tyylitiedosto on käytettävissä. (Linkola 2008b.)

Taulukko 5. Itä-Uudenmaan Osuuspankki: yleisimmät palvelumaksut 1.7.2008 (OP-Pohjola-ryhmä 2008f.)

E-laskupalvelun hinnasto yrityksille	
Käyttöönottomaksu (16,39 + alv 3,61)	20 €
Laskuttajailmoituksen lähetys (4,098 + alv 0,902)	5 €
E-laskun lähetys, hinta/kpl (0,21 + alv 0,04)	0,25 €
E-laskun vastaanotto, hinta/kpl (0,21 + alv 0,04)	0,25 €
E-laskun reititys muun välittäjän kautta lisämaksu/kpl (0,05 + alv 0,01)	0,06 €
E-laskun vastaanottajan ilmoitus laskuttajalle (0,205 + alv 0,045)	0,25 €
Laskun lähetys paperilla vastaanottajalle (musta-valko), hinta/kpl (0,656 + alv 0,144)	0,80 €
Laskun lähetys paperilla vastaanottajalle (väri), hinta/kpl (0,738 + 0,162)	0,90 €
Laskukohtainen linkki e-laskussa (0,098 + alv 0,022)	0,12 €
Asiakkaan tunnistava linkki e-laskussa (0,295 + alv 0,065)	0,36 €
Tunnistavan vastaanottoilmoituksen vastaanotto (0,295 + alv 0,065)	0,36 €
Laskuttajan oman tyylitiedoston lisäys/vaihto (245,902 + alv 54,098)	300 €
Laskuttajan oman tyylitiedoston käyttö (0,041 + alv 0,009)	0,05 €
Kultalinkki hinta/kk (2,46 + alv 0,44)	3 €
Osuuspankin eräsiirtopalvelu hinta/kk (7,38 + alv 1,62)	9 €

Taulukossa 5 on esitelty tärkeimmät e-laskupalvelun hinnat. Ensimmäisenä on mainittu 20 euron käyttöönottomaksu. Osuuspankki ei kuitenkaan tällä hetkellä veloita asiakkailtaan kyseistä maksua. Asiakas maksaa Osuuspankin kautta lähtevästä ja saapuvasta e-laskusta 0,25 euroa. Laskun lähetys maksaa paperisena tulostuspalvelun kautta 0,80 tai 0,90 euroa.

### 4.3 Laskutuksen ongelmatilanteita

Katteettomaksi jäänyt e-lasku on verkkopankin E-laskut –sivuilla kaksi vuotta, ellei asiakas poista laskua. E-laskusta muodostettu maksu näkyy verkkopankissa Erääntyvät maksut –sivuilla kolme pankkipäivää Katetta odottava –tilassa ja kuusi kalenteripäivää eräpäivän jälkeen Katteeton-tilassa. Mikäli asiakkaan tililtä ei löydy katetta maksun eräpäivänä tai kahtena pankki-päivänä eräpäivän jälkeen, jää maksu katteettomaksi. Katteettomiksi jääneistä e-laskuista veloitetaan pankin palveluhinnaston mukainen katteettomuusmaksu. (OPK Maksuliikepalvelut 2007a, 27.)

Mikäli asiakas ei hyväksy e-laskua ollenkaan, näkyy lasku kaksi kalenteriviikkoa eräpäivän jälkeen E-laskut –sivulla ja maksu on Erääntyvissä maksuissa –hyväksymättä tilassa. Hyväksymättä jääneen e-laskun tila E-laskut –sivulla muuttuu kahden kalenteriviikon jälkeen eräpäivästä tilaan "puutteellinen". Asiakas saa Laskun erittelytiedot –linkin avulla laskun tiedot ja hän voi maksaa laskun Uusi maksu –sivulla. Hyväksymättä jääneestä verkkolaskusta ei pankin toimesta informoida asiakasta. (OPK Maksuliikepalvelut 2007a, 27.) Osuuspankki suosittelee laskuttajia lähettämään muistutuslaskut asiakkailleen postitse paperisina. (Lindberg, B. 4.11.2008.)

## 5 Tutkimuksen toteuttaminen

Tässä luvussa kerrotaan työssä käytetystä tutkimusmenetelmästä ja sen valinnasta. Luvun lopussa käydään läpi tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta sekä analysoidaan tutkimusmenetelmiä.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Määrällisellä tutkimuksella on monia nimiä, kuten kvantitatiivinen, hypoteettis-deduktiivinen, eksperimentaalinen ja positivistinen tutkimus. Tutkimusmenetelmää käytetään melko paljon mm. sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä ja sen alkujuuret on luonnontieteissä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 135.) Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: Kuinka paljon? Kuinka usein? Kuinka moni? Sekä kuinka tärkeä jokin asia on? Tutkimus pohjautuu tarkkaan otantaan ja tulokset ilmoitetaan prosentteina, euroina, toinneina, kappaleina yms. (Lotti 1998, 42)

Seuraavat asiat ovat keskeisiä kvantitatiivisessa tutkimuksessa: johtopäätökset aiemmista tutkimuksista ja teorioista, hypoteesin esittäminen, suunnitellaan koejärjestelyjen tai aineistonkeruu niin, että se soveltuu määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen, määritellään perusjoukko ja valitaan koehenkilöt tai tutkittavat henkilöt, muuttujien taulukkomuotoon ja aineiston tilastollisesti käsiteltävään muotoon saattaminen sekä päätelmien tekeminen tilastolliseen analysointiin perustuen. (Hirsjärvi ym. 2007, 135.)

### 5.2 Kyselylomakkeen suunnittelu ja kyselyn toteuttaminen

Kyselylomakkeista (liitteet 3-6) pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeät ja ymmärrettävät, jotta kysymyksiin olisi nopea ja helppo vastata. Kyselystä haluttiin tehdä lyhyt, jotta mahdollisimman moni saataisiin vastaamaan siihen. Yritys- ja henkilöasiakkaille tehtiin eri kyselylomakkeet, koska samaa kyselyä ei voi tehdä kummallekin kohderyhmälle. Yrityksiä varten suunnitettiin kuusi kysymystä ja henkilöasiakkaille viisi. Osa tutkimuksen kysymyksistä oli monivalinta- eli strukturoituja kysymyksiä.

Strukturoituja kysymyksiä käytettiin, jotta kyselyyn olisi mahdollisimman helppo ja nopea vastata. Vastaajia pyydettiin rastittamaan vastauksensa, sillä rengastaminen on osoittautunut aiheuttavan sekaannuksia. Osassa kysymyksistä käytettiin Likertin viisiportaista asteikkoa, joista vastaaja valitsee asteikolta lähinnä omaa mielipidettä kuvaavan vaihtoehdon. (Hirsjärvi ym. 2007, 194.) Lomakkeeseen lisättiin myös muutama avoin kysymys, jotta vastaajat voisivat va-

paammin ilmaista miksi he käyttävät tai eivät käytä e-laskutusta. Kysely tehtiin Excel-ohjelmalla ja tulostettiin paperille. Kyselylomakkeen toiselle puolelle kirjoitettiin saate (liitteet 1 ja 2), jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta. Saatteessa mainittiin myös vastausten luottamuksellisesta käsittelystä sekä opinnäytetyöstä.

Valmiit lomakkeet postitettiin niin, että ne saapuivat Itä-Uudenmaan Osuuspankin eri konttoreihin 3. marraskuuta. Tavoitteena oli saada 30 täytettyä lomaketta Loviisan, Nikkilän ja Söderkullan konttoreista ja 60 Porvoon pääkonttorista. Näistä määristä sovittiin konttoreiden vastaavien kanssa. Tavoitteisiin uskottiin pääsevän noin 3 viikossa, mutta näin ei kuitenkaan käynyt. Tutkimusaikaa jouduttiinkin pidentämään, ja se päättyi lopulta vasta 12.12.2008.

Vastauksia koottiin normaalien asiakastapaamisten yhteydessä. Vastausten määrää pyrittiin lisäämään vastaajien kesken arvottavalla lahjakortilla. Vastaajat pystyivät osallistumaan lahjakortin arvontaan täyttämällä erillisen arvontalomakkeen (Liitteet 7-8). Lahjakortin arvo oli 50 euroa, ja se oli tarkoitettu ensisijaisesti käytettäväksi Osuuspankin eläkevakuutukseen. Mikäli vastaaja oli esimerkiksi eläkkeellä tai muuten ei ehdottomasti halunnut eläkevakuutusta, pystyi lahjakortilla saaman kyseisen summan bonuksina, joita voi käyttää pankkiasioinnin palvelumaksujen maksamiseen.

Loviisasta saatiin 7 vastausta eli 23,3 prosenttia tavoitteesta. Söderkullasta saatiin 19, mikä oli 63,3 prosenttia tälle konttorille asetetusta tavoitteesta. Nikkilästä saatiin 2 täytettyä kyselylomaketta, mikä oli vain 6,7 prosenttia tavoitteesta. Pääkonttori onnistui parhaiden sille asetetusta tavoitteesta, sillä sieltä onnistuttiin saamaan 66 täytettyä lomaketta. Tämä oli 6 enemmän kuin tavoite eli 110 prosenttia. Kaiken kaikkiaan 11 täytettyä lomaketta jouduttiin hylkäämään, sillä vastaajat olivat vastanneet, sekä miksi käytän että miksi en käytä e-laskutusta. Hylkäysprosentiksi tuli näin ollen 10,5 prosenttia.

Yritysassiakailta saatiin vain viisi täytettyä vastauslomaketta annettuna aikana. Määrää pidettiin liian pienenä edes suuntaa-antavana tuloksen saamiseksi. Tästä johtuen tutkija päätti soittaa viidelle yritykselle lisää esitellen lomakkeen kysymykset yrityksen edustajalle suullisesti. Yritykset valittiin sattumanvaraisella otannalla.

Kyselylomakkeet analysoitiin SPSS 16.0 for Windows-tilasto-ohjelmalla. Ohjelman avulla luotiin taulukoita ja kuvioita tutkimustulosten havainnollistamisen helpottamiseksi. Kuviot ja kaaviot muokattiin ensin sopiviksi, ennenkuin ne siirrettiin Microsoft Wordiin. Tärkeimmät kuviot ja taulukot liitettiin tekstiin ja vähemmän tärkeät löytyvät liitteistä.

### 5.3 Kyselytutkimuksen validius ja reliabelius

Validiteetillä eli pätevyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimuksella on pystytty vastaamaan siihen, mitä on tarkoituskin tutkia. Kyselytutkimuksessa siihen vaikuttaa erityisesti kyselylomakkeen onnistuminen. Se, että tutkija ja vastaaja ymmärtävät kysymykset samalla tavalla, on edellytys pätevälle tutkimustulokselle. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-227.)

Kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertainen ja ymmärrettävä. Paperinen kyselylomake oli tarkoitus täyttää asiakastapaamisen yhteydessä, joillon vastaajalla oli ongelmatilanteissa mahdollisuus kysyä pankin virkailijalta apua kyselylomakkeen täyttämässä. Kyselylomake testattiin kolmella henkilöllä ennen tutkimuksen alkamista. Testi-kyselyssä ilmenneet puutteet ja epäselvyydet korjattiin ennen varsinaista kyselyä.

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten luotettavuutta eli toistettavuutta. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa kykyä tehdä ei-sattumanvaraisia tuloksia. Mikäli kaksi tutkijaa päätyvät samankaltaiseen tulokseen, voidaan tulosta pitää luotettavana eli reliabelina. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.)

Valitsemalla paljon strukturoituja eli monivalintakysymyksiä pystyttiin varmistamaan kyselyn luotettavuus. Tästä esimerkkinä Likertin 5-portainen asteikko, missä vastausvaihtoehdot annetaan valmiiksi. Strukturoidut kysymykset todettiin vastaajan kannalta hyviksi, koska niihin on helppo ja nopea vastata. Lisäksi vastaajien oli helppo ymmärtää kysymykset.

Henkilöasiakkailta saatiin vastauksia yhteensä 94 kappaletta. Luku on tarpeeksi suuri kvantitatiivisessa tutkimuksessa reabelin tuloksen saamiseen. Kymmenen vastausta yritysasiakkailta ei riitä reabelin tutkimuksen tekemiseen. Yritysasikkaiden kohdalta tutkimusta voikin pitää ainoastaan suuntaa-antavana.



## 6 Tutkimuksen tulokset

Seuraavaksi tarkastellaan lähemmin Itä-Uudenmaan Osuuspankin henkilö- ja yritysasiakkaille tehdyn asiakaskyselyn tuloksia. Luku sisältää tuloksia henkilö- ja yritysasiakkaiden taustatiedoista. Henkilöasiakkaiden taustatietoja ovat vastaajan ikä, koulutus sekä sukupuoli. Yritysasiakkaiden taustatietoja ovat mm. yrityksen toimiala ja henkilöstön lukumäärä. Tutkimustulokset on esitelty pylväsdiagrammien muodossa kyselylomakkeen kysymysten (liite 3-6) pohjalta.

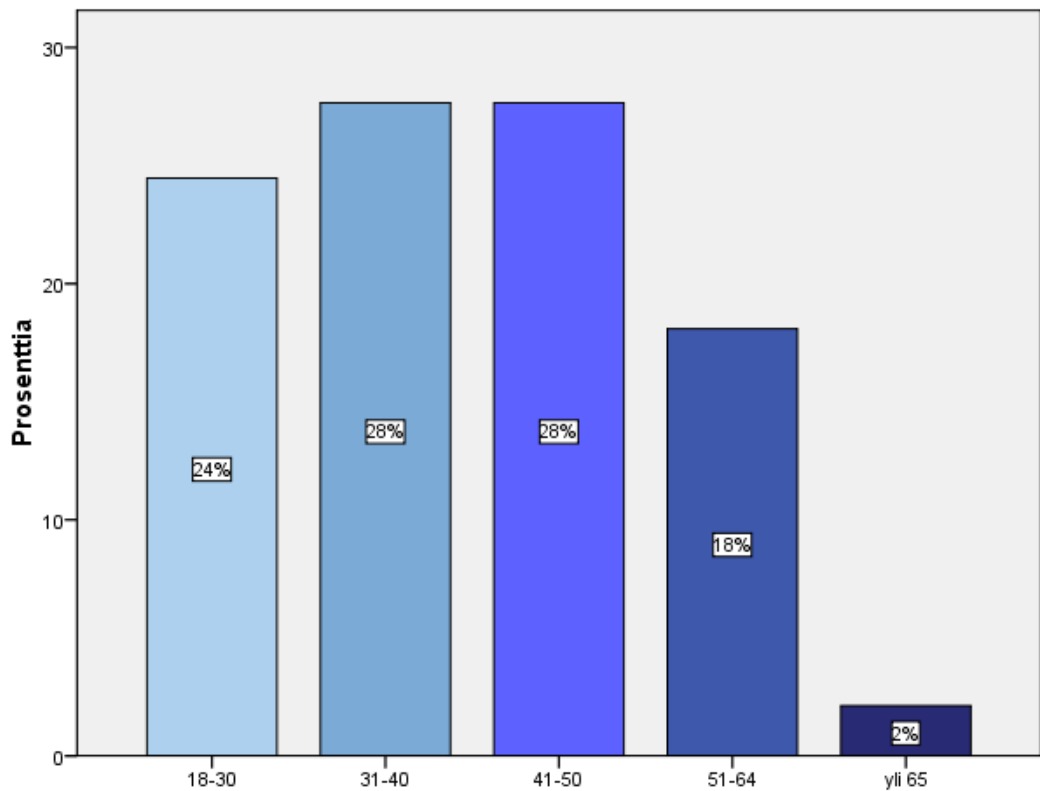
### 6.1 Vastaajien taustamuuttujat

Tutkimuksen taustamuuttujia ovat henkilöasiakkaiden osalta vastaajan ikä, sukupuoli ja koulutusaste sekä se, mistä he ovat saaneet tietää e-laskutuksesta. Yritysasiakkaiden taustamuuttujia ovat yrityksen henkilöstön lukumäärä, toimiala ja lähtevät ja saapuvat laskut sekä lisäksi se, mistä yritys on saanut tietoa e-laskutuksesta.

#### 6.1.2 Henkilöasiakkaiden taustamuuttujat

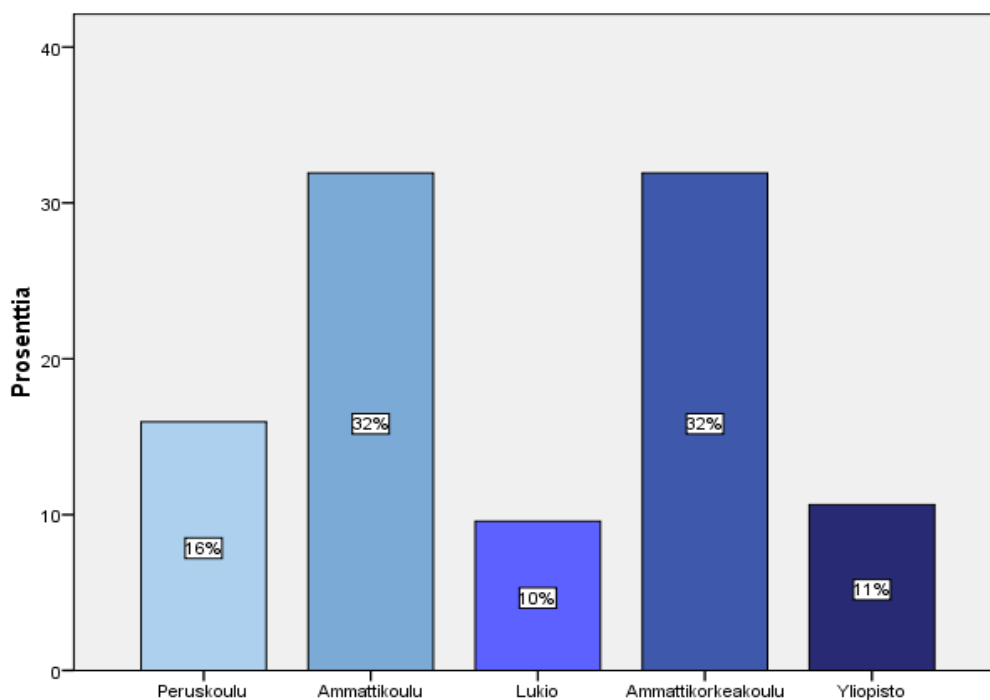
Tutkimukseen vastasi hyväksyttävästi kaikenkaikkiaan 94 vastaajaa. Kuten kuviosta 4 käy ilmi, kyselyn sukupuolijakauma oli tasainen, sillä vastaajista 48 (51,1 %) oli naista ja 45 (47,9) miestä. Yksi (1,1%) vastaajista jätti kertomatta sukupuolensa.

Vastaajat jaettiin viiteen eri ryhmään: 18-30, 31-40, 41-50, 51-64 ja yli 65-vuotiaisiin. Lomakkeisiin vastanneista 23 (24,5 %) kuuluivat ikäryhmään 18-30. Ikäryhmään 31-40 ja 41-50 kuului kumpaakin 26 (27,7 %) vastaajaa. Vastaajista 55,4 % kuuluivat kahteen edellä mainittuun ikäryhmään. 51-64-vuotiaisiin kuului 17 (18,1 %) vastaajista ja yli 65-vuotiaisiin 2 (2,1 %) vastaajaa (ks. kuvio 5).



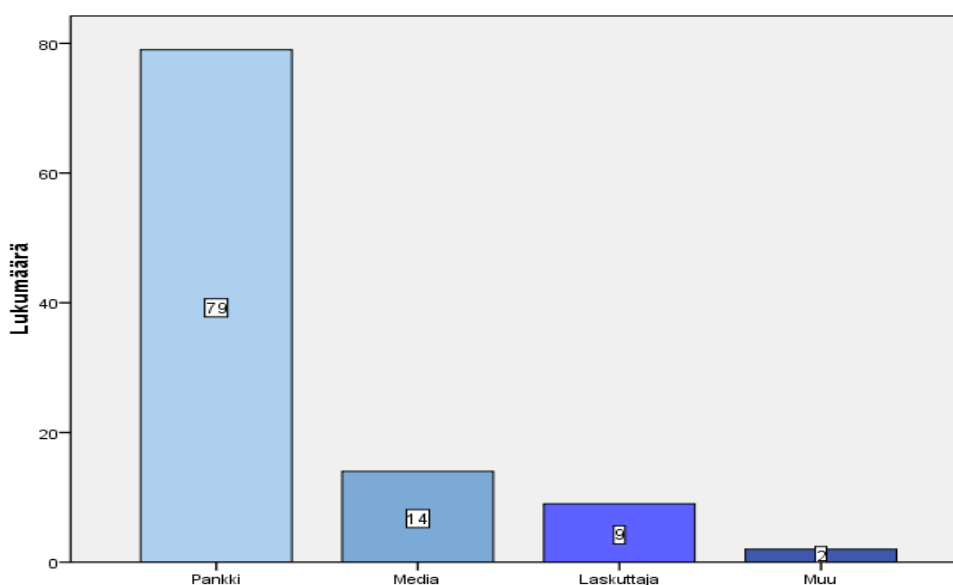
Kuvio 4. Vastaajien ikä

Kuvio 5 esittää vastaajien koulutustaustaa. Vastaajat jaettiin koulutuksensa perusteella myös viiteen ryhmään. Kaksi suurinta ryhmää olivat ammatti- ja ammattikorkeakoulun suorittaneet vastaajat. Kumpaakin ryhmää kuului 30 (31,9 %) vastaajista eli yhteensä 63,8 %. Peruskoulun suorittaneet olivat seuraavaksi suurin ryhmä: 15 (16,0 %) vastaajaa. Yliopiston suorittaneita oli 10 (10,6 %) ja pienin ryhmä oli lukion suorittaneet 9 (9,6 %) vastaajalla.



Kuvio 5. Vastaajien koulutus

Vastaajilta kysyttiin myös, mistä he olivat saaneet kuulla e-laskutuksesta. Vaihtoehdoksi annettiin pankki, media, laskuttaja tai jokin muu, mikä? Kuten kuviossa 6 esitetään, suurin osa kyselyyn vastaajista oli saanut tietoa e-laskutuksesta pankista, sillä pankin oli valinnut 79 (76,0 %) vastaajaa. Media oli toiseksi yleisin vaihtoehto, 14 (13,5 %) vastaajaa. Laskuttajan oli valinnut 9 (8,7 %) ja muun 2 (1,9 %) vastaajaa. Muualta tietoa saaneista toinen oli kuullut e-laskutuksesta mieheltään ja toinen jätti tarkentamatta vastauksensa.



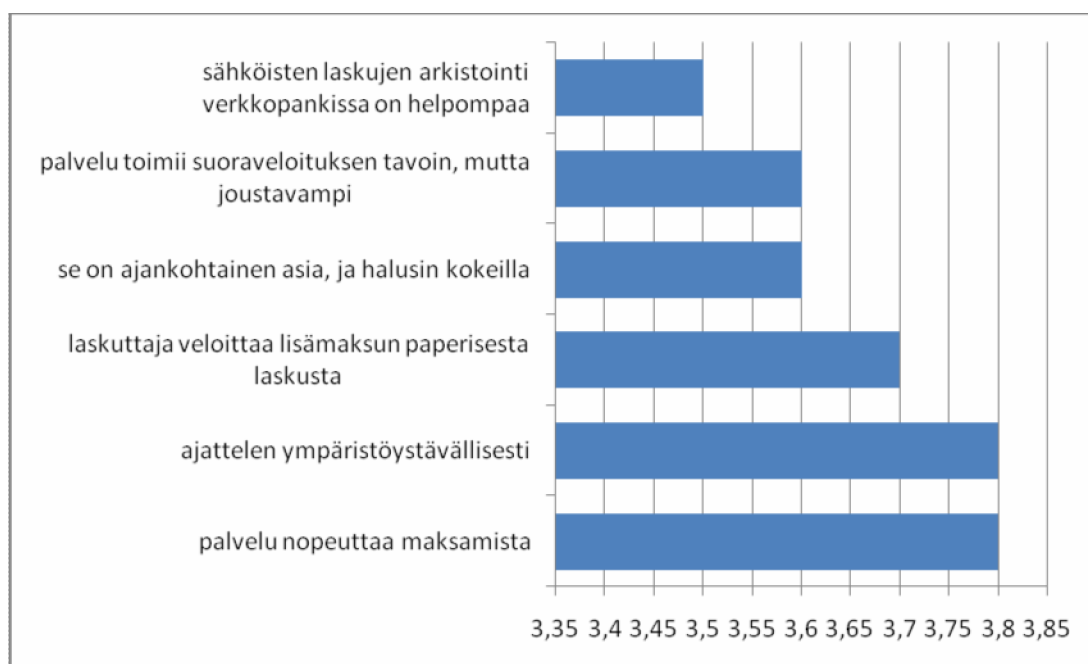
Kuvio 6. Sain tietoa e-laskupalvelusta

### 6.3 Syyt e-laskupalvelun käyttöön

Taustamuuttujien jälkeen vastaajien tuli valita kuudesta väittämästä parhaiten heille sopiva vaihtoehto asteikolla 1-5 (1= ei lainkaan tärkeä syy, 2= vähäpätöinen syy, 3= neutraali, 4= melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy. Lisäksi oli yksi avoin kysymys: "Muu syy, mikä"?

Kyselyyn vastanneista 42:lla (44,7 %) oli e-laskutus käytössään ja 52:lla (55,3 %) ei ole palvelua käytössään. Vastausten perusteella huomattiin, että nuorin ikäryhmä käytti yleisimmin e-laskutusta. 18-30-vuotiaita kaikista vastaajista oli 23, ja heistä e-laskupalvelua käytti 16 (69,6 %). Ikäluokissa 31-40 ja 41-50 oli vastaajia 26 kummassakin. Molemmissa ryhmissä oli myös saman verran e-laskupalvelun käyttäjiä 11 (42,3 %). Ikäluokassa 51-64 vastaajia oli 17 ja e-laskupalvelua käytti 4 (23,5 %). Yli 65-vuotiaiden ryhmän kahdesta vastaajasta kumpikaan ei käyttänyt e-laskupalvelua. Naisista tasan puolet (50 %) ja miehistä 37,8 % käytti e-laskupalvelua.

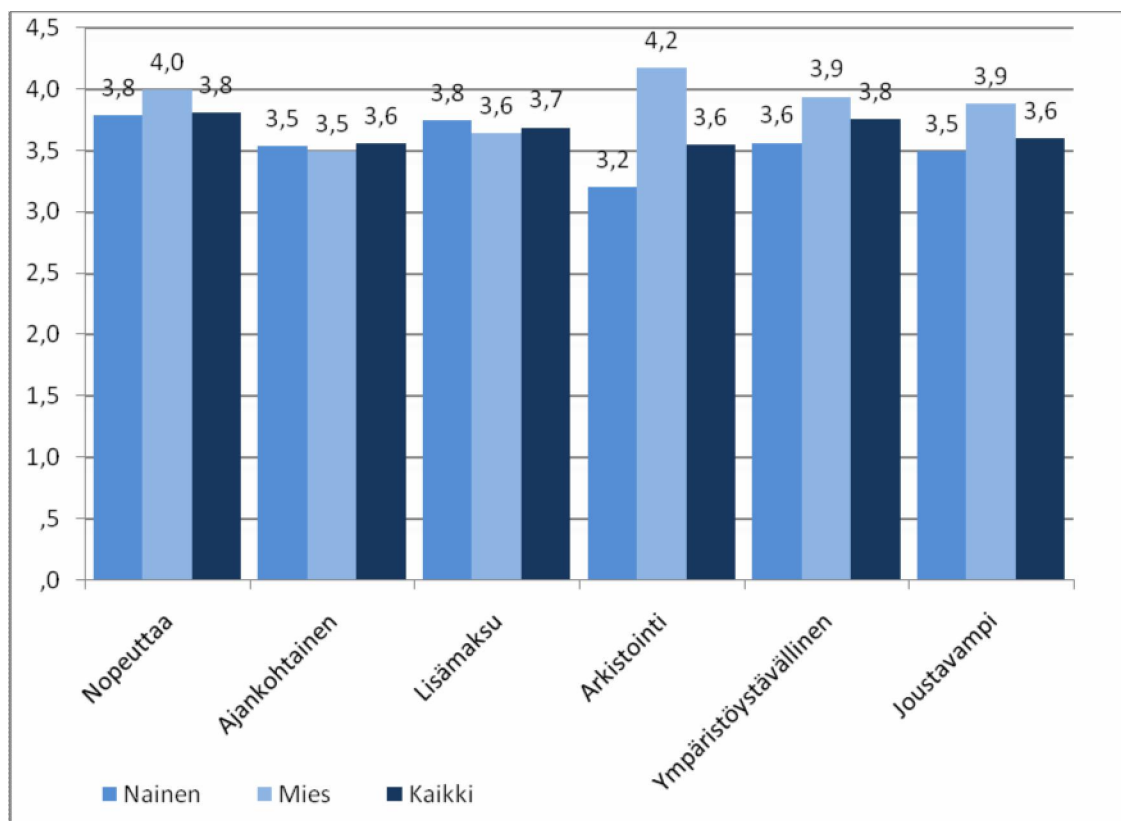
Kuvio 7 esittää e-laskun käyttämisen syitä. Väittämän "palvelu nopeuttaa maksamista" keskiarvoksi tuli neutraali 3,3 ja keskihajonnaltaan suurin 1,2. Väittämistä "se on ajankohtainen asia, ja halusin kokeilla" ja "palvelu toimii suoraveloituksen tavoin, mutta joustavampi" saatiin keskiarvoksi 3,6. Tämä tarkoittaa, että syy oli vastaajille melko tärkeä. Kahden edellisen keskihajonnaksi tuli myös sama, nimittäin 1,1. Väittämät "laskuttaja veloittaa lisämaksun paperisesta laskusta" (ka= 3,7) ja "ajattelen ympäristöystävällisesti" (ka = 3,8) osoittautuivat myös melko tärkeiksi syiksi. Keskiarvoksi 3,5 saatiin väittämästä "sähköisten laskujen arkistointi verkkopankissa on helpompaa". Tämän väittämän keskihajonta oli pienin ja tasan 1. Tätä tulee myös ilmeisesti pitää melko tärkeänä syynä.



Kuvio 7. Käytössäni on e-laskupalvelu, koska

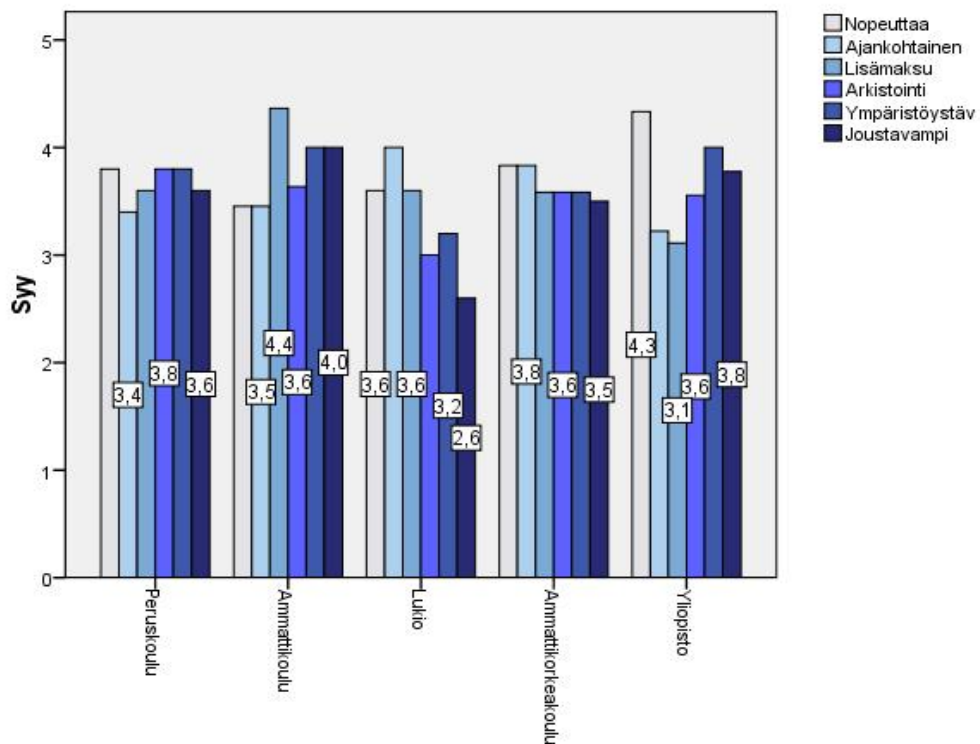
Kuviossa 8 vastaajat, joilla on e-laskupalvelu, on jaettu miehiin ja naisiin. Kuviossa näkyy, miten sukupuoli vaikuttaa syihin valita e-laskupalvelu. Suurin ero miesten ja naisten välillä on arkistoinnissa. Miesten mielestä arkistointi on tärkein asia, minkä takia he ovat valinneet e-laskupalvelun, kun taas naisten mielestä se on vähiten tärkeä. Toiseksi suurin ero on väitteessä, että e-laskupalvelu on joustavampi, miehillä on keskiarvo 3,9 ja naisilla 3,5. Seuraavaksi suurin ero on ympäristöystävällisyydessä. Miesten keskiarvo on 3,9 ja naisten 3,6, eli eroa on 0,3 yksikköä. Miehet ovat myös pitäneet e-laskupalvelun ympäristöystävällisyyttä tärkeämpänä kuin naiset. Miesten keskiarvo ympäristöystävällisempi oli 3,9, kun naisten vastaava luku oli 3,6.

Ajankohtaisuus oli kummallekin sukupuolelle samanarvoinen e-laskupalveluun siirtymisen syynä, sillä molempien ryhmien keskiarvot olivat 3,5. Lisämaksusta kannattaa huomioida se, että kyseinen syy oli ainut, jonka naiset kaikista kuudesta syytä kokivat miehiä tärkeämmäksi. Naisten keskiarvo oli tässä kohdassa 3,8, kun miehillä se oli 3,6. E-laskupalvelu nopeuttaa laskujen maksua –väittämän osalta miesten keskiarvoksi tuli 4 ja naisten 3,8. Sukupuolella ei näytä olevan suurta merkitystä sille, miksi vastaajat ovat valinneet e-laskupalvelun käyttöönsä. Vastausten keskiarvot olivat nimittäin hyvin lähellä toisiaan riippumatta siitä, oliko vastaaja nainen vai mies.



Kuvio 8. Käytössäni on e-laskupalvelu, koska

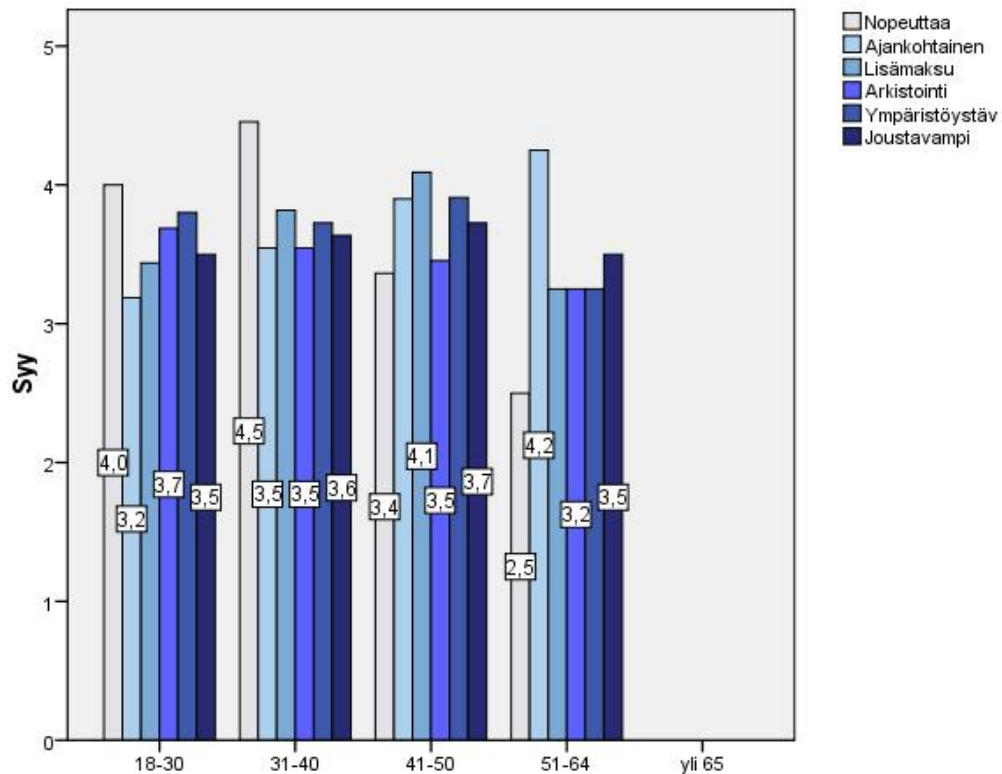
Kuviosta 9 näkee, miten vastaajien koulutus vaikutti heidän motiiveihinsa käyttää e-laskupalvelua. Tutkimuksen mukaan väite ”nopeuttaa” oli tärkein syy valita e-laskupalvelu käyttöön yliopiston, ammattikorkeakoulun ja peruskoulun käyneillä vastaajilla. Peruskoulun käyneet valitsivat lisäksi tärkeimmäksi syyksi samalla keskiarvolla ”ympäristöystävällinen” ja ”arkistointi”. Ammattikorkeakoulun suorittaneet pitivät syytä ”ajankohtainen” yhtä tärkeänä. ”Lisämaksu” oli tärkein syy ammattikoulun käyneillä vastaajilla, kun taas syyt ”nopeuttaa” ja ”ajankohtainen” olivat vähiten painavimmat syyt. Yliopiston suorittaneet pitivät tutkimuksen mukaan väitettä ”lisämaksu” vähiten tärkeänä syynä palveluun siirtymiseen. Lukiokoulutuksen saaneet olivat ainoa ryhmä, joka valitsi ”ajankohtainen” tärkeimmäksi syyksi siirtyä e-laskupalvelun käyttäjäksi. Heidän mielestään väitteellä ”joustavampi” oli pienin merkitys.



Kuvio 9. Koulutuksen vaikutus syihin valita e-laskupalvelu

Kuviosta 10 näkee, miten vastaajien ikä vaikutti heidän syihinsä käyttää e-laskutusta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että ikäluokissa 18-30 ja 31-40 tärkein syy käyttää e-laskupalvelua oli ”nopeuttaa”. Ikäluokassa 51-64 väitteellä ”nopeuttaa” oli pienin painoarvo. Tässä ikäluokassa ”ajankohtainen” oli selvästi tärkein keskiarvolla 4,2. ”Ajankohtainen” oli vähiten merkitsevä ikäluokissa 18-30 ja 31-40. Ikäryhmä 41-50 oli keskihajonnaltaan pienin, ja tässä ainoana ryhmänä tärkeimmäksi syyksi ilmeni väite ”lisämaksu”. Väitteet ”arkistointi”, ”ympäristöystäv-

vällinen” ja ”joustavampi” eivät olleet yhdenkään ryhmän tärkein tai vähiten tärkein syy käyttää e-laskupalvelua. On syytä panna merkkille, ettei yksikään yli 65-vuotias vastaaja käyttänyt e-laskupalvelua.



Kuvio 10. Iän vaikutus syihin valita e-laskupalvelu

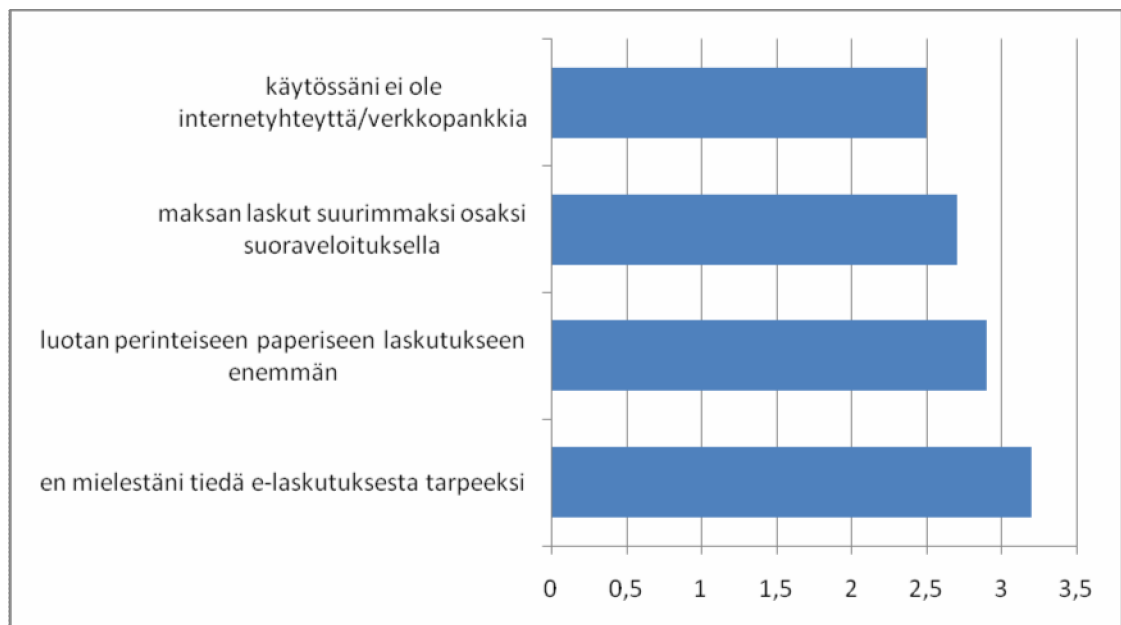
Likertin viisiportaisen asteikon väittämien lisäksi kysyttiin, avoimena kysymyksenä muita syitä, miksi vastaajilla on käytössään e-laskupalvelu. Avoimeen kysymykseen oli vastannut kaksi henkilöä. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajilla oli palvelu käytössään sen käyttäjäystävällisyyden vuoksi. Liitteessä 9 näkyvät molemmat vastaukset.

### 6.5 Syyt olla käyttämättä e-laskutusta

Kuviosta 11 käy ilmi, miksi vastaajilla ei ole käytössään e-laskutusta. Vastaajien tuli valita sopivin vaihtoehto neljästä väittämästä asteikolla 1-5 (1=ei lainkaan tärkeä syy, 2= vähäpätöinen syy, 3= neutraali, 4=melko tärkeä syy, 5= erittäin tärkeä syy). Väittämien lisäksi kysyttiin yksi avoin kysymys: Muu syy, mikä?

Tutkimuksen perusteella vastaajien syyt olla käyttämättä e-laskupalvelua ovat tärkeydeltään melko samanarvoisia. Kaikista neljästä väittämästä tuli keskiarvoksi nimittäin neutraali, tosin tarkemmin katsottuna eri vahvuisia.

Väittämä "en mielestäni tiedä tarpeeksi e-laskupalvelusta" osoittautui merkittävimäksi syyksi olla käyttämättä palvelua 3,2 keskiarvolla. "Luotan perinteiseen laskutukseen enemmän" oli painoarvoltaan toiseksi suurin keskiarvolla 2,9. Vähiten tärkeiksi osoittautuivat "maksan laskut suurimmaksi osaksi suoraveloituksella" keskiarvo 2,7 sekä "käytössäni ei ole internetyhteyttä/verkkopankkia" keskiarvolla 2,5. Kahden edellisen väitteen keskihajonnaksi tuli 1,6. Väittämien "luotan perinteiseen laskutukseen enemmän" ja "en mielestäni tiedä tarpeeksi e-laskupalvelusta" keskihajonnaksi tuli 1,3.

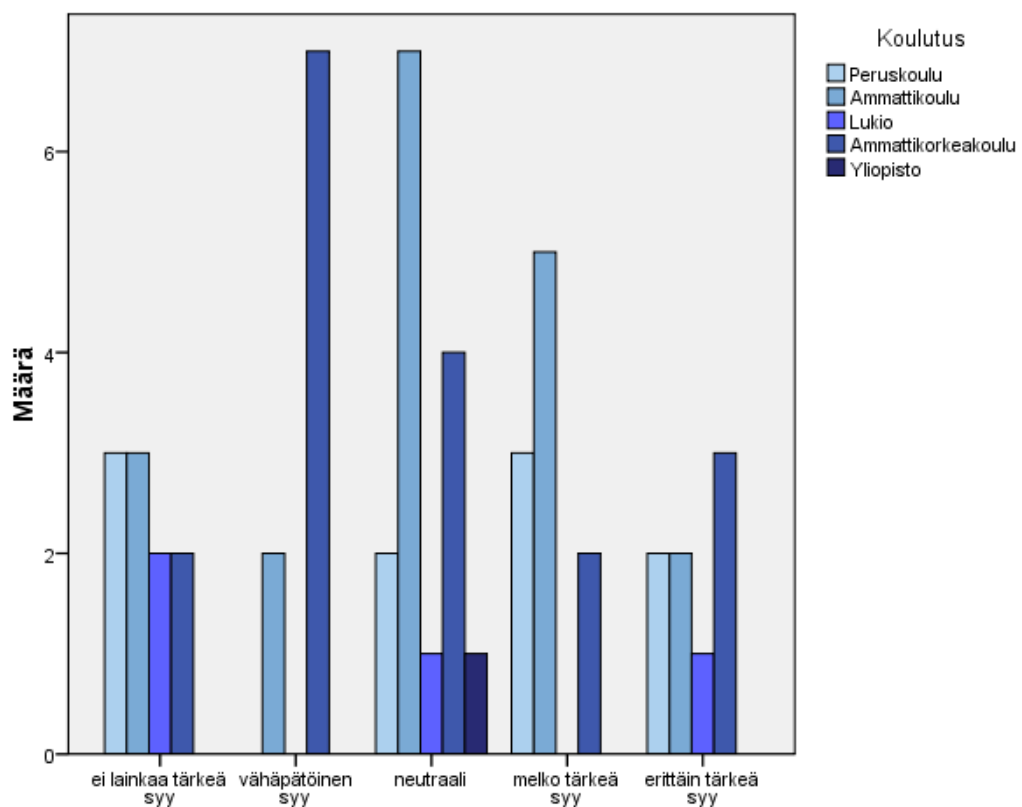


Kuvio 11. Minulla ei ole käytössäni e-laskupalvelua, koska...

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten ikä ja koulutus vaikuttivat e-laskupalvelun käyttöön. Siksi tarkasteltiin lähemmin väittämiä "en mielestäni tiedä e-laskupalvelusta tarpeeksi" ja "luotan perinteiseen paperiseen laskutukseen enemmän". Tämä siksi, että kyseiset väittämät osoittautuivat tutkimuksen mukaan tärkeimmiksi syiksi e-laskupalvelun käyttöönotolle. Monet 18-30-vuotiaat olivat vastanneet myös avoimiin kysymyksiin. Näiden vastausten mukaan suureksi esteeksi e-laskupalveluun siirtymiseen kyseisessä ikäluokassa osottautui se, että heillä ei ole ollut aikaa tai motivaatiota paneutua palveluun. Monet myös vastasivat vaimon hoitavan kotitalouden laskujen maksun, jolloin vastaajalle ei ole ollut tarvetta palvelulle.



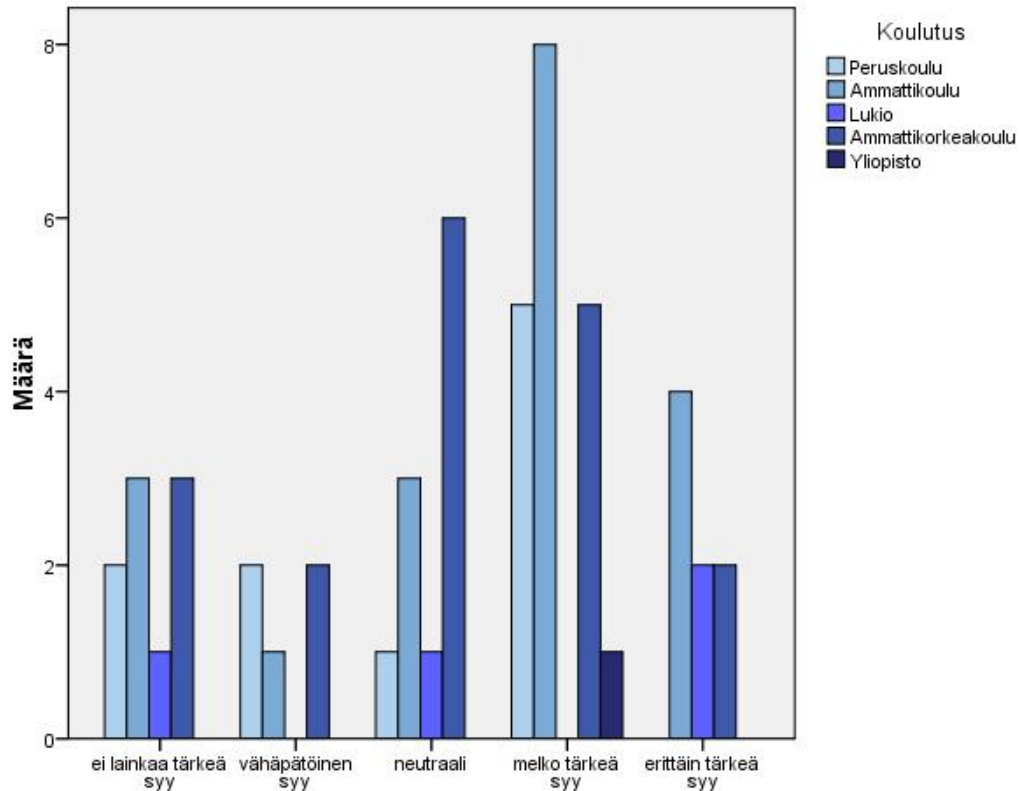
Kuvioissa 12 käy ilmi, miten koulutustaso vaikutti väitteeseen ”luotan perinteiseen paperiseen laskutukseen enemmän”. Peruskoulun suorittaneiden (10 kappaletta) vastaukset jakautuivat melkein tasan kaikkiin väittämiin, paitsi väittämään kaksi, jota kukaan ei ollut valinnut. Ammattikoulun suorittaneiden (19 kappaletta) jakauma on hieman oikealle vino, mutta hyvin lähellä normaalia jakaumaa. Lukion suorittaneista (4 kappaletta) kaksi ei pitänyt väittämää lainkaan tärkeänä, yksi neutraalina ja neljäs erittäin tärkeänä. Ammattikorkeakoulun suorittaneiden (18 kappaletta) vastausten jakauma oli hieman oikealle vino, joskin tämäkin oli hyvin lähellä neutraalia. Tämän tutkimuksen perusteella koulutuksella ei näytä olevan suurta syytä siihen, että vastaajat eivät käytä e-laskupalvelua, vaan he luottavat enemmän perinteiseen paperiseen laskutukseen. Keskiarvot tähän väittämään sijoittuivat kaikki välille 2,5 ja 3,1.



Kuvio 12. Koulutuksen vaikutus paperisen laskun suurempaan luottamiseen verrattuna e-laskuun.

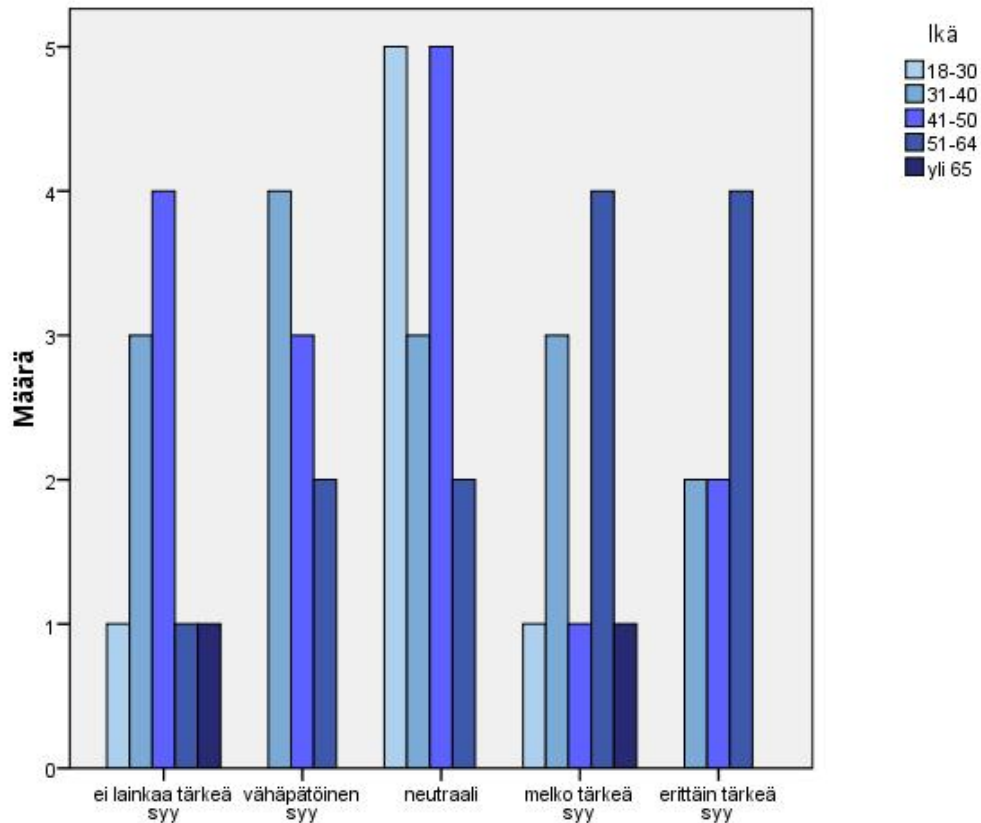
Kuvio 13 osoittaa kyselytutkimukseen vastanneiden pitävän tärkeänä syynä olla käyttämättä e-laskupalvelua, koska eivät mielestään tiedä siitä tarpeeksi. Toisaalta tässä väittämässä tuli koulutuksen kesken enemmän hajontaa kuin edellisessä väittämässä: ”luotan perinteiseen paperiseen laskutukseen enemmän”. Nimittäin ”En mielestäni tiedä e-laskutuksesta tarpeeksi” vastausten keskiarvot osottautuvat välille 2,9 ja 4. Ammattikoulun, lukion ja yliopiston

suorittaneet pitivät tiedon puutetta tärkeänä syynä olla siirtymättä e-laskupalvelun käyttäjäksi. Näiden kolmen ryhmän keskiarvot olivat 3,5-4 välillä ja jakaumat oikealle vinot. Peruskoulun suorittaneiden mielestä tiedon puute ei ollut yhtä tärkeä syy palveluun siirtymiselle. Ryhmän keskiarvoksi tuli neutraali 2,9. Ammattikoulun suorittaneiden keskiarvoksi tuli 3,1 ja hajonnasta normaali.



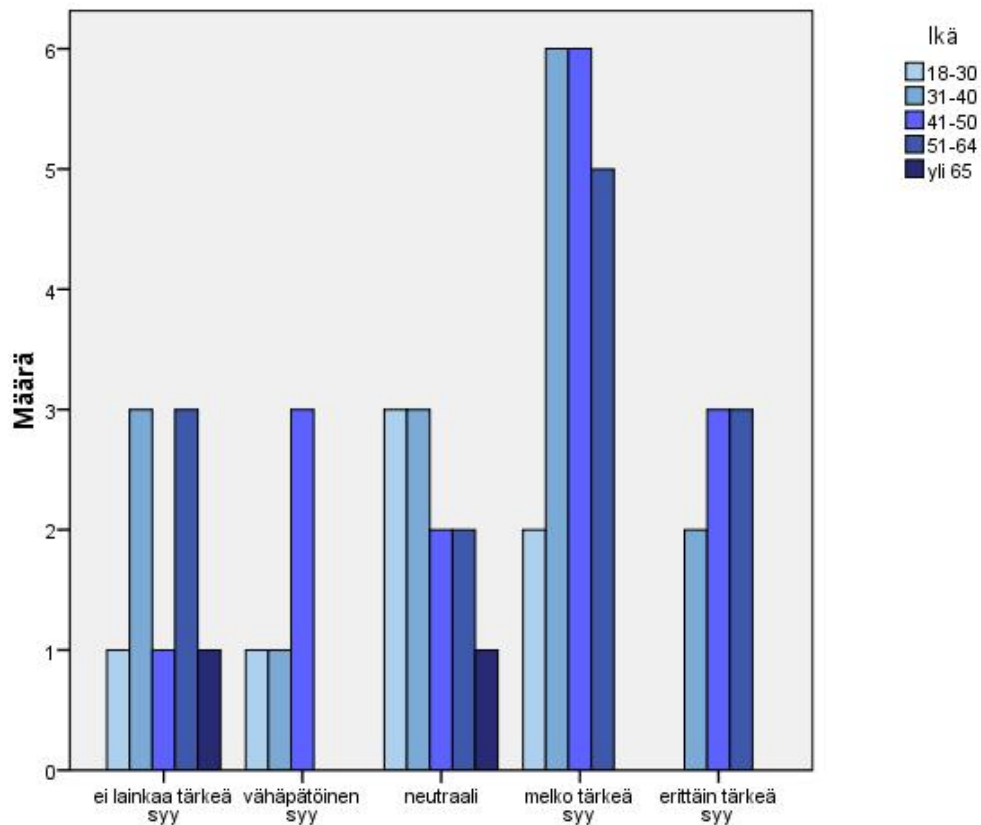
Kuvio 13 Koulutuksen vaikutus olla valitsematta e-laskupalvelu, koska vastaaja ei koe tietävänsä tuotteesta tarpeeksi.

Kuvio 14 osoittaa, että vastaajien iän noustessa yli 51 vuoden luotto paperiseen laskutukseen on selvästi suurempi kuin e-laskutukseen. Toisaalta, ehkä hieman yllättäenkin, yli 65-vuotiaat kyselyyn vastanneet eivät pidä luottamista paperiseen laskuun yhtä tärkeänä syynä olla siirtymättä e-laskupalveluun kuin ikäryhmä 51-64. Yli 65-vuotiaita vastanneita on kuitenkin vain kaksi, joten heidän luotettavuus kärsii. Ikäryhmien 18-30, 31-40 ja 41-50 jakaumat ovat vasemmalle päin vinot ja vastausten keskiarvot ovat 3 ja 3,2 välillä. 31-40-vuotiaiden vastausten jakauma on kuitenkin lähellä normaalia. 51-64-vuotiaiden ikäryhmän keskiarvoksi tuli 3,6 ja jakauma oli oikealle vino.



Kuvio 14. Iän vaikutus paperisen laskun suurempaan luottamiseen verrattuna e-laskuun.

Kuvio 15 osoittaa, että ikäluokat 31-40, 41-50 ja 51-64 pitävät tärkeänä esteenä e-laskupalveluun siirtymiselle tiedon puutetta. Varsinkin ikäryhmän 41-50 vastaajat, joiden keskiarvo oli kaikista ryhmistä suurin, nimittäin 3,5 ja jakauma oikealle vino. Ikäryhmä 18-30-vuotiaat eivät pitäneet tiedon puutetta niin merkityksellisenä esteenä e-laskupalveluun siirtymiselle. Kyseisen ikäluokan jakauma oli vasemmalle vino ja keskiarvoksi tuli 2,8. Yli 65-vuotiaiden keskiarvoksi tuli 2, eli he eivät pidä tiedon puutetta suurena syynä olla siirtymättä e-laskupalveluun.



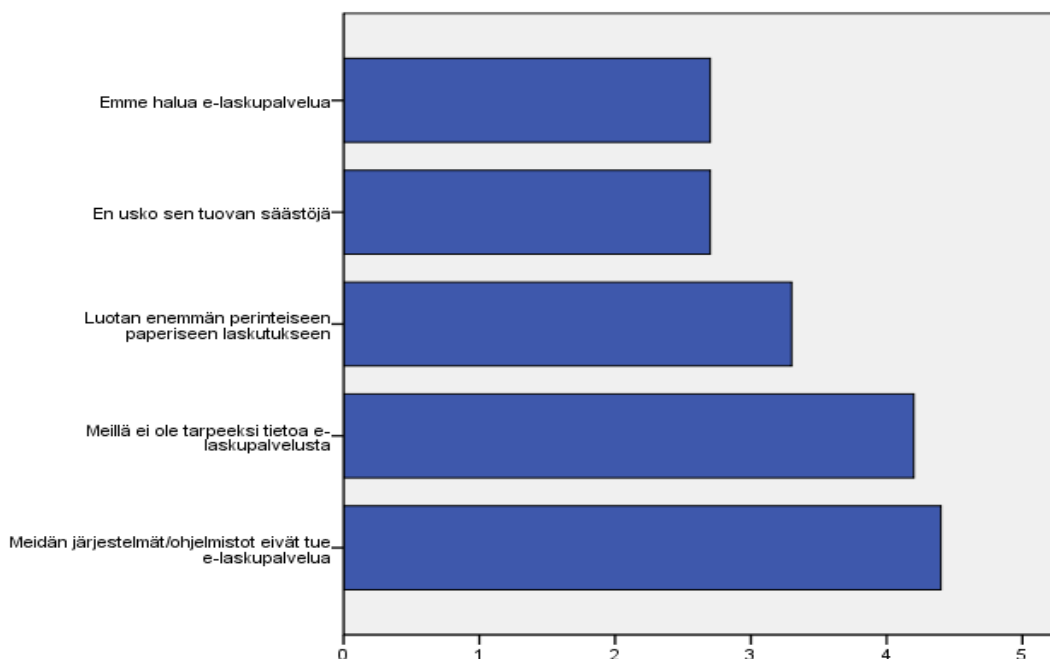
Kuvio 15. Iän vaikutus olla valitsematta e-laskupalvelu, koska vastaaja ei koe tietävänsä tuotteesta tarpeeksi.

## 6.6 Yritysassiakkaiden e-laskutus

Yritysassiakkailta saatiin ainoastaan kymmenen vastausta, joten määrä on ehdottomasti liian pieni luotettavalle analysoinnille. Vastausten perusteella voi kuitenkin tehdä suuntaantavia johtopäätöksiä. E-laskutus on vielä lastenkengissä. Palvelua käyttävät pääsääntöisesti suuret laskuttajat, mutta pienet eivät ole löytäneet palvelua. Tähän löytynee yhtä monta syytä kuin laskuttajikin, mutta suurilla laskuttajilla on laskutuksen volyymin kannalta e-laskutuksesta enemmän hyötyä. Suurilla yrityksillä on myös henkilöitä, jopa osastoja, jotka hoitavat pelkästään laskutusta. Kustannustehokkaiden laskutustapojen ja laskutuksen kehittäminen muillakin tavoilla kuuluu laskutuksen parissa työskentelevien toimenkuvaan.

Monesti pienillä yrityksillä ei ole henkilöä, joka hoitaisi pelkästään laskutusta. Monesti yrittäjä itse hoitaa laskutuksen pääsääntöisen leipätyön ohella. Tällöin laskutuksen tehostamiseen ei jää aikaa eikä resursseja. Pääasia on saada laskut lähetettyä, eikä se miten. Monesti laskut kirjoitetaan käsin, eikä minkäänlaista taloushallinto-ohjelmaa ole apuna.

Kuvio 16 osoittaa kahdeksi tärkeimmäksi esteeksi e-laskupalveluun siirtymiselle olevan se, että yritysasiakkaiden järjestelmät eivät tue palvelua ja yrittäjät kokevat tietävänsä palvelusta liian vähän. Väite "meidän järjestelmät/ohjelmistot eivät tue e-laskupalvelua" sai keskiarvoksi 4,4. Vastausten perusteella toiseksi tärkeämmäksi esteeksi palvelun käyttöön siirtymiselle osottautui väite "meillä ei ole tarpeeksi tietoa e-laskupalvelusta" keskiarvolla 4,2. Vastausten perusteella voidaan todeta, että väittämät "emme halua e-laskupalvelua" ja "en usko sen tuovan säästöjä" olivat heikoimmat syyt (molempien keskiarvo 2,7) yritysasiakkaiden keskuudessa e-laskupalveluun siirtymiselle.



Kuvio 16. Yrityksellä ei ole e-laskupalvelua, koska...

## 7 Yhteenveto

Tutkimuksen tavoite oli selvittää Itä-Uudenmaan Osuuspankin henkilö- ja yritysasiakkaiden syitä käyttää e-laskupalveluita tai olla käyttämättä näitä. Kyselylomakkeet lähetettiin Itä-Uudenmaan Osuuspankin kakkiin neljään konttoriin, joissa asiakkaita pyydettiin vastaamaan tutkimukseen. Vastauksia kyselytutkimukseen saatiin henkilöasiakkailta 94 ja yritysasiakkailta 10.

Henkilöasiakkaiden ikä selvitettiin pyytämällä heitä valitsemaan oikea seuraavista vaihtoehdoista 18-30, 31-40, 41-50, 51-64 sekä yli 65-vuotias. Lisäksi vastaajien tuli valita koulutustasonsa vaihtoehdoista peruskoulu, ammattikoulu, lukio, ammattikorkeakoulu ja yliopisto. Tutkija halusi myös tietää vastaajien sukupuolen. Kysymällä vastaajien iän, sukupuolen ja koulutuksen tutkija halusi selvittää, miten kyseiset taustamuuttujat vaikuttavat e-laskupalvelun käyttämiseen. Ikä- ja sukupuolijakaumista tuli melko tasaisia. Kyselyyn vastanneista naisia oli 48 (52 %) ja miehiä 45 (48%) sekä yksi joka jätti vastaamatta. Vastaajista 23 (24,5 %) sijoittui ikähaarukkaan 18-30, 26 (27,7 %) 31-40, 26 (27,7 %) 41-50 ja 17 (18,1 %) 51-64 sekä 2 (2,1%) yli 65-vuotiaisiin.

Vastanneista henkilöasiakkaista peräti 76 prosenttia ja yritysasiakkaista kaikki olivat saaneet tietoa e-laskupalvelusta pankista. Tästä voi päätellä, että pankit markkinoivat ja myyvät aktiivisesti e-laskupalvelua.

### 7.1 Keskeiset tulokset

Tutkimuksen mukaan iällä ja koulutuksella on merkitystä e-laskupalvelun käyttämiseen. Vastaajan sukupuolella ei näytä, ainakaan tämän tutkimuksen mukaan, olevan merkitystä e-laskupalvelun käyttämisen yleisyyteen, mutta naisilla ja miehillä on hieman eri syyt valita tai olla valitsematta palvelu. Ikäryhmässä 18-30 kaikista vastaajista käytti 69,9 prosenttia e-laskupalvelua. Käyttäjien prosentuaalinen määrä oli ikäluokissa 31-40 ja 41-50 42,3 prosenttia. Ikäluokassa 51-64 enää 23,5 prosenttia vastaajista käytti e-laskupalvelua. Yli 65-vuotiaasta kahdesta vastaajasta kumpikaan ei käyttänyt e-laskupalvelua.

80 prosenttia kyselytutkimukseen vastanneista, jotka olivat suorittaneet yliopistotutkinnon, käyttivät e-laskupalvelua. Peruskoulun käynneistä, joka oli tutkimuksessa matalin koulustaste, palvelua käytti 33,3 prosenttia ryhmään kuuluvista. Tutkimuksen perusteella voi siis myös päätellä koulutuksella olevan merkitystä e-laskupalvelun käytölle, joskaan ei niin paljon

kuin vastaajan iällä. E-laskupalvelun käyttöaste nousee nimittäin koulutusasteen kanssa, vaikkakin tekee notkahduksen ammattikorkeakoulun suorittaneiden vastaajien kohdalla. Ammattikorkeakoulun suorittaneista kuitenkin 40 prosenttia käyttää palvelua, mikä on enemmän kuin peruskoulun ja ammattikoulun suorittaneet, mutta vähemmän kuin lukion (55,6 %) käyneet.

Henkilöasiakkaiden e-laskupalveluun siirtymisen tärkeimmiksi syiksi osottautuivat maksamisen nopeutuminen ja ympäristöystävällisyys. Vähiten tärkeimmiksi syiksi vastaajat valitsivat sähköisten laskujen helpon arkistoinnin verkkopankkiin sekä e-laskupalvelun samankaltaisuuden suoraveloituksen kanssa.

Tutkimus osoitti, että henkilöasiakkaat luottavat enemmän perinteiseen laskutukseen ja eivät mielestään tiedä tarpeeksi e-laskupalvelusta. Kyseiset kaksi asiaa osottautuivatkin suurimmiksi esteiksi e-laskupalveluun siirtymiselle. Pienimmäksi esteeksi osottautui tutkimuksen mukaan internetin tai verkkopankkipalvelun puute.

Tutkimuksen tulosten perusteella voi todeta, että asiakkaiden aktivoimiseksi e-laskupalvelun käyttöön pankin tulee jatkaa palvelun tapetilla pitämistä tiedottamalla ja markkinoimalla. Asiakkaiden informoiminen palvelun hyödyistä henkilökohtaisissa neuvotteluissa ja haastaminen kokeilemaan palvelua lisää palvelun käyttöä. Melkein kaikilla yksityishenkilöillä on ainakin yksi tai useampi laskuttaja, joka tarjoaa e-lasku mahdollisuutta. Monet asiakkaat, jotka ovat kokeilleet e-laskun vastaanottamista yhdeltä laskuttajalta, ovat siirtäneet kaikki mahdolliset laskut e-laskuiksi. Lisäksi he mainostavat usein palvelua sidosryhmilleen.

Laskuttajat voisivat "kepin" sijasta käyttää "porkkanaa" asiakkaidensa saamiseksi e-laskupalvelun piiriin. Tarjoamalla esimerkiksi muutaman euron alennuksen laskua kohden asiakkailleen, jotka ottavat vastaan laskunsa e-laskuna paperisen sijaan, lisää varmasti käyttäjiä. Alennus antaisi lisäksi positiivisen kuvan laskuttajasta, päinvastoin kuin paperisen laskun lisä, joka Soneralla on käytössä laajakaista asiakkailleen. Palvelun käytön lisääntyessä suurin voittaja on kuitenkin laskuttaja, kuten olemme aikaisemmin saaneet lukea.

Monet laskuttajat tiedottavat laskujen liitteissä ja kotisivuillaan e-laskupalvelun hyödyistä. Tätä käytäntöä kannattaa ehdottomasti jatkaa tulevaisuudessa. Mikäli kaikki laskuttajat eivät ole tiedottaneet asiakkaitaan sähköiseen laskutukseen siirtymisestä, kannattaa se ehdottomasti tehdä.

## 7.2 Aiheita jatkotutkimukselle

Tutkimuksesta saatuja tietoja voitaisiin täydentää kysymällä tyytyväisyyttä e-laskupalveluun yritys- sekä henkilöasiakkailta, joilla kyseinen palvelu on käytössään. Kyseisellä tutkimuksella voitaisiin selvittää perusteellisesti asiat, joista käyttäjät pitävät e-laskupalvelussa ja mistä he eivät pidä. Tällöin palvelua voitaisiin kehittää käyttäjien toiveiden mukaan.

Yritysassiakkaiden osalta jatkotutkimuksella voisi kerätä lisää tietoa kvalitatiivisella tutkimuksella, esimerkiksi syvähaastattelun muodossa. Kohteeksi voisi valita yritykset, joilla on e-laskupalvelu käytössä sekä yritykset, joilla palvelua ei ole käytössä. Tällä tavoin saataisi vielä yksityiskohtaisempaa tietoa e-laskupalvelun hyvistä puolista, kehittämiskohteista sekä esteistä e-laskupalveluun siirtymiselle.

Tässä tutkimuksessa on tarkastettu ainoastaan Itä-Uudenmaan Osuuspankin henkilö- ja yritysasiakkaita. Seuraavan tutkimuksen voisi toteuttaa ei vain osuuspankkien, vaan muidenkin pankkiryhmien asiakkaiden piirissä. Finvoice-standardin mukainen e-laskutushan on kaikkien suomalaisten pankkiryhmien yhteinen malli. Tämä auttaisi pankkeja kehittämään yhdessä e-laskupalvelua paremmaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi.



## Lähteet

Aktia 2008. E-lasku yksityisasiakkaalle. Luettavissa: <http://www.aktia.fi/index.jsp?navi-main=maksut&navi=sahkoinenasiointi&locale=fi&content=/content/fi/maksut/elasku.html>.  
Luettu: 1.11.2008

Digitoday 2008. "Bill Virtanen" valistaa e-laskusta.  
<http://www.digitoday.fi/bisnes/2008/10/16/bill-virtanen-valistaa-e-laskusta/200826981/66?offset=10>. Luettu: 1.11.2008

Finanssialan keskusliitto 2007a. Finvoice-välityspalvelun kuvaus ja ehdot 11.9.2007.

Finanssialan keskusliitto 2007b. Kuluttajan e-lasku. Luettavissa: <http://www.finvoice.info/>.  
Luettu: 9.3.2008.

Finanssialan keskusliitto 2007c. Sanasto. Luettavissa: <http://www.finvoice.info/> . Luettu:  
9.3.2008.

Helsingin Sanomat 2008.Sajari P. s B6. Paperilaskuista luopuminen voisi säästää 400 miljoonaa euroa.

Hirsjärvi, S. , Remes, p. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu

Itella 2008a. Verkkolaskuoperaattori. Luettavissa: <https://www.verkkolasku.info/guide.php>.  
Luettu: 9.3.2008.

Itella 2008b. iPost. Näin helppoa se on. Luettavissa: <http://ipost.itella.net/1.html>. Luettu  
9.3.2008.

Itviikko 2008. 200 000kuluttaja-asiakasta on siirtynyt jo e-laskuun. luettavissa:  
<http://www.itviikko.fi/ratkaisut/2008/10/15/200-000-soneran-kuluttaja-asiakasta-on-siirtynyt-jo-e-laskuun/200826872/7>. Luettu 1.11.2008.

Jussila, M. 2008. OP-Pohjola ryhmän yleisesittely.

Kaupparehti 2008. s. 6. Pääkirjoitus. 2008.E-lasku tuo säästöjä.

Kääriäinen, P. 19.8.2008. Osuuspankin Help Desk. Tukipyyntövastaus.

Lindberg, B. 4.11.2008. Itä-Uudenmaan Osuuspankki. Yritysassiakaspäällikkö. Haastattelu 4.11.2008.

Linkola P. 2008a. Luentomateriaali. E-laskusta korvaaja suoraveloitukselle. Myynnin ja asiakkuuksien tuen valmentajaverkoston koulutuspäivä 18.1.2008.

Linkola P. 2008b. Luentomateriaali. E-laskupalvelun uudet ja ajankohtaiset asiat. 11.4.2008.

Lotti, L. 1998. Markkinointi tutkimuksen käsikirja. 4. painos. WSOY. Porvoo

Nordea 2008a. IBAN. Mikä On IBAN? Luettavissa:

[http://www.nordea.fi/Henkil%c3%b6asiakkaat/Kortit+ja+maksut/Maksaminen/IBAN/860262.html?q=iban&link=1\\_2](http://www.nordea.fi/Henkil%c3%b6asiakkaat/Kortit+ja+maksut/Maksaminen/IBAN/860262.html?q=iban&link=1_2). Luettu 9.3.2008.

Nordea 2008b. Nordea lehdistötiedota. Nordean osavuosisikatsaus tammi-syyskuu 2008

OP-Pohjola-ryhmä 2008a. Op-Pohjola-ryhmä lyhyesti. Luettavissa:

<https://www.op.fi/op?cid=150608410&srcpl=3>. Luettu: 9.3.2008.

OP-Pohjola-ryhmä 2008b. Osuuspankit. Luettavissa:

<https://www.op.fi/op?id=81200&srcpl=3>. Luettu 9.3.2008.

OP-Pohjola-ryhmä 2008c. OP-Keskus lyhyesti. Luettavissa:

<https://www.op.fi/op?cid=150245701&srcpl=3>. Luettu 9.3.2008.

OP-Pohjola-ryhmä 2008d. Pohjola Pankki Oyj. Luettavissa:

<https://www.op.fi/op?cid=150827471&srcpl=3>. Luettu 7.9.2008.

OP-Pohjola-ryhmä 2008e. Kultalinkki-pankkiyhteysohjelma. Luettavissa:

<https://www.op.fi/op?cid=150050152&srcpl=3>. Luettu 22.6.2008.

OP-Pohjola-ryhmä 2008f. Itä-Uudenmaan Osuuspankki: Yleisimmät palvelumaksut. Luettavissa: <https://www.op.fi/op?srcpl=3&hoid=51300&id=81203>. Luettu 28.8.2008.

OPK Maksuliikepalvelut 2007a. Henkilöasiakkaan e-laskupalvelu.

OPK Maksuliikepalvelut 2007b. Yhdysliikennemalli Finvoice-välityspalvelun rinnalla. 16.3.2007. Verkko-osoite salainen.

OPK Maksuliikepalvelut 2007c. Yritysten e-laskupalvelun tukiprosessit ja ohjeet. 12.12.2007. Verkko-osoite salainen.

OPK Myynnintuki 2008.Sähköinen laskutus taloushallinnon tehostajana. 3.6.2008.

Osuuspankin intranet 2008. Suomen Osuuspankit. Osoite salainen. Luettu 1.10.2008

Osuuspankkikeskus 2008. Kultalinkki 6, versiohallinta. Maksuliikepalvelut.

Pohjola 2008. Vahinkovakuutustoiminta. Luettavissa:

<https://www.pohjola.fi/pohjola?id=353200&srcpl=8>. Luettu 21.11.2008

Rahoitustarkastus 2008. SEPA. Luettavissa:

[http://www.rata.bof.fi/Fin/Saastajalle\\_ja\\_sijoittajalle/Tuotteet\\_ja\\_palvelut/Tilit\\_ja\\_maksaminen/sepa/etusivu.htm](http://www.rata.bof.fi/Fin/Saastajalle_ja_sijoittajalle/Tuotteet_ja_palvelut/Tilit_ja_maksaminen/sepa/etusivu.htm). Luettu 24.10.2008

Salomaa, T. 6.11.2008. Itä-Uudenmaan Osuuspankki. Pankinjohtaja. Haastattelu 6.11.2008.

Sampo Pankki 2008. Lehdistötiedote tammi-kesäkuu. Integraatiokulut söivät tulosta. Luettavissa:

<http://www.sampopankki.fi/fi->

[fi-TietoaSampoPankista/media/Tiedotteet/Pages/20080708\\_fi.aspx](http://www.sampopankki.fi/fi-TietoaSampoPankista/media/Tiedotteet/Pages/20080708_fi.aspx). Luettu 1.11.2008

Suomen Pankki 2008. Kotitaloudet nostivat uusia asuntolainoja syyskuussa hieman enemmän kuin elokuussa. Luettavissa:

[http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase\\_ja\\_korko/index.htm](http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase_ja_korko/index.htm). Luettu 1.11.2008

Suomen Yrittäjät 2008. Pankkien palvelumaksut 2008. Luettavissa:

[http://www.yrittajat.fi/sy/home.nsf/www/pankkien\\_palvmaksut2008](http://www.yrittajat.fi/sy/home.nsf/www/pankkien_palvmaksut2008). Luettu: 27.8.2008

Tieke 2005a . Verkkolaskufoorumi. Käsitteistö. Luettavissa:

[http://www.tieke.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/15715/file/Verkkolaskusanasto.pdf](http://www.tieke.fi/mp/db/file_library/x/IMG/15715/file/Verkkolaskusanasto.pdf). Luettu: 9.3.2008.

Tieke 2007b. Laskut suoraan verkkopankkiin. Luettavissa:

[http://www.tieke.fi/julkaisut/tiedosta-lehti/?ARTICLE\\_NUM=21915&SINGLE\\_EMBED=12811](http://www.tieke.fi/julkaisut/tiedosta-lehti/?ARTICLE_NUM=21915&SINGLE_EMBED=12811). Luettu 8.9.2008.

Tieke 2007c. Sähköisen laskutuksen hyödyt. Luettavissa: [http://www.tieke.fi/tiedosta-lehti/?ARTICLE\\_NUM=21915](http://www.tieke.fi/tiedosta-lehti/?ARTICLE_NUM=21915). Luettu: 15.3.2008.

TietoEnator 2008. TietoEnatorin laskusanomien TEAPPSXML-kuvaukset. Luettavissa:

<http://www.tietoenator.fi/default.asp?path=408;410;16094;13330;18138;8259;10178;12751>.  
Luettu: 9.3.2008.

Tietoviikko 2008. E-laskutus mätelee edelleen. Luettavissa:

[www.tietoviikko.fi/doc.ot?f\\_id=1154724](http://www.tietoviikko.fi/doc.ot?f_id=1154724). Luettu 8.9.2008

Äijälä H. 2008. Luentomateriaali. SEPA ja yrityksen maksuliike. 11.4.2008.

## Liitteet

### Liite 1. Saatekirje

#### Arvoisa asiakas

Haluamme palvella Itä-Uudenmaan Osuuspankissa asikkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän tutkimuksen tavoite on selvittää yritys- ja henkilöasiakkaidemme mielipiteitä e-laskupalvelusta.

Vastaamalla autatte myös allekirjoittanutta tekemään opinnäytetyötä HAAGA-HELIAN ammattikorkeakoulussa. Vastauksenne käsitellään nimettöminä sekä ehdottoman luottamuksellisesti. Kenenkään yksittäisiä vastauksia ei paljasteta, vaan vastaukset julkistetaan ainoastaan kokonaistuloksina.

Kaikkien vastaajien kesken arvotaan 50 € lahjakortti, jonka voi käyttää Osuuspankin eläkevakuutukseen.

**Kiitos etukäteen vastauksistanne!**

Ystävällisin terveisin  
Robin Ahlberg  
Itä-Uudenmaan Osuuspankki



## Liite 2. Följebrev

### Bästa kund

Östnylands Andelsbank vill betjäna sina kunder på bästa möjliga sätt. Denna undersökning strävar till att kartlägga Östnylands Andelsbanks företags- och privatkunders åsikter om e-fakturering.

Genom att svara på nedanstående frågor hjälper Ni samtidigt undertecknad att lyckas med examensarbetet för tradenomstudierna vid HAAGA-HELIA yrkeshögskola. Era svar behandlas anonymt och konfidentiellt. Inga enskilda svar kommer att avslöjas, utan svaren offentliggörs enbart som helhetsresultat.

Ett 50 €:s presentkort till Andelsbankens pensionsförsäkring lottas ut bland alla som svarat.

Tack på förhand!

Vänliga hälsningar  
Robin Ahlberg  
Östnylands Andelsbank



**TAUSTATIEDOT**

Vastaajan ikä (vuotta)

18-30      31-40      41-50      51-64      yli 65

--	--	--	--	--

Vastaajan sukupuoli

nainen	mies

**Koulutus:**

- Peruskoulu
- Ammattikoulu
- Lukio
- Ammattikorkeakoulu
- Yliopisto


**Käytössäni on e-laskupalvelu, koska**

palvelu nopeuttaa maksamista  
se on ajankohtainen asia, ja halusin kokeilla  
laskuttaja veloittaa lisämaksun paperisesta laskusta  
sähköisten laskujen arkistointi verkkopankissa on helpompaa  
ajattelen ympäristöystävällisesti  
palvelu toimii suoraveloituksen tavoin, mutta joustavampi

ei lainkaan tärkeä syy	vähäpätöinen syy	neutraali	melko tärkeä syy	erittäin tärkeä syy

Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

**Minulla ei ole käytössäni e-laskupalvelua, koska**

luotan perinteiseen paperiseen laskutukseen enemmän  
en mielestäni tiedä e-laskutuksesta tarpeeksi  
maksan laskut suurimmaksi osaksi suoraveloituksella  
käytössäni ei ole internetyhteyttä/verkkopankkia

ei lainkaan tärkeä syy	vähäpätöinen syy	neutraali	melko tärkeä syy	erittäin tärkeä syy

Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

**Sain tietoa e-laskupalvelusta**

pankista	median kautta	laskuttajalta	muu, mikä?

**BAKGRUNDSINFORMATION**

Svararens ålder (år)

18-30	31-40	41-50	51-64	över 65
-------	-------	-------	-------	---------

Svararens kön

kvinn	man
-------	-----

**Utbildning:**

- Grundskola
- Yrkesskola
- Gymnasium
- Yrkeshögskola
- Universitet


**Jag använder mig av e-fakturer**

tjänsten för snabb betalning.  
 det är en nyhet som jag ville pröva på.  
 faktureraren debiterar extra för pappersräkningar.  
 det är lättare att arkivera elektroniska räkningar i nätbanken.  
 jag tar hänsyn till miljön.  
 tjänsten fungerar på samma sätt som direktdebitering,  
 men är mer flexibel.

Annan orsak. Vilken? \_\_\_\_\_

mycket obetydlig orsak	obetydlig orsak	neutral	betydande orsak	mycket betydande orsak

**Jag använder mig inte av e-fakturer**

jag har större tillit till den traditionella pappersfakturan.  
 inte tycker mig ha tillräcklig kunskap om e-fakturering.  
 jag betalar största delen av mina räkningar genom direktdebitering.  
 jag inte använder internet/nätbanken.

Annan orsak. Vilken? \_\_\_\_\_

mycket obetydlig orsak	obetydlig orsak	neutral	betydande orsak	mycket betydande orsak

**Jag fick kännedom om e-fakturer genom/från/av**

banken	media	faktureraren	något annat ställe, vilket?
--------	-------	--------------	-----------------------------



**YRITYKSEN TAUSTAA**

Yrityksen koko? (henkilöä)

--

**Yrityksen toimiala:**

- Rakentaminen
- Kauppa
- Teollisuus
- Ravitsemus- ja majoitustoiminta
- Koulutus
- Kiinteistö- ja vuokrauspalvelu
- Muu, Mikä? \_\_\_\_\_


**Yrityksen keskimääräinen laskutuliikenne kuukaudessa**

Myyntilaskuja noin kpl/kk  
Ostolaskuja noin kpl/kk


**Yrityksellä on käytössä e-laskupalvelu, koska**

CT

- asiakkaamme vaativat sitä
- yhteistyökumppanit vaativat sitä
- E-lasku tehostaa laskutusta
- selvittelyihin käytetty aika vähenee
- E-laskupalvelu tuo kustannussäästöjä

Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

ei lainkaan tärkeä syy	vähäpätöinen syy	neutraali	melko tärkeä syy	erittäin tärkeä syy

**Yrityksellä ei ole e-laskupalvelua käytössä, koska**

- en usko sen tuovan säästöjä
- luotan enemmän perinteiseen paperiseen laskutukseen
- meillä ei ole tarpeeksi tietoa e-laskupalvelusta
- emme halua e-laskupalvelua
- Meidän järjestelmät/ohjelmistot eivät tue e-laskupalvelua

Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

ei lainkaan tärkeä syy	vähäpätöinen syy	neutraali	melko tärkeä syy	erittäin tärkeä syy

**Saimme tietoa e-laskupalvelusta**

pankista	median kautta	laskuttajalta	muu, mikä?

**FÖRETAGETS BAKGRUND**

Företagets storlek (antal personer)

--

**Företagets verksamhetsområde:**

Byggnadsbranschen

Handel

Industri

Hotell- och restaurangbranschen

Utbildning

Fastigheter

Annan. Vilken? \_\_\_\_\_


**Företagets genomsnittliga fakturerings trafik/månad:**

Försäljningsräkningar:

Inköpsräkningar:

\_\_\_\_\_ st/mån.

\_\_\_\_\_ st/mån.

**Vårt företag använder sig av e-fakturering, eftersom**

våra kunder kräver det.

vår/våra samarbetspartner kräver det.

e-fakturering effektiviserar faktureringen.

det är tidsbesparande.

e-fakturerings tjänsten minskar på utgifterna.

Annan orsak. Vilken? \_\_\_\_\_

mycket obetydlig orsak	obetydlig orsak	neutral	betydande orsak	mycket betydande orsak
------------------------	-----------------	---------	-----------------	------------------------


**Vårt företag använder sig inte av e-fakturering, eftersom**

jag/vi inte tror att det skulle medföra inbesparingar.

jag/vi har större tillit till den traditionella papperfakturan.

vi inte har tillräcklig kunskap om e-fakturering.

vi inte är intresserade av e-fakturering.

våra program/system inte uppfyller kraven för tjänsten.

Annan orsak. Vilken? \_\_\_\_\_

mycket obetydlig orsak	obetydlig orsak	neutral	betydande orsak	mycket betydande orsak
------------------------	-----------------	---------	-----------------	------------------------


**Jag/Vi fick information om e-fakturering genom/från/av**

banken	media	faktureraren	något annat ställe, vilket?
--------	-------	--------------	-----------------------------

--	--	--	--

## Liite 7. Arvontalomake



### ARVONTALOMAKE

Täyttämällä yhteystietosi olet mukana 50€ lahjakortin arvonnassa. Lahjakortin voi käyttää Osuuspankin eläkevakuutusmaksuun.

Nimi\_\_\_\_\_

Puhelinnumero\_\_\_\_\_

Haluan pankin ottavan minuun yhteyttä koskien e-laskupalvelua.

## Liite 8. Lotterikupong



### LOTTERIKUPONG

Genom att fylla i dina kontaktuppgifter är du med och tävlar om att vinna ett 50 €:s presentkort till Östnylands Andelsbanks pensionsförsäkring.

Namn \_\_\_\_\_

Telefonnummer \_\_\_\_\_

Jag önskar att banken tar kontakt med mig angående e-fakturering.

## Liite 9. Avointen kysymyksien vastauksia

Käytössäni on e-laskupalvelu. Muu syy, mikä?

- Ei tarvitse lähteä pankkiin, mukavuuden vuoksi.

- Helppo maksaa.

-Minulla ei ole käytössäni elaskupalvelua, koska. Muu syy, mikä?

- Vaimolla on verkkopankkitunnukset ja hän hoitaa minunkin laskut.

- Haluan pitää laskuni mapissa jotta voin tarkistaa ne tarpeen tullen. En myöskään halua istua tietokoneen ääressä enempään kuin välttämätöntä.

- En ole kiinnostunut.

- Tarvitsen laskut kirjanpitoa varten.

-Minulla on vain muutama lasku maksettavana kuukaudessa.

- Maksan netin kautta vasta kun olen oppinut käyttämään.

- Vaimo hoitaa laskut.

-En vain ole paneutunut käyttöönottoon.

- En ole vain saanut itsestäni irti.

- Muistaa tarkistaa / maksaa laskunsa.

- Minulla ei ole ollut aikaa.