



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anuliina Toppari

KANSAINVÄLISEN MAKSULIIKENTEN MAK- SUTAPOJEN DIGITALISAATIO

Liiketalous
2022

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Anuliina Toppari
Opinnäytetyön nimi	Kansainvälisen maksuliikenteen maksutapojen digitalisaatio
Vuosi	2022
Kieli	suomi
Sivumäärä	36 + 1 liite
Ohjaaja	Leena Pommelin-Andrejeff/Peter Smeds

Tämä tutkimus toteutettiin, jotta saataisiin tietoa kansainvälisessä maksuliikenteessä käytettyjen maksutapojen, remburssin ja maksumääräyksen kehittymistä digitaaliseen muotoon. Tutkimuksessa tutkittiin erityisesti remburssin käsittelyn digitalisoitumista, sillä siitä on hyvin vähän saatavilla tietoa. Lisäksi tutkittiin pankkien aseman muuttumista digitalisaation ohessa. Tutkimuksen tehtävänä oli kartoittaa maksutapojen digitaalista kehityskaarta sekä nykyistä tilannetta ja pohtia miten maksutapoja voisi kehittää digitaaliseen suuntaan.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu tutkimuksen aiheisiin liittyvästä kirjallisuudesta sekä nettilähteistä. Osa teoriasta tuli tutkimuksen toteutuksen kautta, koska remburssista on hyvin vähän saatavilla kirjallisuutta, jota olisi voinut käyttää lähteenä. Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessa ovat digitalisaatio, maksuliikenne sekä remburssi. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, joka on osittain strukturoitu ja osittain vapaamuotoinen haastattelu. Tutkimusaineisto perustui haastatteluihin.

Tutkimuksen keskeisin havainto on se, että remburssin käsittely on hyvin vähän digitalisoitua ja se tehdään edelleen manuaalisesti. Pankkien asema ei ole horjunut digitalisaation ohessa, koska pankit ovat aktiivisesti uudistaneet palveluitaan digitalisaation edetessä. Tutkimuksessa saatiin paljon tietoa pankkien nykyasemasta. Tutkimuksen tuloksista voidaan tulkita, että remburssin käsittelyn viemiseksi täysin digitaaliseen muotoon vaaditaan vielä vuosien työtä.

Avainsanat	digitalisaatio, maksuliikenne, pankit, remburssi, maksumääräys
------------	--

ABSTRACT

Author	Anuliina Toppari
Title	Digitalization of Payment Methods for International Payment
Year	2022
Language	Finnish
Pages	36 + 1 Appendice
Name of Supervisor	Leena Pommelin-Andrejeff/Peter Smeds

This study was carried out in order to get information about digital development of payment methods, namely letter of credit and payment order, for international payment. The study mainly focuses on digitalization of handling the letter of credit since there is only some information available. The study also focuses on the impact of digitalization on the role of the banks in modern society. The task of the study was to investigate digital development of payment methods and it's current situation and also to consider how to develop the payment methods to even more digital.

The theoretical reference framework of this study consists of research related literature and online sources. Part of the theory of this study was collected from implementation of the study, because there is very little literature that could be used as source for letter of credit. Key concepts of this study include digitalization, payment transaction and letter of credit. Semi-structured interview is used as research method for this study.

Key observation of this study is that the handling of the letter of credit is very little digitalized, and it is usually done manually. The role of the banks has not been staggered, because the banks have improved their services alongside with digitalization. Much information about the banks role in modern society was given for this study. One of the results of the study is that to completely digitalize the handling of letter of credit is going to take years of work.

Keywords	digitalization, payment transaction, banks, letter of credit, payment order
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tutkimuksen tausta ja tarkoitus	6
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	6
1.3	Teoreettinen viitekehys	7
1.4	Opinnäytetyön runko.....	7
2	MAKSUMÄÄRÄYS.....	9
2.1	Maksumääräyksen käyttö.....	9
2.2	Maksumääräyksen digitaalinen kehityskaari.....	9
3	REMBURSSI	11
3.1	Remburssi.....	11
3.2	Eri remburssityypit.....	12
	Vientiremburssi.....	12
	Tuontiremburssi.....	12
	Negosointiremburssi.....	12
	Standby-remburssi.....	13
	Uudistuva remburssi.....	13
	Muut remburssit	13
3.3	Remburssin käyttö maksutapana	14
3.4	Remburssin digitalisointi.....	15
4	PANKKIEN DIGITALISAATIO.....	16
4.1	Pankkien asema nyky-yhteiskunnassa.....	16
4.2	Pankkien digitalisaation kehityskaari.....	17
4.3	Pankkien tulevaisuus digitalisaation maailmassa	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	20
5.1	Kvalitatiivinen tutkimus	20

5.2	Teemahaastattelu	20
5.3	Haastattelun toteutus.....	20
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	22
6.1	Haastattelun tulokset	22
6.2	Tulosten tarkastelu ja pohdinta.....	27
6.3	Tutkimuksen luotettavuus	30
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	32
7.1	Johtopäätökset	32
7.2	Jatkotutkimusaiheet	32
	LÄHTEET	34
	LIITTEET	37

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja tarkoitus

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui digitalisointi kansainvälisessä maksuliikenteessä, koska kansainvälisen maksuliikenteessä käytetyt maksutavat vaativat paljon manuaalista työtä sekä monien paperien käsittelyä. Miten digitalisaatiota on hyödynnetty kansainvälisessä maksuliikenteessä? Opinnäytetyön aihe valikoitui siksi, koska se on ajankohtainen nykypäivän digitalisaation kovan kehityksen vuoksi. Digitalisaatio on kasvava osa yhteiskuntaa ja se on luotu helpottamaan ihmisten työtä, sosialisoitumista, vapaa-aikaa ja ennen kaikkea elämää. Digitalisaatio on kehittynyt viime aikoina räjähdysmäisesti ja se on osa jokaisen arkipäivää. Maksuvälineiden sekä pankkipalveluiden digitalisointi on osa tätä kehittyvää prosessia.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan maksutavoista erityisesti remburssia sekä maksumääräystä. Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella ja tutkia, miten digitalisointi on muuttanut maksuvälineiden käyttöä, miten digitalisaatiolla voitaisiin helpottaa kansainvälisen maksujen käsittelemistä, lyhentää käsittelyaikoja, sekä vähentää manuaalista työtä. Opinnäytetyö tehdään siksi, että voidaan tuoda esiin digitalisaation tuomat edut ja hyödyt, niin että siitä voisi olla hyötyä tulevaisuudessa. Opinnäytetyö toteutetaan vertailemalla teoriaa sekä haastattelemalla alan asiantuntijoita. Kyseessä on laadullinen tutkimus.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyö rajataan tarkastelemaan vain remburssia sekä maksumääräystä. Opinnäytetyön tuloksena tarkastellaan, millainen on tarkasteltavien maksuvälineiden digitaalinen kehityskaari, sekä millainen asema pankeilla on nyky-yhteiskunnassa digitalisaation kehittyessä. Tutkimuksessa halutaan tarkastella, miten tarkasteltavia maksuvälineitä voitaisiin kehittää digitaalisempaan suuntaan ja mitä siihen vaaditaan.

Tämän tutkimuksen keskeisimmät tutkimuskysymykset ovat: Miten digitalisaatio on muuttanut pankkien asemaa yhteiskunnassa? Kuinka paljon kansainvälisten maksutapojen remburssin ja maksumääräyksen käsittely on muuttunut digitalisaation avulla?

1.3 Teorettinen viitekehys

Teorian osuus tässä opinnäytetyössä on suuri, sillä se nojautuu pääosin teoriaan. Käytäntö nojautuu opinnäytetyössä vahvasti teoriaan, niin kuin maksuvälineiden, remburssin ja maksumääräyksen käyttö. Lähteiksi valitaan maksumääräyksiin koskevaa kirjallisuutta sekä nettilähteitä, kuten myös digitalisaatiota koskevaa kirjallisuutta ja nettilähteitä. Lähteissä voidaan nojautua myös hieman logistiikan puolelle, koska opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena olevat maksuliikenteen työkalut ovat osa logistiikkaa ja yrityksen toimintaa.

Tutkimusaineistoa hankitaan haastattelemalla alan asiantuntijoita. Haastatteluilla pyritään saamaan haastateltavien toiveet esiin ja hyödyntämään vastauksia tutkimuksessa sekä tuloksien ja johtopäätöksien tekemisessä. Tutkimustuloksissa halutaan tuoda esille alalla työskentelevien havainnot sekä tutkia, ovatko remburssien ja maksumääräysten käsittelyt menossa digitaaliseen käsittelyyn. Tulokset esitetään opinnäytetyössä johtopäätöksinä sekä kehitysehdotuksina.

1.4 Opinnäytetyön runko

Opinnäytetyön alussa on johdanto, joka esittelee opinnäytetyön taustan, tavoitteet sekä teorettisen viitekehysten. Johdannossa saadaan jo hieman tietoa siitä, mitä opinnäytetyö pitää sisällään. Johdannossa tuodaan myös esiin opinnäytetyö tutkimuksen rakenne ja kulku.

Opinnäytetyössä käsitellään maksutapoina maksumääräystä sekä remburssia. Maksumääräys on jo pääosin digitaalinen maksutapa, helpoin maksutapa ja sitä käytetään nykyisin suurimmaksi osaksi. Remburssi on asiakirjamaksu, eli sen käyttämiseen liittyy monia asiakirjoja. Molempia maksutapoja tarkastellaan muun

muassa käytännön näkökulmasta, miten niiden käyttö toteutuu sekä maksutapojen digitaalista kehityskaarta. Lisäksi reburssia tarkastellaan tarkemmin eri reburssityyppien kautta. Maksutapojen lisäksi opinnäytetyössä tarkastellaan digitalisaatiota pankkien näkökulmasta, ja miten pankit ovat muuttuneet digitalisaation kasvaessa nyky-yhteiskunnassa. Opinnäytetyössä käsitellään pankkien digiaikakauden kehityskaarta sekä pohditaan, millainen asema pankeilla on tulevaisuudessa, kun yhteiskunta ja digitalisaatio kehittyvät.

Opinnäytetyön teoriaosuuden jälkeen esitellään haastattelukysymykset, joita aiotaan käyttää tämän opinnäytetyön aineistonhankintana, näiden lisäksi käydään läpi, miten haastattelut toteutetaan. Haastattelukysymysten tarkastelun jälkeen litteroidaan itse haastattelut, tuodaan esiin haastattelujen tulokset ja peilataan niitä opinnäytetyön teoriaan ja esitellään tutkimustulokset. Lopuksi opinnäytetyössä on pohdintaa opinnäytetyön tutkimuksen tuloksista, johtopäätökset tutkimuksen haastattelujen pohjalta, pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja lopuksi esitellään vielä mahdolliset jatkotutkimusideat.

2 MAKSUMÄÄRÄYS

Tässä luvussa käsitellään maksumääräyksen teoriaa ja tarkastellaan sen käyttöä. Tässä luvussa tarkastellaan myös maksumääräyksen digitaalista kehityskaarta ja miten digitalisaatio on helpottanut maksumääräyksen käsittelyä.

2.1 Maksumääräyksen käyttö

Maksumääräys on avoin maksutapa. Se vastaa suomalaista tilisiirtoa ja on yksi digitaalisesti kehittyneimmistä maksutavoista. Maksumääräys on yksi nopeimmista maksutavoista, maksu on kohdemaan mukaan vastaanottajan tilillä noin 1-3 päivässä. Maksumääräys on myös edullisin maksutapa kustannuksiltaan. (Finnvera 2022)

Maksumääräystä kannattaa erityisesti käyttää silloin, kun käy kauppaa tuttujen sekä vakiintuneiden liikekumppaneiden kanssa. Maksumääräyksen käyttö suurilta osin perustuu kaupan osapuolten väliseen luottamukseen. (Melin 2011, 123)

Maksumääräyksen käyttö etenee seuraavasti:

1. Sopimus syntyy osapuolten, eli ostajan ja myyjän, välillä. Myyjä toimittaa ostajalle laskun.
2. Ostaja vastaanottaa laskun. Laskun vastaanottamisen jälkeen ostaja tekee pankilleen maksutoimeksiannon.
3. Ostajan pankki saa maksutoimeksiannon ja tekee sen mukaisen maksun myyjän pankille.
4. Myyjän pankki vastaanottaa maksun ja tilittää sen myyjälle.
5. Myyjä vastaanottaa maksun. (Finnvera 2022)

2.2 Maksumääräyksen digitaalinen kehityskaari

Maksumääräys on ollut aina melko nopea maksutapa, mutta nykyään se on kehitetty niin nopeaksi, että raha siirtyy reaaliajassa ostajalta myyjälle. Aikaisemmin maksumääräyksen toteutumiseksi ostaja on antanut tiedot joko kirjallisesti tai

konekielisesti maksun tarvittavat tiedot sekä sen lähetystavasta omalle pankilleen, tällöin, sopimuksen mukaan, pankki joko vastaanottaa kassaan maksuna ostajan suorituksen tai tilittää ostajan tiliä. (Melin 2011, 123)

Maksumääräykset kulkevat SWIFT-verkoston (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) kautta. SWIFT-verkosto on maailmanlaajuinen tietoverkko, jonka merkitys maailmantaloudelle ja -kaupalle on suuri ja jota käytetään nykyään globaalisti. Sitä käytetään yli 200 maassa, yli 11000 pankissa ja sen kautta kulkee päivittäin yli 40 miljoonaa maksumääräystä. (Hällfors 2022) SWIFT-yhteisö on perustettu jo vuonna 1973. Jos pankki suljetaan SWIFT-järjestelmän ulkopuolelle, vaikuttaa se pankkiin ja sen toimintaan erityisesti. Esimerkiksi keväällä 2022 Venäjään on kohdistettu paljon taloudellisia pakotteita sen aloittaessa hyökkäyssodan Ukrainaan, ja yksi näistä merkittävimmistä talouspakotteista on se, että venäläiset pankit on suljettu pois SWIFT-järjestelmästä. (Paavoseppä 2022)

Suurin osa, ja kaikki EU-alueen sisällä tapahtuvat, nykyiset maksumääräykset ovat SEPA-tilisiirtoja (Single Euro Payment Area). SEPA-alue on siis yhtenäinen euromaksualue, jonka kehittämisessä ovat olleet mukana Euroopan keskuspankki (EKP) ja euroalueen kansalliset keskuspankit. SEPA-alue koostuu 36 eurooppalaisesta valtiosta. SEPA on otettu käyttöön EU-maissa vuonna 2014 sekä SEPA-alueeseen kuuluvissa EU:n ulkopuolisissa maissa vuonna 2016. EU:n ulkopuolisista maista SEPA-alueeseen kuuluvat esimerkiksi Iso-Britannia, Islanti, Norja sekä Sveitsi. SEPA-alueen valuuttana toimii euro. (European Central Bank 2022)

Pikasiirrot ovat uusi maksumääräysten muoto. Suomessa käytetyin pikasiirto on SEPA-pikasiirto, jota käytetään SEPA-maiden välillä. SEPA-pikasiirron avulla maksu välittyy ostajalta myyjälle reaaliajassa. SEPA-tilisiirrot kulkeutuvat SWIFT-järjestelmän kautta. SEPA-pikasiirrot ovat vielä suhteellisen uusi maksumuoto, eikä kovin moni pankki vielä tarjoa sitä. (Finanssiala 2021)

3 REMBURSSI

Tässä luvussa käsitellään remburssia, joka on kansainvälisen liiketoiminnan yksi maksutavoista. Luvussa käsitellään remburssin teoriaa, sen käyttöä kansainvälisillä markkinoilla, sekä tarkastellaan eri remburssityyppejä.

3.1 Remburssi

Remburssi on yksi kansainvälisen kaupan maksuväline, kassanhallintaväline sekä maksutapa. Remburssi on asiakirja maksu, eli remburseissa keskeisessä osassa ovat remburssisääntöjen mukaiset asiakirjat. (Logistiikan maailma, 2022.) Se sitouttaa avaajapankin maksamaan saamiensa ohjeiden mukaisesti kauppahinnan, eli remburssin määrän myyjälle, kun myyjä on esittänyt remburssiehtojen mukaiset asiakirjat pankille. Kansainvälisesti remburssista käytetään nimitystä Documentary Credit, lyhyemmin D/C. (Melin, 2011, 130)

Remburssin osapuolet tavallisesti ovat:

- Ostaja, eli Applicant, ostaja antaa toimeksiannon pankilleen avata remburssin.
- Avaajapankki, eli ostajan pankki, Issuing Bank, ilmoittaa myyjän pankille tai suoraan myyjälle avauksesta.
- Ilmoittava pankki, eli myyjän pankki, Advicing Bank, ilmoittaa remburssista, sen ehdoista ja omasta mahdollisesta sitoumuksestaan myyjälle.
- Myyjä, eli Beneficiary, on remburssin saaja.

(Melin, 2011, 133)

Remburseihin sovelletaan remburssisääntöjä, joista vastaa Kansainvälinen kaupapakamari. Remburssisäännöt sitovat kaikkia osapuolia, paitsi silloin kun remburssissa on nimenomaan suljettu pois tai muutettu jokin artikla. Remburssissa tulee selkeästi mainita, että siihen sovelletaan remburssisääntöjä. (Melin, 2011, 130)

Remburssi on nopea sekä turvallinen maksutapa, koska se ei riipu maksajan senhetkisestä maksukyvyistä. Lisäksi se minimoi molempien kaupan osapuolten riskit. (OP, 2022.)

3.2 Eri remburssityypit

Vientiremburssi

Vientiremburssin käyttö tuo myyjälle turvaa, ja sitä suositellaan käyttämään, jos asiakkaan maassa on poliittisesti tai taloudellisesti epävakaa, asiakkaan maan säädökset vaativat tai jos asiakkaan maan lainsäädäntö vaatii remburssin käyttöä. Vahvistamattomassa vientiremburssissa ostajariski poistuu, sillä ostajan pankki sitoutuu maksuun remburssiehtoja noudattavia asiakirjoja vastaan. (Nordea 2022 b) Vientiremburssissa myyjän pankki yleensä lähettää dokumentin ostajan pankille, puolestaan lähettää dokumentin ostajalle täytettäväksi. Liite 1 kuvastaa tätä dokumenttia. Kun vientiremburssi on vahvistettu, suojaa se myös myyjää kauppakumppanin ostajariskiltä, sekä ostajan pankin sekä maan riskeiltä. (OP, 2022)

Tuontiremburssi

Ostajalle turvallinen tapa ostaa, on tuontiremburssi, silloin ostaja voi esimerkiksi saada maksuaikaa, sekä ostaja voi varmistaa, että tuotteet on esimerkiksi laivattu tai muuten pakattu lähetykseen, ennen maksun suorittamista. Tuontiremburssia kannattaa käyttää eritoten silloin, jos myyjä vaatii vakuutta ennen tuotteen valmistamisen aloittamista tai jos myyjä tarvitsee rahoitusta jo tuotantoon. (Nordea 2022 a)

Negosiointiremburssi

Negosiointiremburssissa pankki ostaa asiakirjaesityksen asetteet (asetettu muun kuin nimetyn pankin maksettavaksi), jotka ovat ehtojen mukaiset. Negosiointiremburssissa pankki suostuu sopimuksesta maksamaan remburssinsaajalle varat

ennakkoon ennen pankkipäivää, jolloin varat ovat nimetyn pankin käytettävissä. (Melin 2011, 132)

Standby-remburssi

Standby-remburssi on pankkitakaus, joka on remburssimuodossa. Sitä käytetään erityisesti maihin, jossa normaali pankkitakaus ei ole mahdollinen esimerkiksi lainsäädännön vuoksi. Pankkitakaus ei ole mahdollinen esimerkiksi Yhdysvalloissa, Kaakkois-Aasiassa sekä joissain Itä-Euroopan maissa. Standby-remburssissa ostajan pankki takaa myyjälle maksun määräpäivään mennessä vaadittuja asiakirjoja vastaan, ellei myyjä ole ennen sitä vastaanottanut maksua ostajalta. Standby-remburssissa vaadittu asiakirja voi olla esimerkiksi edunsaajan antama todistus, josta käy ilmi remburssin toimeksiantajan laiminlyömyä maksuvelvollisuus. (Melin 2011, 132)

Uudistuva remburssi

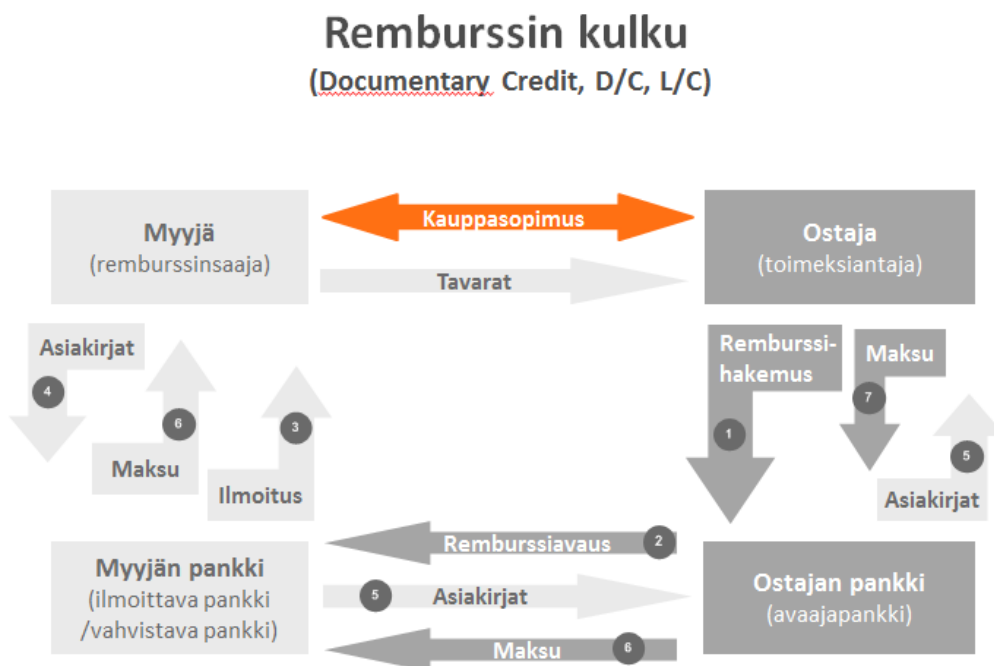
Uudistuvaa remburssia käytetään erityisesti silloin, kun tavaran toimitus on säännöllistä sekä tapahtuu määräajoin pitkän ajanjakson kuluessa. Uudistuvaa remburssia käytettäessä ei tarvitse avata erikseen joka toimitukselle uutta remburssia erikseen. Avaajapankki määrittelee kokonaisvastuunsa remburssin määrään nähden. (Melin 2011, 132)

Muut remburssit

Muita remburseja ovat esimerkiksi maksuremburssi, peruuttamaton remburssi, siirrettävä remburssi, apuremburssi sekä katteeton ja katteellinen remburssi. Eri-laisia remburseja käytetään eri tilanteissa, riippuen kaupan osapuolten asemasta, välimatkasta tai miten tuttuja kaupan osapuolet ovat toisilleen. Lisäksi remburssityypin valintaan vaikuttaa kaupan osapuolten maiden lainsäädäntö. (Melin 2011, 131–132)

3.3 Remburssin käyttö maksutapana

Remburssia käytetään maksutapana erityisesti silloin, kun kulttuurillinen tai maantieteellinen ero myyjän ja ostajan välillä on suuri. Se sopii kaupantekovälineeksi erityisesti silloin, kun kaupan kohteena oleva tavara on erikoislaatuinen, erikoistilauksesta tehty tuote tai kun kaupan toista osapuolta ei tarkoin tunneta. (OP, 2022) Remburssin kulku etenee pääosin niin, että aluksi ostaja lähettää remburssihakemuksen omalle pankilleen, joka lähettää remburssinavauksen eteenpäin myyjän pankille. Myyjän pankki ilmoittaa remburssin avaamisesta myyjälle, joka toimittaa vaadittavat asiakirjat omalle pankilleen, joka toimittaa ne eteenpäin ostajan pankille, jonka kautta asiakirjat päätyvät ostajalle. Myyjä ja ostaja solmivat keskenään kauppasopimuksen. Ostaja lähettää maksun oman pankkinsa kautta myyjän pankille, joka välittää maksun myyjälle. Lopuksi myyjä toimittaa tavarat ostajalle. (Kuvio 1)



Kuvio 1. Remburssin kulku. (Logistiikanmaailma.fi)

3.4 Remburssin digitalisointi

Remburssin digitalisointi on vielä niin alkutekijöissään, ettei siitä ole juurikaan mitään artikkeleita, kirjallisuutta tai muita lähteitä. Tämä kappale perustuu siis täysin haastatteluissa kerättyihin materiaaleihin, sillä muun aineiston hankkiminen koitui melko haastavaksi.

Remburssin digitalisointi perustuu tällä hetkellä vain ja ainoastaan dokumentteihin, jotka saattavat olla sähköisessä PDF-muodossa. Remburssin digitalisoinnista tekee haastavaa se, että sitä käytetään maailmanlaajuisesti, jolloin yhteneväisen digitaalisen ratkaisun löytäminen on vaikeaa. Remburssin käsittelyprosessi on dokumenttikeskeistä ja sitä voi valtion mukaan säännellä lainsäädäntö, joka tekee yhteneväisen digitaalisen käsittelyn remburseille mahdolliseksi. (Haastattelut, 2022)

Remburssia maksutapana käytetään yleensä silloin, jos kaupan toinen osapuoli on tuntematon, tai toimii epävakassa valtiossa. Tällöin yritetään minimoida taloudelliset riskit kaupanteossa. Toisin sanoen remburssin käsittelyyn vaikuttaa myös se, kenen kanssa kauppa käydään, mistä maasta remburssi tulee. Esimerkiksi EU:n sisällä remburseja käytetään hyvin vähän verrattuna esimerkiksi Aasiaan tai Afrikkaan suuntaaviin kauppoihin. Digitalisointia hankaloittaa myös se, että joidenkin maiden lainsäädännön mukaan remburssidokumentissa tulee olla leima, jota ei pystytä leimaamaan, jos dokumentti on digitaalisessa muodossa. Leima voi olla myös Keskuspankin tai tullin vaatimus. Lisäksi remburssin dokumentit pitkälti määrittävät sen, käsitelläänkö remburssi digitaalisesti vai ei. Ei ole väliä, onko remburssissa viisi vai 15 dokumenttia, jos jotkut niistä täytyy olla alkuperäisessä muodossa, on järkevää käsitellä kaikki dokumentit alkuperäisessä muodossaan. (Haastattelut, 2022)

4 PANKKIEN DIGITALISAATIO

Tässä luvussa tarkastellaan pankkien asemaa nyky-yhteiskunnassa ja pohditaan, miten pankkien asema on muuttunut digitalisaation murroksen alla sekä tarkastellaan pankkien tulevaisuutta yhä enemmän digitalisoitumassa olevassa yhteiskunnassa.

4.1 Pankkien asema nyky-yhteiskunnassa

Yksinkertaisesti pankkien tehtävä yhteiskunnassa on luottojen myöntäminen niin henkilö- kuin yritysasiakkaille sekä talletusten ottaminen. Lisäksi pankit hoitavat sijoitus- ja varallisuudenhoitopalveluita sekä maksuliikennepalveluita. Pankit ovat myös aktiivisesti mukana pääoma- ja rahamarkkinoilla, eli ne myyvät, välittävät sekä ostavat erilaisia rahainstrumentteja. Vain talletuspankeilla on oikeus vastaanottaa yleisön talletuksia, tämän vuoksi talletuspankkien on kuuluttava talletussuojarahastoon, jotta tallettajien saamiset voidaan turvata. (Finanssialalle 2022)

Pankkitoiminta jaetaan yleensä kahteen eri osa-alueeseen: tukkupankkitoimintaan ja vähittäispankkitoimintaan. Suurin ero näillä osa-alueilla on asiakkaat, vähittäispankkitoiminnan puolella asiakkaat ovat henkilöasiakkaita, kotitalouksia, sekä pienet ja keskisuuret yritykset, kun taas tukkupankkitoiminnan asiakkaina ovat suuret yritykset, ulkomaalaiset yhtiöt ja yritykset sekä vakuutusyhtiöt ja muut pankit. Tukkipankkitoimintaa on arvopaperi- sekä valuuttakauppa niin kotimaan markkinoilla kuin ulkomaisillakin markkinoilla. Myös investointipankkitoiminta kuuluu tukkipankkitoiminnan osa-alueeseen. Investointipankkitoimintaa on yrityskauppojen ja arvopaperikauppojen rahoitus sekä arvopapereiden liikkeelle-lasku. Vähittäispankkitoiminta taas keskittyy enemmän kotitalouksien tai pienten yritysten talletus-, luotto-, maksupalvelu- sekä säilytystarpeiden hoitamista. Vähittäispankkitoiminta on keskeistä pankkien toiminnassa, ja se monipuolistuu jatkuvasti. (Finanssialalle 2022)

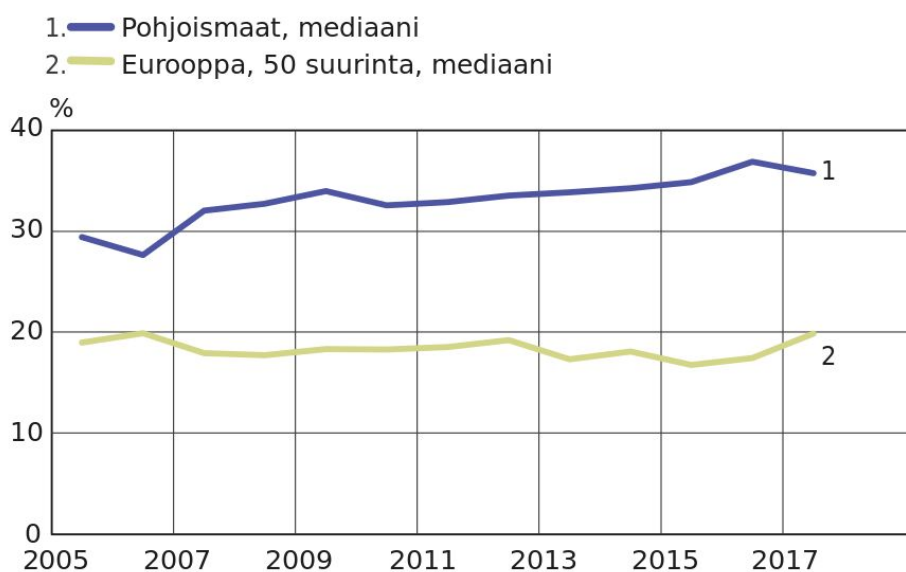
Nykyään pankkien toiminta on laajentunut myös varallisuudenhoito- sekä sijoituspalveluihin. Näistä hyvänä esimerkkinä ovat esimerkiksi rahastosäästäminen ja vakuutussijoittaminen. Rahastosäästämistä pankki voi tarjota suoraan joko oman konserniinsa kuuluvan yhtiön kautta tai välittämällä toisen, sijoitustoimintaan kuuluvan yhtiön, tuotteita. Lisäksi osa pankeista tarjoaa esimerkiksi suojaa asiakkailleen tuotteilla, jotka suojaavat asiakasta valuutta- ja korkoriskeiltä. (Finanssialalle 2022)

4.2 Pankkien digitalisaation kehityskaari

Pohjoismaat ovat muuhun Eurooppaan suhteutettuna digitaalisia yhteiskuntia, sekä edelläkävijöitä esimerkiksi palvelujen digitalisoinnissa. Monella mittarilla mitattuna Pohjoismaat ovat Euroopan kärkeä digitalisoinnissa. Pohjoismaissa on totuttu hoitamaan useimmat virallisetkin asiat, kuten esimerkiksi veroilmoituksen täyttö, digitaalisesti. Lisäksi Pohjoismaissa on totuttu hoitamaan pankkiasiat digitaalisesti, kun taas esimerkiksi joissain Euroopan maissa verkkopankki voi olla vasta tulevaisuutta. (Manninen, Koskinen, Grym 2018)

Siirtyminen digitaalisiin pankkipalveluihin vaatii pankeilta suuria IT-investointeja. Viime vuodet ovat osoittaneet, että Pohjoismaat ovat muuta Eurooppaa innokkaammin investoineet IT-palveluihin ja -järjestelmiin (Kuvio 2). Vaikka itse IT-investoinnit eivät vielä takaa pankeille kannattavuuden kasvua, ainakaan lyhyellä aikavälillä, on se kannattavaa pidemmällä aikavälillä. IT-investointien merkitys pankin kannattavuuteen riippuu, miten nopeasti uudet IT-järjestelmät saadaan valmiiksi ja käyttöön, miten pankin asiakaskunta on valmis muutoksiin sekä millaisia investointeja kilpailijat ovat tehneet. (Manninen, Koskinen 2019)

Pohjoismaiset pankit käyttävät suhteessa enemmän varoja IT-investointeihin kuin Euroopassa keskimäärin



Lähde: S&P Global Market Intelligence.

15.4.2019
eurojatalous.fi

Kuvio 2. Pohjoismaisten pankkien varojen käyttö IT-investointeihin verrattuna muuhun Eurooppaan keskimäärin.

4.3 Pankkien tulevaisuus digitalisaation maailmassa

Euroopan keskuspankki on vuonna 2020 perustanut korkean tason työryhmän pohtimaan yhteisen digitaalisen keskuspankkirahan, eli digitaalisen euron käyttöönottoa ja siihen liittyviä kysymyksiä. Työryhmän tekemästä työstä on julkaistu raportti lokakuussa 2020. Raportti keskittyy eri toteutusvaihtoehtojen käsittelyyn, kuten vertailuun ja oleellisten kysymysten ajatteluun kehitystyön kannalta, raportti ei niinkään kuvata varsinaista mallia digitaaliselle eurolle. (Grym, Ijäs 2021) Digitaalisen euron käyttö olisi yleisesti turvallinen ja hyväksytty maksamisen muoto, niin kuin käteinen, mutta sen sijaan että maksettaisiin fyysisillä kolikoilla tai seteleillä, eurot olisivat digitaalisessa muodossa. (Rehn 2020)

EPI-hanke

EPI-hanke (European Payments Initiative) on uusi euroalueella vireillä oleva hanke, joka liittyy vahvasti maksujen digitalisointiin. EPI-hankkeen on laittanut alulle euroalueen markkinatoimijat. Hankkeen tarkoituksena olisi luoda entistä helpompi ja yhtenäisempi ratkaisu maksamiseen niin kivijalkaliikkeissä, verkkokaupoissa kuin henkilöiden välisessä maksuliikenteessä. Hankkeen tavoite on tuoda turvallinen, helppo ja nopea maksutapa euroalueelle, ja maksutapa, joka täyttää eurooppalaiset tietoturva-vaatimukset. Markkinoille olisi tarkoitus tuoda digitaalinen lompakko, sekä maksukortti, jotka olisivat eurooppalaisille yhtäläisiä. Hankkeen avulla pyritään vähentämään eurooppalaisten riippuvuutta ulkopuolisista, kansainvälisistä maksupalveluntarjoajista. (Valtiovarainministeriö 2021)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käydään läpi, miten työn tutkimusosa toteutetaan, minkälaisia tutkimusmenetelmiä työssä on käytetty. Lisäksi luvussa käydään läpi tutkimuksessa aineistona käytetyn haastattelun runko sekä haastattelun toteutus.

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tämän työn tutkimustavaksi on valikoitunut kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadulliseen tutkimukseen on päädytty siksi, koska tutkimuksen aihetta ei voi mitata määrällisesti ja tutkimuskohdetta pyritään tarkastelemaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2013, 161) Pääsääntöisesti kvalitatiivista tutkimusta käytetään silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä ei ole paljoa tietoa. Ilmiöstä tulee muodostaa kokonaiskuva, että siitä voidaan laatia teoria. (Kananen 2010, 41)

5.2 Teemahaastattelu

Työn kvalitatiivinen tutkimus tehdään teemahaastattelun kautta, joka on yleisin tiedonkeruutapa laadullisessa tutkimuksessa. Tämän opinnäytetyön haastattelut on toteutettu yksilöhaastatteluina, sillä osaamista ja tietoa aiheesta on yllättävän vähän, mikä hankaloitti ylipäätään haastateltavien löytämistä. Yksilöhaastattelujen avulla on helpompaa saada yksilöllisempää sekä tarkempaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Kananen 2010, 53) Teemahaastattelu on avoimen haastattelun ja strukturoidun haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa voi olla tukena jotain kysymyksiä tai niihin liittyviä teemoja, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa järjestystä tai muotoa, vaan keskustelu käydään teema-alueiden puitteissa. (Hirsjärvi ym. 2013, 208)

5.3 Haastattelun toteutus

Haastattelut pidetään etäyhteyksien kautta, Teams-puhelun välityksellä, sillä aikataulullisesti se on helpompi tapa ja haastateltava voi olla esimerkiksi eri

kaupungissa, jolloin haastattelun toteuttaminen onnistuu todennäköisemmin. Haastattelut on myös helppo nauhoittaa Teams-puhelun avulla, jolloin haastattelun tulosten tarkastelu, litterointi sekä tulkitseminen helpottuu. Haastateltavat esiintyvät täysin anonyymeinä, eikä työstä tule ilmi heidän työnantajaansa, nimeä tai muutakaan henkilökohtaisia tietoja. Tallenteet poistetaan tutkimuksen valimituttua haastateltavien yksityisyyden suojaamiseksi. Haastateltavilla on ollut lisäksi oikeus jättää vastaamatta kysymyksiin sekä lopettaa haastattelu mihin kohtaan tahansa.

Haastattelun osittain strukturoidut kysymykset sekä teema-alueet ovat seuraavanlaiset:

- Mitä teet työkseesi? Miten kauan olet työskennellyt nykyisessä työtehtäväsäsi? Työhistoria?
- Kansainvälinen kauppa digitalisaation ohessa yleisesti
- Kuinka paljon olet ollut työssäsi tekemisissä remburssin sekä kansainvälisten maksumääräysten/tilisiirtojen kanssa?
- Remburssi ja sen digitalisaatio.
 - Hyödyt
 - Haasteet
- Digitalisaatio ja pankit
- Digitalisaation kehitys yleisesti ja sen vaikutus työhön
 - Haasteet
 - Edut
 - Tulevaisuus.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitetään haastattelututkimuksen tulokset, sekä analysoidaan tuloksia. Haastattelutyypinä käytettiin teemahaastattelua, jossa oli osittain strukturoituja kysymyksiä, sekä teema-alueita, joiden ympärillä keskustelu haastattelun aikana pyöri. Tähän tutkimukseen saatiin kaksi haastattelua, molemmat haastateltavat toimivat eri yrityksissä. Tässä kappaleessa haastateltaviin viitataan henkilöinä A ja B. Henkilö A on töissä yrityksessä C, joka on teknologiateollisuuden yritys. Henkilö B on töissä yrityksessä D, joka on rahoitusalan yritys. Molemmilla haastateltavilla on vuosikymmenien kokemus kansainvälisen kaupan rahoituksesta.

6.1 Haastattelun tulokset

Haastattelun alkuun haastateltavilta kysyttiin, mitä he tekevät työkseen, kauanko he ovat olleet nykyisessä työasemassaan sekä selvitettiin haastateltavien työhistoriaa. Henkilö A on tällä hetkellä tiiminvetäjänä asiantuntijatiimissä, jonka erikoistumisala on kansainvälinen rahoitus ja vienti. Heidän toimenkuvaansa kuuluu muun muassa asiantuntijatehtävät eri rahoitusmenetelmissä ja neuvoa yrityksen liiketoimintayksiköitä juuri esimerkiksi remburssien parissa. Hän on työskennellyt pitkään kansainvälisen rahoituksen parissa eri työtehtävissä ja eri yrityksissä. Henkilö A on työskennellyt muun muassa remburssien parissa, etenkin ollessaan vielä vanhan työnantajansa alaisena. Henkilö B on työskennellyt nyt 15 vuotta saman työnantajan alla. Tällä hetkellä toimii liiketoiminnan kehittämisen parissa, työskennellyt lähes koko uransa asiantuntijatehtävissä. Kokemusta kansainvälisen rahaliikenteen B:llä on vuosia, hän myös tutkii kaupan rahoituksen digitalisointia.

Seuraavaksi keskusteltiin kansainvälisestä kaupasta ja sen muutoksista digitalisaation kyljessä yleisesti. Haastatteluissa tuli ilmi se, että yleisesti kansainvälinen maksuliikenne on jo melko digitaalista ja paljon maksuja tehdään tilisiirroin, varsinkin EU:n sisäisten kauppojen kanssa. Koska tutkimuksessa keskityttiin vain maksumääräykseen ja remburssiin, ei juurikaan muista maksutavoista keskusteltu. Kuitenkin,

koska maksumääräys ja remburssi ovat toistensa vastakohtia, mitä tulee digitaaliseen toimimiseen, olivat ne hyvä yhdistelmä tähän tutkimukseen. Haastatteluissa nousi esille myös se, että erityisesti koronapandemia kiihdytti digitaalisten ratkaisujen käyttämistä myös kansainvälisessä maksuliikenteessä ja kaupan rahoituksessa sekä kauppasopimusten teossa. Kun koronapandemia sulki lähes jokaisen valtion rajat ja vähensi lentoliikennettä, väheni myös työmatkustaminen esimerkiksi kauppaneuvotteluihin, jolloin neuvottelut hoidettiin myös sähköisesti.

Haastateltavilta kysyttiin, miten paljon he ovat työskennelleet kansainvälisen maksuliikenteen kanssa ja miten paljon he ovat työssään olleet tekemisissä remburssin ja maksumääräyksen kanssa. Molemmille henkilöille remburssi on erittäin tuttu maksutapa, vaikka kumpikaan ei nykyisessä työssä suoraan käsittele ja työskentele remburssien kanssa, mutta he ovat tukena sekä antavat asiantuntijana neuvoja remburssien käsittelyyn. Vientiremburssien kanssa henkilö A on työskennellyt edellisen työnantajansa alaisena, jossa remburssia käytettiin paljon maksuvälineenä kansainvälisessä kaupankäynnissä. Kumpikaan haastateltavista ei suoraan ole käsitellyt remburseja, mutta ovat olleet tiimissä muun muassa esimiehenä, joka käsittelevät remburseja ja täten he tietävät remburseista laajasti. Maksumääräys on molemmille tuttu maksutapa, koska se käytännössä tarkoittaa tilisiirtoa, mutta eivät varsinaisesti ole työssään olleet niiden kanssa tekemisissä.

Haastatteluissa siirryttiin keskustelemaan remburseista. Haastateltavilta kysyttiin, millaisia hyötyjä he näkevät remburssin digitalisoinnissa sekä millaisia haittoja tai haasteita remburssin digitalisoimisessa on ollut ja on mahdollisesti myös tulevaisuudessa. Sekä henkilön A että henkilön B kanssa keskusteltaessa tuli ilmi, että remburssi on edelleen melko vähän digitalisoitu prosessi. ICC (International Chamber of Commerce) on sallinut digitaalisen konossementin, eli merirahtikirjan, jo aika pitkään, mutta sitä käytetään melko vähän, koska muita ei-digitaalisia dokumentteja on niin paljon, jolloin konossementti on myös helpompi käsitellä samoin kuin muut dokumentit. Henkilö B mainitsi, että kansainvälisellä yhteistyöllä, johon osallistuu niin pankit, yritykset kuin muutkin toimijat, on suuri mahdollisuus

vaikuttaa remburssien viemiseen täysin digitaaliseen muotoon. Yhteistyötä tarvitaan siksi, että remburssin prosessin vieminen täysin digitaalisesti vaatii monien eri seikkojen huomioon ottamista. Tarvitaan kaikille yhteinen lainsäädäntö tai standardi, jonka mukaan jokainen toimii yhteneväisesti, ja lisäksi tarvitaan tarpeeksi teknistä osaamista, jotta saadaan aikaiseksi kanava, jonka kautta voi luotavaisesti toimittaa remburssin asiakirjoja täysin digitaalisesti.

Haastateltava A:n mukaan remburssi dokumenttina itsessään on kuitenkin jo melko digitaalinen, ja sen avaaminen voi hoitua jo melko digitaalisesti, sillä avaj pankki välittää remburssidokumentin avaisovalle pankille digitaalisen SWIFT-järjestelmän kautta. Avaisova, eli vahvistava, pankki voi puolestaan lähettää remburssidokumentin edunsaajalleen, jonkin digitaalisen alustan kautta, mikäli yrityksellä on jokin digitaalinen alusta käytössään. Remburssin avaamisen jälkeen käsittely ei juurikaan enää ole digitaalinen, vaikka on ollut monia pilottihankkeita, millä on yritetty saada remburssin käsittelystä täysin digitaalisia. Haastateltava B:n mukaan hankalaksi remburssin digitalisoinnin tekee nykyiset alustat, jotka ovat täysin riippumattomia toisistaan, eivätkä ne kommunikoi keskenään. Nämä pilottihankkeet ovat A:n mukaan onnistuneita, mutta eivät ole lyöneet itseään läpi vielä, eivätkä ne ole vakiinnuttaneet paikkaansa. Suurilta osin remburssi perustuu vielä alkupe- räisten dokumenttien esittämiseen. Henkilön A mukaan pankit omalta osaltaan edistävät digitaalista remburssin käsittelyä tarjoamalla palvelua, jossa pankki esitarkistaa dokumentit, jolloin ne skannataan pankille.

Lisäksi B:n mukaan tarvittaisiin standardeja, joiden avulla digitaaliset alustat saataisiin vaihtamaan dataa ja kommunikoidaan keskenään, ilman että remburssin sopijaosapuolet joutuisivat maksamaan lisämaksua siitä, että pystyisivät kommunikoidaan samalla alustalla. Lisäksi kaupan rahoitukseen tarvittaisiin kaikille saatavilla olevia standardeja, nykyisten maksullisten lisenssien tilalle.

Haastateltava A osasi myös kertoa, että on yrityksiä, jotka kehittävät digitaalisia ratkaisuja erityisesti pankeille vientirembursseihin. Yksi tällainen hanke on kehittänyt oppivan robotin, joka tarkistaa esitätettyjä dokumentteja, mutta hanke ei

kauheasti ole saanut käyttäjiä, sillä pankit näkevät siinä riskin, että robotin tekemä tarkastus on virheetön. Rembursseja käytetään jo valmiiksi riskienhallintaan, joten pankit ovat erityisen varovaisia niiden käsittelyssä, koska pankki voi pahimmassa tapauksessa jäädä kokonaan ilman rahaa kaupasta, jos dokumentin tarkistamisessa on tapahtunut virheitä. A:n mukaan digitaalisista dokumenteista ei juurikaan saada hyötyä ennen kuin kaikki dokumentit pystytään käsittelemään digitaalisesti. Jos remburssissa on yksi tai useampi dokumentti, joka vaaditaan alkuperäisessä muodossa, ei remburssia ole järkevää käsitellä digitaalisesti.

Riskeinä täysin digitaaliseen remburssin käsittelyyn haastateltavat näkivät sen, että toimijoita on paljon, esimerkiksi pankit, yritykset sekä logistiikkatoimijat ja nämä toimijat pitäisi saada globaalisti toimimaan saman toimintaperiaatteen mukaisesti. Lisäksi B nosti esiin geopoliittiset asiat, jotka tuovat suuren riskin kansainvälisen kaupan rahoitukseen, kuten esimerkiksi Ukrainan ja Venäjän välinen sota, joka omalta osaltaan vaikuttaa lännen ja idän taloudellisiin sekä poliittisiin suhteisiin. Tekniset haasteet on myös otettava huomioon. Yhtenä haasteena on poliittiset keskustelut siitä, kenen protokollan mukaan lähdetään viemään remburssin käsittelyä digitaalseksi, tarvitaanko siihen standardeja vai riittääkö jo olemassa olevat standardit viemään asiaa eteenpäin. Haasteita on paljon, jotta remburssienkin täysin digitalisoiminen saataisiin sujuvaksi ja toimivaksi jokaiselle mahdolliselle toimijalle. Tarvitaan paljon yhteistyötä, jotta tähän tavoitteeseen joskus vielä päästäisiin.

Yksi teema-alueista haastattelussa oli pankit ja niiden digitalisaatio. Erityisesti B:llä on kokemusta tästä pitkän uran pankkialalla tehneenä. Pankit ovat ennen lähtökohtaisesti olleet puhtaasti kilpailijoita keskenään, joilla on ollut suurin piirtein samanlainen tuoteportfolio. Maailman siirtyessä digitaalisempaan suuntaan, on kuitenkin pankkien täytynyt myös muuttaa omia tuoteportfolioitaan ja tuoda digitaalisia palveluita asiakkaiden saataville. Pankit myös huomasivat, että saadakseen asiakkaita, kannattaa erottua joukosta ja erikoistua eri palveluihin, erityisesti digitaalisiin pankkipalveluihin. Lisäksi nykyään pankit kuuntelevat asiakkaidensa

toiveita palveluista ja niiden kehittämisestä ja pyrkivät tekemään palveluistaan helposti integroitavissa asiakkaiden elämään ja tarpeisiin. Nykyisin pankit tarjoavat paljon digitaalisia palveluita ja helposti asiakkaiden saatavilla olevia ratkaisuja. Tämä on supistanut pankkien aukioloaikoja huomasti ja se saattaa myös vähentää työpaikkoja pankeissa. Asiakaspalvelu on siirtynyt enimmäkseen puhelimeen tai internetin chat-asiakaspalveluihin, harvemmin asiakkaiden enää tarvitsee mennä pankin konttoriin paikan päälle hoitamaan asioita. B nostaakin esille sen, että suurin osa pankeissa paikan päällä käyvistä asiakkaista on vanhuksia, joilla ei ole digitaalinen osaaminen välttämättä tarpeeksi hyvällä tasolla. Joillain heistä ei välttämättä ole edes tietokoneita tai älylaitteita, jolla pääsisi asioimaan verkkopankin kautta. Tämäkin on osa pankkien digitaalista kehitystä, esimerkiksi rahastoja pystyy hallitsemaan helposti verkkopankissa tai osalla pankeista saattaa olla mahdollisuus tarkistaa pankkikortin PIN-tunnus mobiilisovelluksen kautta, joka omalta osaltaan helpottaa asiakkaan arkea, eikä tarvitse soittaa pankin asiakaspalveluun. Laskujen maksaminen on hoitunut jo pitkään helposti verkkopankin kautta, eikä nykyisin tarvitse mennä paikan päälle pankkiin maksamaan laskuja. Maksukuori-palveluita, eli palvelua, jossa asiakas menee pankkiin ja pankin kautta lasku lähetetään eteenpäin maksettavaksi, yleensä pankin taustatiimille tai Back Officeen, on vielä olemassa, mutta sitä käyttävät eniten juuri vanhukset, joilla ei ole pääsyä verkkopankkiin.

Lopuksi haastattelussa keskusteltiin digitalisaatiosta yleisellä tasolla: Millaisia etuja ja haasteita haastateltavat ovat kokeneet digitalisaatiosta sekä millaisena he näkevät tulevaisuuden digitalisaation kehittyessä. Molemmat haastateltavat nostivat esiin koronapandemian vaikutukset digitaaliseen kanssakäymiseen. Kun suurin osatyöntekijöistä siirtyi etätöihin, myös digitaaliset työalustat ottivat ison harppauksen suosiossa. Hyötyjä he näkevät digitalisoinnissa esimerkiksi siinä, että kommunikointi on helpompaa myös työkavereiden välillä, jotka ovat eri maissa. Lisäksi B nosti esiin myös sen, että esimerkiksi Teams-palaveri on helpompi dokumentoida, kuin fyysinen palaveri, sillä digitaalisen palaverin saa nauhoitettua suoraan laitteelle, jolloin siitä on heti valmiina tallenne, kun taas fyysisestä palaverista

aina jonkun täytyy tehdä vielä pöytäkirja tai vastaava digitaaliseen muotoon, jolloin osa kokouksessa esillä olleista asiasta saattaa jäädä pois. Haasteina henkilö A näkee sen, että ihmiset uppoutuvat liikaa digitalisaation maailmaan. Teknologiaan luotetaan joka suhteessa liikaa, vaikka se voi välillä pettää tai jokin ohjelma tietokoneella ei toimikaan toivotulla tavalla sekä voidaan unohtaa, miten tärkeää hyvinvoinnille oikeasti on myös tavata työkavereita fyysisesti kasvotusten. B nosti haasteeksi sen, että vaikka nykyään on kaikki helposti saatavilla digitaalisesti, niin se tuo myös omalta osaltaan tietynlaisen rauhattomuuden kaikkeen tekemiseen, kun jatkuvasti eri alustoilla tulee ilmoituksia ja helposti keskittyminen herpaantuu. Tämä tuo oman haasteensa työhön keskittymiselle, kun häiriötekijöitä on paljon, ei työntekijä pysty keskittymään työhön samalla lailla. Työ keskeytyy erittäin helposti myös etätöissä, jos työkaveri laittaa viestiä esimerkiksi Teams:n välityksellä, jolloin ilmoitus tulee suoraan näytölle, missä se väkisin vetää katseen puoleensa.

6.2 Tulosten tarkastelu ja pohdinta

Pankit ovat kehittyneet digitalisaation ohessa valtavasti. Nykyään harvemmin pankin asiakkaan tarvitsee mennä hoitamaan asioitaan paikan päälle, vaan useimmat päivittäiset pankkiasiat hoituvat helposti verkkopankin tai sen mobiiliversion kautta. Jos asiakkaalla on tarve asioida pankin asiakasneuvojan kanssa, onnistuu sekin nykyisin internetin välityksellä. Pankkipalvelut ovat siirtyneet pääosin digitaaliseen muotoon, jolloin yleisin syy käydä paikan päällä pankissa on allekirjoittaa esimerkiksi asuntolaina-asiakirjat. Vielä noin 2000-luvun alkupuolella pankissa täytyi käydä esimerkiksi maksamassa laskut tai nostamassa pankin kassalta käteistä, nykyisin laskujen maksu tapahtuu helposti verkkopankissa ja käteisen nosto tapahtuu käteisautomaateista. Laskujen maksaminen verkkopankissa on nykyään erittäin helppoa, kun laskut voi tilata suoraan e-laskuna, jolloin laskut tulevat suoraan asiakkaan verkkopankkiin, josta ne vain hyväksytään. Pankkikorttien asetusten, kuten maksurajojen muuttaminen onnistuu verkkopankin kautta, ja osalla pankeista on myös ominaisuus, jolla voi tarkistaa pankkikortin PIN-koodin verkkopankista. Esimerkiksi Nordealla asiakas saa helposti laitettua korttinsa väliaikaisesti

lukkoon, jos kortti on hukassa, mutta asiakas tietää, että se on esimerkiksi kotona jossain.

Pankkien digitalisaatio on mennyt paljon eteenpäin erityisesti viimeisen 20 vuoden aikana. Lisäksi digitalisaatio myös on muuttanut ajan saatossa pankkien asemaa yhteiskunnassa. Vielä digitalisaatio ei ole horjuttanut pankkien asemaa, koska pankit ovat pysyneet hyvin digitalisaation aallonharjalla luomalla digitaalisia palveluita ja kehittämällä niitä vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Kuitenkin voidaan pohtia, mihin saakka pankkien palvelut riittävät asiakkaille kryptovaluuttojen suosio voi horjuttaa pankkien asemaa tulevaisuudessa paljonkin. Kryptovaluuttoja käytetään vielä aika harvoin, sillä ne ei ole keskuspankkien liikkeelle laskemia eikä niillä ole lainsäädännöllistä suojaa kuin valuutoilla. Kuitenkin tulevaisuudessa kryptovaluutoilla voi olla suuri suosio, sillä ne toimivat täysin digitaalisesti. Suomessa pankit eivät vielä ole kiinnostuneet kryptovaluutoista, mutta voi olla, että tämäkin muuttuu vuosien saatossa, jos kryptovaluuttojen suosio kasvaa niin, että se uhkaa pankkien asemaa.

Tutkimuksen tuloksia tarkastelemalla voidaan päätellä, että maksumääräys ja remburssi ovat täysin vastakkaiset digitalisaation näkökulmasta. Siinä missä maksumääräys on ollut täysin digitaalinen jo vuosia, remburssin käsittelyyn ei ole tänä päivänä kehitetty digitaalista ratkaisua. Monia pilottihankkeita remburssin digitalisoimiseksi on ollut, mutta oikein yksikään niistä ei ole saavuttanut suosiota ja täten hankkeet ovat unohtuneet. Varmasti suurin syy sille, miksi remburssin vieminen täysin digitaalseksi on se, miten paljon dokumentteja remburssissa voi olla. Toinen syy remburssin manuaaliseen käsittelyyn on se, että sillä pyritään minimoimaan riskejä uuden kauppakumppanin kanssa, jolloin myyjä tai myyjän pankki ei halua ottaa riskiä, että esimerkiksi automaattitarkistuksessa robotti olisi tarkistanut dokumentit aivan oikein. Tällä hetkellä ainoa kosketuspinta remburssilla digitaalisuuteen on se, että dokumentit voivat olla digitaalisessa PDF-muodossa, mutta niiden käsittely kuitenkin tapahtuu manuaalisesti.

Maksumääräys on rinnastettavissa kotimaiseen tilisiirtoon, joten se on täysin digitaalinen maksuväline. Maksumääräys on ollut digitaalinen jo pitkän aikaa ja se onkin selkein ja nopein maksuväline, johon luultavasti siirrytään esimerkiksi remburssin jälkeen, jos uuden kauppakumppanin kanssa aletaan tekemään säännöllisesti kauppaa ja uusi kauppakumppani osoittautuu luotettavaksi toimijaksi ja myyjäyri-tyt uskaltaa vähentää riskienhallintaa ja hyväksyä suorat tilisiirrot maksutapana. Maksumääräys menee kuitenkin myös vielä pankin kautta, joten sekään ei ole suora linkki myyjän ja ostajan välille.

Remburssin saaminen digitaalseksi vaatii paljon aikaa ja resursseja. Voidaankin pohtia, millainen taho olisi valmis muuttamaan remburssia digitaalseksi sekä valvomaan, että kaikki menee yhteneväisesti. Lisäksi tarvittaisiin taho, joka tekisi standardin, jonka avulla remburssi maksutapana yhtenäistettäisiin, eikä siitä olisi enää lukuisia eri variaatioita. Standardin avulla voidaan esimerkiksi EU:ssa pohtia yhteneväistä lainsäädäntöä tai tapaa toimia digitaalisen remburssin kanssa, sekä mahdollisesti kehittää remburssille täysin digitaalinen alusta, jolla toimia. Toisaalta hyvä taho valvomaan ja edistämään remburssin digitalisoinnista olisi myös olisi kansainvälinen kauppakamari, joka valvoo kansainvälistä kauppaa ja sen toteutumista. Kuitenkin voidaan pohtia, onko kansainvälinen kauppakamari valmis vuosien prosessiin, joka vaatii paljon valvontaa, sekä yhteistyötä niin eri maiden kuin esimerkiksi EU:n ja Yhdysvaltojen tai Aasian välillä. Remburssin vieminen täysin digitaalseksi vaatisi paljon yhteistyötä, resursseja, aikaa sekä tahon, joka on valmis valvomaan koko prosessia ja sitä, että se saadaan tehtyä mahdollisimman tasapuolisesti kannattavaksi kaikille. Jos remburssille saataisiin oma digitaalinen alusta, johon kaikilla pankeilla olisi pääsy, ja joka olisi luotettava, helpottaisi ja nopeuttaisi se varmasti remburssin käsittelyä. Tällä digitaalisella alustalla täytyisi olla valmiina kaikki mahdolliset dokumenttipohjat, joita voidaan tarvita remburssissa, sekä siellä tulisi olla saatavilla standardi, jonka mukaan toimitaan remburssin digitaalisessa käsittelyssä. Lisäksi alustalla pitäisi olla sähköinen allekirjoitusmahdollisuus, sekä mahdollisuus leimata dokumentit sähköisesti, sillä juuri yksi syy, miksi remburssia käsitellään vielä manuaalisesti on se, että dokumentit vaaditaan

alkuperäisessä muodossa, sekä niissä täytyy olla leima päällä. Kuitenkin, jos jo alkuperäinen dokumentti löytyy digitaaliselta alustalta, missä olisi myös mahdollisuus leimata dokumentti ja tätä kautta hyväksyä se, nopeuttaisi se paljon remburssien käsittelyä. Kuitenkin nykyisin vielä alkuperäisessä muodossa vaadittavat dokumentit on kuljetettava alkuperäisessä paperisessa muodossa kuriirin avulla. Jos tämän vaiheen voisi ylittää sillä, että alkuperäisen dokumentin saisi jo alun perin digitaalisena, säästyisi siinä kuriiriin menevä aika, joka voi olla viikkoja, riippuen kauppakumppanin kotimaasta. Kuitenkaan tällä hetkellä ei valvovaa tahoa ole, joten jokainen toimii omalla tyylillään, jolloin yhteneväisen digitaalisen alustan luominen on hankalaa. Tapoja toimia on tällä hetkellä yhtä paljon kuin toimijoita, joten yhteneväisen linjauksen, esimerkiksi standardin avulla, helpottaisi remburssin käsittelyn yhtenäistämistä.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella kahden eri käsitteen avulla. Validiteetti kertoo, onko oikeita asioita tutkittu ja reliabiliteetti kertoo tutkimuksen tulosten pysyvyydestä, eli jos sama tutkimus tehtäisiin myöhemmin uudelleen, olisivat tulokset samat. (Kananen 2010)

Validiteetin näkökulmasta tässä tutkimuksessa on tutkittu oikeita asioita, koska opinnäytetyön avulla saatiin selville, ettei remburssin digitalisaatio ollut vielä sillä tasolla, kuin olisi voinut ajatella. Lisäksi pankkien näkökulmaa digitalisaatioon tutkittiin, jolloin saatiin vertailupohjaa sille, miten pankkien digitalisaatio ei ole vaikuttanut remburssin digitalisaatioon.

Reliabiliteetin näkökulmasta ajateltuna, jos sama tutkimus tehdään esimerkiksi 10 vuoden päästä uudelleen, tulos olisi varmasti eri, kuin nyt esitetty tulos. Remburssi luultavasti on saatu digitaaliseen muotoon ja sen käsittely tapahtuu täysin digitaalisesti. Maksumääräys tuskin tulee enää muuttumaan nykyisestä, sillä se on nykyiselläänkin jo erittäin nopea ja täysin digitaalinen maksutapa. Pankkien

näkökulmasta ajateltuna, pankit menevät vielä digitaalisempaan suuntaan. Tulevaisuudessa voi olla, että on pelkästään internetissä toimivia, täysin digitaalisia pankkeja.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa on tämän tutkielman johtopäätökset sekä mahdolliset jatkotutkimusdotelmat. Johtopäätökset kertaavat vielä tutkielman tutkimuskysymykset sekä tuovat esiin suoraan tulokset.

7.1 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli löytää vastaus tutkimuskysymyksiin: Miten digitalisaatio on muuttanut pankkien asemaa yhteiskunnassa? Kuinka paljon kansainvälisten maksutapojen remburssin ja maksumääräyksen käsittely on muuttunut digitalisaation avulla?

Haastatteluiden avulla voidaan todeta, että pankkien asema ei ole juurikaan horjunut digitalisaation mukana, vaan pankit ovat osanneet mukautua muuttuvaan yhteiskuntaan ja vastata digitalisaation tuomiin haasteisiin omilla digitaalisilla palveluillaan, jotka kehittyvät jatkuvasti. Pankeilla on vahva asema yhteiskunnassa rahoittajana, rahan talletuspaikkana sekä rahankäsittelylaitoksena.

Maksumääräyksen käsittely on muuttunut paljon digitalisaation avulla, koska se on täysin digitaalinen maksutapa. Maksumääräys on yleinen maksutapa kansainvälisessä kaupassa, sillä se on helppo ja nopea tapa maksaa digitaalisen muotonsa ansiosta. Remburssin käsittely ei ole vielä lainkaan digitaalista. Osa dokumenteista voi olla digitaalisessa PDF-muodossa, mutta remburssin käsittely ei tapahdu digitaalisesti. Remburssin digitaalinen käsittely vaatii yhteneväisen alustan, jossa jokainen toimii samalla tapaa. Remburssin käsittelyn vieminen digitaalseksi vaatii standardin tai lainsäädännön, jonka mukaan jokainen toimii, sekä dokumenttien sallimisen digitaalisessa muodossa.

7.2 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheita voisi olla esimerkiksi kryptovaluuttojen vaikutus pankkien asemaan yhteiskunnassa tai remburssin käsittelyprosessin digitalisointi.

Kryptovaluuttoihin viitattiin pienesti tutkimustuloksissa, kun pohdittiin, horjuttavatko ne pankkien asemaa tulevaisuudessa. Nykyään pankkien asema on vielä vahva yhteiskunnassa, mutta voi olla, että kryptovaluutat voivat horjuttaa tuota asemaa, sillä ne ovat nopea tapa maksaa, eivätkä ne ole sidottu minkään maan lainsäädäntöön, eikä niiden liikkeellelaskua sääntele mikään keskuspankki.

Kuten tutkimuksessa kävi ilmi, remburssin käsittely on vielä erittäin manuaalista ja hidasta. Jatkotutkimusaiheena tästä voisi olla remburssin kehittäminen digitaalisiksi ja mitä kaikkea se vaatii. Tarpeellista olisi myös tutkia, millaisia lainsäädännöllisiä asioita tulee ottaa huomioon ja mikä voisi olla se taho, joka valvoo remburssin digitalisointiprosessia. Lisäksi tarvittaisiin standardi, jonka perusteella jokainen toimisi, jolloin saataisiin remburssin käsittelystä yhteneväinen.

LÄHTEET

European Central Bank. Single Euro Payments Area (SEPA). Viitattu 4.4.2022.
<https://www.ecb.europa.eu/paym/integration/retail/sepa/html/index.en.html>

Finanssiala. Yhtenäinen euromaksualue SEPA. 2021. Viitattu 4.4.2022
<https://www.finanssiala.fi/aiheet/yhtenainen-euromaksualue-sepa/#/>

Finanssialalle. Pankkien tehtävät. Viitattu 12.4.2022. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/pankkien-tehtavat.html>

Finnvera. Viennin maksutavat, Maksumääräys. Viitattu 17.3.2022.
<https://www.finnvera.fi/vienti/pk-yrityksen-vientikauppojen-rahoitus/viennin-maksutavat>

Grym A, Ijäs J. 2021. Digitaalinen euro ja sen maksuvälinekäyttöön liittyviä erityisyyskysymyksiä. Viitattu 13.4.2022 Euro & talous 2/2021. <https://www.eurojalous.fi/fi/2021/2/digitaalinen-euro-ja-sen-maksuvälinekäyttöön-liittyviä-erityiskysymyksiä/>

Hirsijärvi S, Remes P, Sajavaara P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Tammi. Helsinki.

Hällfors S. 2022. Mikä on SWIFT? Viitattu 4.4.2022. Finanssiala. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/mika-on-swift/>

Kananen J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino.

Logistiikan maailma. Perittävät ja remburssit, remburssi. Viitattu 9.3.2022.
<https://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/ulkomaankaupan-maksamisesta/perittavat-ja-remburssit/>

Manninen O, Koskinen K. 2019. Digitalisaation vaikutus pankkien kannattavuuteen. Viitattu 31.10.2022 Euro & talous 2/2019. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/digitalisaation-vaikutus-pankkien-kannattavuuteen/>

Manninen O, Koskinen K, Grym A. 2018. Pohjoismaiset pankit muuttuvat digiaikaisiksi. Viitattu 12.4.2022 Euro & talous 2/2018. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2018/2/pohjoismaiset-pankit-muuttuvat-digiaikaisiksi/>

Melin, K. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt, vienti ja tuonti. 1.painos. Tammer-tekniikka/AMK-Kustannus

Nordea. Tuontiremburssi. Viitattu 22.3.2022. <https://www.nordea.fi/yritysasiakkaat/palvelumme/ulkomaankauppa/tuontiremburssi.html> a

Nordea. Vientiremburssi. Viitattu 22.3.2022. <https://www.nordea.fi/yritysasiakkaat/palvelumme/ulkomaankauppa/vientiremburssi.html> b

OP. Kansainväliset palvelut, Vientiremburssi. Viitattu 9.3.2022. <https://www.op.fi/yritykset/kansainvaliset-palvelut/vienti/vientiremburssit>

Paavoseppä, M. 2022. Mikä on SWIFT? Viitattu 4.4.2022. OP-Media. <https://www.op-media.fi/talous/mika-on-swift/>

Rehn O. 2020. Digitaalisen keskuspankkirahan käyttöönottoa selvitellään euroalueella. Viitattu 13.4.2022. Euro & talous. <https://www.eurojatalous.fi/fi/blogit/2020/digitaalisen-keskuspankkirahan-kayttoonottoa-selvitetaan-euroalueella/>

Valtiovarainministeriö. 9.11.2021. Suomi tukee eurooppalaista maksuuloitetta yhdessä kuuden muun EU-maan kanssa. Viitattu 27.5.2022. Valtioneuvosto. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/suomi-tukee-eurooppalaista-maksuuloitetta-yhdessa-kuuden-muun-eu-maan-kanssa>

LIITTEET

LIITE 1


**Instruction to issue
a Documentary Credit**

1 (2)

Please request Your Bank to open an irrevocable
Documentary Credit in accordance with the instructions below.

31D: Date and place of expiry	
50: Applicant's name and address	
59: Beneficiary's name and address	
Advising bank	OP Corporate Bank plc, Gebhardinaukio 1 FI-00510 Helsinki, Finland Swift: OKOYFIHH
32B: Currency and amount	
39A: Tolerance	<input type="checkbox"/> Allowances + / - %
41D: Availability	<input type="checkbox"/> Available with OP Corporate Bank by sight payment/negotiation <input type="checkbox"/> Available with OP Corporate Bank by deferred payment /acceptance days after date of shipment <input type="checkbox"/> Some other option, as described below
43P: Partial shipments	<input type="checkbox"/> allowed <input type="checkbox"/> prohibited
43T: Transshipment	<input type="checkbox"/> allowed <input type="checkbox"/> prohibited
44A: Place of taking in charge / of receipt	
44E: Port of loading/ airport of dep.	
44F: Port of discharge / airport of dest.	
44B: Place of final dest. / of delivery	
44C: Latest date of shipment	
45A: Description of goods	

105610e

Author OP Corporate Bank plc	Mailing address P.O.Box 308 FI-00013 OP	Street address Gebhardinaukio 1 Helsinki	Telephone 010 252 010	Email / Internet documentary.payment@op.fi op.fi
---------------------------------	---	--	--------------------------	--

OP Corporate Bank plc, business ID 0199920-7, P.O. Box 308, FI-00013 OP, domicile Helsinki

BIC OKOYFIHH


**Instruction to issue
a Documentary Credit**

2 (2)

46A: Documents required	<input type="checkbox"/> Invoice <input type="checkbox"/> Packing list <input type="checkbox"/> Marine/Ocean Bill of Lading <input type="checkbox"/> Multimodal transport document <input type="checkbox"/> Air Waybill <input type="checkbox"/> CMR	<input type="checkbox"/> Insurance policy or certificate <input type="checkbox"/> Certificate of origin <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
47A: Additional conditions	<input type="checkbox"/> Reimbursement by telecommunication allowed	
71B: Bank charges	<input type="checkbox"/> All bank charges outside Finland, including possible reimbursement charges, are for applicant's account <input type="checkbox"/> All bank charges are for applicant's account <input type="checkbox"/> All bank charges are for beneficiary's account <input type="checkbox"/> Some other option, as described below	
48: Period for presentation	Documents to be presented within _____ days after the date of shipment.	
49: Confirmation instructions	<input type="checkbox"/> Unconfirmed <input type="checkbox"/> To be confirmed by OP Corporate Bank The documentary credit must reach the beneficiary in an acceptable form not later than _____ If the L/C is not issued in an acceptable form due to the applicant, amendment charges are for applicant's account. Subject to UCP latest version.	