

Kuluttajan näkökulma eLaskuun

Olavi Koistinen / Helsingin Sanomat
Maksufoorumi 29.5.2008

Kuluttajan asia?

- “Paperilaskuista luopuminen voisi säästää 400 miljoonaa euroa”
eLasku-keskustelua, kevät 2008
- “Vain kepillä kuluttaja voidaan pakottaa toimimaan oman etunsa mukaisesti”
eLasku-keskustelua, kevät 2008

Teknologian pakkosyöttö

- Jos eLasku runnotaan väkisin läpi, mihin kuluttajien enemmistö liittään sen mielikuvissaan?
- Television digitalisointi, puhelinpalvelurobotit, umts-huuma...
- Digitaaliset pankkipalvelut?

Verkkopankki on iloinen asia

- Verkon pankkipalvelut ovat helpottaneet tavallisten ihmisten elämää suuresti
- Arjen maksuasiat hoituvat nykyään melkein itsestään
- Älkää *vaikeuttako* asioita eLaskulla

Mistä tiedän saaneeni sähköisen laskun?

- On käytävä verkkopankissa säännöllisesti katsomassa, onko maksuja tullut...
- Pankki: Laskuttaja muistuttaa
- Laskuttaja: Ei kuulu meille
- Järjestelmän kehittäjälle tämä saattaa olla sivuseikka, muttei kuluttajalle

Kuluttajien eLasku- kommentteja

- “Sähköinen lasku on kilpailun este. Miten vanhat verkkolaskut saa siirrettyä uuteen pankkiin, jos vaihtaa pankkia?”
- “Siirryn eLaskuun, kun pankit säilyttävät laskutustiedot kymmenen vuotta ja antavat asiakkaan tehdä hakuja tyyliin: näytä kaikki 220-230 euron laskut viiden vuoden ajalta.”
- “Läheinen ihminen voi hoitaa paperilaskun, jos joudut omine salasanoinesi sairaalaan tai kaukomatkoille.”
- “Kun asioit fatassa ja tahdot osoittaa taloudellisen tilanteesi, paperilasku on todiste.” (fatta = sosiaalitoimisto)

Kuluttajien eLasku- kommentteja

- “Kuluista on unohdettu tärkein, eli ne kalliit vehkeet, joilla sähköisiä laskuja maksetaan. Henkilö, jolla ei ole tietokonetta ja nettiyhteyttä, joutuu hankkimaan sellaisen.”
- “Jos laskut tulisivat verkkopankkiin, en edes huomaisi niitä. Käyn siellä vain maksamassa postissa tulleet laskut.”
- “Pienyritykselläni on asiakkaita 12 maassa. Paperilasku toimii kaikkialla. Toisinaan laskuun pitää kirjoittaa erilaisia todistuksia (Sveitsi, Venäjä) - paperilaskun kanssa sekin toimii.”
- “Pankaa syntynyt säästö puoliksi, sitten suostun verkkolaskuun.”

Kuluttajien eLasku- kommentteja

- Kommenttien lähde:
Verkkokeskustelu maaliskuussa 2008, www.hs.fi
- Suora linkki <http://tinyurl.com/3jxgms>

“Kyllä ihmiset eLaskun nielevät”

- Pankkien puhelinpalvelut tukkeutuvat, ehkä myös laskuttajien? (vrt. Sampo Pankki)
- Laskuja jää maksamatta?
- Iso imago tappio pankkialalle

“Ei kuluttaja halua maksaa lisäpalveluista”

- Maksumuistutus esim. tekstiviestillä
säästö / eLasku: jopa 1,60 e ?
tekstiviestin hinta: alle 0,07e
- Pitäisikö viranomaisten säännellä
vähimmäisehdot eLaskulle?

Sähköinen lasku on mainio idea

- ...jos se toteutetaan niin,
että tavallinen
laskunmaksaja saa osansa
hyödystä