

MAKSUTIETOJEN SELKEYTTÄMISESTÄ ASIAKKAILLE – TILANNEKATSAUS

KIRSI KLEPP, MAKSUNEUVOSTO 24.4.2023

MISTÄ KYSE?

- ”Euroopan kuluttajaorganisaatio BEUC on nostanut esille huolen siitä, että maksajalle välittyvät tiedot eivät ole optimaalisia. ERPB on julkaissut suosituksia, joilla tilannetta voidaan parantaa.”
- Maksuneuvoston kokouksessa 19.9.2022 ERPB:n Working Groupin tilannekatsaus [maksutietojen läpinäkyvyydestä, alustajana Diederik Bruggink.](#)
- ”Euroopan tasolla on laadittu suositukset sille, kuinka tiliotteille maksutapahtumista välittyvä tieto saadaan helpommin ymmärrettäväksi. Suositusten käyttöönotolle on asetettu tavoitteeksi kesäkuu 2024. Avainroolissa tässä ovat maksupalveluntarjoajien lisäksi erityisesti kaupan ala sekä yritykset, eli ne tahot, jotka vastaavat maksuihin niiden käynnistymisessä liitettävistä tiedoista.”
- Suomen Pankin maksuneuvoston kokouksessa 19.9.22 päätettiin perustaa seurantaryhmä, jossa käsitellään maksutietojen selkeyttämistä asiakkaalle.

SEURANTARYHMÄSTÄ

- Maksuneuvoston kokouksen jälkeen seurantaryhmälle on etsitty vetäjää joko kaupasta tai finanssialalta. Ryhmää koordinoi **Kirsi Klepp** FA:sta.
- Kaupan liitosta mukaan ovat ilmoittautuneet **Simo Hiilamo** ja **Kai Lindström** (SOK). Suomen Pankista seurantaryhmään osallistuu **Maria Huhtaniska-Montiel**. Kutsu ryhmään on lähetetty myös Suomen Yrittäjille ja kuluttajien edustajille.
- Seurantaryhmälle aiheesta on viestitty ensimmäisen kerran joulukuussa 2022 ja pyydetty nimeämään työhön osallistuvat henkilöt. Alun perin tavoitteena oli järjestää ensimmäinen seurantaryhmän tapaaminen jo tammi-helmikuussa.
- Seurantaryhmän tapaaminen on odottanut pankkien selvitystä ja tilannekuvaa maksutietojen välittymisestä pankkeihin.
- Pankkien asiantuntijat ovat analysoineet vuoden alusta lähtien laajasti erilaisia maksamisen käyttötapauksia ja asiakaspolkuja ERPB:n suositusten merkeissä. Analysointityö jatkuu edelleen. Urakka on ollut ennakoitua suurempi ja eteneminen odotettua hitaampaa. Tilannekuva valmistunee huhtikuun 2023 aikana.
- Seurantaryhmän tapaaminen järjestetään pankkien selvitystyön valmistuttua.

FA JA PANKIT OVAT OSALLISTUNEET ERPB:N TYÖHÖN EUROOPPALAISTEN SIDOSRYHMIEN KAUTTA



- Finanssialan (FA) toimielimissä maksutietojen selkeyttämishanketta on käsitelty ja seurattu aktiivisesti vuodesta 2020 lähtien. Seurannan kohteena ovat olleet ERPB:n ja liitännäisten eri sidosryhmien aktiviteetit aiheen tiimoilta. **Pankit ovat osallistuneet työhön kommentoimalla ja muodostamalla kantoja.**
- FA:ssa käynnistettiin joulukuussa 2022 seurantaryhmätyöskentelyä valmisteleva tilanteen kartoitus ja tilannekuvan muodostaminen Suomessa.
- FA:n toimielintapaamisissa maksutietoja on analysoitu perusteellisesti tammikuusta 2023 lähtien. Ryhmän työtä koordinoi Miia Zitting (FA). Työ jatkuu 20.4.2023.

SEURANTARYHMÄSSÄ TILANNEKUVA SUOMESTA

- **Suurimmat huolenaiheet ja haasteet Suomessa?**
- Miten tilanne Suomessa näyttäytyy seurantaryhmään osallistuville organisaatioille?
Asiakaspalaute?
- Seurantaryhmään osallistuvien organisaatioiden terveiset Suomen ulkopuolelta?
Minkälaista keskustelua käydään Suomessa ja minkälaista Euroopassa? Suurin huolenaihe tai epäkohta?
- Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (FINE) – ei kuulu seurantaryhmään, mutta sinne ei ole tullut palautetta maksutietoihin liittyen. **Kuluttajat eivät ole olleet yhteydessä FINE:een maksunsaajasta välittyviin tietoihin liittyen (nimi, paikka, ajankohta).**
- Seurantaryhmälle on viestitetty maaliskuussa pankkien tekemän työn etenemisestä ja ehdotettu tapaamista ERPB:n suositusten merkeissä myöhemmin keväällä 2023.



HAVAINNOISTA TÄHÄN MENNESSÄ – SELVITYSTYÖSTÄ FA:SSA

MAKSUNSAAJAN NIMI SUURIN HAASTE

- ERPB:n suosituksissa keskeistä on maksun saajan/kauppiaan nimitiedot, paikka ja ajankohta. **Kuka – missä – milloin?**
- Suosituksessa esille nostetuista kolmesta elementistä pankkien (ja kortinmyöntäjien) saamassa asiakaspalautteessa useimmin mainitaan tunnistamaton maksunsaaja. **Maksutapahtumaa ei tunnisteta, koska maksunsaajan nimi ei kerro riittävän selkeästi maksetusta asioinnista.**
- Asiakaspalautetta tulee vähän paikkatietoihin liittyen. **Joskus maksupaikan sijasta maksajalle voi välittyä esimerkiksi maksunsaajan pääkonttorin sijaintitiedot.** Pääsääntöisesti paikkatiedosta on apua tapahtuman tunnistamisessa.
- Tapahtuman ajankohtaan liittyvät kyselyt eivät saa mainintoja. Ajankohtatiedoista on pikemminkin apua tapahtumien selvittelyssä.
- **Epäselviin maksutapahtumiin liittyvät asiakaskyselyt pankkeihin ovat marginaalisia muihin yhteydenottoihin suhteutettuna**
- Väärinkäytökset ja huijaukset on rajattu selvityksen ulkopuolelle

TIEDOILLE ON PAIKKA JA NE VÄLITTYVÄT EDELLEEN ASIANMUKAISESTI



- ERPB:n suositusten mukaisille tiedoille on pääsääntöisesti paikkansa ja tiedot näyttävät välittyvän vaatimusten mukaisesti.
- Pankit (maksajan edustajat) ovat halunneet jatkaa perinpohjaista keskustelua ERPB:n suosituksista. Tällä hetkellä voidaan todeta, että pankki esittää edelleen maksajalle sen tiedon, mikä pankkiin toimitetaan. Maksajan pankki ei muokkaa saamiaan tietoja vaan välittää saadut tiedot sellaisenaan maksajalle.
- Maksunsaajan ja tapahtumia prosessoivien toimijoiden on kiinnitettävä huomiota tietokenttien käyttöön

ERP:n SUOSITUKSET ON TOTEUTETTAVA VIIMEISTÄÄN KESÄKUUSSA 2024

- Eri osapuolet ovat suositusten antamisen jälkeen tai jo tätä ennen parantaneet tiedonvälitystä tarvittavilta osin vastaamaan ERP:n suosituksia. **Aikaa toimeenpanolle on kesäkuuhun 2024 asti.**
- **Kauppiaan/maksunsaajan nimeen, nimivalintaan ja tiedon välittymiseen** (esimerkiksi edelleen kauppiaan järjestelmistä kuten maksupäätteet, etämyynnin rajapinnat ja näihin liittyvät palvelut, myös muissa maksupalveluissa) **on hyvä kiinnittää huomiota ja tarkistaa tiedon välitys aika ajoin.** Huolella valittu maksunsaajan/kauppiaan nimi kertoo maksajalle riittävän selkeästi maksetusta asiainnista.
- **Toisinaan paikkatiedot maksun saajan/kauppiaan/toimipisteen osalta ovat virheellisiä.** Maksupaikan sijasta maksajalle voi välittyä esimerkiksi pääkonttorin sijaintitiedot. Pääsääntöisesti sijainti- ja ajankohta välittyvät maksajille oikein. Näiden osalta pankkeihin tulee vähiten asiakaspalautteita. **Paikkatietoon on myös hyvä kiinnittää huomiota ja tarkistaa tiedon välittyminen edelleen maksajalle.**

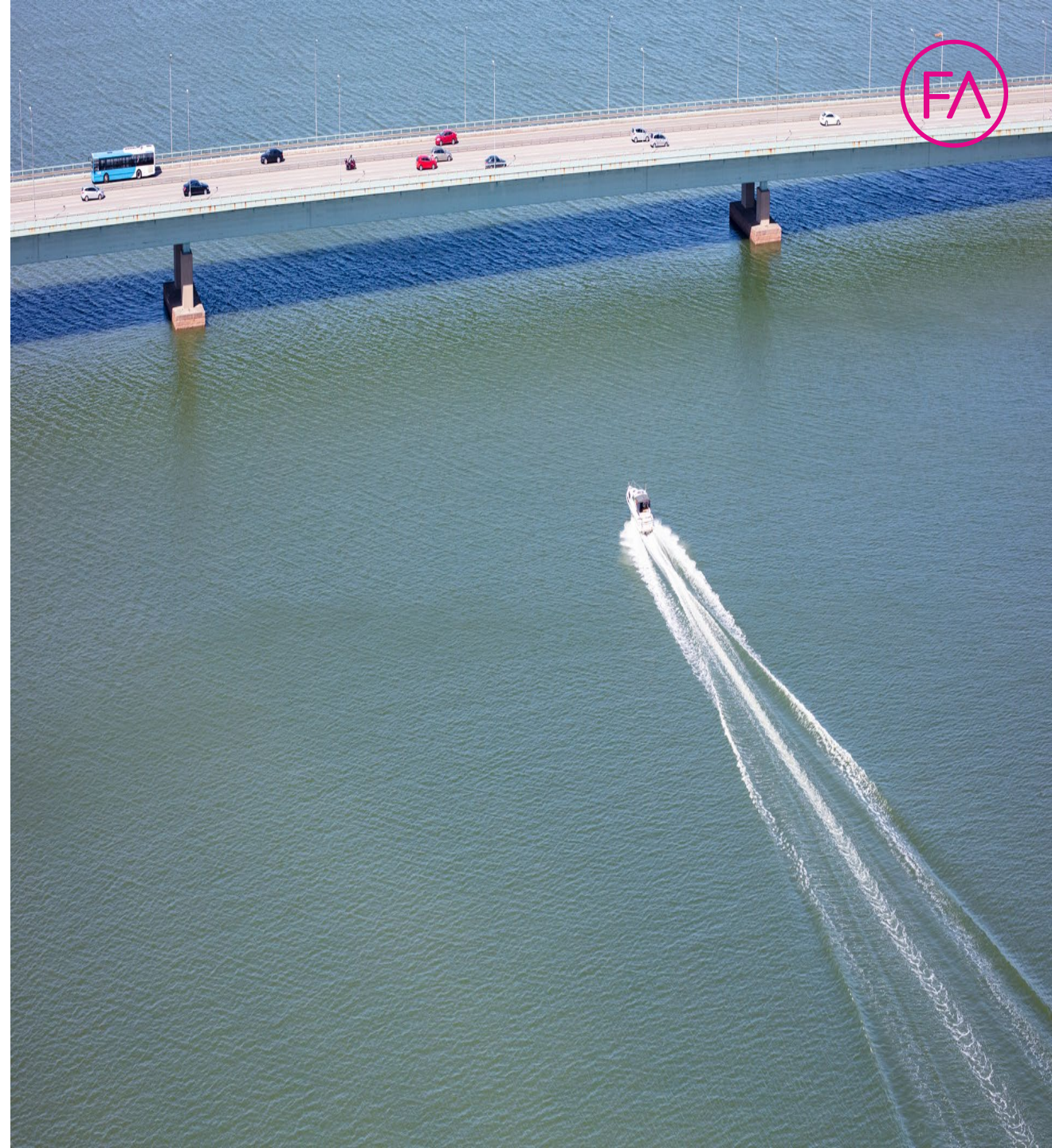
OSTOKSEN LISÄTIEDOT MAKSAJALLE LÖYTYVÄT TOSITTEELTA TAI LASKULTA



- Laajempi tieto **ostoksesta** löytyy **tositteilta** (kuitit, laskut – paperilla tai sähköisesti)
- Kattavimmat tiedot **maksusta** löytyvät **tilitapahtumista ja/ tiliotteilta**
- Kauppiaan/maksunsaajan nimi määrittyy kauppiaan/maksunsaajan/yrityksen lähtökohdista
- **Kuluttajia ohjeistetaan säilyttämään tositteet ostoksista ja vertaamaan niitä tiliotteille tai laskuille kirjautuneisiin veloituksiin. Kuiteista ja laskuilta löytyvät kattavat tiedot ostoksista ja myyntipaikasta.**
- Jos tilillä on useampia käyttäjiä, tilinkäyttäjien keskinäisestä viestinnästä on huolehdittava

TILANNE 2024 JÄLKEEN?

- Haaste ei ole uusi ja se tuskin poistuu
- Ilmiö nousee entistä näkyvämmäksi maksamisen digitalisoituessa edelleen
- Uudet toimijat ja uudet maksutavat tuovat markkinoille uusia osapuolia
- Ymmärrys, valveutuneisuus ja tahto tehdä muutos avainasemassa
- Muutos vaatii aktiivisuutta kaikilta





FINANSSIALA

~ Ihmisen arjessa



[Finanssiala.fi](https://finanssiala.fi)



[@finanssiala](https://twitter.com/finanssiala)



[Finanssiala ry](https://www.facebook.com/Finanssiala_ry)



[Finanssiala ry](https://www.linkedin.com/company/Finanssiala_ry)



[@finanssiala](https://www.instagram.com/finanssiala)