



# Maksupalvelujen kehitystrendit ja niiden taloudelliset vaikutukset sekä teknologian uudet mahdollisuudet

Rauni Haaranen

Liiketoiminnan kehittäminen, tuote- ja palveluratkaisut

[rauni.haaranen@sampopankki.fi](mailto:rauni.haaranen@sampopankki.fi)

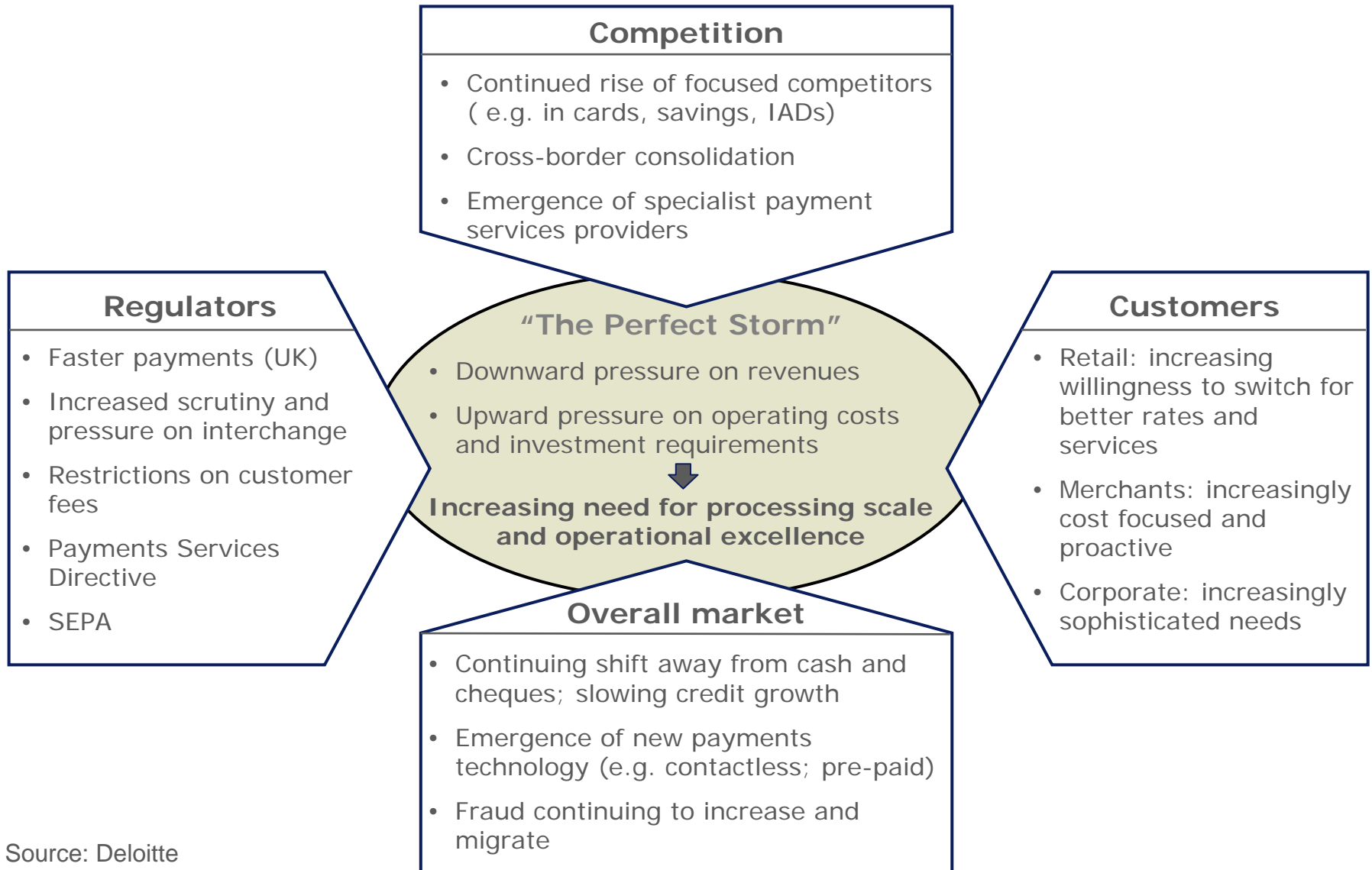
0105132187/050 423 2187



# Kommenttipuheenvuoron sisältö

- Maksuliikenteen ympäristötekijät
  - havainnot 6, 7, 9
  - tuottokehitys
  - kustannuskehitys
- Kilpailulliset seikat
  - havainnot 4, 9, 10
  - pankit/muut palvelujen tarjoajat
  - hinnoittelun merkitys
- Trendit
  - havainnot 2, 4, 5, 8
  - kuluttajamaksaminen: ostokset, laskut, mobiilipalvelut
  - yritykset: SEPA, keskittäminen, ulkoistaminen, kokonaisprosessit
- Yhteenveto
  - voiko suomalaisesta maksuliikenteestä tulla vientituote?
  - mitä toimenpiteitä tarvittaisiin?

# Maksuliikenteen ympäristötekijät



Source: Deloitte

# Kilpailulliset seikat

## 1. Pankit/muut palvelun tarjoajat

- alalle haluttaisiin lisää kilpailua
- toimilupa/vastuukysymykset
- kustannustehokkuus edellyttää isoja volyymeja
- markkinoille tulon helppous?

## 2. SEPAn vaikutus kilpailuun

- yhtenäistää ”bulkkimarkkinat” jollakin aikavälillä – ei heti!
- bulkkituotteen päällä oleva ”palvelukerros” erottaa tarjoajat toisistaan ja vaikuttaa kilpailuun myös jatkossa.

## 3. Hinnoittelun merkitys

- hinta ei ole ainoa tekijä, jonka perusteella asiakkaat a) valitsevat palveluntarjoajan ja b) muuttavat maksukäyttäytymistään.
- palvelu, luotettavuus, jatkuvuus, käytettävyys, helppous, ajan säästö, prosessin tehostuminen jne. tärkeitä tekijöitä hinnan ohella!

# Kuluttajamaksamisen kehitystrendit: tutut trendit jatkuvat

- Osa-alueet: Ostosten ja laskujen maksaminen
- Ostosten maksaminen
  - käteisnostojen määrä laskenut koko 2000-luvun, mutta määrä edelleen suuri.
  - korttiostosten määrä kasvanut vastaavasti.
  - korttialueella merkittävä tekninen muutos tulossa - siirtyminen **kansallisista korteista SEPA-kortteihin**
  - nykyinen pankkikortti muuttuu kansainväliseksi kortiksi – ostokset veloitetaan suoraan tililtä kuten aikaisemminkin.
  - rinnalla **kuluttajakäyttäytyminen muuttuu**: Suomessa maksettu suoraan tililtä (pankkikortti) tai kuukauden maksuajalla (maksuaika-Visa tai MC). Nähtävissä, että luottokorttimaksaminen yleistyy myös Suomessa (Visa- tai MC-laskusta lyhennetään vain esim. 10 %).

# Kuluttajamaksamisen kehitystrendit: tutut trendit jatkuvat

- Laskujen maksaminen
  - verkkopankki ylivoimainen ykkönen ja jatkaa voimakasta kasvua
    - osuus laskunmaksusta jo 60 %, kasvuvauhti 11 %/v
  - automaattisen maksamisen (suoraveloitus, toistuvat maksut) osuus merkittävä ja vakaa
    - osuus laskunmaksusta 25 %, kasvuvauhti 4 %
    - hyöty asiakkaalle: vaivattomuus, varmuus
    - SEPA-suoraveloitus uhkana -> luopuvatko suomalaiset laskuttajat suoraveloituksesta? Mitä tarjota kuluttajalle - kehitetäänkö e-laskusta myös paperiversio?
  - perinteiset maksupalvelut häviäjinä (maksuautomaatit, maksukuoret, puhelinpankin automaattinen palvelu)
    - osuus yhteensä vain 13 %, volyymi putoaa 10 %/v
  - konttorimaksamisessa pohja saavutettu
    - osuus 2 %

# Kuluttajamaksamisen kehitystrendit: tutut trendit jatkuvat

- Verkkolaskutuksen läpimurtoa odotetaan lähivuosina
  - standardeja kehitetty: suoralaskusta e-laskuun
  - kuluttajat asenteellisesti valmiita ottamaan uuden palvelun käyttöön
    - Sammon tutkimus 2006: 76 % verkkoasiakkaista ilmoittaa olevansa valmis ottamaan verkkolaskun käyttöön
  - läpimurto saavutetaan, kun palvelun käyttöönotto ja käyttö tehdään riittävän helpoksi kuluttajalle
    - yhteinen haaste laskuttajille ja pankeille
- Matkapuhelin pankkiliittymänä?
  - 1990-luvun lopulla uskottiin, että kaikki siirtyy sirukorttiin (käteinen, luottokortit, sähköinen identiteetti, matkalippu, kodin avain, jne.)
  - näin on käynytkin - ei kuitenkaan yhteen ja samaan korttiin, vaan useaan.
  - kuinka nopeasti tämä moninaisuus siirtyisi puhelimeen?

# Yritysten maksuliikennetrendit

- SEPA aiheuttaa suurimmat muutokset niille yrityksille, jotka käsittelevät suuren määrän **ulkomaisia maksuja**.
  1. Sisään tulevan maksuliikenteen **kohdistamisen vaatima** henkilötyömäärä edustaa usein yli puolta maksuliikenteessä.
  2. Saapuvan rahan nopeutuminen esim. 2 pankkipäivällä tuo toimialakohtaisia hyötyjä.
  3. Lähtevien maksujen osalta saadaan suurtuotannon etuja, mikäli **maksuliikennepalvelut keskitetään** yhteen/harvaan eurooppalaiseen pankkiin.
  4. Yrityksen maksuliikenne- ja rahoitusprosessien **keskittäminen / ulkoistaminen** tulee yhteisten maksustandardien myötä entistä helpommaksi toteuttaa kuin aikaisemmin.
  5. Vähittäiskaupan alalla **SEPA pankkikorttien** käyttöönotto luo tarpeen uusia maksupäätteitä, mutta mahdollistaa myös laajemman kilpailutuksen kauppiaille (pankit, laitetoimittajat).



# Yritysten maksuliikennetrendit

- Suurimmat säästöt yrityksissä saadaan, mikäli maksuliike- ja rahaprosessia voidaan tehostaa edelleen.
  - haaste palveluntarjoajille, yrityksille, viranomaisille
  - edellyttää standardointia -> pankit ja muut palveluntarjoajat
  - edellyttää lainsäädännön harmonisointia laajasti -> lainsäätäjät (mm. verolait), keskuspankit (mm. raportointi)
  - edellyttää koko taloushallinnon laajaa integrointia -> sekä ohjelmistotoimittajat että pankit
- Toteutuuko SEPA:n kautta liian hitaasti ja keskivertoratkaisuilla suomalaisille yrityksille?

# Yhteenveto

- Mitä käsite ”suomalainen maksuliikenne” tulevaisuudessa voisi olla?
  - huomioi kansainväliset standardit – ei tukeudu nykyiseen suomalaiseen tai SEPA-standardiin vaan globaaleihin ISO-standardeihin, jotka integroituvat asiakkaan muihin prosesseihin.
  - joukko hyviä käytäntöjä, jotka tehostavat asiakkaan koko taloushallinnon prosessia – kaikki osalliset hyötyvät!
- Kuinka suomalaisesta maksuliikenteestä saataisiin vientituote?
  - edellyttää edelleen vahvaa osallistumista EU-tason kehitystyöhön ja vaikuttamista eri foorumeissa
  - edellyttää kaikkien toimijoiden – pankit, keskuspankki, viranomaiset, yritykset, kuluttajat/-järjestöt - halukkuutta edistää hyväksi katsomiamme käytäntöjä
  - edellyttää uudistumismyönteisyyttä – vanhojen rakenteiden avointa arviointia