



**Millä tavoin maksamme
2020-luvulla?
Näkökulmia tulevaisuuden
maksamisratkaisuihin**

**Maksuneuvoston
e-kirjanen**

Sisällys

1 Esipuhe	3
2 Itseajavan auton lompakko ja lentolippuja ostava kello	5
3 Me emme maksa 2020-luvulla	9
4 FinTech maksamisen murtajana	12
5 Maksaminen on paljon enemmän kuin transaktio	15
6 Maksamisen peikko menee piiloon	17
7 Maksaminen nyt, kohta ja myöhemmin sekä vähän siitä ympäriltä	19
8 Helppokäyttöiset ja kohtuulliset peruspankkipalvelut kuuluvat kaikille	23
9 Maksutavat ja tottumukset muuttuvat hitaasti	28
10 Suomen Yrittäjien näkemyksiä liittyen maksamiseen 2020-luvulla	30
11 Maksaminen 2020-luvulla	32
12 Maksaminen jää mielekkäämpien asioiden taustalle	33
13 Maksamisen maailma 2020-luvulla	36
14 Miten maksamme digitalisoituvassa maailmassa?	40
15 Pankeilla mahdollisuus menestyä maksamisen murroksessa	44
16 2020-luvun maksamisratkaisut ja trendit	46
17 Uudet maksutavat hyödyttävät yhteiskuntaa – tietyin reunaehdoin	48
18 Maksamisratkaisut 2020-luvulla, KKV:n näkökulma	51
19 Miten maksamme 2020-luvulla? Valvojan näkökulma	54

Tämä e-kirjanen ei ole Suomen Pankin virallinen julkaisu, ja kirjoittajien esittämät näkemykset ovat heidän omiaan.

1 Esipuhe

Seppo Honkapohja, Suomen Pankki

Digitalisaatio on käynnistänyt suuren muutosprosessin, joka koskettaa koko yhteiskuntaa, myös maksamista. Digitalisaatio haastaa maksamisen vanhoja vakiintuneita käytäntöjä usealla eri rintamalla, ja on todennäköistä, että se muuttaa perinteisiä toimintatapoja paikoitellen hyvinkin voimallisesti.

Maksamisen tulevaisuuden haasteita pohditaan Suomen Pankin perustamassa [maksuneuvostossa](#), joka kokoaa yhteen maksupalveluiden käyttäjät, tuottajat sekä viranomaiset. Kartoittaakseen eri osapuolten näkemyksiä maksamisen tulevaisuuden ajureista, trendeistä ja visioista maksuneuvosto on toteuttanut selvityksen, jossa luodaan 2020-luvun maksamista.

Tämä e-kirjanen ”*Millä tavoin maksamme 2020-luvulla? Näkökulmia tulevaisuuden maksamisratkaisuihin*” on kokoelma kirjoituksia maksamisen eri sidosryhmiltä heidän näkemyksistään maksamisen tulevaisuuden visioista. Kokoelma sisältää näkemyksiä niin maksupalveluiden käyttäjiltä, palveluntarjoajilta kuin viranomaisiltakin.

Kirjoituksissa käsitellään maksamisen kenttää laaja-alaisesti, ja niissä tuodaan esiin monia eri näkökulmia tulevaisuuden maksamiseen. Käsitellyt teemat vaihtelevat itsejavan auton lompakosta, fintech-yritysten roolista ja kaikkikanavaisesta ostokokemuksesta aina vaihdannan välineen perusfunktioihin sekä sääntelyn ja valvonnan haasteisiin.

Kirjoituksissa nousee esiin monia yhteisiä teemoja ja aihealueita. Yksi usein esiin nouseva teema on tulevaisuuden *maksamismarkkinoiden pirstaloituminen*, kun perinteisten maksupalvelutuottajien rinnalle on jo tullut ja on tulossa uusia toimijoita omine maksamissovelluksineen. Tämä pirstaloituminen voi vaikeuttaa tehokkaimpien ja sopivimpien maksamisratkaisujen leviämistä ja käyttöönottoa. Olennaista myös tulevaisuudessa on, että kaikille käyttäjäryhmille on tarjolla kohtuulliset maksamispalvelut.

Tarve *maksamisen reaaliaikaistumiselle* nostetaan myös esiin. Yleisesti pidetään selvänä, että 2020-luvulla markkinoilla on saatavilla vaihtoehtoja maksujen välittömälle toteutukselle.

Lisäksi *maksamisen integroituminen ostoprosessiin* ja sen häipyminen huomaamattomaksi taustatoiminnoksi nähdään tulevaisuuden trendiksi. Tällöin maksajan oman talouden hallinta kohtaa uusia haasteita, jolloin tarvitaan kenties myös sovelluksia kuluttajan omalle taloushallinnalle. Yleisesti korostetaan, että digitalisoitumisen tulee johtaa sellaisiin maksamissovelluksiin, joilla voidaan aidosti helpottaa arkielämää.

Maksamiseen olennaisesti liittyvä *tunnistaminen* on kirjoituksissa myös usein esillä. Tunnistamisen alueella nähdään mm. biometriikan hyödyntämisen tuovan uusia mahdollisuuksia maksamisen sujuvoittamiseksi.

Luonnollisesti myös *sääntelyn* nähdään vaikuttavan osaltaan tulevaisuuden maksupalveluihin. Keskeistä tulevaisuuden sääntelylle on, että mak-

samisen luotettavuus ja turvallisuus tulee edelleen taata, mutta sen tulee lisäksi edistää innovatiivisten maksamisratkaisujen markkinoille pääsyä. Ylipäänsä sääntelyn tulee olla tasapuolista ja sääntelyarbitraasia mahdollistavat aukot tulee tilkitä.

Kaiken kaikkiaan kirjoituksista saa erinomaisen kokonaiskuvan tulevaisuuden maksamisen

markkinoihin vaikuttavista tekijöistä, digiajan trendeistä sekä kehityksen ajureista. Kirjoituskoelma toimii pohjana maksuneuvoston jatkokeskusteluille sekä toivottavasti myös herätteenä maksamiseen liittyvälle keskustelulle yleisemminkin. Omalta osaltaan se tarjoaa myös visiopohjaa tulevaisuuden maksamisratkaisuja kehittäville toimijoille.

2 Itseajavan auton lompakko ja lentolippuja ostava kello

Sirpa Nordlund, Mobey Forum

"Kehitys ei ole enää koskaan niin hidasta kuin se on nyt", sanoi Ericssonin teknologiaevankelista jo vuonna 2012¹. Vuoteen 2020 mennessä tulemme näkemään 50 miljardia laitetta yhdistettynä internetiin², ihan kaikesta tulee *älykästä*. Uusin virtanpylväs tekoälyn kehittämisessä oli 2016 maaliskuussa, kun Googlen DeepMind tekoäly voitti kiinalaisen Go-pelin mestaruuden³.

Otetaanpa ajatusleikkinä vaikka itseajavien autojen tulo markkinoille ja niiden aiheuttamat muutokset maksamiseen liittyen. Itseajavia autoja ei tulevaisuudessa enää omista yksi ihminen, eikä välttämättä edes ryhmä ihmisiä, vaan ne ovat vaihtuvan sosiaalisen kollektiivin omistamia palvelutuotteita. Autoista tulee jossain määrin *autonomisia*. Autolla on oma lompakko. Autojen älykkyyden lisääntyessä ne pystyvät hallinnoimaan omaa lompakkoaan, digitaalista kollektiivista tiliä, jossa on kalenterit, varausjärjestelmät ja taloushallinta. Sen perusteella ne suunnittelevat päivän reitit, tarvittavat huollot ja tankkaukset. Kuka haetaan mistä ja milloin, ja voiko välillä levähtää latauspisteeseen. Unohtamatta myöskään

kulu- ja tuottolaskelmien tekoa. Carpe diem, sano auto ja työskentelee väsymättä.

Älylaitteet, myös tulevaisuuden auto, ymmärtävät puhetta ja niiden virtuaaliset assistentit osaavat vastata yhä vaikeampiin kysymyksiin. Biometriikan avulla ääntä voi käyttää tunnistautumiseen, ja pian älykello voi puhumalla tehdystä pyynnöstä tilata vaikka lentoliput toivotulle päivälle ja yhtiölle tai vaihtaa iltalennon aamulennoksi. Tai se voi vastata kysymykseesi, onko joku kavereista samassa koneessa tai miten taloutesi tasapaino heilahtaa, jos korostat lippusi bisnesluokkaan.

Kun itseajavat autot tankkaavat ja lataavat itse itsensä, jääkaapit tilaavat puuttuvat ruoat ja älykello tilaa matkalippuja, herää kysymys identiteetistä: kuinka todistetaan maksajan identiteetti siinä tilanteessa, kun tili ei ole sidottu yhteen ainoaan yksilöön, vaan lähinnä vaihtuvaan ryhmään ihmisiä, esimerkiksi autojen omistajia? Käykö auto allekirjoittamassa pankissa tilinhallintatasopimuksen tai tekemässä korttiansiirtoa?

¹ <http://www.ericsson.com/thinkingahead/the-networked-society-blog/2012/10/01/change-will-never-be-as-slow-as-it-is-today/>

² <http://www.informationweek.com/software/information-management/cisco-ceo-were-all-in-on-internet-of-everything/d/d-id/1108801?>

³ <http://www.economist.com/news/science-and-technology/21694540-win-or-lose-best-five-battle-contest-another-miles-tone?zid=291&ah=906e69ad01d2ee51960100b7fa502595>

Olemme viimeinen sukupolvi, joka käyttää muovikortteja maksamiseen

Viime vuosien puhutuimpia trendejä ovat olleet nopeat maksut ja näkymätön maksaminen⁴. Välittämiä maksuja ajavat etenkin nuorten kuluttajien vaatimukset yhä välittömämmistä ja helpommista maksutavoista. Tätä kohti ponnistelevat yhä useammat innovatiiviset toimijat, eikä nopeiden maksujen vastaanottajia, kauppiaita, tarvitse juurikaan houkutella. PayPalin mobiilimaksumoottorin kehittäjän näkemyksen mukaan yhden sekunnin viive maksamisessa osta-napin painamisen jälkeen johtaa keskimäärin kahdentoista asiakkaan menetykseen⁵.

Kun puhelin tunnistaa sinut, toteuttaa toiveesi ostamalla haluamasi matkaliput ja toimittaa liput lompakosovellukseen kalenterimuistutuksen kera, tuntuu kohokirjaimin painettujen luottokortin numeroiden syöttäminen muovinpalaselta digitaaliseen laitteeseen tuhat vuotta vanhalta käytännöltä. Hiljainen muutos pois korteista näkyy esimerkiksi naisten lompakoiden koossa, jotka ovat huikeasti pienentyneet⁶ kanta-asiakaskorttien siirtyttyä joko mobiiliin tai pelkkään tunnistautumiseen. Vielä 5–10 vuotta sitten moni nainen kantoi isoa käsilaukkua ja isoa lompakkoa kymmenine muovikortteineen, mutta nykyään naisilla on hyvin ohuita lompakoita, joissa on vain välttämättömimmät maksukortit.

Kohta viimeisimmätkin maksukortit häviävät piironginlaatikon uumeniin tai ne otetaan mukaan vain ulkomaan matkoille varavaluuttana. Meidän

sukupolvemme saattaa olla siis viimeinen sukupolvi, joka käyttää muovikortteja maksamiseen.

Näkymätön raha valuu käsistä?

Inhimilliseltä kannalta paradoksaalista on se, että samalla kun laitteiden älykkyys nousee ja maksaminen helpottuu ja nopeutuu, omat kyvyt hallita raha-asioita eivät kohene samaa tahtia. Maksujen hävitessä helppoudessaan lähes näkymättömiin myös kuluttaminen muuttuu helposti huomaamattomaksi ja oman talouden hallinta voi heiketä⁷. Hehkutettu uutuus, olkoon se jakamistaloutta tai maksuteknologiaa, ei ehkä johdakaan toivottuihin säästöihin vaan usein lisäkulutukseen.

Maksamisesta kertyvää isoa sekä jokaisen itsensä tuottamaa pientä dataa voisi yhä enemmän käyttää raha-asioiden ymmärtämiseen ja hallinnan opettamiseen. Raha-asioiden hallinnan uudesta hahmottamisesta puhutaan nyt talouden lukutaitona (*financial literacy*). Nyt suosittujen fitness-sovellusten tapaan ehkäpä puhelin voisi muistuttaa omistajaansa hänen omista tavoitteistaan. Jos nyt hankit nämä konserttiliput, voi ensikuun vuokranmaksu olla hankalaa. Samalla tavoin se voisi paikantamispalveluita hyväksikäyttäen kertoa nyt lähestyttävän lempikahvilaa, mutta muistuttaa, että valitettavasti tämän viikon take-away cappuccinojen ostokiintiö on jo täynnä.

Ekspontiaalisesti lisääntynyttä laitteiden las kentatehoa on näihin aikoihin saakka käytetty pääasiassa vain automatisaatioon tai finanssialan

⁴ <http://bankinnovation.net/2015/10/the-case-for-more-visible-payments/>

⁵ <http://bankinnovation.net/2015/08/braintree-dissects-payment-processing-video/>

⁶ <http://www.bloomberg.com/news/articles/2016-02-10/women-s-wallets-are-getting-super-tiny>

⁷ <http://www.hs.fi/talous/a1444709191388>

puolella lähinnä sijoitusalgoritmeihin, mutta kuluttajamarkkinoille suunnatut yksilölliset palvelut ovat vielä lähes korkkaamatta.

Maksamisen helpottuessa säästäminen vaikeutuu. Tämä 'sweet spot' odottaa ratkaisijaansa.

Instituutioiden valta vähenee – kuluttajien sydämet vie arkielämää helpottava palvelu

Perinteisillä finanssiyrityksillä on merkittävä riski menettää kontrolliaan ja merkityksellisyytään kuluttajan elämässä⁸. Tilannetta korostaa ketterämpien fintech-yritysten mahdollisuus kiertää sääntelyä ja toimia vain etulinjan kuluttajarajapinnassa samalla, kun pankkeja ja maksulaitoksia sitovat lukuisat ohjeistukset ja raportointivelvollisuudet. Sääntely ei suinkaan suojaakaan teknologia- tai markkinadisruptioilta, vaan ehkä päinvastoin: se pikemminkin haittaa uuden keksimistä ja kehittämistä, koska samalla niin paljon resursseja menee sääntöjen tarkkaan noudattamiseen.

Ketteryys on keskeinen menestystekijä: mitä nopeammin pystyy reagoimaan muuttuvaan toimintaympäristöön, sitä paremmin palvelee älylaitteaddiktoitunutta kärsimätöntä kuluttajaa. Menestyksenkäs liiketoiminta kyseenalaistaa joka päivä huomisen liiketoimintamallin, ja on tietoinen asiakkaiden jatkuvasti muuttuvista mieltymyksistä ja yhä nopeammalla tahdilla markkinoille tulevista älylaitteista.

Uusien ratkaisujen nopea kehittäminen vaatisi nopeaa käyttöönottoa, jotta palveluteknologioiden päällekkäisyydet eivät kävisi kestäättömiksi.

⁸ http://www3.weforum.org/docs/WEF_The_future_of_financial_services.pdf

⁹ <http://qz.com/640302/why-is-so-much-of-our-new-technology-designed-primarily-for-men/>

Yksi merkittävä ja ehkä yllättäväkin tekijä on nykyisen teknologian tekijöiden sukupuolirajoittuneisuus: Piilaaksossa uusinta teknologiaa ja sovelluksia kehittävät pääasiassa vain miehet⁹, ja naisten arjessa vaikuttavia merkityksellisiä asioita on jäänyt jopa kokonaan huomiotta. On suorastaan absurdia, että Apple vuonna 2014 julkaisi ensimmäisen merkittävän terveysapplikaation jättäen kokonaan huomioimatta ihmiskunnan lisääntymiseen kaikkein oleellisimman fyysisen ominaisuuden eli menstruaation. Tämä ominaisuus sattuu olemaan puolella maailman väestöstä, mutta vain 5,8 prosentilla Piilaakson koodareista¹⁰.

Sama ylikorostunut miesvaltaisuus tuntuu hallitsevan finanssipalveluiden kehittäjiä. Tutkimuksen mukaan naiset tekevät useimmiten kotitalouden raha-asioiden hallintaan liittyvät päätökset¹¹. Mutta toistaiseksi maksamisen teknologia ja tuotteet ovat tekijöidensä eli melko hyvätuloisten, keskiluokkaisten miesten näköisiä. Tämä saattaa hidastaa digitaalisaation hyötyjen täysimääräistä toteutumista.

Maksutavat ovat kytköksissä arjen muutoksiin: kun ihmisten arki muuttuu, maksamisen tavat muuttuvat samoissa konteksteissa. Vaikka emme olekaan vielä täysin itseajavien autojen maailmassa, on selvää, että maksamisen ratkaisut eivät ole synkronoituneet teknologiapainotteisen arjen kanssa, vaan ala on kypsä merkittävälle disruptiolle.

¹⁰ <http://thepotomacreporter.com/tech/4423>

¹¹ <http://www.business-wire.com/news/home/20151015005452/en/Women-Men-Solely-Responsible-Financial-Decisions-Regions>

Ennakoiva analytiikka, virtuaaliset talousassistentit ja arkielämän helpottamiseen tehdyt maksamissovellukset ovat toistaiseksi vielä lapsenkengissä. Näiden kehittäminen on luonteva seuraava askel teknologiajättiläisille kuten Apple ja Google. Tietäähän Google nyt jo ennen sinua pelottavan monia asioita elämästäsi¹², myös lähitulevaisuuden ostosuunnitelmat. Niihin liittyvien maksu- ja rahoitusinstrumenttien luonteva liittäminen kokonaisuuteen on teknologiajättiläisille pieni, mutta merkittävä lisätulonlähde.

Modernien palveluiden ja sitä myötä uudenlaisten maksutapojen luominen edellyttää ihan uudenlaista ajattelua palveluiden kehittämiseltä. Ei enää riitä kysyä ”Kuinka voin auttaa”, vaan pitää tarjota juuri oikea-aikaista, olennaista vihjettä tai neuvoa, vertaistuen tyyliin. Finanssitoimijan tarjoama mikä tahansa *fyysinen* osa olemassa

olevaa tuotetta (esite, lomake, kortti, kaavake) tulee häviämään seuraavien vuosien sisällä kokonaan: kaikki siirtyy digitaaliseksi, kontekstiriippuvaisen kokemuksen osaksi. Asuntolainasta tulee yksinkertaisesti asunnonostamiseen liittyvän elämyksen ala-alue.

2020-luvulla voittajia ovat ne finanssiyritykset, jotka pystyvät tarjoamaan reaaliaikaisen näkyvyyden nimenomaan kotitalouksien päätöksentekijöiden kulutustottumuksiin osana siihen liittyviä palveluita ja maksuratkaisuja, ja siten rakentamaan kokonaisvaltaisen näkemyksen asiakkaan arjesta ja talouden hoidosta.

Niillä, jotka pystyvät todistamaan oman hyödyllisyytensä asiakkaan jokapäiväisessä elämässä, on loistava tulevaisuus. Treeneihin viemisestä muistuttavaa autoa odotellessa.

¹² <http://www.news.com.au/technology/online/social/google-knows-pretty-much-everything-about-you/news-story/f80596c0945d7414f338961bd174d680>

3 Me emme maksa 2020-luvulla

Heikki Kapanen, Nets

Maksamisen murrosta vahvistavat eksponentiaalisesti kiihtyvä digiteknologian kehitys ja kustannusten alentuminen. Pääosin 1970-luvulla alkunsa saaneissa, lineaarisesti kehittyneissä maksamisen ratkaisuissa korostuivat tehokkuus, toimintavarmuus, kiistämättömyys ja luottamuksellisuus. Niiden rinnalle ovat läpimurtonsa tehneet ratkaisut, jotka tarjoavat lisäksi myös erinomaisen asiakaskokemuksen ja -tuntemuksen sekä asiakasakohtaisen hyödyn.

Maksaminen on 2020-luvulla siirtynyt sovellusten ja järjestelmien tehtäväksi, minkä myötä ”me” emme enää maksa. Älykkäät ratkaisut hoitavat maksamisen puolestamme häiriöttömämmin, sujuvammin ja varautuen maksukykyimme heilahteluihin. Ehkäpä silmän räpäyttämistä kummempaa vaivannäköä ei enää maksamiseen tarvita.

Tiedämme kokemuksesta, että vanhoihin tottumuksiin perustuvat käytännöt uudistuvat hitaasti. Edellytykset radikaaliin maksamisen murrokseen ovat kuitenkin jo olemassa. Monista samanaikaisista muutosvoimista ainakin seuraavat kolme vahvistavat siirtymistä sujuvaan 2020-luvun maksuympäristöön:

- Uudet teknologiat yhdistävät palveluita
- Digisukupolvet ja yksilö toimivat muutoksen ajureina
- Sääntely edistää innovointia

Uudet teknologiat – monikanavaisuudesta kohti monivälineratkaisuja

Lohkoketjut ja tekoäly mahdollistavat älykkään sopimustenhallinnan, maksusopimusten ja -tapahtumien käsittelyn sekä uusien toimijoiden nopean pääsyn markkinoille. Ennakoitua hitaammin kehittyneessä monikanavaisessa palvelussa oli tavoitteena, että asiakas saa tutun palvelu- ja maksukokemuksen kanavasta riippumatta (verkko-, mobiili- tai kassapalvelu). Kuluttajälähtöisissä ratkaisuissa maksuväline nousee kehityksen etujoukkoon.

Kaikkikanavaisuus-ratkaisuihin siirtymistä on hidastanut se tosiasia, että kuluttajamaksamisen perusta on ollut toisistaan erillisissä ekosysteemeissä; korteissa ja tileissä. Maksualustoilla on oma taloudellinen järjestelmänsä ja maturiteettinsa vahvuuksineen ja heikkouksineen.

Tilimaksamisen puolestapuhujat ovat korostaneet reaaliaikaisuutta ja edullisuutta, kun taas korttien kannattajat ovat vannoneet kansainvälisen kattavuuden, hyvitys- ja palautuskäytäntöjen sekä kehittyneen väärinkäyttösuojan nimeen. Useimmat kuluttajat ja kauppiat eivät edes välitä, perustuuko maksaminen tileihin vai kortteihin, kunhan se onnistuu turvallisesti, helposti ja edullisesti. Pankeissa kortti- ja tilipalvelut on perinteisesti organisoitu eri yksiköihin. Epäilemättä 2020-luvulla korttien ja tilien parhaat puolet yhdistyvät ns. monivälineratkaisuiksi.

2020-luvulla Suomi tulee kuromaan kiinni muissa Pohjoismaissa laajaan käyttöön ja suosi-

oon nousseiden reaaliaikaisten maksujärjestelmien kehityksen. Lohkoketjut, teollinen internet, 5G-ekosysteemin mahdollistamat ohjelmoitavat maailmat ja globaalien toimijoiden asiakaskeskeiset ratkaisut haastavat kansalliset rakenteet ja ratkaisut.

Mobiililaitteet henkilökohtaisissa elämänvaiheissa myötäelävin sovelluksin vahvistavat yksilön mahdollisuuksia selviytyä niin arjessa kuin juhlassakin. Myös maksamisen osalta.

Digisukupolvet ja yksilö muutoksen ajureina

Pankkipalveluiden kehittämisen keskiöön nousee digitaalisten kuluttajien kasvava kaarti. Fintech-yhtiöt kiihdyttävät tarkasti kohdennettujen arvoehdotusten mahdollisuuksia henkilökohtaiseen talouden hallintaan, vertaislainoihin, kryptovaluuttoihin, analytiikkaan ja palveluiden oikea-aikaiseen markkinointiin. Muutosta nopeuttavat kansainväliset toimijat kuten Apple, Amazon, PayPal, Visa ja MasterCard sekä kaupan ja telealan yritykset. Pohjoismaissa pankkien ja kaupan valmiudet yleisesti sekä kuluttajien mobiilikokemukset ja odotukset erityisesti vahvistavat Pohjois-Euroopan asemaa uusien digipalveluiden koemarkkina-alueena.

Uusi digitaalisten kuluttajien sukupolvi mullistaa maksamiseen liittyvät odotukset. He haluavat maksamisen ja maksupalvelujen sopeutuvan elämäntyyliinsä ja valitsevat ne ratkaisut, jotka tukevat heitä itseään parhaiten. Asiakasuskollisuus tietyille brändille ei ole heille tärkeää. Myös perinteiset toimijat joutuvat uudistamaan ratkaisujaan valmistautuessaan palvelemaan digisukupolvea ja reagoimaan nopeasti heidän odotuksiinsa.

Digitaalisten tekniikoiden yleistyminen antaa kuluttajille ennennäkemätöntä valtaa. Autosta tulee maksupäätteen ja älykoti hyödyntää mm. sähkömarkkinoiden mahdollisuuksia kilpailuttaen, tehden sopimuksia ja huolehtien maksuista.

Pankkien perimmäinen tehtävä tarjota pitkäjänteistä suojaa ihmisen eri elämänvaiheisiin korostuu, kun uusien teknologioiden turvallisuutta testataan arjessa. Asiointi- ja ostohetkellä saatujen välittömien luottopäätösten myötä kulutusluotto siirtyi reaaliajassa toimiville ja uusia toimintatapoja hyödyntäville pankeille ja luottoyrityksille.

Sääntely edistää innovointia

Euroopan maksumarkkinoiden sääntelyn painopisteitä ovat olleet läpinäkyvyys, yhtenäinen markkina-alue ja kuluttajansuoja. Niitä edistettiin perinteisesti käskyin ja vaatimuksin ja ne otettiin vakiintuneiden toimijoiden piirissä harvoin avosylin vastaan.

2020-luvulla sääntelyn painopiste siirtyi perinteisestä vaatimustenmukaisuudesta ja avoimuudesta kohti innovointia tukevia ratkaisuja. Ne vähentävät markkinoille pääsyn esteitä sekä luovat uusille toimijoille kannustimia ja oikeuksia käsitellä ja tarjota maksupalveluita.

Sääntelyn siirtyminen reaktiivisesta laillisuusvalvonnasta ennakoivaan innovointiin nopeuttaa merkittävästi maksupalveluiden kehitystä saumatomaksi, vaivattomaksi ja täysin huomaamattomaksi. Mikä tärkeintä, se pakottaa toimijat alati etsimään uutta lisäarvoa asiakkaille.

Positiivinen luottorekisteri, joka tullaan viimeinkin saamaan myös Suomeen, tulee osoittautumaan välttämättömäksi suojaksi sekä kuluttajille että uusille rahoitusmuodoille ja -toimijoille.

Maksaminen 2020-luvulla on siis huomaamattontaa ja sujuvaa. Se sopeutuu ihmisten elämäntyyliin ja -tilanteisiin. Kuluttajan ei tarvitse nähdä vaivaa maksamisen eteen. Älykkäät ohjelmistot ja

ratkaisut hoitavat suurimman osan maksuista automaattisesti puolestamme, tietenkin asetettujen rajoitusten, maksuvalmiuden, limiittien ja sääntöjen puitteissa.

4 FinTech maksamisen murtajana

Mikko Riikkinen, Tampereen Yliopisto / ReDO-tutkimushanke

Teknologian kehittyminen viime vuosina on ollut hurjaa. Olemme siirtyneet offline-maailmaa tukevasta teknologiasta täysin online-pohjaiseen ympäristöön, jossa koko elämä on yhtä onlinea.

Tässä maailmassa perinteisen toimijan rooli ei ole helpoin, sillä toiminnan logiikka on murroksessa, ja peli, jota pelataan, ei ole sama kuin esimerkiksi vuosikymmen sitten.

”FinTech” eli ”Financial Technology” -termin käyttö on yleistynyt parin viime vuoden aikana, ja etenkin vuosi 2015 oli FinTechille antoisa. Käytännössä termillä tarkoitetaan miltei kaikkea, mitä saman sateenvarjon alle saadaan sopimaan: finanssialaa muuttavat toimintamallit, startup-yritykset ja joissain yhteyksissä itse tekijätkin. Termin käyttö on saanut jopa niin laajat mittasuhteet, että tammikuussa 2016 Davosissa järjestetyssä World Economic Forumissa isoimpien pankkien edustajat totesivat mahtipontisesti ”We’re all FinTech innovators now”. Vuoden 2008 finanssikriisin jälkeen uusia FinTech-startupeja on syntynyt tuhansia ja hurjimpien arvioiden mukaan niihin on sijoitettu jopa 15 miljardia dollaria. Luku on suuri ottaen huomioon, että Bloombergin mukaan pankkialalta on samaan aikaan poistunut jopa puoli miljoonaa työpaikkaa

Samaan aikaan hämmennystä pankkialalle tuo toimialarajojen hämärtyminen, sillä maksaminen on integroitumassa osaksi sitä aktiveettia, jota asiakas suorittaa. Käytännössähän maksaminen kohdistuu jonkun hyödykkeen vaihdantaan, ja

teknologia mahdollistaa sen, ettei maksamisesta itsestään tarvitse tehdä suurta numeroa. Suomalaisena esimerkkinä tästä on muun muassa Wolt-aplikaatio, joka mahdollistaa ruoan tilaamisen sekä maksamisen ennakoon. Perinteinen toimintatapa, ”kassan kautta kotiin”, jää toissijaiseksi, sillä maksaminen on uppoutunut täysin asiakkaan prosessiin eli tässä tapauksessa ruoan tilaamiseen. Voidaankin todeta, että maksaminen on vain välttämätön paha vaihdannan aikaansaamiseksi, ja Woltin tapainen toimija voi häivyttää sen täysin taustalle. Täten kuluttaja voi keskittyä nauttimaan itse vaihdannan kohteesta.

Ajatus maksun integroimisesta prosesseihin ei sinänsä ole uusi, vaan etenkin maksamiseen keskittyvien FinTech-startupien radikaali kasvu juuri nyt on looginen jatkumo vuosituhannen alkupuolella tehdyille kehitystyölle finanssialalla. Useat suomalaiset pankit toivat erilaisia mobiilimaksamisen malleja kuluttajien käyttöön jo toistakymmentä vuotta sitten. Pitkälti näiden toimenpiteiden ansiosta uudet toimijat, FinTechit, ovat päässeet yhdistämään maksamisen infraan tehdyt päivitykset viimeisimmän teknologian kanssa.

Regulaatio innovaation mahdollistajana

Säätelyn merkitys kasvaa entisestään, sillä tulevaisuudessa se voidaan nähdä entistä vahvemmin mahdollistajana eikä niinkään rajoittajana. Käytännön esimerkkinä tästä on muun muassa maksupalveludirektiivin päivitys (Revised Directive on Payment Services, PSD2), joka ajaa

pankkeja avaamaan rajapintoja. Tämä mahdollistaa täysin uudenlaisten markkinoiden syntymisen. Kääntöpuolena tälle avoimuudelle on tietysti se, että perinteiset toimijat joutuvat epäsuotuisaan tilanteeseen, ja tätä kautta voidaankin keskustella markkinoiden tasavertaisuudesta.

Yhtälailla teknologian myötä sääntelyn kiertäminen helpottuu, sillä jos sääntelevät tahot eivät pysty tuottamaan toimijoille suotuisia pelisääntöjä, on heidän vaivatonta vaihtaa toimipisteensä maahan, joka tukee yrityksen suorittamaa liiketoimintaa. Täten vuoropuhelun merkitys toimijoiden ja sääntelijöiden välillä nousee arvoon arvaamattomaan, sillä se maa tai markkina, joka pystyy luomaan suosiollisen ympäristön FinTech-toimijoille, tulee keräämään kirsikat kakusta niin uusina työpaikkoina kuin massiivisina määrinä uuttaa pääomaa.

Asianajotoimisto Dottirin Jaakko Lindgren totei Tietoviikon tekemässä haastattelussa viime syksynä, että suurin osa maailman menestyneimmistä startupeista olisi laittomia Suomessa. Tämä kuvastaa hyvin, missä tilassa regulaatio Suomessa tällä hetkellä on. Jos kuluttajat suosivat jotain palvelua ja se tuottaa heille lisäarvoa, joku maa ennemmin tai myöhemmin näkee vaivaa sen eteen, että regulaatio saadaan näille toimijoille suotuisaksi.

Haasteita ja kehityksen esteitä

Vaikka regulaatio voi jonkin verran hidastaa alan kehitystä, niin suurin haaste kehitykselle Suomessa lienee tällä hetkellä pääomien puute tai ennemminkin sen allokoituminen muuhun kuin FinTecheihin. Siinä missä Saksassa ja Yhdysvalloissa pankkialan uudet toimijat voivat hyvinkin

kerätä miljoonien eurojen siemenrahoituskerroksen, avautuvat Suomessa samppanjanpulot jo 100 000 euron kokoon keräämisestä. Resurssit tulevat vastaan viimeistään toiminnan laajentuessa ulkomaille, sillä siellä vastassa olevilla toimijoilla on mahdollisesta heikommasta palvelutarjonnastaan huolimatta useimmiten käytettävissään mitavammatt resurssit. Tästä syystä nopeasti kasvavan FinTech-startupin omistajien onkin jopa viisaampaa myydä toimiva yritys ulkomaiselle kilpailijalle sen sijaan, että he lähtisivät itse kansainvälistymään esimerkiksi yritysostojen kautta.

Toisekseen pankkien ja startupien yhteistyö hakee vielä Suomessa osin muotoaan, kun se jo useille kansainvälisille toimijoille on osa arkipäivää. Internet-lähteissä puhutaan termistä ”*frenemies*” (friends+enemies) eli pankit ja FinTech-startupit näkevät toisensa mahdollisuutena kilpailuasetelmasta huolimatta. Perinteiset toimijat joutuvat joka tapauksessa rakentamaan kumppanuuksia PSD2:sta johtuen, ja erilaisten raja-aitojen on rikkouduttava kehityksen tieltä ajan saatossa molemmin puolin. Ensi askelia tähän on nähty muun muassa Nordean kiihdyttämö-ohjelman muodossa, OP:n startup-yhteistyössä sekä Danske Bankin Startup Hubissa, mutta paljon on vielä tehtävää. Onnistunut yhteistyö vaatii osaa-avia ihmisiä sekä suuria muutoksia kulttuurissa.

Tämän päivän innovaatio on huomisen legacy

FinTech ja teknologia yleisesti mahdollistaisivat suomalaisille toimijoille käytännössä rajattomat markkinat sekä Suomelle tilaisuuden nousta maksamisen kärkimaaksi tulevaisuudessa. Tätä paikkaa ei kuitenkaan saada ilmaiseksi, ja sen takia niin pankkien kuin FinTech-startupien olisi tärkeä

ymmärtää, että todelliset kilpailijat eivät välttämättä ole heti seinän takana vaan ennemminkin rajojen ulkopuolella. Jos Suomesta käsin on mahdollista ponnistaa maailmalle, on se esimerkiksi Virosta aivan yhtä helppoa.

Oman mielenkiintoisen mausteensa soppaan tuo vielä mahdollinen ”G.A.F.A. Bank” (Google-Apple-Facebook-Amazon), jota useimmat FinTech-alan aktiivit seuraavat tiiviisti. Käytännössä tällä nelikolla olisi käytettävissään asiakasrajapinta, data, resurssit, pääomat sekä teknologiaosaaminen, mikä voisi mullistaa pankkialan täysin. Suurin voimavara GAFAssa on ehdottomasti toimijoiden jo olemassa oleva tiivis kytkeytyminen kuluttajien arkeen. Tämän kytköksen hyödyntäminen mahdollistaisi näille toimijoille nykyisen maksamisen infrastruktuurin ohittamisen ja palveluiden tarjoamisen suoraan kuluttajalle mieluisassa kontekstissa.

Tulevaisuuden maksamisen tarkastelua kolmen näkökulman kautta

Ensinnäkin maksaminen muuttuu vuoteen 2020 mennessä siten, ettei siitä enää keskustella erillisenä ostotapahtuman osana. Vaikka maksaminen on tähän saakka nähty eräänlaisena vaihdannan kliimaksina, sillä ei enää ole niin suurta arvoa online-ympäristössä kuin mihin kortti- tai käteismaksamisessa on totuttu. On kuitenkin tärkeä huomioida, että blockchainin tuomat mahdollisuudet keskittyvät enemmän datan siirtoon, ja lienee hyvin epätodennäköistä, että Bitcoineilla ostettaisiin karkkipusseja tulevaisuudessa. Käytännössä nykyiset maksamisen välineet voivat olla riittävän hyviä, mutta toisaalta kuluttajan odotukset niiden käyttömukavuuksia kohtaan kasvavat koko ajan.

Toiseksi kassapisteen merkitys ja kassapäätelaitteiden käyttö pienenee miltei olemattomaksi. Ajatus siitä, että esimerkiksi ruokakaupassa pitäisi jonottaa maksamaan, voi tuntua vuonna 2020 absurdilta. En ihmettelisi yhtään, jos parin vuoden sisällä esimerkiksi kahvila tai kauppa nousisi otsikkoihin teemalla ”meillä ei tarvitse maksaa, se hoituu itsestään”, sillä teknisesti tämä olisi jo nyt mahdollista. Tästä käytännön esimerkki löytyy jo Ruotsista, jossa Vikenin kylässä Robert Iljason avasi äskettäin henkilöstöttömän ruokakaupan, joka on auki 24/7. Tämä onnistuu niin, että asiakas skannaa ja maksaa tuotteet itse puhelimellaan. Täten voikin olla, ettei lähimaksamisesta tule koskaan kaiken kattavaa maksutapaa, sillä sen tuoma muutos kuluttajan prosessiin verrattuna esimerkiksi kortti- tai käteismaksamiseen on verrattain pieni. Niin kauan kuin kuluttaja joutuu näyttämään puhelimen, lompakon tai muun objektin maksupäätelaitteelle, on vaiva miltei sama kuin niin sanotussa perinteisessä korttimaksamisessa.

Kolmanneksi IoT:n (Internet of Things) ja sitä kautta IoF:n (Internet of Finance) tuomat edellytykset luoda uutta ovat äärimmäisen mielenkiintoisia, ja mahdollisuudet fiksojen laitteiden (IoT) välisen kaupankäynnin syntyymiseen, jossa algoritmit kilpailevat keskenään, ovat todennäköisiä. Yksi kaupankäynnin kohde voisi olla laitteiden käyttämä sähkövirta, johon viitattiin myös Etlan tutkimuksessa ”Laitteet pilveen – vai pilvi laitteisiin?” hahmoteltaessa tulevaisuuden sähköautojen älykkäiden akkujen toimintaa. Tiedä vaikka vuonna 2020 Koneen hissit voisivat avata suomalaisille FinTech-startupeille ovet päästä maailman markkinoille ja maksamisen osapuolena ei olisi enää ollenkaan ihmistä.

5 Maksaminen on paljon enemmän kuin transaktio

Pekka Puustinen, Ilmarinen

Maksaminen mielletään useimmiten transaktioksi, jossa rahasumma siirtyy osapuolelta toiselle. Vertauskuvallisesti tämä transaktio on kuin meressä kelluva jäävuori. Meren pinnalla näkyy kaikille arkipäiväiset transaktiot eli maksamisen tavat kuten luottokortti, mobiililaitte, käteinen, verkkokauppa tai modernimmat silmäliike- ja kasvojen tunnistuslaitteet. Vertauskuvallisen jäävuoren pinnan alainen osa on vastaavasti varsinainen järkäle transaktion mahdollistavien maksujärjestelmien, sovellusten, raakaa rautaa ja tietoturvatien toteutusta globaalissa mittakaavassa.

Vaikka maksamiskeskustelussa itse transaktio ja transaktion taustalla olevan järjestelmän tekniset vaateet nousevat useimmiten tärkeimmäksi tarkasteltavaksi asiaksi, on olennaista ymmärtää, ettei maksaminen kehity erinomaiselle tasolle vain transaktioita ja niitä mahdollistavia järjestelmiä tarkastelemalla. Itse asiassa transaktiolla itsessään ei ole mitään arvoa. Olennaista arvonmuodostumisen näkökulmasta on se, mitä tapahtuu ennen ja jälkeen transaktion. Nämä kaksi ulottuvuutta määrittävät transaktion arvon.

Olipa transaktion osapuoli kansalainen, valtionhallinnon toimija, pankki tai vaikkapa kauppias, on transaktio ainoastaan väline eli niin kutsuttu arvon luomisen mekanismi, jonka avulla kukin osapuoli voi luoda itselleen arvoa. Tämän logiikan ymmärtää jo 5-vuotias tyttö, jolle luen aika-ajoin Jean de La Fontainen 1700-luvulla

kuvittamia eläinsatuja. Kukosta kertovassa sadussa todetaan seuraava viisaus: *Kukko löysi törkyä kuopiessaan helmen. Se vei helmen jalokivikauppaan ja sanoi: ”Te tarvitsette tämän helmen, mutta minä ottaisin paljon mieluummin viljan jyvän”*. Transaktio tapahtumana mahdollistaa arvon luomisen, jossa kukko luo arvon jyvälle oman arvensa tarpeiden kautta ja kauppias vastaavasti luo arvon helmelle, käyttäessään sen mahdollisesti kaupallisiin tarkoituksiin.

Puhuttaessa maksamisesta on tärkeää ymmärtää maksaminen paljon laajempaan ilmiönä kuin transaktioina. Maksaminen tulee nähdä arvoa luovana palveluna, joka syntyy transaktion osapuolten arjessa. Maksamisen ymmärtäminen ja kehittäminen palveluna edellyttävät ennen kaikkea maksamista hyödyntävien tahojen arjen ymmärtämistä. Kesäfestarien jonossa janoisena odotettava tarvitsee nopean tunnistetun korttimaksamisen, ja vastaavasti pokeria netissä pelaava tarvitsee täysin reaaliaikaisen globaalien internetissä tapahtuvan siirron nostaakseen panoksiaan.

Kyse ei ole vain yksilöiden palvelusta vaan isosta yhteiskunnallisesta asiasta. Olen lobannut vuosia kansallista tulorekisteriä, joka mahdollistaisi kansalaisten ja yritysten tulotietojen reaaliaikaisen hyödyntämisen. Seuraava esimerkki avaan insentivejäni. Työskennellessäni yliopisto-maailmassa teimme vuosia sitten tamperelaisten opiskelijoiden ja innovaatio-ekosysteemi Demolan kanssa Kansaneläkelaitokselle mobiilipalvelukon-

septia. Lomakkeiden mobilisoimisen sijaan pureudimme yhteen yksinkertaiseen ongelmaan, joka koski opintotukien takaisinperintää. Kymmeniltätuhansilta opiskelijoilta peritään vuosittain opintotukia takaisin, koska heidän osa-aikatoista saamansa palkkatulo ylittää opintotuen edellyttämät rajat. Takaisinperintä tapahtuu vasta seuraavana vuonna, verotuksen valmistuttua. Tulevaisuuteen suuntaavan konseptimme lähtökohta oli se, että Kansaneläkelaitos ottaa aktiivisen roolin palvelukseen asiakkaidensa arkea. Konseptissa kuvitellusta tulorekisteristä tuli opiskelijalle automaattisesti tieto, kun tulorajat olivat ylitymässä. Opiskelijalta edellytettiin yksi napin painallus painikkeella, jossa luki ”Peru opintotuki”. Ongelma oli ratkaistu.

On sanomattakin selvää, että yhteiskunta säästää jo tässä yksittäisessä tapauksessa miljoonien transaktioiden aiheuttamat kulut, puhumattakaan tuhansista takaisinperintöjen aiheuttamista työunneista. Mikä parasta, vastaava järjestelmä voisi koskea kaikkia Kelan myöntämiä etuuksia, joten esimerkiksi kuukausittain toimitettavat osa-aikatyöttömyyslomakkeet olisivat palvelun myötä historiaa. Voitte uskoa, että tätä kirjoittaessani ja tulorekisterin toteutuksen ollessa vuoteen 2020 mennessä, olen vilpittömän kiitollinen ja tyytyväinen. Tämä kehitys antaa eläkevakuumusyhtiöillekin valtavasti mahdollisuuksia kehittää palveluaan.

Esimerkkini osoittaa, että maksamiseen liittyvät taustajärjestelmät edellyttävät valtavia yhteiskunnallisia ponnistuksia sekä rohkeaa visionäärisyyttä. Lisäksi vaaditaan aivan uudenlaista osaamista. Ei ole sattumaa, että uudet menestyneet

maksutavat ovat innovatiivisten startupien rakentamia, joiden taustalla ei välttämättä ole perinteistä maksuliikenneosaamista. Näiden toimijoiden osaaminen perustuu asiakkaiden arjen ymmärrykseen ja arjen ongelmien uudelleen ratkaisemiseen.

Tässä startup-vetoisessa kehityksessä on hyviä ja huonoja puolia. Hyvänä puolena voidaan nähdä se, että yhteiskuntaan kertyy valtavasti osaamista ja ajatuksia, joita isoja maksujärjestelmä uudistuksia suunnittelevien tahojen on syytä nöyrästi kuunnella. Huonona puolena on se, että nykyisen kaltainen kehitys johtaa siihen, että maksutavat pirstaloituvat markkinaksi, joka tulee lopulta erityisesti transaktioita järjestävien tahojen näkökulmasta kalliiksi. Esimerkiksi vähittäiskaupan on mahdotonta ylläpitää kymmeniä innovatiivisia maksutapoja ja päivittää järjestelmiään jatkuvasti sitä mukaa, miten hyvin tai huonosti kukin maksutapa menestyy.

Maksamisen pitää vuonna 2020 olla palvelu, jossa eri osapuolet voivat luoda arvoa itselleen. Jopa sellaista arvoa, jota emme ole vielä nähneet tai mitä emme osaa vielä ennustaa. Maksaminen palveluna edellyttää yhteisiä ponnistuksia ja aivan uudenlaista osaamista. Tämä on valtava haaste ja iso paradigman muutos, mutta samalla se on välttämätön askel, jos haluamme tukea talouskasvua ja yhteiskunnan tehokkuutta. Näiden kahden viimeksi mainitunkin asian – talouskasvun ja tehokkuuden – kohdalla maksaminen on yhteiskunnalle arvoa luova mekanismi, ei itseisarvo.

6 Maksamisen peikko menee piiloon

Lennu Keinänen, Paytrail

Suurin näkyvä muutos maksamisen kentässä tulee kuluttajakokemuksen muutoksesta. Maksaminen on ostamisen turhauttavin ja epämiellyttävien vaihe, ja koska kuluttajat ovat tottuneet hankimaan palveluita ja tuotteita mobiililaitteillaan tuskattomasti, sama odotus näkyy myös maksamisessa muualla. Maksaminen siirtyy toimimaan täysin taustalla siten, että kuluttaja ei erikseen huomaa maksavansa – hän vain tekee ostoksia ja maksaminen tapahtuu huomaamattomasti taustalla.

Raha liikkuu reaaliajassa

Pankeille ja muille maksuliikenteessä mukana oleville tahoille suurimman muutoksen taustalla aiheuttaa reaaliaikaiseksi muuttuva rahaliikenne. Maksutapahtumat ja niiden tilitykset tapahtuvat reaaliajassa maksutavasta riippumatta – myös pankkien välisissä siirroissa. Rahaliikenteen lisäksi reaaliaikaiseksi muuttuu myös muun arvon siirtäminen, esimerkiksi lahjakortit, alennuskuponit ja arvopaperit. Isona muutoksen ajurina ja mahdollistajana on blockchain-tekniikan mukanaan tuoma hajautetun tilikirjan malli.

Lompakot pysyvät taskuissa

Kukkaroilla on perinteisesti kolme roolia: käteisen, korttien ja kuittien kuljettaminen. Käteisestä on tullut katoavaa kansanperinnettä jo kauan sitten. Kortit (tai pikemminkin niiden taustalla olevat rahanlähteet) ovat alkaneet virtualisoitumaan ja

tokenisoitumaan puhelimiin, auton avaimissa oleviin NFC-siruihin, kelloihin, pilvipalveluihin sekä muihin jokaisella mukana kulkeviin tavaroihin. Reaaliaikaisen maksuinfrastruktuurin ja maksupalveludirektiivin päivityksen (PSD2) tuoman ”pääsyn pankkitilille” (XS2A) ansiosta perinteisten Visa- ja MasterCard-korttien rinnalle on tullut pankkipohjainen tilisiirtoihin pohjautuva maksuskeema, joka tarjoaa erittäin edullisen mahdollisuuden tehdä peruuttamattomia maksuja reaaliajassa kuluttajien ja yritysten välillä.

Henkilöllisyyden tunnistamisen menetelmät kuuluvat myös perinteisten kukkaroiden sisältöön ajo- ja kelakorttien muodossa. Kaikki tämä tieto on jo nyt tallennettuna valtiohallinnon tietokantoihin. Tulevaisuudessa uuteen avoimeen arkkitehtuuriin pohjautuva biometristen ja mobiilien varmenteiden verkosto tarjoaa pääsyn tähän tietoon luoden pohjan laajamittaiselle valtiotason vahvalle tunnistamiselle. Jo vuonna 2020 biometriikan teknologian demokratisoituminen on muuttanut early adopterien käyttäytymistä siten, että heidän yleisimmin käyttämässään ostopaikoissa maksutunnisteena toimivat kasvot tai muu biometrinen tunnistusmenetelmä ilman mitään erillistä mukana kannettavaa fyysistä tunnistetta.

Lähimaksamisesta tulee uusi Chip & Pin

Tämän hetken mobiilein maksutapa – kortti – pitää edelleen pintansa luotettavana ja turvallisena maksuvälineenä ja digitaalisten maksutapojen varmuusvarana. Kun lähimaksamisen (NFC)

enimmäisraja nostetaan 125€ tasolle, siitä tulee oletusmaksutapa suurimpaan osaan ostotapahtumista myös niillä, jotka eivät ole vielä ottaneet uusia digitaalisia maksutapoja käyttöön.

Oman taloudenhallinnan merkitys kasvaa

Kun maksaminen siirtyy taustalle, rahan käyttö abstraktoituu ja muuttuu vaikeammaksi hallita. PSD2:n mukanaan tuoma pääsy tilien tietoihin tarjoaa teknisen ja liiketoiminnallisen mahdollisuuden luoda taloudenhallinnan sovelluksia, joissa yhdistyy kaikkien kuluttajan rahavirtojen ennakoiva hallinta, osto- ja takuukuittien hallinta sekä mahdollisuus järjestellä oman talouden asioita helposti. Taloudenhallinnan sovelluksista muodostuu oma kilpailtu kenttänsä, jossa pääpankista, luottokorteista ja sijoitusvarallisuuden sijainnista riippumatta kuluttajille on tarjolla useita erilaisiin käyttötottumuksiin ja -tapoihin soveltuvia vaihtoehtoja.

Kaikkikanavainen liiketoiminta muuttuu oletusmalliksi

Jo nyt kuluttajat olettavat voivansa asioida liikkeissä kaikkia heillä käytössä olevia laitteita käyt-

täen siten, että samanlainen ostokokemus on tarjolla myös kivijalkaliikkeissä. Edellytyksenä saumattomalle kaikkikanavaiselle ostokokemukselle on, että kuluttajien käyttämät maksuvälineet on tallennettu pilveen, josta niitä voidaan käyttää tilanteen mukaan erilaisia tunnistevälineitä hyödyntäen. Kauppiaille tämä tarkoittaa suuria panostuksia tietojärjestelmiin, joilla sama tuotetieto, varastotiedot, hinnoittelut, kampanjat jne. ovat tarjolla kuluttajan preferoimasta välineestä ja kanavasta riippumatta.

Ei yhtä ilman muita

Aiemmin kuvatut trendit tukevat ja monilta osin menestyäkseen jopa edellyttävät toistensa toteutumista – kokonaisuus ei voi toteutua, jos joku näistä peruspalikoista ei ole saatavilla. Suurin kysymys muodostuukin siitä, missä järjestyksessä ja millaisina nämä rakennuspalikat saadaan muun ekosysteemin toimijoiden saataville. Avoin arkkitehtuuri palveluiden toteuttamisessa mahdollistaa palveluiden hyödyntämisen tehokkaasti ristiin ja fokuksen siirtymisen erilaisten lisäarvopalveluiden kehittämiseen olemassa olevien peruspalveluiden ympärille.

7 Maksaminen nyt, kohta ja myöhemmin sekä vähän siitä ympäriltä

Sami Karhunen, Solinor

Alkusanat

Käsittelen tässä kirjoituksessani ensisijaisesti verkko- ja myymäläympäristöissä tapahtuvaan kuluttajakauppaan liittyvää maksamista. Merkittävä osa ajatuksista ja faktoista pätee suoraan tai mukailtuna myös isoon osaan yritysten välistä kaupankäyntiä.

Myymäälämyynti jakautuu karkeasti tuotteiden ja palveluiden myyntiin. Verkkokaupankäyntiin kuuluu lisäksi digitaalisten palveluiden (*d-commerce*) myynti omana osa-alueena. Verkkokaupankäynti jakautuu yleisesti päätelaitteen mukaan verkko- ja mobiilikauppaan (*e-commerce* ja *m-commerce*).

Näillä kaikilla on tällä hetkellä omia maksutapoihin, lainsäädäntöön, palveluntarjoajiin ja käyttötottumuksiin liittyviä maa- ja markkina-aluekohtaisia erityispiirteitä. Mobiililla on tähän kalliiseen sekamelskaan iso tehostava ja yksinkertaistava vaikutus.

Mobiili on melkein kaikki

Mobiili-internet on yksi tämän ajan suurimmista teknologiatrendeistä sen mahdollistaman uuden liiketoiminnan arvolla mitattuna. Sektoreista mobiili-internetin suurin dollarimääräinen liiketoimintapotentiaali on terveydenhuollossa (Healthtech)

ja toiseksi suurin maksamisessa (Fintech). Asiantuntijat arvioivat, että mobiili-internet -teknologian mahdollistaman uuden liiketoiminnan arvo vuonna 2025 on 3,7–10,8 biljoonaa (tuhatta miljardia) dollaria.

Kaikilla on mobiililaitte ja joka kolmannella älypuhelin. Mobiililaitteiden teknologinen edistyskäsitys, kehittynyt ja kehittäjäystävällinen käyttöjärjestelmä sekä lukemattomat sovellukset tekevät niistä ylivoimaisen monipuolisia, haluttavia ja kouluttavia henkilökohtaisia laitteita. Mobiililaitteet mahdollistavat sekä täysin uusien palveluiden toteuttamisen että vanhojen palveluiden toteuttamisen uudella ja paremmalla tavalla.

Mobiilin vaikutus maksamiseen

Automaatti- ja verkkoasiointi sekä verkkokaupankäynti ovat siirtymässä mobiiliin. Näin myös näihin asiointeihin liittyvä ostaminen, maksaminen ja veloittaminen siirtyvät mobiiliin. Yrityksien palvelu- ja kanavastrategia on jo usein joko ”mobile first” tai ”mobile only”. Maksamisen palvelut valitaan mobiiliin ehdoilla ja sovitetaan sitten muihin kanaviin.

Tällä hetkellä, kohta enemmän ja myöhemminkin maksamme seuraavasti

Myymäälämaksaminen on tällä hetkellä käteisen ja maksukorttien vallassa mobiiliin väijyessä nurkan takana. Verkko- ja mobiilisovellusmaksamisessa

lähestytään väliaikaista lähes puhdasta korttipohjaista harmoniaa pienellä alueellisella lasku- ja osamaksumausteella. Ihan kohta maksutapavali-koima verkossa on mobiiliin ohjaamana seuraavanlainen:

1. Maksukorttitietojen tallennus kauppa- tai palvelukohtaisesti ja tallennetuilla tiedoilla tehdyt veloitukset käyttö- tai aikaperusteisesti.
 - o Esimerkiksi: Uber, Airbnb, Amazon, Wolt, Netflix, Alibaba, AliExpress ja Spotify.
2. Maksujen ja veloitussopimuksien hyväksyminen luotetussa mobiilipalvelussa, johon maksukorttitiedot on tallennettu.
 - o Verko- tai mobiilipalvelusta siirytään luotettuun mobiilisovellukseen vahvistamaan maksu tunnusluku- tai sormenjälkivahvistuksella. Veroitus tapahtuu luotettuun mobiilisovellukseen tallennetulla maksukortilla.
 - o Luotettuja mobiilisovelluksia tällaiseen käyttötarkoitukseen ovat tai selaisiksi saattavat tulla esimerkiksi Danske MobilePay, PayPal, mobiilipankit ja pankkien muut sovellukset, esim. OP:n Pivo tai MasterCardin pankeille tarjoama MasterPass.
3. Uusi pankkitilimaksaminen. Tulee vuonna 2018 maksupalveludirektiivin (PSD2) kansallisten voimaantulojen myötä. Pankki- ja palvelukohtaisia toteutuksia tulee jo aiemmin.
 - o Maksukokemus sama kuin tallennetuilla maksukorttitiedoilla. Tallennusprosessin korvaa pankkitilin käytön

valtuutusprosessi; asiakas kirjautuu kerran mobiili- tai verkkopankkiinsa ja hyväksyy palvelun tai kaupan veloitusoikeuden hänen pankkitiliinsä.

- o Maksut veloitetaan pankkitililtä. Tämä korvaa vähintään osittain debit-kortin tallentamiseen perustuvan maksamisen Euroopassa.
4. Apple Pay ja vastaavat uudet EMV-standardin mukaiset korttimaksupohjaiset mobiilit maksupalvelut.
 - o Apple Pay on ensimmäinen mobiili maksuväline tai maksutapa, joka yhdistää myymälämaksamisen, automaattimaksamisen, verkkomaksamisen ja mobiilisovellusmaksamisen globaalisti sekä maksajan että maksun vastaanottajan vaatimukset täytteen.

Apple Pay ja uusi EMV

Globaaleja korttijättejä hiersi pitkään tilanne, jossa mobiilimaksaminen ei lähtenyt lentoon ja Yhdysvallat pysyi sinnikkäästi sirukortteihin ja tunnuslukuun perustuvan EMV-standardin ulkopuolella. Apple ei ollut mukana mobiilimaksamista edistävässä NFC-rintamassa, koska EMV-standardi ei mahdollistanut sen tavoitteleman sulavan ja yleiskäyttöisen maksupalvelun (verkko ja myymälä, isot ja pienet maksut) toteuttamista, eikä palvelun nopeaa ja sujuvaa massalevitystä.

Intressit kohtasivat ja ratkaisu löytyi:

- EMV-standardiin lisätään tokenisointi ja biometrinen tunnistaminen.

- Yhdysvallat tulee mukaan EMV-standardiin, vastuunsiirtoon liittyvä takaraja oli 10/2015.
- Apple lisää uusiin puhelimiinsa ja muihin laitteisiinsa NFC-antennin ja turvasirun ja lanseeraa päivitettyyn EMV-standardiin perustuvan Apple Pay -maksupalvelun.

Täysin EMV-standardin mukainen Apple Pay toimii kaikissa NFC-lukijalla varustetuissa maksupäätteissä ympäri maailman. Kauppiaalle maksu vastaa kustannuksiltaan ja vastuukysymyksiltään täysin normaalia korttimaksua. Pienet maksut maksetaan yhtä kätevästi kuin kortilla käyttämällä puhelinta maksupäätteen kontaktittoman lukijan edessä. Isojen summien maksaminen on paljon nopeampaa ja mukavampaa kuin kortin työntäminen lukijaan ja tunnusluvun syöttäminen; puhelin käytetään lukijan edessä peukalo sormenjälkitunnistimella.

Maksaminen verkko- ja mobiilipalveluissa tapahtuu yhtä mukavasti: valitse yhdellä kosketuksella maksutavaksi Apple Pay ja vahvista maksu sormenjälkitunnistuksella. Myyjä saa saman turvan väärinkäyttöä vastaan ja samat alimmat provisiokustannukset kuin myymälämyynnissä.

Ensimmäistä kertaa maksaminen eri ympäristöissä on samanlaista sekä maksajan että myyjän vinkkeleistä. Apple Payn rinnalle on tulossa useita vastaavia EMV-standardia hyödyntäviä Android-käyttöjärjestelmässä toimivia mobiilimaksupalveluita kuten Samsung Pay, Nordea Pay ja Pivo.

Aktiivisesta maksamisesta passiiviseen hyväksymiseen ja maksamiseen

Maksukortin tunnusluvun näpyttelyn korvaaminen mobiililaitteella tehtävällä biometrisellä tunnistuksella on valtava askel. Sormenjälkitunnistuksen vanavedessä tulevat kasvojen ja äänen tunnistus. Näitä seuraavat entistä kehittyneemmät tunnistusmenetelmät: sydänekäyrä, lämpötila, tuoksu, kosteus, liikkuminen ym. Mobiililaitte kertoo maksun vastaanottolaitteelle, että on haltijansa hallussa ja että haltijalla on kyseinen maksuväline, jolla hän maksaa. Maksajan ei tarvitse enää olla aktiivinen tunnistautuja ja maksun vahvistaja. Riittää, että mobiililaitte on mukana.

Pankkien tulevaisuus, startupit ja lohkoketjuteknologia

Pankit ovat suurien haasteiden ja muutospaineiden edessä. Muutos ja epävarmuustekijät ovat pankeille myös valtava mahdollisuus. Pankkien olemassaolon perustana oleva, ja tietyn hitauden sekä kankeuden oikeuttanut, luottamus on rapisemassa. Tällä vuosituhanella aikuistuneet ihmiset eivät koe olevansa vahvassa positiivisessa asiakassuhteessa pankin kanssa tai erityisesti luottavansa pankkeihin. Asiantuntijat arvioivat, että pankit ovat aidosti vaarassa menettää vuoteen 2025 mennessä kymmeniä prosenteja liikevaihdostaan sekä jopa puolet tuloksestaan uusille eipankeille. Uhka kohdistuu ensisijaisesti maksamiseen, rahoittamiseen, luotottamiseen ja lainaamiseen liittyvään liiketoimintaan.

Sijoittajat rahoittavat Fintech-alan startupeja miljardoilla euroilla kuukaudessa. Tällä hetkellä tästä summasta noin puolet ohjautuu yrityksille, jotka

ratkaisevat juurikin maksamiseen, rahoittamiseen, luotottamiseen ja lainaamiseen liittyviä ongelmia. Startupit ratkaisevat näitä ongelmia samoin kuin ne ovat ratkaisseet esimerkiksi taksin tilaamisen ja maksamisen ongelman tai majoituksen löytämisen, varaamisen ja maksamisen ongelman. Ratkaisuina ovat kauniit ja simppelein superkäytettävät mobiilipalvelut, jotka luovat positii-visia tunteita, ylläpitävät ja lujittavat asiakassuhdetta ja rakentavat luottamusta. Pankkien peloille on painavat perusteet, ja uhat ovat konkreettisia.

Pankeilla on kuitenkin jopa aiempaa vahvempi yhteiskunnallinen ja lainsäädännöllinen asema, valtava asiakaskunta, palveluiden pohjalla olevan infran omistajuus sekä toimintakykyä ja motivaatiota. Visiokin taitaa olla valmis, ainakin osalla pankeista.

Maksupalveluiden alla olevat moninaiset ja tehottomat pankki-infrat ja katteensiirtomekanismit ansaitsevat uusiutua. Vanhasta raudasta ja vanhoista ohjelmistoista on paljon enemmän haittaa kuin hyötyä. Bitcoinin alta löytyvää lohkoketjuteknologiaa hyödyntäen ja jatkokehittäen on mahdollista aikaansaada esimerkiksi seuraavanlaisia jättimäisiä perusparannuksia:

1. Kaikkien olemassa olevien ja uusien toimijoiden yhdistäminen suoraan toisiinsa.
2. Finanssiviestien välittämisen reaaliaikaistaminen ja täydellinen jäljitettävyys.
3. Väärentämättömät, reaaliaikaiset ja osin julkiset tilikirjat.

Pankit ovat vahvasti mukana tämän teknologian mahdollisuuksien arvioinnissa ja hyödyntämisen kokeiluissa. Ne myös tekevät tätä hyvässä yhteistyössä startupien kanssa. Tämä on merkittävä signaali positiivisesta asenne- ja toimintatapa-muutoksesta.

Loppusanat

Uskon, että maksamisen 2020-luku tulee olemaan mobiilikeskainen, globaali, kontaktiton, biometrinen ja EMV-standardiin perustuva kaikissa maksuympäristöistä. Uusien ei-pankkien ja pankkien positiivinen kilpailu saattaa poikia todella mielenkiintoisia, isoja ja nopeitakin mullistuksia maksamiseen. Elämme harvinaisen mielenkiintoisia aikoja.

8 Helppokäyttöiset ja kohtuulliset peruspankkipalvelut kuuluvat kaikille

Juha Beurling, Kuluttajaliitto

Toimiva arki edellyttää toimivia pankkipalveluja. Vuosien saatossa pankkipalvelut ovat kokeneet suuria muutoksia, kun pankit ovat supistaneet konttoriverkostoaan ja korvanneet monet henkilökohtaista vuorovaikutusta vaatineet palvelut yhä suuremmassa määrin teknologiaan perustavalla itsepalvelulla. Asiakkaille muutokset ovat tulleet annettuina. Ei siis ihme, että monet iäkkäät asiakkaat tuntevat olevansa eksyksissä sähköisessä pankkipalveluviidakossa.

Uudistuksissa huomion keskipisteenä on usein suurin asiakasryhmä. Pankki- ja maksupalveluissa tämä tarkoittaa yleensä aktiivi-ikäisiä töissä käyviä kuluttajia, joilla on säännölliset tulot ja hyvät mahdollisuudet käyttää erilaisia teknisiä ratkaisuja. Mutta entä sitten ikääntyneet ja muut heikommassa asemassa olevat kuluttajat?

Väestö ikääntyy...

Yksi syy siihen, miksi maksamiseen liittyvissä palveluissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota ikääntyviin asiakkaisiin, löytyy tilastoista. Väestömme ikääntyminen on Euroopan ja jopa koko maailman mittakaavassa erittäin nopeaa. Ennusteen mukaan yli 65-vuotiaiden suomalaisten osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 20 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä ja 29 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. (Tilastokeskus 2015)

Ikääntyminen ei väistämättä tarkoita sitä, että ihminen ei osaisi käyttää tietotekniikkaa. Valitettavan usein ikääntyminen aiheuttaa kuitenkin fyysisiä muutoksia, joiden seurauksena esimerkiksi ihmisen näkökyky tai hienomotoriset taidot heikenevät. Tällöin silmän ja käden välisestä yhteistyöstä ja kynän käytöstä saattaa tulla aiempaa hankalampaa. Lisäksi ihmisillä on luonnostaan taipumus karttaa ja hallita riskejä. (Alaja 2015) Kun fyysinen toimintakyky heikkenee, yleensä myös ihmisen turvallisuuden kaipuu ja halu karttaa riskejä kasvavat.

... ja palvelut teknistyvät

Maksamiseen liittyvät uudistukset perustuvat lähes poikkeuksetta teknisiin innovaatioihin ja aika usein niiden omaksuminen vaatii käyttäjältä tietoteknisiä taitoja. Hyvä uutinen on se, että esimerkiksi Petäjäkoski-Hultin (2006) mukaan ikääntyneet ovat kiinnostuneita tekniikasta, jos se tukee heidän arkipäiväänsä ja tuottaa heille jotain konkreettista lisäarvoa (mm. palveluiden parantunut saatavuus).

Tilastokeskuksen tieto- ja viestintätekniikan käyttöä selvittävän tutkimuksen mukaan 86 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista käyttää internetiä ja uusia käyttäjiä tuli enää yli 55-vuotiaissa, sillä lähes kaikki sitä nuoremmat jo käyttävät internetiä. Tulosten mukaan 65–74-vuotiaista viimeisen kolmen kuukauden aikana internetiä oli

käyttänyt 68 prosenttia ja verkkopankkia 61 prosenttia. Käyttäjien ikä näyttää kuitenkin vaikuttavan verkkopalveluiden käyttöön, sillä 75–89-vuotiaista vain 28 prosenttia oli käyttänyt internetiä ja 22 prosenttia verkkopankkia viimeisen kolmen kuukauden aikana. (Tilastokeskus 2014)

Verkkopankin lisäksi ikääntyneet kuluttajat ja muut heikommassa asemassa olevat ovat esimerkiksi mobiilimaksamisessa marginaalinen ryhmä, sillä heillä ei ole usein tarvittavia tietoja ja taitoja käyttää esimerkiksi verkkopankkia. Merkille pantavaa on myös se, että monet pankit eivät ole myöntäneet verkkopankkitunnuksia esimerkiksi sellaisille henkilöille, joilla on maksuhäiriömerkintä.¹³ Tällöin kyse ei ole niinkään kuluttajan halusta tai taidosta käyttää sähköisiä palveluja, vaan siitä, että kuluttajalta on evätty oikeus sähköisten palveluiden käyttöön.

Digitaalisten palveluiden kohdalla puhutaankin usein digitaalisesta kuilusta ja siitä, onko ihmisillä käytössään tietokone ja internet-yhteys. Nykyisin tämä kuilu ei niinkään liity enää laitteisiin ja yhteyksiin, vaan siihen, onko ihmisillä todellisia mahdollisuuksia käyttää näitä laitteita ja palveluita.

Palvelumaksujen korotukset vaikeuttavat pienituloisten asemaa

Pankkien palvelumaksujen korotukset kohdistuvat usein juuri pienituloisimpiin kotitalouksiin. Joissain tapauksissa pienempien palvelumaksujen edellytyksenä saattaa olla esimerkiksi se, että asiakkaan tilillä on jatkuvasti tietty summa rahaa tai

paljon lainaa. Tämä käytäntö rajaa pienituloiset kotitaloudet väistämättä edullisemmän hinnoittelun ulkopuolelle, sillä näissä kotitalouksissa yleensä kaikki tulot kuluvat välttämättömiin kuluihin eikä säästöön jää mitään.

Tilastokeskuksen (2013) mukaan esimerkiksi 16 prosenttia suomalaisista eläkeläisistä kuului vuonna 2013 pienituloiseen kotitalouteen. Valtaosa heistä eli yksin (82 %). Merkittävin yksittäinen ryhmä kaikkien pienituloisten joukossa ovat yksin asuvat ikääntyneet naiset.

Kelan (2016) mukaan kansaneläkkeen täysi määrä on yksinelävillä 608,63 euroa kuukaudessa ja parisuhteessa elävillä 562,62 euroa kuukaudessa. Ei siis ihme, että monet pienituloiset pankkikonttorissa asioivat eläkeläiset pitävät joidenkin pankkien yksittäisen laskun maksusta veloittamaa jopa kuuden euron palvelumaksua kohtuuttomana.

Eri ryhmien välistä kuilua lisää osaltaan se, että hyvätuloiset ikääntyneet osaavat hakea ja käyttää heille suunnattuja palveluja. Sen sijaan heikosti koulutetut ja pienituloiset vanhukset eivät yleensä tiedä, millaisia palveluja heille on tarjolla. Kuinka monet tietävät esimerkiksi joidenkin pankkien tarjoamista puhelinpankkipalveluista?

Myös kuluttajien etuja ajava Kuluttajaliitto on ottanut useasti kantaa pankkien palvelumaksuihin. Kuluttajaliiton mielestä pankit eivät tarjoa kuluttajille todellisia palveluvaihtoehtoja, vaan kuluttajat käytännössä pakotetaan sopeutumaan pankkien yksipuoliseen hinnoittelukäytäntöön.

¹³ EU:n maksutilidirektiivi tuo muutoksia muun muassa verkkopankkitunnusten saatavuuteen. Direktiivi edellyttää, että verkkopankkitunnukset ovat jatkossa osa perusmaksutilipalvelua. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015)

Kuluttajaliiton mukaan maksullisista pankkiasioinnin peruspalveluista pienituloisilta talouksilta tulisi periä kohtuulliset tai alennetut maksut. (Esim. Nykypäivä 1997; Kuluttajaliitto 2012)

Käyttäjät mukaan palveluiden kehitykseen

Käyttäjä- ja asiakaslähtöinen tuote- ja palvelukehitys on vihdoin saamassa ansaitsemansa jalansijan. Yksi osoitus tästä on OECD:n uusi lähestymistapa, jonka tarkoituksena on saada virkamiehet ja poliitikot ymmärtämään paremmin ihmisten käyttäytymistä ja sitä, miten ihmiset tekevät päätöksiä. Näiden tekijöiden ymmärtäminen auttaa päättäjiä luomaan paremmin toimivaa yhteiskuntapolitiikkaa sekä saamaan sitä kautta aikaan säästöjä ja välttämään turhaa sääntelyä. (Jakosuo 2015)

Asiakasnäkökulma näkyy myös esimerkiksi 2000-luvulla lanseeratussa Design for All -ideologiassa eli kaikille sopivassa suunnittelussa, jossa otetaan huomioon ihmisten erilaisuus, sosiaalinen osallisuus ja tasa-arvoisuus. Ideologia ei pyri tarjoamaan yhtä ainoaa ratkaisua kaikille, vaan sen tavoitteena on luoda palveluita, joissa otetaan huomioon käyttäjien erilaiset kyvyt, taidot ja vaatimukset.

Mutta miten näitä näkökulmia voidaan hyödyntää maksamisessa?

Käyttäjä- ja asiakaslähtöisten palveluiden lähtökohtana tulee olla ymmärrys siitä, että asiakkaan halut ja kyvyt eivät ole välttämättä sama asia. Asiakkaalla saattaa olla halu käyttää palveluja, mutta ei kykyä – tai toisaalta kykyä, mutta ei halua

käyttää palveluja. Haluun ja kykyyn voidaan vaikuttaa muotoilemalla esimerkiksi maksamiseen liittyvät palvelut mahdollisimman asiakas- ja käyttäjälähtöisestä näkökulmasta (mm. henkilökohtaisen opastuksen tarjoaminen). Suunnitteluvaiheeseen uhrattu aika ja konseptien testaus kohderyhmään kuuluvilla asiakkailla lyhentää yleensä palvelukonseptin toteuttamiseen ja käyttöönottoon kuluva aika.

Palveluiden suunnittelussa on hyvä muistaa, että vaikka kuluttajien ikä saattaa vaikuttaa heidän palvelutarpeisiinsa, eivät samaan ikäluokkaan kuuluvien asiakkaiden tarpeet yleensä ole keskenään samanlaisia. Ihmisten eliniän piteneminen saattaa myös palveluntarjoajat uusien haasteiden eteen. Yritys, joka haluaa toimia vastuullisesti, ei voi enää suunnitella uudistuksia vain aktiivi-ikäiselle väestölle, vaan heidän on otettava huomioon kaikkien asiakasryhmien tarpeet. Ikääntyneille ja muille heikommassa asemassa oleville kuluttajille suunnattuja palveluja ei siis tule suunnitella irrallaan muusta palveluverkosta ja muista asiakkaista.

Onneksi käyttäjälähtöiset palveluratkaisut palvelevat usein myös muita asiakasryhmiä! Harva kuluttaja on kiinnostunut ostamaan tai kuluttamaan palvelua, jonka käyttö on monimutkaista, aikaa vievää tai joka ei tuo lisäarvoa arkeen. Tästä syystä uusien palveluiden ja tuotteiden tulisi olla mahdollisimman helposti opittavia ja ymmärrettäviä. Maksupalveluja tuottavien yritysten on myös ymmärrettävä, että uusien asioiden omaksuminen vaatii harjoittelua, tukea ja opastusta. Ja joidenkin kohdalla aikaa oppimiseen kuluu enemmän.

Lopuksi

Pankit ja muut maksupalveluja tuottavat yritykset ovat kiitettävästi kehittäneet heikommassa asemassa oleville kuluttajille soveltuvia palveluita. Tällaisiin palveluihin kuuluvat esimerkiksi mahdollisuus nostaa käteistä rahaa kioskin kassalta sekä lähiluettavat maksukortit, jotka mahdollistavat pienten maksujen maksamisen ilman pin-koodia.

Myös mahdollisuudet nostaa käteistä rahaa kauppojen kassoilta ja maksaa laskut kioskien kassoilla muun asioinnin ohessa ovat parantaneet palveluita etenkin sellaisilla alueilla, joissa pankit ovat lakkauttaneet konttoreita ja poistaneet käteisautomaatteja. Tällaisia kuluttajan arkea helpottavia innovaatioita soisi tulevan myös lisää!

Yksi varteenotettava arjen helpottaja olisi biometristen tunnistusmenetelmien kehittäminen. Esimerkiksi sormenjälkitunnistus kaikessa yksinkertaisuudessaan vapauttaisi asiakkaat tunnuslukujen muistamisesta ja tunnuslukujen näppäilemiseen liittyvistä motorisista hankaluuksista.

Joskus vanhat konstit voivat olla parempia kuin pussillinen uusia. Tästä syystä esimerkiksi ajatus 1950–1990 luvuilla toimineiden pankkiautojen palauttamisesta takaisin liikenteeseen ei kuulosta yhtään hullummalta ajatukselta.

On kuitenkin hyvä muistaa, etteivät mitkään uudet eivätkä vanhat keinot ratkaise maksamiseen liittyviä ongelmia, jos niitä ei käytetä.

Lähteet

Alaja, K. 2015. Päätökset tehdään tunnejärjellä.
Sijoitustalous 8.9.2015.

Jakosuo, K. 2015. Kuluttajien käyttäytyminen poli-
tiikan keskiöön. Kuluttajaliiton uutiskirje 3/2015.

Kela 2016. Vanhuuseläkkeen määrä.
www.kela.fi/vanhuuselake_maara. Viitattu
11.2.2016.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015. Muutoksia mak-
samista koskevaan lainsäädäntöön. Kuluttaja-
asiamiehen uutiskirje 6/2015.

Kuluttajaliitto. 2012. Kohtuuhintaiset peruspankki-
palvelut kuuluvat kaikille -adressin luovutus. Tie-
dote 27.3.2012.

Nykypäivä. 1997. Kuluttajaliitto vastustaa pank-
kien palvelumaksuja. Nykypäivän verkkouutiset
28.2.1997.

Petäjäkoski-Hult, T. 2006. Ikääntyneet teknisten
ratkaisujen käyttäjinä. IKÄ2 / Cluster in Motion -
hankkeen seminaari 7.2.2006, Espoo.

Tilastokeskus. 2013. Suomen virallinen tilasto
(SVT): Tulonjakotilasto: Sosioekonominen asema
ja pienituloisuus. Tilastokeskus: Helsinki.

Tilastokeskus. 2014. Väestön tieto- ja viestintä-
tekniikan käyttö -tutkimus 2014. Tilastokeskus:
Helsinki.

Tilastokeskus. 2015. Väestöennuste 2015–2065.
Väestö 2015. Tilastokeskus: Helsinki.

9 Maksutavat ja tottumukset muuttuvat hitaasti

Matti Räsänen, Kaupan liitto

Tämä näkemys maksamisesta 2020-luvulla rajoittuu siihen maksamisen osaan, joka tapahtuu kauppoissa ja muissa siihen verrattavissa ympäristöissä.

Aikajänne ja hitaus

2020-luvun loppuun on aikaa vajaat viisitoista vuotta. Sirukorttien liikkeellelasku ja kauppojen maksupäätteiden vaihtaminen niitä lukeviksi vei aikaa lähes 15 vuotta. Lähimaksamisesta (NFC) järjestettiin yksi ensimmäisistä seminaareista Suomessa vuonna 2010. Nämä kaksi esimerkkiä vahvistavat käsitystä, että maksamisen muutos on hidasta, vaikka tekninen kehitys nopeutuu kaiken aikaa.

Maksutavat nyt

Korttimaksaminen hallitsee maksamista. Korttimaksamisen kehikossa maksaminen debit-kortilla on selkeästi vallitseva maksutapa. Toisaalta myös käteinen on säilyttänyt merkittävän asemansa. Päivittäisistä ostoksista käteisellä maksetaan kappalemääräisesti lähes puolet maksujen arvon ollessa noin viidennes maksutapahtumien arvosta.

Nykyisten maksutapojen oletettava kehitys

Käteisen käyttö laskee edelleen. 2020-luvulla käteisellä on kuitenkin vielä merkittävä asema maksamisessa. Näkemys perustuu siihen, että on monia, jotka tarvitsevat käteistä: monia, jotka eivät voi saada korttia sekä monia, joilla on esimerkiksi fyysinen este, joka rajoittaa teknisten laitteiden käyttöä.

Korttimaksu on korttimaksu riippumatta siitä, missä korttijärjestelmän tunnistava elementti on. Mobiilimaksamisen hypetyksessä unohdetaan, että merkittävin osa tämän maksutavan sovelluksista perustuu kortteihin. Eli kauppiaille nämä ovat korttimaksuja, ja kustannukset eivät kaupan kannalta ainakaan alene.

Fyysisessä myymälässä eli ”kivijalassa”, jossa suurin osa maksamisesta tapahtuu, tulee korttimaksaminen säilymään pääasiallisena maksutapana, jota käteinen ja uudet maksutavat, kuten mobiilimaksaminen, täydentävät.

Maksupalveludirektiivin luoma tilanne

Kuluttajan valinnanmahdollisuudet ja hänen halunsa tehdä omia valintoja lisääntyvät voimakkaasti. Maksupalveludirektiivi (PSD2) mahdollistaa ns. kolmansille osapuolille pääsyn pankkileille katteen tarkistamiseksi. Tämä voi muuttaa

markkinoita merkittävästikin, mutta itse maksamista se ei muuta. Kolmansien osapuolten mu- kaantulo saattaa mullistaa markkinoita pankkien ja myös korttiyhtiöiden näkökulmasta.

”Uudet maksutavat”

Maksaminen on välineistynyt ja tuo väline on äly- puhelin. Maksaminen on myös siirtymässä osaksi laajempaa kokonaisuutta – sulautumassa muihin asiakaspalvelu- ja ostoprosessin toimintoihin. Itse maksaminen säilyy kuitenkin omana prosessi- naan.

Uudet maksutavat kiinnostavat ja saavat siten helposti median huomion. Samoin varhaiset omaksujat kiinnostuvat uutuuksista. Näin on käy- nyt myös mobiilimaksamiselle. Usein keskuste- lussa jää huomiotta, että mobiilimaksamisen alla on lukuisia erilaisia tekniikoita, jotka eivät keskus- tele toistensa kanssa. Tämä ainakin hidastaa nii- den laajakäyttöistä yleistymistä.

Nykyisin lähes jokaisen on mahdollista käytös- sään olevan tietotekniikan avulla luoda uusia maksusovelluksia, jos osaamista riittää. Sovelluk- sen saattaminen laajaan käyttöön on se viisasten kivi, joka kehittäjän tulisi löytää. Suuret pelurit, ku- ten mm. Apple ja Google, pystyvät panostamaan määrättömästi kehitysrahaa omien innovaati- oidensa tukemiseen. Välttämättä nämä innovaa- tiot eivät ole parhaita, mutta saavat väistämättä merkittävän aseman muutoksessa olevilla maksa- misen markkinoilla.

Uusien maksutapojen yleistyminen

Mitä enemmän uusia laitteita ja integrointeja myyntipisteisiin tarvitaan, sitä hitaampaa on uu- den maksutavan yleistymisen. Tämä hidastaa oleellisesti niiden käyttöönottoa.

Mobiili yleistyy nopeammin ”hidasrytmisessä” kaupassa sekä pienemmissä yrityksissä, joissa integrointikustannukset eivät näy yhtä merkit- tävää osaa kuin suurissa yrityksissä.

Tottumukset ja tavat muuttuvat hyvin hitaasti. Koska maksaminen on tapoja ja tottumuksia, niin muutos on hidasta.

Maksutapojen muutoksen hitautta selittää myös maksamisen kustannusten piilottaminen – hinnoittelu ei ole läpinäkyvää loppukäyttäjille. Koska näin on, loppukäyttäjät eivät etsi tai voi et- siä kaikkein edullisimpia maksutapoja ja siirtyä niihin. Läpinäkyvyyden puute palvelee paitsi alalla jo toimivia, niin osin myös alalle pyrkivien uusien toimijoiden etua, koska varhaiset omaksujat eivät tätä hinta-aspektia huomaa tai siitä edes välitä.

Vai onko edessä jotain ihan uutta

On liian yksikertaista ajatella, että koko maksami- nen saadaan mahtumaan yhteen ainoaan laitteeseen – älypuhelimeen, ja että sellainen on kaik- kien käytettävissä. Väheksyä ei voi myöskään tur- vallisuuskysymyksiä. Kilpailun ja innovaatioiden mukanaan tuomat ratkaisut, olivatpa ne uusia lait- teita tai sovelluksia, tulevat aina haastamaan jo olemassa olevat tavat toimia.

Blockchain-teknologia muuttaisi tulevaisuuden maksuliikettä radikaalisti. Taitaisivat rakenteetkin järkkä.

10 Suomen Yrittäjien näkemyksiä liityksen maksamiseen 2020-luvulla

Petri Malinen, Suomen Yrittäjät

Maksamisen kehitys ei ole itsenäinen ilmiö, vaan se liittyy keskeisesti siihen, kuinka ostaminen muuttuu. Uusien sukupolvien ostokäyttäytyminen on jo muuttunut. Ostamisesta on tullut spontaania, mutta samalla hyvin päämääräohjattua. Lähes puolet erilaisista mobiililaitteista tehdyistä hakuista liittyy ostamiseen. Tämä tarkoittaa suoraan sitä, että yhä suurempi osa maksamisesta tapahtuu näin ollen etämaksamisena.

Täysin selvää on se, että maksaminen muuttuu tulevaisuudessa edelleen. Käteisen rahan käyttö tulee vähenemään voimakkaasti, ja 2020-luvulla se tulee olemaan hyvin harvinaista. Tätä kehityskulkua tukevat ja edistävät kuluttajien muuttuvat odotukset, harppauksittain kehittyvä teknologia ja mahdollistava lainsäädäntö.

Selvästä muutoksesta maksamisessa kertoo myös se, että erilaisiin pankkien ja maksupalvelu-alustojen tarjoajien rooleihin on runsaasti halukkaita. Perinteisten pankkien ohella muun muassa erilaiset teleoperaattorit, palveluoperaattorit ja myös mobiililaitteiden valmistajat tarjoavat uusia maksamisen tapoja.

Merkittävä lainsäädännöllinen kehitysaskel tulee olemaan EU:n maksupalveludirektiivin täytäntöönpanon myötä avautuvat maksupalvelumarkkinat. Tämän seurauksena myös muut yritykset kuin pankit voivat tarjota maksupalveluja. Voimakas kehitys tähän suuntaan on jo nähtävissä. Markkinoille on tullut lukuisia pieniä, vain tiettyyn

palveluun keskittyviä toimijoita. Tämän kehityksen voi olettaa kiihtyvän entisestään. Tästä johtuen myös finanssialan kansalliset raja-aidat häviävät lopullisesti.

Sähköisen maksamisen kehittyminen näkyy yhtä voimakkaasti myös yritysten välisessä maksuliikenteessä. Ensimmäisessä vaiheessa paperilaskut katoavat sähköisten laskujen (e-lasku) tieltä. Syystä tai toisesta siirtyminen sähköiseen laskuun on Suomessa ollut melko hidasta, mutta tätä kehitystä tulee vahvistamaan sähköisen taloushallinnon edistyminen ja yleistyminen.

Erityisesti pienet ja keskisuuret yritykset ovat todennäköisesti myös hyvin aktiivisia hyödyntämään uusien maksupalveluyritysten tarjoamia tuotteita. Pk-yrityksille nämä uudet toimijat tarjoavat aikaisempaa tehokkaamman ja edullisemmän tavan maksamiseen.

Yrittäjiä houkuttaa uusien toimijoiden pariin erityisesti mahdollisuus reaaliaikaisesta maksujenvälityksestä, jolla voi välttää maksujen pankkiviiveet. Monen pk-yrittäjän ajatteluun Euroopan laajuinen maksujenvälitysjärjestelmä ja sen vaatimukset pankkipäivineen mahtuvat huonosti. Yrittäjän on vaikea ymmärtää sitä, että pitkälle digitaalisessa maailmassa maksunvälitys ei voi tapahtua välittömästi kaikkina päivinä ja kaikkina vuorokaudenaikoina.

Uudet maksutavat tarjoavat mahdollisuuksia tarjota nykyisten verkkopankkien kaltaisia palveluita myös muille toimijoille. Toisaalta samat mahdollisuudet ovat tarjolla myös pankeille. Näin ollen

jää nähtäväksi, missä määrin uudet toimijat tulevat syrjäyttämään perinteisten pankkien tarjontaa. Perinteisten pankkien kilpailullinen etu verrattuna uusiin toimijoihin on asiakkaista olemassa oleva ja pitkissä asiakassuhteissa kertynyt tieto, jonka perusteella pankeilla on mahdollista kehittää suurempien massojen haluamia ja hyväksymiä tuotteita ja palveluja.

Maksamisen kehitys ei tule tähänkään loppumaan, vaan meille tullaan tarjoamaan yhä helpompia ja nopeampia tapoja maksaa. Ensivaiheessa tultaneen vähentämään maksamiseen liittyviä vaiheita ja syötettävän tiedon määrää. Ubermainen tapa ostaa ja maksaa tulee varmasti laajenemaan ja yleistymään. Tässä tavassahan asiakas tilatessaan kuljetusta sovelluksen kautta valitsee vain auton. Maksaminen ja maksukuitit hoituvat taustalla ilman asiakkaan tai kuljettajan aktiivista toimintaa. Yleistykseen tällaiset uudet maksujärjestelmät edellyttävät kuitenkin sitä, että

maksujärjestelmien pitää kokonaisuudessaan kehittyä siten, että järjestelmät ovat laajasti ja yhdenvertaisesti käyttäjien käytettävissä muun muassa luotto-tietojen ja maksuhäiriöiden selvittämiseksi.

Jakamistalouden lisääntyminen luo omat kannusteensa uusien maksutapojen yleistymiselle. Sähköinen maksaminen tekee jakamispalveluiden maksamisesta helppoa. Samanaikaisesti se mahdollistaa maksutiedon hyödyntämisen muun muassa valvonnassa ja harmaan talouden ehkäisyssä.

On tärkeää kuitenkin tunnistaa se, että uudet maksutavat eivät syrjäytä ja tee tarpeettomiksi nykyisiä maksutapoja. Mikään nyt käytetyistä tavoista tulee tuskin häviämään vielä 2020-luvulla. Muutokset maksamisessa tulevat todennäköisemmin tapahtumaan enemmänkin jatkuvan kehityksen kautta kuin suurina harppauksina, joissa häviäisi kerralla jotain olemassa olevaa.

11 Maksaminen 2020-luvulla

Mikael Forss, Kela

Pankeilla on kilpailijoita, jotka toimivat ”pankkimaisesti”. Maksatuksen kannalta maksua ei enää välttämättä aina makseta perinteiselle pankkitilille, vaan palveluntuottajan (esim. luottokorttiyhtiötms.) rekisteröimälle tilille tai palveluun, joka on myönnetty asiakkaalle.

Maksuosoitteena voi tällöin olla rekisteröity palveluntuottajan yksilöimä tieto/palvelu/tili. Asiakas haluaakin maksunsa tällaiseen palveluun, jota hän voi sitten käyttää joko luottokortin tai muun palvelun avulla. Tällaiset palveluntuottajat haastavat pankit miettimään palvelujaan uudella tavalla. Esimerkiksi prepaid-maksaminen: laajempi prepaid-korttimaksamisen toimittajakunta, laajempi soveltamisalue.

Mobiilimaksaminen on yhä yleisempää. Maksatus voidaan tehdä operaattorin tilille, jonka kautta asiakas käyttää saamaansa maksua puhelintilin kautta esimerkiksi puhelinelaskun katteena tai maksaessaan erilaisia palveluja ja hankintoja puhelimensa avulla. Mobiiliasiointi tulee lisääntymään Kelan asiointikanavana.

Haasteena edellisissä on se, miten standardisoidaan ”pankkitili”-käsite. Miten varmistetaan asiakkaan ilmoittama tili, jos se onkin muu kuin pankin pankkitili? Pankkitilit ovat standardeja, joiden myötä on mahdollista rekisteröidä maksutiedot erilaisiin maksatusjärjestelmiin ja välittää maksut luotettavasti eteenpäin. Jos erilaiset palveluntuottajat alkavat muodostaa omia ”pankkitili-

lejään”, niin miten maksatusjärjestelmät ja asiakkaat saadaan ne ymmärtämään? Ja miten maksut välittyvät oikeaan osoitteeseen?

Lisäksi asiakas odottaa saavansa maksun nopeasti käyttöönsä, joten maksuja on välitettävä entistäkin nopeammin eri pankkien ja palveluntuottajien välillä. Pankkiryhmien välisten maksujen välityksen ajantasaisuus toteutuu – eli maksut liikkuvat samana arvopäivänä pankkiryhmien välillä, maksuaineistojen käsittely tapahtuu päiväta-solla. Kelan osalta maksamisen nopeutumiseen vaikuttavat myös rahoitukseen liittyvät asiat, eli maksamiseen tarvittavan rahoituksen tulee myös nopeutua.

Keskusteluissa on noussut esille esimerkiksi jonkinlainen ”kansalaistili”, johon viranomaisten myöntämät maksut välitettäisiin. Kansalaistiliin voisi yhdistää julkisen sektorin tekemät maksut, kuten Kelan ja Veron. Asiakas voisi käyttää tiliiä kuin pankkitiliä esimerkiksi mobiilimaksamisen kautta. Tässä ajatuksessa haasteena on tietysti rajanveto sen suhteen, missä määrin valtio voi olla operatiivisena toimijana häiritsemättä kilpailua.

Uusissa oloissa ja uusien toimijoiden osalta pitää miettiä myös maksamisen turvallisuuteen ja varmuuteen liittyviä asioita, kuten esim. uusien toimijoiden talletussuojaa. Miten ne ovat relevantteja ja mitä selvittelyä uusista toimijoista aiheutuu meille, jos ongelmia ilmenee? Miten esimerkiksi tietosuoja ja kyberturvallisuus varmistetaan muuttuvassa tilanteessa?

12 Maksaminen jää mielekkäämpien asioiden taustalle

Piia-Noora Kauppi, Finanssialan Keskusliitto

”Riittääkö normaali kaksi litraa maitoa?” mies kysyy keittiöstä. Hän seisoo jääkaapilla ja silmäilee jääkaapin itsensä automaattisesti koostamaa ostoslistaa. Jääkaappi tunnistaa itse, mitkä varannot kaipaavat täydennystä. ”Ota kolme, jos vaikka tehdään huomenna pannaria”, huudan takaisin. Mies kuittaa kylmiön kosketusnäytöltä ostoslistan. Seuraavana päivänä ostokset saapuvat ovelle. Jääkaappiin asennettu ruokakaupan sovellus veloittaa ostoksista pankkitiliä automaattisesti, maksamisella ei tarvitse päättää vaivata.

Tällainen tulevaisuus maksamisen maailmassa ei ole kovinkaan kaukana. 2020-luvun ensimmäiset vuodet ovat nurkan takana. Maksamisen trendejä on kohtalaisen helppo ennustaa muutaman vuoden päähän, mutta 2020-luvun loppupuolelle mentäessä maailma voi olla mullistunut maksamisen osalta täysin. Tulevaisuuden maalaaminen on haaleiden värien roiskimista paksulla pensselillä. Joitakin kehityskulkuja on silti mahdollista hahmotella, vaikka maalausvälineet hieman krouveja olisivatkin.

Maksaminen on välttämätön paha, joka tulevaisuudessa jää merkittävien asioiden taustalle. Maksaminen on pakollinen suorite. Maksaminen kytkeytyy tulevaisuudessa ihmisten kuluttamiin palveluihin saumattomasti niin, ettei siihen tarvitse erikseen kiinnittää huomiota. Riittää, että huolehtii käyttötilinsä katteesta ja fiksusta taloudenpidosta.

Miten maksaminen voisi sujua autoilun maailmassa? Kun auton käy tankkaamassa, bensa-asema voisi tunnistaa auton ja veloittaa omistajaa suoraan ilman, että käy tankkauksen jälkeen automaatilla tai tiskillä maksamassa. Tankkaajan kannalta bensa-aseman palvelussa olennaista on, että tankkiin hujahtaa löpöä. Maksamisen jääminen taka-alalle pelkästään virtaviivaistaa tankkaustoimitusta.

Maksamisessa olennaiseen osaan nousee – ja on jo nousutkin – asiakkaan tunnistaminen. Jotta itse maksutapahtumaan liittyvästä maksuvälineiden välppäyksestä päästään eroon, täytyy asiakas yksilöidä ja tunnistaa luotettavasti ja varmistua siitä, että hän todella haluaa suorittaa maksutapahtuman. Kenties kauppojen kassoilla voitaisiin maksaa tunnistautumalla silmän iiriksen perusteella? Ehkäpä maksuvälineenä toimisi jokin aina mukana oleva esine, jota näyttämällä maksutapahtuma voidaan kohdistaa oikean henkilön tilille. Tällaisia esineitä voisivat olla esimerkiksi rannekello, silmälasit tai kännykkä.

Käteinen on tasan niin pitkään suosittua ja käytössä, kunnes sen tilalle tulee yleisesti käytössä oleva nopeampi, helpompi ja kätevämpi tapa maksaa ihmisten välisiä pikkuostoksia. Harva jaksaa tuhrata kolikoiden ja seteleiden kanssa vaihtorahan etsimisen ja räknäämisen ilosta. Käteisen käyttöön ei jää syytä, kun ihmiset

voivat maksaa toisilleen ja jakaa laskuja keskenään mobiililaitteidensa avulla niin, että jokaisella vastaantulijalla on yhtäläiset mahdollisuudet maksaa tai vastaanottaa maksuja.

Maksamisen on tapahduttava reaaliajassa, vaikka keskellä yötä, ihan yhtä nopeasti kuin käteinen vaihtaa omistajaa taskusta toiseen siirtyesään. Ei riitä, että maksusuorite näkyy tilillä seuraavana pankkipäivänä. Vaikka erilaisia mobiilimaksusovelluksia on jo nyt, niiden suosio on vielä toistaiseksi kohtalaisen vähäistä. Muualla maailmassa käteinen säilyttää edelleen suosionsa. Digitaalinen maksaminen aloittaa Euroopassa voitokulkunsa ensimmäisenä Pohjoismaista ja leviää vähitellen myös muualle yhteiselle euromaksualueelle (SEPA, Single Euro Payments Area).

Kätevyyden lisäksi uudenlaisen maksutavan käyttöönoton edellytys on kansalaisten luottamus maksutapaan. Ei riitä, että maksaminen onnistuu helposti kuin ajatus tai sormen sutaisu, jos maksaja ei luota siihen, että rahat menevät sinne minne pitääkin. Uuden maksutavan on oltava luotettava ja toimintavarma, eikä se saa olla herkkä väärinkäytöksille tai petoksille. Raha-asioiden suhteen ollaan tarkkana, ja syystä. Uusien maksupalvelujen käyttöönotossa pankeilla on etulyöntiasema, sillä ne ovat vuosien saatossa ansainneet asiakkaidensa luottamuksen rahojen turvallisena säilyttäjänä ja luotettavana maksujen välittäjänä.

Teknologia ei enää aseta rajoja maksamisen kehitykselle. Pikemminkin luottamus ja helppous ovat vaatimuksia, joista aiheutuu rajoituksia. Toinen rajoituksia asettava tekijä on viranomaisten sääntely, joka suitsii maksuteknologiakehittäjien viltteintä vauhtia. Jotta maksujärjestelmät lyövät it-

sensä läpi, on niiden ensin täytettävä lain ja määräysten vaatimukset, minkä jälkeen niiden on luonnastettava paikkansa kuluttajien arkipäivässä. Kaiken tämän on oltava kustannustehokasta, jotta maksujärjestelmän tai -tavan luominen on ylipäänsä kannattavaa.

Mikä sitten mahdollistaa maksamisen helpotumisen? Taustalla on jo olemassa oleva, finanssialan toimijoiden vuosien saatossa yhteistyöllä luoma toimiva maksuinfrastruktuuri. Infrastruktuuria kehitetään edelleen Euroopan laajuisesti tavoitteena yhä virtaviivaisempi maksaminen kaikilla yhteisellä euromaksualueella. Myös uusia teknologioita, kuten lohkoketjuteknologian mahdollisuuksia selvitetään.

Maksutapahtumat ovat standardoidussa, niin sanotussa rakenteisessa muodossa, jolloin niiden automaattinen käsittely on helppoa ja ylipäänsä mahdollista. Tulevaisuudessa yritykset voivat hyödyntää rakenteista tietoa entistä enemmän. Ne pystyvät automatisoimaan taloushallintoaan ja luomaan siitä reaaliaikaisemman. Rakenteisen tiedon ansiosta erilaisten viranomaisraporttien luominen automaattisesti onnistuu helposti. Avainasemassa on maksutapahtumien ja kirjausten reaaliaikaistuminen ja maksuviiveiden poistuminen.

Helpon maksamisen ja uuden finanssiteknologian syntyä on helpotettu viime aikoina lainsäädäntöteitse. On oletettavaa, että kilpailun esteitä tahdotaan purkaa myös jatkossa, jotta uusille toimijoille syntyy elintilaa ja mahdollisuuksia luoda kuluttajia ja markkinoita hyödyttäviä maksupalveluita ja sovelluksia. Finanssialan toiveissa on, että sääntely on kaikille tasapuolista.

Uudet, vain pientä palvelusiivua koko paletin sijaan tarjoavat Fintech-yritykset voivat säästyä

tietyiltä velvoitteilta. Osa näistä uusista toimijoista perustaa toimintansa pankkien luoman jo olemassa olevan infrastruktuurin ja palveluiden päälle. Ne eivät itse luo raskasta infraa, vaan ikään kuin tekevät pesän jo olemassa olevan päälle laittaen töpselin seinään ja rahavirrat kulkemaan. Tällöin vastuu palvelun ja pellin alla olevan koneiston toimivuudesta jää pankeille, samoin kustannukset järjestelmän ylläpidosta ja viranomaisvaateista tulevista järjestelmän muutostöistä.

Tämä on kehityskulku, jota on seurattava erittäin valppaasti. Ei voi olla niin, että vanhat toimijat pakotetaan kantamaan kaikki kustannusvastuu ja tarjoamaan samalla oma maksualustansa korvauksetta uusien toimijoiden käyttöön. Lainsäätäjän on pysyttävä uusien alalle tulevien toimijoiden kehityksen kelkassa, jotta sekä uusille että vanhoille maksupalvelukakun jakajille pystytään takaamaan tasapuoliset kilpailuolosuhteet.

13 Maksamisen maailma 2020-luvulla

Liisa Kanninen, Nordea

Yleistä

Raha on perinteisesti ollut vaihdon väline, arvon mitta ja säilyttäjä. Kaupallisessa taloudessa maksaminen on yksi tärkeimpiä liiketalouden toimivuuden mahdollistajia; vaihdon välineenä raha mahdollistaa tavaroiden ja palveluiden ostamisen yksityishenkilöiden välillä, kuluttajien ja kauppiaiden välillä sekä yritysten välillä. Maksamista tarvitaan myös suhteessa julkiseen sektoriin; kansalliset maksavat veroja ja palvelumaksuja ja julkinen sektori siirtää ostovoimaa kuluttajille erilaisilla tulonsiirroilla. Näitä transaktioita tapahtuu tänään ja näitä varmasti tulee tapahtumaan myös vuonna 2020. Maksamisen ympäristö ja tapa maksaa muuttuvat, mutta itse tarve säilyy samana.

Koska kasvava rikollisuus saa jatkuvasti uusia ilmenemismuotoja digitaalisessa toimintaympäristössä, on entistäkin tärkeämpää, että maksamisen palvelut ovat luotettavia. Suomi on pieni euromaa, kansainväliset yhteydet ovat liiketoiminnalle elintärkeitä; siksi maksamisen palveluiden on toimittava kitkattomasti siellä missä asioimme.

Kuluttajien kesken

Maksamisen kenttään kohdistuu tänä päivänä useita isoja muutosvoimia. Kuluttajien välinen kaupankäynti on voimakkaasti lisääntynyt. Ekologisuus, kierrätys ja jakamistalous ovat voimistaneet tätä trendiä taloudellisessa matalasuhdanteessa, mutta vaikuttaa siltä, että trendi saattaa hyvinkin jatkua, vaikka talous kääntyisi nousuun.

Tulevaisuudessa autoa ei välttämättä tarvitse omistaa, jos voi helposti tilata auton kännykästä sille matkalle, jolle sen tarvitsee.

Kuluttajien välisessä maksamisessa helppokäyttöisyys ja reaaliaikaisuus ovat keskeisessä asemassa, mutta ilman luottamusta lisääviä elementtejä tuntemattomalle maksamisessa olisi riskejä. Tulevaisuudessa ekosysteemien sisälle kehitetään lisää turvamekanismeja, joiden ansiosta kuluttaja voi luottaa saavansa rahansa takaisin rikostilanteessa.

Kuluttaja hallitsee maksamistaan valitsemastaan käyttöliittymästä hyväksymällä maksut biometrisen tunnistautumisen avulla. Tämä käyttöliittymä voi olla osa asusteita tai mukana kulkeva mobiililaitte; joka tapauksessa maksut kulkevat taustalla reaaliajassa henkilöltä toiselle sekä kotimaassa että maiden rajojen yli. Henkilöiden – tuttujen ja tuntemattomien - välillä tapahtuva jakaminen ja siitä maksaminen ovat osa jokapäiväistä elämää. Muovinen kortti ja käteinen ovat varmaan vielä olemassa maksamisen välineinä 2020-luvullakin, mutta niiden käyttö on oleellisesti vähentynyt.

Henkilökohtainen talouden konsulttipalvelu auttaa meitä pitämään budjettimme tasapainossa. Pikavippien sijaan voimme tasapainottaa taloutemme järjestelemällä rahoituksemme järkeväksi ja kulutuksemme tuloihin sopivaksi. Oma virtuaalinen talouskonsultti auttaa meitä pääsemään itse asettamiimme tavoitteisiin säästämisen ja sijoittamisen kautta, kun päivittäinen rahankäyttö pysyy hallinnassa.

Kuluttajalta kaupalle

Internet on 2020-luvulla läsnä lähes jokaisessa hetkessä ja paikassa; suuri osa huoltoluonteista ostamista on automatisoitu. Tulostin tilaa itselleen väripatruunat tarpeen mukaan ja jääkaappi yleiset ruokatavarat käyttäjän asettamien preferenssien perusteella. Piilolinssit tulevat kotiin puolen vuoden välein, ja maksu menee ostajan valtuutuksella automaattisesti tililtä. Suurehko osa ostamisesta on jo siirtynyt kuukausilaskutuksella toimivaksi (subscription-based). Kuluttajan aiempien mieltymysten perusteella hänelle tulee myös ehdotuksia: olisiko aika tilata pizza, tai että viime vuonna tähän aikaan ostit vaimolle kukkia, tai että nämä kengät sopisivat äsken ostamaasi laukuun.

Maksamisen datan käytöstä on tullut luonteva osa arkea – se helpottaa elämäämme niin paljon, että emme enää haluaisi luopua siitä. Kontekstin, sijainnin ja aiempien valintojemme perusteella tehtävät ehdotukset vähentävät tarvetta käyttää aikaa haluamiemme tuotteiden etsimiseen ja hinta- tai laatuvertailuun. Toisaalta, yksityisyyden suojan näkökulmasta tarvitaan luotettavia palveluntarjoajia – ei ole yhdentekevää, kenellä on oikeus yhdistellä ja käyttää tietojamme.

Kaupankäynti siirtyy enenevästi kivijalasta digitaalisiin kanaviin. Kuluttajalle on tärkeää pystyä valitsemaan hänelle kulloinkin sopiva kanava ja myös siirtymään kanavasta toiseen kesken ostamisen. Verkkokaupan myynti kasvaa kivijalkaa voimakkaammin, mutta kännykän ja kivijalan luonteva yhdistäminen yhtenäiseksi asiakaskokemukseksi on menestyksen keskiössä. Asiakas on yhä useammin loogisesti mobiiliin kautta verkkokaupassa, vaikka asioikin kivijalassa.

Kauppiaalle on tärkeää tehdä ostamisesta mahdollisimman helppoa ja yksilöllistä kuluttajalle. Verkossa ostettaessa kuluttaja tunnistetaan luotettavasti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Näin hänelle voidaan antaa paras kanta-asiakaskokemus, sekä myös tieto saatavilla olevasta rahoituksesta ja maksuajasta ennen ostopäätöksen tekoa. Ostaminen on yksilöllinen kokemus; markkinoinnissa on siirrytty täysin henkilökohtaiseen tarjoamaan. Myös kivijalassa asiakas pyritään tunnistamaan jo silloin, kun hän saapuu kauppaan, jotta hänelle voidaan tarjota hänelle sopivin avustettu ostoskierrros.

Ostoksilla käyminen on suurimmaksi osaksi ajanvietettä eikä välttämätön paha, koska suurin osa päivittäisistä tavaroista tulee kotiimme automaattisesti – kaupassa vietetystä ajasta halutaankin tehdä mahdollisimman miellyttävä kokemus. Jos esimerkiksi haluamaamme kokoa sovittamamme vaatteesta ei ole myymälässä, sovituskopin seinästä voi aueta näkymä verkkokauppaan, josta voimme tilata sen saman tien. Maksun vahvistus sujuu nopeasti biometrisen tunnistuksen avulla.

Toimitusketjua seurataan tarkasti, koska usein tuotteen valmistus käynnistyy vasta kun asiakas sen tilaa; tähän kauppias tarvitsee hyvät työkalut. Jos toimitus ei vastaa odotuksia, asiakkaalla on luonnollisesti oikeus maksuttomaan palautukseen, jolloin myös rahat palautuvat automaattisesti ostajalle.

Palkat ja julkisen sektorin maksut

2020-luvulle tultaessa palkkatulo muodostunee yhä useammalla useista eri lähteistä. Osa voi tulla työsuhteisesta työstä, osa laskutuksella ad hoc -keikoista eri foorumeilta. Sovellukset, jotka

tekevät viranomaismaksujen suorittamisen helpoksi, ovat yleistyneet erityisesti pätkä- ja silpputyötä tarjoavien työnantajien keskuudessa.

Koska kaikilla Suomessa asuvilla on oikeus pankkitiliin, tulonsiirrot maksetaan tilisiirtona asiakkaan tilille. Koska tilisiirrot ovat reaaliaikaisia, rahat ovat heti asiakkaan käytettävissä. Osassa etuuksia on ”korvamerkintä” tiettyyn hankintaan, esim. ruokaan tai sänkyyn, jolloin raha on käytettävissä vain kriteerit täyttäviin hankintoihin.

Verot ja muut maksut viranomaisille maksetaan e-laskun avulla tilisiirtona tililtä, palvelumaksut samoilla tutuilla mekanismeilla kuin kaupassa asioitaessa.

Maksaminen yritysten välillä

Yritysten välillä tapahtuvassa maksuliikenteessä prosessien digitalisoinnista ja tehostamisesta saatavat säästöt ovat kehityksen keskiössä. Palveluiden täytyy olla helppokäyttöisiä ja tukea yrityksen keskeisiä prosesseja. Tähän päästään, kun hankitaan maksamisen palvelut sellaiselta toimijalta, joka pystyy tuottamaan suuryrityksen taloushallinnon palvelutason tarvittaessa myös pienelle yritykselle älykkään automaation avulla.

Myynnin (tilauksesta kassaan) ja ostamisen (hankinnasta maksuun) prosessit on integroitu maksamisen ratkaisuun, joka muodostaa saadusta tilauksesta laskun ja valvoo siitä aiheutuvan saatavan, ja tekee ehdotuksen saatavariskin hallintaan (factoring). Ostajan päässä se generoi tehdystä tilauksesta tiedon varastohallintaan. Kirjanpidon viennit tehdään automaattisesti, ja kassanhallintaohjelma pitää talouspäällikön ajan tasalla likviditeettitilanteesta ja ehdottaa tarvitta-

essa vaihtoehtoja tilanteen korjaamiseksi. Rutiiniluonteiset ostot on automatisoitu osaksi huollon prosesseja.

Suurissa yrityksissä treasury-palvelun keskitäminen on edennyt edelleen, tuoden mittakaavaetuja ja taloudellisia hyötyjä, kun liiketoiminnassa pystytään keskittymään ydinosaamiseen. Keskitämisratkaisuja on tehostanut vielä entisestään euroalueen SEPA-maksamisen siirtyminen t+0 arvopäiviin. Pidemmällä aikavälillä maksaminen tehostuu myös globaalisti blockchainin tai muiden teknologiannovaatioiden kautta.

Maksuliikenteen nopeutuessa ja siten likviditeettisyklin tehostuessa hajautetuille tiliratkaisuille ei ole enää tarvetta. Likviditeetin ja vastapuoliriskin hallinta nousee tärkeään rooliin. Kysymyksenä jälkimmäisen kohdalla onkin, miten vastuunjako maksunvälityksessä määrittyy, jos raha vaihtaa omistajaa sekunneissa ja pankin kaltaisten luotettujen välittäjien rooli vähenee. Tällöin pankin tärkeä rooli voi olla juuri vastapuoliriskin minimoimisessa, esimerkkinä asiakkaan hyväksi jalostettujen compliance-käytäntöjen tarjoaminen.

Digitalisaation ja esineiden internetin (IoT) kypsyessä pienten ja keskisuurten yritysten taloushallinto tehostuu, kun pankin, kirjanpito- ja tilitoimistojen, taloushallinnon ja hankintatalojen yhteinen alusta ja standardirajapinnat tuovat synergiaa. Taloushallinto realisoituu yhdistämällä ja strukturoimalla dataa oikea-aikaisesti oikeassa paikassa. Näin taloushallinnosta tulee liiketoimintaa tukeva ja tulevaisuuteen keskittyvä lisäarvoa tuova toiminto, joka vapauttaa resursseja liiketoiminnan muihin osa-alueisiin. Samaiset alustat mahdollistavat modulaarisen taloushallintopalvelujen luomisen, jolloin tarjottavat palvelut valitaan

kunkin yrityksen tarpeiden perusteella. Joustavuutta palveluvalintaan tuodaan reaaliaikaisella "plug and play" -ominaisuudella ja alustalla, joka tukee uusien innovaatioiden nopeaa ja helppoa

kokeilua ja käyttöönottoa. Nämä yhdessä asiakaskokemuksen ja luotettavuuden kanssa nousevat hintaa vaikuttavammaksi perusteeksi oikean kumppanin valinnassa.

14 Miten maksamme digitalisoituvassa maailmassa?

Jani Ristimäki, OP Ryhmä

Juuri nyt digitalisaatio muokkaa arkeamme yhä kiihtyvällä vauhdilla. Päätelaitteemme ovat vaihtuneet kiinteistä älykkäisiin mobiililaitteisiin: Forresterin arvion mukaan älypuhelinien globaali penetraatioaste ylittää 50 % vuonna 2017. Avoimien rajapintojen ansiosta meillä on lähes rajattomasti tietoa saatavilla, ja pilvipalveluiden ansiosta laskentakapasiteetti tuon tiedon hyödyntämiseksi on myöskin lähes rajatonta. Niinpä meillä on lähes kaikki tarvitsemamme palvelut reaaliaikaisesti käden ulottuvilla: saan juuri minua kiinnostavat uutiset tietooni välittömästi. Kotiovella tilaan kahvin suosikkikahvilastani ja nappaan sen mukaani lennosta ja jonottamatta matkalla bussipysäkille. Työmatkan aikana bussissa ehdin mainiosti tehdä illan ruokaostokset, ostaa konserttiliput suosikkibändini keikalle, uusia passini ja tilata uuden verokortin. Kävellessäni pysäkiltä konttorille suosikkiravintolani muistuttaa minua vielä päivän lounastarjouksesta ja suosittelee pöytävarauksen tekemistä. Varaan pöydän ja samalla tilaan ja maksan ruoan jo etukäteen.

Miten käy eri maksutavoille?

Digitalisaatio siis mahdollistaa palveluiden tarjoamisen käyttäjälähtöisesti, mikä muokkaa kuluttajien käyttäytymistä ja siten myös maksamista. Fyysisen asioinnin ja etäkaupan raja on hämärty-

nyt, ja maksamisesta on tullut näkymätön taustaprosessi. Miten maksamme, ratkeaa pitkälti sen perusteella, mitkä maksutavat soveltuvat parhaiten digitaalisiin palveluihin.

Helpoin tapa lähteä liikkeelle digitaalisten palveluiden maksamisessa on käyttää korttimaksuja. Korttimaksut toimivat globaalisti, kortin tiedot on helppo tallentaa digitaalisiin lompakkoihin ja mekanismit korttien turvalliseen käyttöön digitaalisissa ympäristöissä ovat olemassa. Lisäksi kortit ja niiden käyttö on kuluttajille tuttua, ja korttien liikkeellelasku on lähtökohtaisesti kannattavaa liiketoimintaa. Ei siis ihme, että Apple Pay ja monet muut uudet maksutavat ovat ottaneet korttimaksamisen lähtökohdaksi.

Korttimaksuissa on kuitenkin omat heikkoutensa: korttimaksujen vastaanottaminen on kallista, etenkin juuri digitaalisille palveluille tyypillisissä maksutapahtumissa. Lisäksi korttimaksujen vastaanottaminen on alun perin rakennettu vakiintuneita kauppia varten, joten maksaminen henkilöltä henkilölle tai satunnaisessa kaupankäynnissä, kuten verkkokirpputorilla, on jättänyt kasvutilaa vaihtoehtoisille maksutavoille.

Vaihtoehtoisista tavoista mielenkiinto kohdistuu etenkin tilisiirtopohjaisiin maksuihin. Jos digitaaliseen lompakkoon pystyy tallentamaan kortin tiedot turvallisesti, niin miksei myös tilin tietoja? Hidasteena on ollut lähinnä kaikkien niiden prosessien ja mekanismien puute, jotka korttimaksamiseen ovat globaalisti rakentuneet vuosikym-

menten varrella. Silti tilisiirtoihin perustuvia digitaalaisia maksutapoja on lähdetty viime aikoina voimakkaasti kehittämään ja suurin massa liikellelähdoissä on kohdistunut henkilöltä henkilölle (ns. P2P) -maksuihin. Tavoitteena on mahdollistaa rahan siirtäminen kaverille helposti ja nopeasti, mobiilisovelluksen avulla.

Puhtaasti tilisiirtoihin perustuvia ja aidosti reaaliaikaisia P2P-maksutapoja on vielä harvassa, sillä pankkien välinen reaaliaikainen tilisiirtoinfrastrukturi on monissa maissa vasta rakenteilla. P2P-maksuissa käytetäänkin vielä yleisesti kierto-tienä esim. debit-kortteja, mutta käyttäjäkokemus vastaa kuitenkin jo kuluttajien odotuksia helpoista ja nopeista rahansiirroista. Esimerkkejä toimivista P2P-maksutavoista löytyy jo monia, ja kuluttajat tottuvat P2P-maksujen käyttöön.

Seuraava kysymys onkin: Jos pystyn siirtämään rahaa helposti kaverille, miksen pystyisi toimimaan samoin kaupan kassalla? Kaikkien tähän asti nähtyjen P2P-maksutapojen strategiana näyttääkin olevan totuttaa kuluttajat ensin käyttämään maksutapaa ja levittää se sen jälkeen tavalla tai toisella kuluttajalta kaupalle -maksuihin. Tätä edesauttavat mm. verkkokaupan kasvu sekä käynnissä oleva kassajärjestelmien korvautuminen mobiililaitteilla.

Tilisiirtopohjaiset maksut tulevat siis haastamaan korttimaksut, mutta ne korvaavat samalla myös käteistä rahaa. Tilisiirtojen tapahtumamäärät tulevat kasvamaan, kun tilisiirtoja käytetään yhä enemmän laskujen maksun lisäksi yksittäisten ostosten maksamiseen. Moni käynnissä oleva hanke tukee tätä kehitystä ainakin Euroopassa. SEPA jo harmonisoi tilisiirrot euroalueella. Seuraavaksi uudistuva maksupalveludirektiivi

(PSD2) pyrkii luomaan yhteisiä pelisääntöjä digitaaliseen maksamiseen sekä avaamaan ja tasapuolistamaan eurooppalaista kilpailukenttää. Myös maksujenvälitysinfrastruktuurin reaaliaikais-taminen on hyvässä vauhdissa, McKinseyn mukaan modernisoitu infrastrukturi kattaa jo 45 % globaalista tilisiirtovirrasta. Vastatakseen kilpailuun korttiyhtiöt joutunevat jatkossa miettimään etenkin hinnoitteluaan pysyäkseen mukana kilpailussa. Lisäksi uusi aalto nimeltä lohkoketjuteknologia on jo nurkan takana, mikä todennäköisesti tulee muuttamaan pelin kulkua lähivuosien aikana.

Ketkä jatkossa tarjoavat maksamisen palveluita?

Pankeilla on perinteisesti ollut merkittävä rooli maksuissa: pankit laskevat liikkeelle maksukortteja, avaavat asiakkailleen tilejä ja mahdollistavat maksut tileiltä ja tileille. Maksaminen on osa pankkien kokonaistarjoomaa ja arvolupausta asiakkaidensa päivittäisestä raha-asioiden hoidosta. Pankeilla on perinteisesti maine luotettavina toimijoina, jotka noudattavat pankkisalaisuuden kaltaisia pelisääntöjä, panostavat riskienhallintaan ja järjestelmiensä toimintavarmuuteen. Miksi emme siis luottaisi pankkeihin maksamisessa myös jatkossa?

Uudet sukupolvet, ns. milleniaalit (vuosina 1980–2000 syntyneet) saattavat olla toista mieltä. Millennial Disruption Indexin mukaan USA:n milleniaaleista 33 % uskoo, että viiden vuoden sisällä he eivät tarvitse pankkia enää lainkaan. Erään tutkimuksen mukaan kolme neljästä millennialista käy jopa mieluummin hammaslääkärissä kuin kuuntelee, mitä pankki voi hänelle tarjota. Pankit eivät siis todellakaan voi laskea historiansa ja

vanhan maineensa varaan. Uusille sukupolville brändit, kuten Apple, Samsung ja jopa Google ja Facebook, saattavat olla monin kerroin luotettavampia kuin perinteiset pankit. Ja nyt nämä toimijat ovat tulleet pankkien tontille.

World Payment Report 2015 arvioi, että vuonna 2014 25–40 miljardia digitaalista maksutapahtumaa (6–10 % globaalista maksutapahtumamäärästä) tehtiin viranomaisraportoinnin ulkopuolella eli perustuen muiden kuin pankkien ja muiden rekisteröityjen maksupalvelutarjoajien ratkaisuihin. Globaalit investoinnit fintech-startupeihin kasvoivat McKinseyn mukaan kolmesta miljardista dollarista kahteentoista miljardiin dollariin vuosien 2013 ja 2014 välillä. Pankkitoiminta on siis keskellä sitä digitaalisen disruption aaltoa, joka on jo huuhdellut mm. mediaa, viihdeteollisuutta ja vähittäiskauppaa.

Euroopassa PSD2 on viranomaisten yritys sopeuttaa sääntely käynnissä olevaan markkinkehitykseen, edistää innovointia markkinoilla ja luoda tasapuolinen kilpailuympäristö. PSD2:n vaatimus avata maksamisen rajapinnat ja tilitiedot kolmansille osapuolille asiakkaan niin toivoessa avaa lopullisesti jo raollaan olleen oven disruptiivisille toimijoille tarjota digitaalisia maksamisen ratkaisuja. Maksaminen pirstaloituu edelleen ja maksutapojen ja -välineiden kirjo monipuolistuu. Ja yhä useampi näistä on muun kuin perinteisen pankin tarjoama. Jos pankit eivät tee mitään, niitä uhkaakin suoran asiakaskontaktin menetys ja ajautuminen taustalla toimiviksi infrastruktuurin tarjoajiksi.

Kuluttajien näkökulmasta pirstaloituminen ei liene suurensuuri ongelma, mutta maksujen vastaanottamiselle se asettaa haasteita. Maksujen vastaanottaminen vaatii kuitenkin investointeja, ja

jos jokaiseen uuteen maksutapaan joudutaan investoimaan erikseen, kaupat pohtivat ihan aiheesta, mihin vaihtoehtoon heidän tulee lyödä rahansa kiinni: missä maksutavassa saavutetaan kriittinen massa, vai saavutetaanko missään? Vähittäiskaupalle tarjottavien maksupalveluiden rooli tulee siis entisestään korostumaan, ja palveluntarjoajien tehtävänä on poistaa pirstaloitumisesta kaupalle aiheutuva tuska.

Maksupalveluita tarjoaa siis jatkossa yhä useammin joku muu kuin pankki. Vähittäiskaupan maksupalveluissa sekä globaaleissa rahansiirroissa muilla kuin pankeilla on ollut jo ennestään vahva rooli. Suurin muutos kohdistuu kuluttajien päivittäisiin maksupalveluihin, missä edellä mainitusti pankkien rinnalle tulee joukko erilaisia disruptiivisia toimijoita: fintech-startupeja, globaaleja teknologiajättejä sekä muita vakiintuneita toimijoita muilta toimialoilta. Pankkien on pärjätäkseen löydettävä oma paikkansa, terävöitettävä oma arvopuolensa ja roolinsa asiakkaidensa arjessa (ml. nuoret asiakkaat) sekä valittava strategiansa, miten toimia disruptiivisten toimijoiden kanssa. Ennen kaikkea pankkien on arvioitava, toimivatko nykyiset liiketoimintamallit enää jatkossa vai onko maksamisen ansaintamalli fundamentaalisesti muuttunut.

Lopuksi

Merkittävin yksittäinen tekijä, joka muokkaa maksamista, on siis digitalisaatio. Sen seurauksena tapamme käyttää ja ostaa hyödykkeitä ja palveluita muuttuvat, mikä asettaa uusia vaatimuksia maksamiselle. Muutoksen seurauksena markkinoille syntyy uutta kilpailua ja sääntelyä muokataan.

Digitalisaatio mahdollistaa asioiden tekemisen uudella tavalla. Menestyminen digitalisoituvilla markkinoilla edellyttääkin uudenlaista ajattelua ja tuttujen asioiden tarkastelua hieman enemmän ulkoapäin. Se, mikä toimii fyysisessä maailmassa, ei useinkaan toimi sellaisenaan digimaailmassa. Yksi digitalisaation merkittävimmistä saa-

vutuksista tähän mennessä saattaakin olla monien arkisten prosessien yksinkertaistaminen ja sitä kautta käyttäjäkokemuksen ja tehokkuuden merkittävä parantaminen. Asioinnin digitaalisessa ja mobiilissa ympäristössä tulee olla helppoa ja suoraviivaista, mihin maksamisenkin tulee sopeutua – kuluttajaa ja kauppaä unohtamatta.

15 Pankeilla mahdollisuus menestyä maksamisen murroksessa

Mervi Hammarberg ja Kai Koskela, Säästöpankkikeskus

Muutamassa vuodessa maksamisesta on tullut yksi pankkitoiminnan kuumimmista alueista. Panakit ovat saaneet paljon uusia haastajia muun muassa uusista digiajan startupeista sekä Applen ja Googlen kaltaisista ”digijäteistä”. Toistaiseksi pankit ovat säilyttäneet asemansa maksamisessa, vaikka muutoksia varmasti vielä nähdäänkin. Älypuhelinien yleistymisen ja kehittymisen myötä mobiilimaksaminen näyttää muuttuvan todeksi myös Suomessa. Digitaalisen ostamisen, asioinnin ja palvelujen käytön kasvu synnyttää uusia maksamistilanteita, -tarpeita ja -palveluja, kun maksaminen on yhä useammin suoraan osana asiakkaan palveluprosessia.

Mutta millaista on maksaminen vuonna 2020? Todennäköisesti se on monipuolisempaa, reaaliaikaisempaa, vaivattomampaa ja huomaamattomampaa kuin tällä hetkellä. Silti valtaosa maksamisesta tapahtuu vuonna 2020 jo tänä päivänä käytössä olevilla maksutavoilla. Vaikka digitaalisen muutoksen nopeudesta puhutaan paljon, isojen massojen arkea koskettavat muutokset tapahtuvat silti hitaasti.

Tulevina vuosina uusia maksamisen muotoja tulee lisää enemmän ja nopeammin kuin vanhoja poistuu. Vaihtoehtojen määrä kasvaa, ja maksaminen pirstaloituu. Käteis- ja korttimaksamisen rinnalle tulee mobiilimaksaminen eri muodois-

saan. Lähimaksun ja nk. person-to-person maksamisen lisäksi syntyy erilaisia kauppiaskohtaisia maksamisen palveluja. Hyviä esimerkkejä ovat polttoainetankkauksen maksaminen mobiilisti tai Starbucksin mobiililompakko, joka on Yhdysvalloissa maksuväline jo yli 20 % ostoista. Aika näyttää, millaisia uusia maksamisen muotoja puettava teknologia, kuten esimerkiksi älykellot ja -korut, tai biometriikka mahdollistavat.

Digitaalisen ajan asiakas odottaa nopeutta ja reaaliaikaisuutta kaikissa palveluissa, myös maksamisessa. Nykyiset maksamisen infrastruktuurit on rakennettu aikana, jolloin riitti, että maksut pankki- ja valtiorajojen yli olivat perillä seuraavana pankkipäivänä. Vaatimukset reaaliaikaisuudelle edellyttävät nykyisten infrastruktuurien kehittämistä, kuten esimerkiksi eurooppalainen pikamaksuratkaisu (*instant payment*), tai kokonaan uusien, kuten esimerkiksi blockchain-tekniikkaan perustuvien maksamisen ratkaisujen kehittämistä.

Asiakas odottaa maksamiselta myös helpoutta, turvallisuutta ja edullisuutta. Helppous on äärimmillään silloin, kun asiakkaan ei tarvitse erikseen huolehtia maksamisesta. Hyviä esimerkkejä tästä ovat Uber ja EasyPark, joissa taksimatkan tai pysäköinnin maksaminen hoituu huomattomasti palvelun käytön yhteydessä. Maksaminen onkin usein vain välttämätön vaihe ja mahdollistaja ostamisessa tai palvelun käytössä. Asiakkaalle arvo, nautinto tai muu hyöty syntyy muista asioista. Tämän takia moniin maksamisen

palveluihin liittyy erilaisia lisäarvopalveluja, kuten esimerkiksi oman talouden hallintaa, ostohistoriaa, kuittiarkistoa, maksujen jakamista, kanta-asiakasohjelmia tai muita lompakko-ominaisuuksia.

Perinteisille pankeille maksamisen merkitys on edelleen suuri. Se on tärkeä ansainnan lähde, vaikka uudet maksamisen muodot tulevat hyvin todennäköisesti vaikuttamaan ansainnan määrään ja rakenteeseen. Lisäksi maksaminen on tärkein syy siihen, miksi asiakas on vuorovaikutuksessa pankkinsa kanssa säännöllisesti päivittäin tai viikoittain. Pankkien suhde asiakkaisiinsa muuttuisi merkittävästi, jos uudet kilpailijat onnistuisivat saamaan vahvan jalansijan asiakkaan ja pankin välissä. Markkinoilla tullaan todennäköisesti näkemään myös erilaisia yhteistyö- ja kumppanuusjärjestelyitä, joissa pankit ja uudet kilpailijat yhdistävät palveluitaan ja luovat siten uusia maksamisen muotoja. Maksaminen tuottaa pan-

keille myös dataa asiakkaiden tarpeista ja käyttäytymisestä. Datan hyödyntäminen avaa mahdollisuuksia uudelaikaisille ja entistä paremmille palveluille, vaikka parin vuoden kuluttua voimaan tuleva uusi tietosuojasääntely asettaa nykyistäkin tiukemmat kriteerit datan käsittelylle ja hyödyntämiselle.

Digitalisaatio on käynnistänyt maksamisessa ison murroksen. Vaikka muutos on osittain hyvin nopeaa, isot massat muuttavat käyttäytymistään suhteellisen hitaasti. Perinteisillä pankeilla on vahvuutena luottamus ja luotettavuus. Yhdessä kilpailukykyisten maksamisen ratkaisujen ja oikeiden kumppanien kanssa nämä ominaisuudet auttavat pankkeja menestymään myös tulevaisuuden tiukentuvassa kilpailutilanteessa. Menestyksen edellytyksenä on uudistuminen ja uudenlaisten palvelujen kehittäminen myös maksamisen alueella.

16 2020-luvun maksamisratkaisut ja trendit

Ilkka Lähteenmäki, Anniina Heinonen, Arto Mattila ja Jarmo Heilakka, Danske Bank Suomi

Uudet toimijat ja kilpailu

Jo tällä hetkellä nähdään selvästi, että ns. disruptio ja FinTech-toiminta keskittyvät voimakkaasti vähittäismaksamiseen. Tämä johtunee alalle tulon ”helppoudesta” verrattuna tukkumarkkinoiden ja maksujenvälityksen asettamiin vaatimuksiin toimijan kompetenssien laajuudesta. Suuryritysten välisten maksamisen prosessien kehittäminen ei tapahdu autotalleissa sijaitsevien pienten startup-yritysten toimesta.

Elämme edelleen useiden eri palveluntarjoajien maailmassa, jossa haetaan jatkuvasti uudenlaisia, helpompia, nopeampia ja halvempia tapoja siirtää rahaa. Regulaatio on muuttanut ja tulee muuttamaan toimintakenttää niin, että erilaisia maksupalveluja tarjoavat pankkien lisäksi monet muut uudet toimijat. Perinteisillä toimijoilla on monta vaihtoehtoa suhtautua tähän muutokseen, mutta silmien ja korvien sulkeminen siltä ei liene vaihtoehto. Perinteiset toimijat ovat jo nyt alkaneet muodostaa liittoumia uusien toimijoiden kanssa, ostaa niitä itselleen tai muodostaneet omin voimin sisäisiä startup-yksiköitä. Myös perinteisten toimijoiden välinen liittoutuminen (esim. R3) keskenään kertoo muutoksen voimakkuudesta.

Muutokset maksujen välityksessä

Maksujen välityksessä ollaan siirtymässä voimakkaasti kohti reaaliaikaisuutta. Nykyinen t+1 (tai jopa t+3) aikajana muuttuu t+0:ksi, ja vuoteen 2020 mennessä uskomme myös globaalien maksujen olevan reaaliaikaisia, mikä tarkoittaa enimmillään muutamien minuuttien viivettä maksajan ja maksun saajan välillä riippumatta siitä, onko pankkipäivä vai ei.

Korteista seuraavan sukupolven maksuvälineisiin

Kortti-infra on ollut toimiva rajapinta tileihin ja maksamiseen pian neljäkymmenen vuoden ajan. Fyysisten korttien käyttö säilynee vielä pitkään, mutta seuraavien vuosien aikana sekä mobiilivälineiset että integroidut maksamiset yleistyvät voimakkaasti. Etäluettavien korttien tuottama lisähyöty kortin maksupäätteeseen syöttämiseen verrattuna saattaa olla tulevaisuudessa pienehkö verrattuna esim. kortin totaaliseen virtualisointiin.

Kortin rooli maksamisen välineenä on edelleen kasvussa käteiseen verrattuna, mutta vuoteen 2020 mennessä osa kortin käytöstä voi korvautua esimerkiksi tilisiirron käyttöönotolla ostosten maksamisessa tai jopa suoremilla yhteyksillä itse tiliin. Tämä edellyttää avointen rajapintojen (API) kehittymistä maksamisen prosesseihin, mikä onkin jo osa nähtävissä olevaa disruptiota. Myös luotolla tapahtuvat ostokset tulevat siirtymään

kohti nykyisen luottokortin kaltaisia online-fasilitteetteja.

Kuluttajaodotusten kehittyminen

Maksaminen itsessään on tuskin koskaan kuulunut kuluttajien mielihyvää tuottaviin tekemisiin; ostaminen sen sijaan on sitä useastikin. Sen vuoksi on luonnollista, että maksamisen helppous tai jopa häviäminen itse ostotapahtuman sisään on kuluttajien toiveiden mukaista kehittymistä.

Sopimus pohjainen integroitu maksaminen tulee olemaan merkittävin vähittäismaksamista muuttava ajuri vuoteen 2020 mennessä. Uskomme, että suuri osa asiakkaiden rutiininomaisesti (esim. päivittäiset kauppasiointit) suoritettavista tapahtumista "maksetaan" ilman fyysisiä toimenpiteitä (esim. kortin tai kännykän käyttämistä) tunnistamisen tapahtuessa kasvojen tunnistusmenetelmällä (esim. Google).

Koska maksutapahtuman raja hälvenee ja monet veloitukset tapahtuvat lähes huomaamatta, talouden hallintaan tarvitaan entistä parempia välineitä. Toisaalta reaaliaikaisuus helpottaa seuranta.

Sopimus pohjaisuus

Edellä kuvattu piilotettu maksaminen edellyttää sitä, että maksajan ja maksun saajan välillä on voimassa oleva sopimus maksamisen suorittamisesta. Asiakkaan luotettava tunnistus ostotapahtuman yhteydessä ei ole enää nykytekniikalla ongelmallista. Esimerkiksi taksimatkan yhteydessä palveluntuottajan kanssa on sovittu käytettävä maksuväline, jolta maksaminen suoritetaan ilman palvelutapahtuman yhteydessä tapahtuvaa erillistä maksuvälineen käyttöä.

Sopimushallinta tulee olemaan keskeisessä asemassa maksamisen ja maksutapojen kehityksessä. Blockchain-protokolla tulee muuttamaan itse maksamisen prosesseja, mutta yksi sen merkittävä soveltamisalue tulee olemaan ns. smart contract -sopimusten tekeminen ja hallinnointi ilman keskitettyä kirjanpitoa ja kolmatta osapuolta. Tämä johtaa myös maksamisen ja maksujenvälityksen toimijoiden muutokseen. Arvoketjun sisään integroitu maksaminen voidaan tuottaa varsinaisen palveluntuottajan toimesta, ja pankkien rooli perinteisessä mielessä voi olla uhattuna. Maksaminen edellyttää kuitenkin myös vuonna 2020 luotettavuutta, ja tämän maksamiseen tulee tuomaan joko osapuolten välinen suhde, kolmas luotettava taho tai protokolla, joka korvaa tässä tehtävässä perinteiset osapuolet.

17 Uudet maksutavat hyödyttävät yhteiskuntaa – tietyin reunaehdoin

Martti Hetemäki, Valtiovarainministeriö

Uudet maksutavat hyödyntävät kekseliäästi teknologisen kehityksen, erityisesti digitalisoitumisen luomia mahdollisuuksia. Maksaminen muuttuu entistä liikkuvammaksi, mukavammaksi ja parhaassa tapauksessa yksinkertaisemmaksi asiakkaan kannalta. Maksaminen nopeutuu, mikä hyödyttää erityisesti maksun saajia. Ne myös luovat uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja vaihtoehtoja perinteisille maksupalveluntarjoajille edistään kilpailua. Uusista maksutavoista voi olla hyötyä yhdistettäessä maksamista ja siitä saatua tietoa tiukemmin yritysten muihin liiketoimintaprosesseihin. Tehokkuushyötyjen myötä uudet maksutavat voivat hyödyttää koko kansantaloutta.

Sinällään maksamisen kehitys ei ole uutta. Perusmaksuvälineet – käteinen, tilinhyvitysinstrumentti (esim. tilisiirto), tilinveloitusinstrumentti (esim. debit-kortti) ja luottoinstrumentit (esim. luotto- tai maksuaikakortti) – ovat olleet eri muodoissaan olemassa jo vuosikymmeniä, parhaimmillaan vuosisatoja. Muutos on kohdistunut ja kohdistuu siihen, miten käytämme näitä perusmaksuvälineitä. Viranomaisnäkökulmasta yksittäisillä maksutavoilla ei ole erityistä merkitystä olettaen, että ne täyttävät tietyt reunaehdot.

Maksamisen perustarkoitus on rahansiirto maksajalta saajalle. Siten tulevaisuudenkin maksutapojen tulisi kyetä toteuttamaan rahan perinteiset tehtävät: vaihdon väline, arvon mitta ja ar-

von säilyttäjä. Vaihdon välineen tehtävän täyttäminen on yleensä ongelmatonta, maksutapa on määritelmällisesti vaihdon väline. Arvon mittaamisessa ja säilyttämisessä uudetkin maksutavat toimivat pääosin varsin hyvin, sillä ne ovat tavalla tai toisella sidottuja tilivaroihin. Virtuaalivaluutat kuitenkin eroavat tässä muista uusista maksutavoista. Virtuaalivaluutalla ei ole välttämättä liikkeeseenlaskijaa lainkaan ja sen arvo määräytyy puhtaasti kysynnän ja tarjonnan perusteella. Siten valuutan arvo voi vaihdella erittäin merkittävästi ja nopeasti.

Virtuaalivaluutoilla on eittämättä etuja. Ne voivat olla vastaus tarpeisiin maksaa helposti ja tehokkaasti verkossa. Virtuaalivaluutan arvon vaihtelu kuitenkin vaikeuttaa sen käyttämistä. Valuutasta ”vastaavan tahon” – liikkeeseenlaskijan – puute vaikeuttaa virtuaalivaluuttojen valvontaa, sääntelyä sekä mahdollisten ongelmien ja vastuukysymysten ratkaisua. Nämä vaikuttavat myös yleiseen luottamukseen virtuaalivaluuttoja kohtaan, ja niillä ei tällä hetkellä olekaan merkittävää roolia maksamisessa. Näihin seikkoihin on löydetty tyydyttävät ratkaisut, mikäli virtuaalivaluuttojen toivotaan ottavan paikkansa muiden maksuvälineiden rinnalla. Koska virtuaalivaluutat ovat määritelmällisesti globaaleja valuuttoja, voidaan näihin kysymyksiin parhaiten vastata globaalilla tasolla.

Tulevaisuuden maksutapojen tulee olla turvallisempia. Turvallisuus on osin tekniikkaa, maksutavan

saattamista teknisesti riittävän turvalliseksi, esimerkiksi ettei maksuvälinettä voida helposti kopioida. Turvallisuuteen liittyy myös se, että maksutavan jatkuvuus tulee olla riittävän hyvin varmistettu eli maksamisen tulee voida jatkua teknisistä ongelmista huolimatta. Uusille maksutavoille on ominaista merkittävä riippuvuus tietoliikennetyksien toimivuudesta. Aiemmin eri maksutavat tukivat toisiaan; jos yksi maksutapa oli poissa käytöstä, voitiin käyttää jotain toista. Tämä muuttuu uusien maksutapojen myötä. Tietoliikennehäiriöt voivat pahimmillaan lopettaa kaiken sähköisen maksamisen, joten riippuvuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Turvallisuus laajasti ymmärrettyinä on kaikkea sitä, mitä tarvitaan, jotta asiakas voi luottaa maksutapaan, ymmärtää sen toiminnot ja riskit sekä kykenee hallinnoimaan sitä, ml. ongelmatilanteet ja vastuukysymykset. Uusissa maksutavoissa ei asiakkaalle ole välttämättä selvää, mihin perusmaksuvälineeseen maksutapa perustuu, ja siten minkälaisia erilaisia oikeuksia sekä velvollisuuksia asiakkaalle ja eri palveluntarjoajille siihen liittyy. Uusissa maksutavoissa maksun toteutukseen osallistuu usein entistä enemmän erilaisia toimijoita, jolloin ongelmatilanteiden ja vastuukysymysten ratkaisu voi vaikeutua. Tulisikin varmistaa, että asiakkaalla on riittävät tiedot käyttämästään maksuvälineestä ja keinoista hallita ongelmatilanteita.

Turvallisuuteen liittyy myös erityiskysymys maksajan henkilökohtaisista tiedoista ja niiden hallinnasta. Maksajan tietoja ja ostosten kohteita yhdistellään tehokkaammin palveluntarjoajien järjestelmissä, mikä sinällään hyödyttää palveluntarjoajia esimerkiksi tarjoustensa kohdentamisessa

ja liiketoimintansa suunnittelussa. Toisaalta maksajan voi olla vaikeampi hahmottaa, mille toimijoille hänen henkilökohtaiset tietonsa menevät ja mihin kaikkeen hänen tietojaan loppujen lopuksi käytetään. Mahdollisuuteen hallinnoida henkilökohtaisia tietojaan, tai ainakin mahdollisuuksiin saada ennakkotietoa, mihin tarkoituksiin annetut tiedot menevät, tulee jatkossa kiinnittää erityistä huomiota.

Henkilökohtaisten tietojen käsittelyyn ja hallintaan liittyy kysymys maksamisen anonymiteetistä. Jos asiaa katsotaan esimerkiksi rahanpesun ja terrorismin rahoituksen vastustamisen tai harmaan talouden kitkemisen näkökulmista, voitaisiin hieman kärjistäen todeta, että kaikki anonyymi maksaminen pitäisi kieltää. Mahdollisuudella anonyymiin maksamiseen on kuitenkin oma itseisarvonsa. Voi olla vaikeaa perustella, että esimerkiksi kauppialla tai viranomaisella on tarve saada tietoonsa jokainen maksaja ja maksu. Siten eri näkökulmia joudutaan punnitsemaan ja valitsemaan sopiva kompromissi anonymiteetin ja tietojen saatavuuden välillä.

Uusilla maksutavoilla on mahdollisuus saavuttaa merkittäviä hyötyjä sekä kansantalouden että yksittäisten maksajien ja maksunsaajien näkökulmasta. Maksutapojen tulee kuitenkin täyttää tietyt reunaehdot. Uusien maksutapojen tulee täyttää edelleen rahan perinteiset tehtävät, erityisesti virtuaalivaluuttojen osalta tähän liittyy avoimia kysymyksiä. Maksamisen jatkuvuuteen ja erityisesti tietoliikenneriippuvuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Maksutapojen tulee olla laajasti ymmärrettyinä turvallisia, sisältäen riittävän asiakasinformaation ja ongelmatilanteiden hallintakeinot. Maksamisen anonyymiyskin on joissain tilan-

teissa perusteltua. Näiden reunaehtojen toteutuessa uudet maksutavat voivat aidosti hyödyttää yhteiskuntaa.

Ja lopuksi, uusia maksutapoja käsittelevän artikkelin kirjoittaminen on haastavaa vertaamatta niitä perinteiseen käteiseen. Käteisen siirtymistä historian lehdille on ennustettu jo vuosia, ellei vuosikymmeniä. Se on kuitenkin säilyttänyt paikkansa maksutapojen joukossa. Ehkä käteinen on

kuin vakuus, hyvinä aikoina se ei herätä juurikaan kiinnostusta. Mutta huonojen aikojen koittaessa – älypuhelimien virran loppuessa, nettiyhteyksien katketessa tai kauppiaan lähilukulaitteen vilkuttaessa toimintahäiriötä – on hyvä että se on olemassa.

18 Maksamisratkaisut 2020-luvulla, KKV:n näkökulma

Juhani Jokinen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Maksamiseen ja erilaisiin maksutapoihin on aina tarvetta ja kysyntää. Kysyntää määrittävät osin omaksumat tavat ja toisaalta se, millaisia mahdollisuuksia ja kannusteita markkinoiden ja sääntelyn vuoro vaikutus tuottavat maksamisen uusien, teknologian hyödyntämiseen pohjautuvien, tapojen kehitykselle.

Euroopan komission hiljattain julkistama finanssialan vähittäispalveluita koskeva Vihreä kirja määrittelee Euroopan finanssimarkkinan vaivuttamisen tavoitteita yritysten ja kuluttajien kannalta. Tavoitteita ovat: mahdollisuus vähittäispalvelujen tarjontaan toisessa jäsenvaltiossa, kuluttajien mahdollisuus ostaa muissa jäsenvaltioissa tarjottavia alan palveluita sekä kansalaisten mahdollisuus siirtää finanssipalvelutuotteensa jäsenvaltiosta toiseen muuton yhteydessä. Vihreän kirjan tavoitteet kytkeytyvät komission muihin painopisteisiin, kuten digitaalisten sisämarkkinoiden strategiaan ja sisämarkkinastrategiaan. Strategiat antanevat suunnan eurooppalaisen finanssialan ja maksamisen markkinoiden kehitykselle. Tähän kehitykseen digitalisaation hyödyntäminen tuo vielä oman värinsä, tarkastelutavasta riippuen joko uhkana tai mahdollisuutena.

Tietokoneiden suorituskyky jatkaa kasvuaan ns. Mooren lain viitoittamaa tietä. Siirtokapasiteetin pullonkaulojen lisäksi suorituskyvyn kasvu joutaa helposti siihen, että investointi digitaalisiin ratkaisuihin voi osoittautua nopeasti investoinniksi

vanhentuneeseen järjestelmään. Teknologian kehitysvauhdista voi tulla investoijan riski. Toiseksi lainsäädäntö ja sen toimeenpano ovat yleensä jäljessä digitalisoinnin kehitysvauhdista, eivätkä ne voine varautua kaikkiin innovoinnin tuloksena syntyviin uusiin ratkaisuihin ja toimintamalleihin. Tämä näyttäisi edellyttävän ainakin mahdollisimman joustavaa sääntelyä. Uhkana on myös sääntely- tai valvontavinouma, jossa reaktiivinen sääntely tai valvonta kohdistuvat viranomaisen alueellisen tai asiallisen toimivallan mukaan niihin yrityksiin ja toimintatapoihin, joita ylipäätään kyetään sääntelemään ja valvomaan joko kansallisesti tai yhteismarkkinoilla. Samaan aikaan yritykset kykenevät halutessaan hakeutumaan maihin, joissa sääntely on keveintä.

Kansainvälisyys tuo digitaalisten ratkaisujen kehittämiseen ja markkinoiden toimintaan omat haasteensa. Palvelun käyttäjämäärän kasvu lisää sovelluksen hyödynnettävyyttä ja verkostovaikutuksen vuoksi käytön lisääntyminen lisää myös palvelun arvoa. Samalla toteutuvat suurtuotannon edut, eli mitä suurempi käyttäjämäärä on, sitä alhaisemmaksi tulevat palvelun tuottamisen yksikkökustannukset. Suuret kansainväliset yritykset hallitsevat sovellusalustoja. Mobiilimaksamisessa kehitys näyttää kulkevan tähän suuntaan. Kehitystä voivat vielä vauhdittaa sääntely- tai valvontavinouma sekä kansalliset, sinänsä ehkä hyviin päämääriin pyrkivät digitalisoinnin hyödyntämisen hidasteet tai esteet. Toisaalta esimerkiksi hyvästä

tietoturvan ja -suojan tasosta voisi tulla myös kansallinen tai eurooppalainen kilpailuetu.

Disruptiiviset innovaatiot

Digitalisaatio vauhdittaa innovaatioita myös maksamisen markkinoilla. Osittain innovaatiot voivat olla luonteeltaan disruptiivisia. Niihin voi liittyä merkittäviä tuottavuuden kasvumahdollisuuksia ja samalla myös tarpeita kilpailun turvaamiseksi. Disruptiivisille innovaatioille on luonteenomaista innovointi olemassa olevan arvoketjun ulkopuolella ja perinteiselle arvoketjulle vieraat uudet ominaisuudet. Innovoinnin kytkeytyessä usein internetiin ja sen huikeisiin verkostovaikutuksiin innovointi voi tapahtua kokonaan toisilla markkinoilla, mutta laajentua sitten lähialueille kuten esimerkiksi juuri maksamisen markkinoille. Arvoketju siirtyy markkinalta toiselle, ja perinteisten yritysten rooli markkinalla vähenee. Perinteinen arvoketju on tyypillisesti kehittänyt ylläpitävillä innovoinneilla hyödykkeen ominaisuuksia ja mahdollisesti liittännyt siihen lisäominaisuuksia, jolloin hyödykkeen hinta on noussut ja hyödyke saattaa sisältää ominaisuuksia, joita kaikki ostajat eivät enää arvosta. Tämä asiakaskunta on disruptiivisen innovaattorin keskeistä asiakaskuntaa.

Kilpailuvalvonnan kannalta ongelmiksi voivat muodostua alalla jo olevien yritysten reaktiot, joilla mahdollisesti pyritään estämään omia perinteisiä asiakkaita siirtymästä innovaattorin palvelujen käyttäjiksi. Samalla markkinoiden nopea kehitys asettaa viranomaisintervention ajoitukselle, haittaskenaarion muodostamiselle sekä käytettävän keinon valinnalle suuria vaatimuksia. Todennäköisiä kilpailun rajoittamisen keinoja, joita saatetaan toteuttaa myös yhteistoiminnassa saman ulkopuolisen uhan kohtaavien kilpailijoiden

kanssa, voisivat olla pyrkimys estää innovaattoria pääsemästä liikesuhteeseen uusia palveluja arvostavaan asiakaskuntaan esimerkiksi sitomalla asiakkaita tai pyrkimällä vaikuttamaan lainsäätäjään alalle tulon vaikeuttamiseksi (ns. rent seeking).

Tärkeä kilpailuviranomaisen tavoite on huolehtia siitä, että markkinat ovat mahdollisimman avoimet innovoijille, jotta innovointiin on ylipäättään kannusteita. Tavoitteen tärkeyttä saattavat korostaa alalla olevien yritysten ehkä hyvinkin merkittävät intressit disruptiivisten innovointien sulkemiseen markkinoilta.

Entä kysyntä?

Lopuksi on aihetta palata kysyntänäkökulmaan. Mullistavat innovaatiot kohdistunevat ensin kokeilijoihin ja sitten valtavirta-asiakkaisiin, ainakin mikäli innovoinnit perustuvat internetin verkostovaikutusten hyödyntämiseen. Tämä voi jättää monia asiakas- ja kuluttajaryhmiä syrjään tai heidän tarpeisiinsa nähden kalliiden palvelujen käyttäjiksi. Ongelma on tunnistettu ja yleinen tahtotila lienee, että yhteiskunta huolehtii erityisryhmien tarpeista maksamisessa.

Asiakkaan mahdollisuus tehdä valintoja eri tuotteiden välillä on myös maksamisen markkinoilla välttämätön markkinoiden toimivuuden edellytys. Valinnan tekeminen taas edellyttää tietoa hyödykkeiden (relevanteista) ominaisuuksista sekä luottamusta hyödykkeeseen ja sen tarjoajaan. Palvelun käytön jälkeen ei myöskään saisi ilmetä odottamattomia yllätyksiä. EU komission Consumer Markets Scoreboardin mukaan tämä maksamisen markkinoiden puoli näyttäisi olevan meillä paremmassa kunnossa kuin EU:ssa keskimäärin. Toinen ongelma-asettelu voisi liittyä

myös niihin kannustimiin, jotka ohjaavat kulutuskäyttäytymistä: Miten maksaja hyötyisi kustannustehokkaan maksutavan käyttämisestä, missä määrin hän joutuu osallistumaan muiden aiheuttamiin, omalta kannaltaan ylimääräisiin kustannuksiin tai jääkö sellaisia edullisia palveluja syntymättä, joita jotkut, mutta eivät kaikki, asiakasryhmät olisivat valmiita käyttämään?

Vielä yksi tärkeä näkökulma maksamisen markkinoiden muovautumiseen on harmaan talouden torjunta. Julkisten palvelujen rahoituksen

rapauttamisen ohella harmaa talous synnyttää vakavia vääristymiä kilpailuedellytysten tasapuolisuuteen ja näyttää olevan myös kasvualusta erilaisille kuluttajiin kohdistuville väärinkäytöksille. Tästä syystä KKV on mukana harmaan talouden vastaisessa työssä. Kokemukset tästä työstä viittaavat siihen, että harmaan talouden torjunta vaikuttaa nyt ja tulevaisuudessa merkittävästi maksamisen ratkaisuihin.

19 Miten maksamme 2020-luvulla? Valvojan näkökulma

Anne Nisén ja Markku Koponen, Finanssivalvonta

Digitalisaatio on pankkialalla ja maksamisessa viime vuosien merkittävin muutosajuri. Sen vaikutukset saattavat muuttaa täysin maksujenvälityksen infrastruktuurin pitkäaikaiset ja perinteiset rakenteet ja palvelut. Maksupalveluiden kehityksen lisäksi digitalisaatio vaikuttaa maksupalvelujen tarjontaa koskevaan sääntelyyn ja valvontaan.

Sääntelyllä vaikutusta maksupalveluiden kehittämiseen

Finanssialan sääntely on ollut melko hitaasti uudistuvaa. Sääntelyllä on pyritty luomaan kattava juridinen kehikko maksupalveluille. Sääntelyn ja valvonnan olisi hyvä olla ennakoivaa, mutta se on usein reaktiivista. Sääntelyä aletaan kehittää, kun uusia ilmiöitä ja innovaatioita alkaa esiintyä. On mahdollista, että osa innovaatioista onkin sellaisia, joiden osalta esim. nykyiset toimilupavaatimukset eivät ole tarkoituksenmukaisia, vaan luvanvaraiseksi tarkoitettua toimintaa voisi tosiasiasa harjoittaa ilman lupaa. Toisaalta toimilupa voitaisiin vaatia vasta, kun toiminnan laajuus ylittää ennalta asetetut rajat. Järkevä toimintatapa saatetaan jopa estää ylisääntelyllä. Tämä saattaa tulla kyseeseen erityisesti maksamisen uusien innovaatioiden yhteydessä. Haasteellista joillekin uusille maksamisen palveluja tarjoaville toimijoille on esimerkiksi ollut sääntely, jossa edellytetään

maksutapahtumien yhteydessä tapahtuvaa maksajan vahvaa tunnistamista. Toisaalta on esitetty näkemyksiä, joiden mukaan EU-sääntely antaa selkeän mallin maksupalveluiden rakentamiseen.

Maksupalveluiden tarjoaminen edellyttää lupaa, jonka myöntää finanssialan valvoja, Suomessa Finanssivalvonta. Finanssialan valvojen pääasiallisina tehtävinä on finanssialan vakauden varmistaminen ja luottamuksen ylläpitäminen finanssimarkkinoilla. Käytännössä rooliin kuuluu varmistaa, että toimijoiden riskienhallinta on riittävällä tavalla järjestetty, tarjotut palvelut ovat turvallisia ja asiakkaiden tiedot ja varat on suojattu. Menettelytapojen palvelujen tarjoamisessa on oltava asianmukaiset. Valvonnan kannalta on olennaista ymmärtää innovatiivisissa palveluissa käytettävää teknologiaa, jotta valvonta olisi mahdollista.

Innovatiivisten palveluiden kehittäjät saattavat hyödyntää puuttuvaa tai vaillinaista sääntelyä, jolloin toimintaan ei mahdollisesti tarvita lupaa (esim. overlay-palvelut, digitaaliset valuutat, pikaluottoihin yhdistetyt maksupalvelut, joukkorahoitus, vertaislainat). Sääntelyn valmistumiseen saattaa kulua pitkäkin aika. Valvonnan kannalta nämä mahdollisella harmaalla alueella toimivat palvelut ovat suuri haaste. Niitä käytävillä asiakkailla ei välttämättä ole käsitystä siitä, että ongelmatilanteessa valvojalla ei ehkä olekaan keinoja puuttua tilanteeseen.

Sääntely ei saisi toimia esteenä uudenlaisten maksupalveluiden kehitykselle. Maksupalveludirektiivi 2:n (PSD2) tavoitteena on ollut luoda tehokkaampi, yhtenäinen kilpailuympäristö, joka edistäisi Euroopassa rajat ylittävää innovatiivisten maksupalveluiden kehitystä. Yhtenäisen sääntelyn tavoite ei kuitenkaan aina toteudu, sillä sääntelyn tulkinnoissa voi olla maakohtaisia eroja, joilla saattaa olla erityisesti uusien pienten toimijoiden kannalta epätoivottuja seurauksia.

Maksupalvelujen kehitystä leimaavat tällä hetkellä vahvasti kansainvälistyminen, innovatiivisuus, mobiilius, reaaliaikaisuus, palvelujen ketjuuntuminen ja integraatio.

Kansainvälistyminen haastaa valvonnan

Viime vuosien sääntelymuutokset ovat mahdollistaneet uudenlaisten maksupalveluntarjoajien markkinoille tulon. Tyypillinen ja vahvistuva piirre maksupalvelujen kehityksessä on ollut kansainvälisyys. Maksupalveluja tarjotaan verkkopalveluna yli maiden rajojen. Erityisesti amerikkalaiset palvelut ovat vahvistuneet myös Euroopan maissa kuten mm. PayPal, Amazon ja Apple Pay.

Palveluiden tarjoaminen verkossa mahdollistaa maksupalveluntuottajien toimimisen useissa maissa. Tämän globalisaatiokehityksen vuoksi maksupalveluita tarjoavien yritysten valvonta voi vaikeutua erilaisen sääntelyn, valvojien lukumäärän lisääntymisen ja erilaisten valvontakäytäntöjen vuoksi. Erityisesti Euroopan ulkopuolelta maksupalveluja tarjoavien yritysten osalta kilpailuasema voi olla erilainen kuin eurooppalaisilla maksupalveluntarjoajilla. Euroopassa toimivat maksupalveluntarjoajat ovat yhtenäisen EU-lainsäädännön piirissä.

Sääntelyn ja valvontakäytäntöjen harmonisointipyrkimyksistä huolimatta uhkana on sääntelyarbitraasi: maksupalveluntuottaja hakeutuu sinne, missä sääntely on kevyintä. Tällöin vahvemman sääntelyn alueelta toimiluvan saanut on huonommassa asemassa tiukempien markkinoillepääsyvaatimusten takia.

Maksutavat muuttuvat innovaatioiden kautta

Mobiililaitteiden ja niitä hyödyntävien palvelujen kehitys on yleensä saanut myös maksupalveluntarjoajat kehittämään uuteen ympäristöön sopivia palveluita. Tähän saakka useimmat mobiilit maksupalvelut ovat lähinnä parantaneet palvelujen käytettävyyttä hyödyntäen olemassa olevia perinteisiä infrastruktuuriratkaisuja, kuten korttimaksamisen prosesseja tai perinteisiä tilisiirtoja.

Suurten pankkien raskaat prosessit ja infrastruktuuri, reagointikyvyn jähmeys ja puutteet vanhoissa maksamisen ratkaisuissa houkuttelevat startup-yrityksiä tuottamaan käytettävyydeltään parempia ja kustannustehokkaampia vaihtoehtoja. Markkinat ovat suuremmat, kun palveluita voidaan tarjota rajojen yli koko Euroopassa.

Valvonnan kannalta innovatiiviset pienet maksupalveluntarjoajat ovat haaste siinä mielessä, että niiden koko ja merkitys markkinoilla voi olla aluksi pieni, mutta niiden valvonnan tulisi kuitenkin olla täysipainoista, ehkä jopa tiiviimpää kuin perinteisten toimijoiden, jotta mahdolliset riskit voitaisiin hallita.

Finanssialalla on herätetty keskustelua sääntelyn löyhemmästä tulkinnasta startup-yritysten osalta. Käytännössä kysymys voisi silloin olla ns. hiekkalaatikko-kokeilusta, jonkinlaisesta pilotoinnista, ennen laajemman toiminnan aloittamista.

Uudet teknologiat ja prosessit ovat alkaneet kiinnostaa myös perinteisiä toimijoita. Esimerkiksi hajautettujen tietokantojen ylläpitoon liittyvä lohkoketjuteknologia saattaa mullistaa monet perinteiset maksujenvälityksen ratkaisut.

Reaaliaikaisuus kasvava trendi

Kun suuri osa palveluista on siirtynyt verkkoon, jossa asiat tapahtuvat välittömästi, yleisön on ollut vaikeaa ymmärtää, miksi maksujen välittämisen osalta näin ei ole ollut. Reaaliaikaisuuden vaatimus haastaa perinteisiä maksupalveluita ja infrastruktuuriratkaisuja.

Euroopassa on käynnissä lukuisia kansallisia tai Euroopan laajuisia infrastruktuurihankkeita, joissa pyritään rakentamaan maksujenvälitysratkaisuja, jotka mahdollistavat reaaliaikaisen maksujenvälityksen. Yksittäisiä innovatiivisia ratkaisuja on jo tuotannossa monissa maissa, mutta Euroopan laajuinen palvelu puuttuu vielä. Parin vuoden kuluessa sekin lienee jo olemassa.

Palvelutuotannon ketjuuntuminen voi hämärtää vastuita

Pienien maksupalveluntarjoajien käytännön ratkaisut perustuvat usein prosessin ketjutukseen. Kaikkea ei tehdä omassa yrityksessä, vaan maksupalvelujen tuottamisketjussa saattaa olla useita toimijoita, jotka mahdollisesti sijaitsevat eri maissa. Osa käytettävistä palveluntuottajista ei välttämättä ole finanssialan valvonnan piirissä, jolloin koko palveluketjun riskien havaitseminen, ymmärtäminen ja valvonta vaikeutuvat selvästi.

Maksupalvelun käyttäjän kannalta saattaa olla epäselvää, kuka oikeastaan on maksupalvelun-

tarjoaja, kun mobiililaitteeseen ladattavan sovelluksen tuottaa yksi yritys, mutta varsinaisen prosessoinnin hoitaakin toinen tai useampi yritys. Jos maksamisessa vielä käytetään palvelun käyttäjän omalta pankiltaan saamaansa maksukorttia, jonka tiedot on tallennettu sovellukseen, vastuullinen palveluntarjoaja voi olla epäselvä.

Tietoturvan varmistaminen tärkeää

Samaan aikaan käyttömukavuutta parantavien uusien maksupalveluiden kehittymisen myötä on herännyt entistä suurempi huoli tietoturvasta ja tietosuojasta. Miten varmistetaan, että asiakkaiden tiedot ja varat ovat turvassa ulkopuolisilta? Kuka omistaa asiakkaan luottamuksellisen tiedon, kenellä on oikeus käyttää sitä ja miten sen päätyminen väärin käsiin estetään teknisillä ratkaisuilla?

Säntelyllä ja maksupalveluntarjoajille asetettavilla riskienhallintaan ja teknisiin ratkaisuihin liittyvillä vaatimuksilla ja toiminnan valvonnalla pyritään varmistamaan, että asiakkaiden tiedot ja varat ovat turvassa.

Tukea startup-yrityksille

Säntelyllä pyritään turvaamaan maksupalvelujen käyttämistä ja edistämään kilpailua, ei estämään innovatiivista toimintaa. Innovaatioiden syntymistä mahdollisesti vaikeuttavan sääntelyn haittojen minimointi ei aina vaadi muutosta itse sääntelyyn. Viranomaiset voivat tarjota neuvontaa sääntelyn tulkinnassa toimialalle pyrkiville tulokkaille. Neuvonta vaatii toki resursseja, mutta hyvin toteutettuna se tukisi Suomen asemaa digitalisaation eturintamassa edistäen innovaatioita ja kilpailua.