Analyysi

Digitalisaatio muuttaa maksamistapoja Suomessa

Raha ja maksaminen | 29.08.2022 | Kari Takala

KIRJOITTAJA



Kari Takala

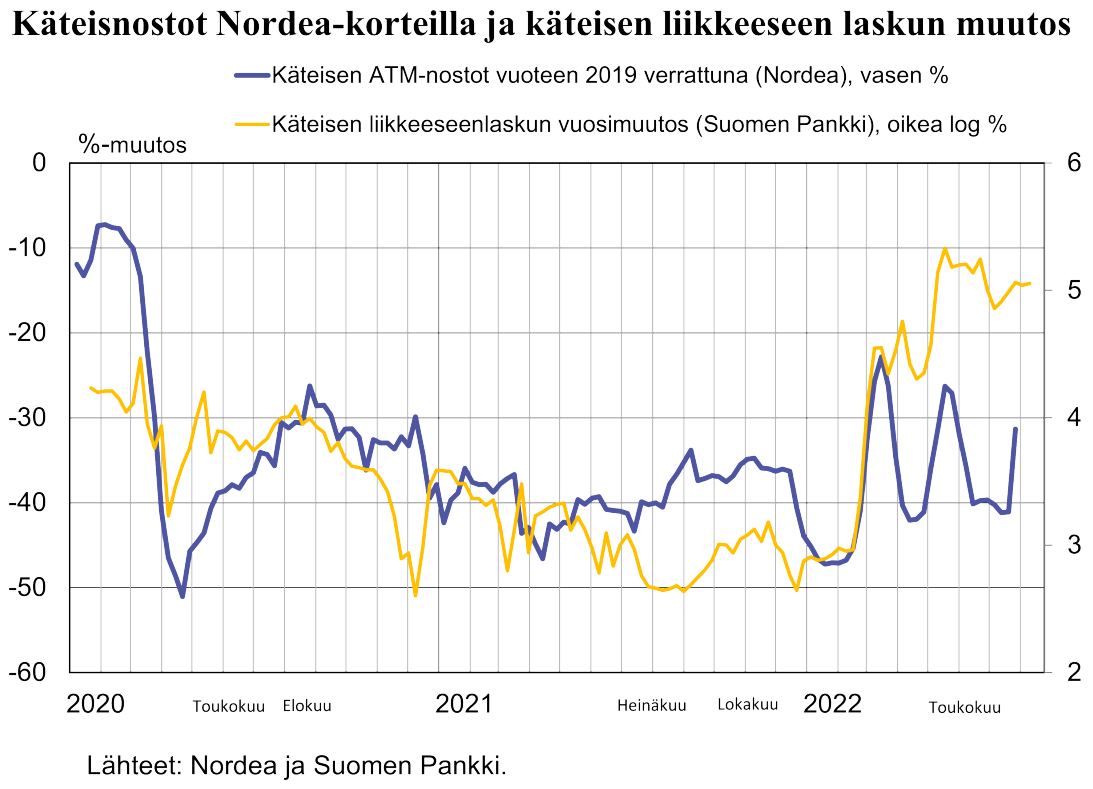
Nopeutuva muutos ja digitalisaatio ovat muokanneet maksamista viime vuosina. Käteismaksut tekivät ensin tilaa korttimaksuille, jonka jälkeen korttimaksut ovat olleet siirtymässä älylaitteisiin. Maksamisen kehitys muuttuu jatkossakin turvallisemmaksi ja automaattisemmaksi maksajan identiteetin varmistuksen osalta. Käteisen käyttö on jonkin verran palautumassa koronakauden jälkeen.



Vähittäismaksamisen on muuttunut viime vuosina merkittävästi

Vähittäismaksamisen muutos nopeutui Suomessa koronapandemian aikana. Käteisen maksuvälinekäyttö väheni nopeasti loppukeväästä 2020 koronapandemian liikkumisrajoitusten ja epäillyn tartuntariskin vuoksi. Kesäkuukausina 2020 käteisen käyttö hieman elpyi, kun koronatartunnat näyttivät voimakkaasti vähenevän heinäkuun lopulla, mutta uudet ja toistuvat tartunta-aallot ovat johtaneet osaksi pysyvään sähköisten vähittäismaksutapojen kasvuun (Kuvio 1). Nordean korteilla käteisen automaattinostot eivät ole kasvaneet vuoteen 2019 verrattuna, mutta Suomen Pankin käteisen vuotuinen liikkeeseenlasku on selvästi kiihtynyt vuoden 2022 keväästä lähtien. Vuoden 2022 alkupuolella käteisen kysyntää on poikkeuksellisesti nostanut myös Ukrainan kriisi sekä käteisen nostot käteissäästämiseen ja kotivara-tarpeeseen. Eurokäteisen käyttömahdollisuudet ovat kasvaneet viime kuukausina myös ulkomaanmatkailun avautuessa.

Kuvio 1.



Lähteet: Nordea ja Suomen Pankki.

Osaltaan maksutapojen muutokseen on vaikuttanut etätyön laaja ja nopea kasvu sekä muuttuneet kulutustottumukset. Esimerkiksi verkkokaupasta tehdyt ruokatilaukset edellyttävät sähköistä maksamista.

Historian valossa maksamisen muutos ja digitalisoituminen on ollut nopeaa kuluneen vuosikymmenen aikana. Euroon siirryttäessä vuonna 2002 käteinen oli Suomessa selvästi käytetyin vähittäismaksutapa niin kappale- kuin euromäärissä mitattuna. Vielä vuonna 2010 käteismaksut olivat vähittäiskaupassa lähes 10 sekuntia nopeampi suorittaa kuin korttimaksut. Tällä on merkitystä kaupassa ja erityisesti kioskikaupassa.[1] Vuosikymmenen kuluessa korttimaksut kehittyivät kuitenkin teknisesti ja nopeutuivat.

Korttimaksujen varmennuksen nopeutuminen, PIN-numeron käyttö sekä myöhemmin kontaktiton lähimaksu ovat vaikuttaneet siihen, että käteismaksu ei ole enää nykyisin hallitseva vähittäismaksutapa. Asiakkaan identifiointi siirtyi paperisista allekirjoituksista kontaktittomaan maksukortin sähköiseen tunnistukseen.

Tällä hetkellä korttimaksut ovat osin siirtymässä älylaitteisiin. Lähitulevaisuus saattaa muuttaa maksamista edelleen, jos erilaiset biometriset identifiointitavat tulevat kauppoihin korvaamaan fyysisten kannettavien maksuvälineiden, kuten matkapuhelimien käyttöä. Kasvotunnistusta on kehitelty jo pitkään, mutta on epävarmaa, voidaanko tai halutaanko tämän kaltaista tunnistautumista ottaa käyttöön. Joka tapauksessa näyttää siltä, että identiteettivarkauksien ja huijausyritysten takia maksajan tunnistusta on edelleen vahvistettava.

Vaikka tulevaisuudessa maksamiseen ei aina tarvittaisi fyysistä välinettä, niin maksamisesta olisi hyvä jäädä jonkinlainen havainto tai kokemus myös maksajalle. Fyysisenä maksutapana käteisen käyttö kirpaisee maksajaa konkreettisemmin ja suuremmista käteismaksuista jää vahvempi muistijälki. Toisaalta ihmiset voivat seurata omaa kulustaan tehokkaasti pankkien sähköisisten tiliotteiden ja talouden hallinnan ohjelmien avulla. On tärkeää, että ihmisillä on käytössä erilaisia maksamisen tapoja erilaisiin käyttötilanteisiin.

Käteismaksaminen on edelleen hiipumassa

Käteinen on historiallisesti erityinen maksutapa siksi, että se fyysisenä maksuvälineenä on aina myös sellaisenaan hallussapitäjän likvidiä varallisuutta. Vaikka käteisen maksuvälinekäyttö on edelleen hiipumassa, käteistä säästetään kriisikausien varalle, sekä varmistamaan maksukykyä riippumattomana sähköisistä järjestelmistä.

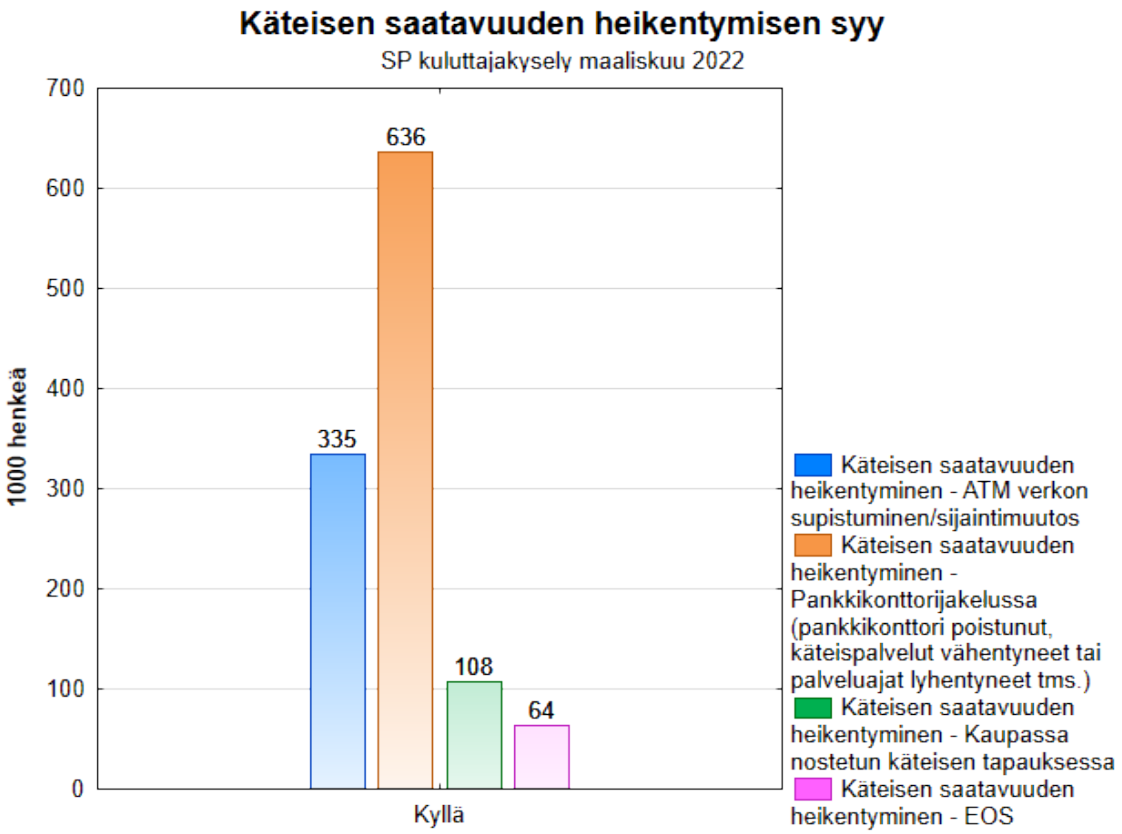
Pohjoismaissa valmiudet maksamisen muutokseen ovat hyvät, koska pankkijärjestelmä on keskittynyt ja maksunvälitys kehittynyt. Suomi kuuluu muiden pohjoismaiden, Alankomaiden ja Luxemburgin ohella maihin, joissa kotitalouksien internet-yhteyksien osuus kaupungeissa lähentelee jo 100 prosenttia. Suomessa on EU-maiden suurin kansalaisten maksutilien kattavuus sekä korkein internet-pankkiyhteyksien käyttö heti Tanskan jälkeen.

Käteisen väistyminen maksutapana voi tuottaa joillekin käyttäjäryhmille, esimerkiksi näkörajoitteisille ja fyysisesti toimintarajoitteisille vaikeuksia. Käteisen käyttömahdollisuus on usein tarpeellista myös tilanteissa, joissa sähköistä maksutapahtumakirjausta kassaan ei heti tarvita, kuten torikauppa, käteismaksuautomaatit ja pienimuotoinen yksityinen tavaramyynti. Käteistä käyttävät eniten vanhimmat ikäluokat, vaikka yli 65-vuotiaista suuri osa onkin jo yli vuosikymmenen ajan käyttänyt sujuvasti korttimaksuja.

Käteisen saaminen maksukäyttöön edellyttää kattavaa jakeluverkostoa. Useissa euromaissa käteisautomaattien lukumäärä ja maantieteellinen tiheys on vähentynyt. Euroalueella vain Portugalissa, Virossa ja Espanjassa käteisautomaatteja on kattavasti alle 10 km etäisyydellä ihmisten asuinpaikasta. Käteisen tehokas logistinen kierto on kuitenkin parantunut käteisen kierrätys- ja talletusautomaattien yleistymisen myötä. Tämä on parantanut myös pienyrittäjien taloudellisia mahdollisuuksia käteisen vastaanottoon ja palautuksiin.

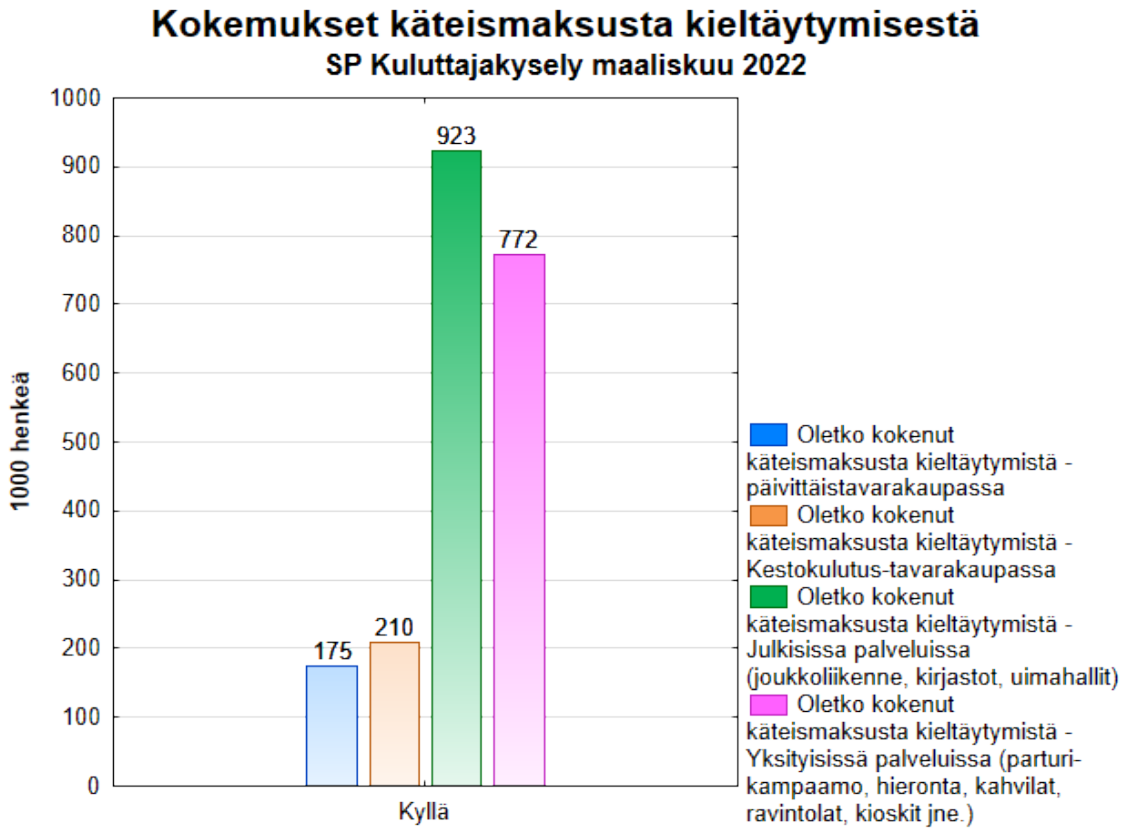
Suomen Pankin maaliskuussa 2022 tehdyn kuluttajakyselyn mukaan käteisen saatavuus oli heikentynyt. Kuluttajat kokivat käteisen saatavuuden heikentyneen varsinkin pankkikonttoreista. Myös käteisen automaattiverkon supistuminen oli vaikuttanut käteisen saatavuuden heikentymiseen (Kuvio 2).

Kuvio 2.



Suomen Pankin kuluttajakyselyssä havaittiin myös, että - ehkä hieman paradoksaalisesti - käteisen vastaanotossa on ollut eniten kieltäytymisiä julkisten toimijoiden taholta (Kuvio 3). Päivittäistavara- ja kestokulutushyödykkeiden kaupassa käteismaksuista on kieltäydytty harvemmin. On kuitenkin nähtävissä, että osa pandemian aikana käteismaksujen vastaanotosta luopuneista yrityksistä ei enää palaa käteiskauppaan. Käteinen kelpaa kuitenkin vielä hyvin maksuvälineenä kaupalle, vaikka käteisen käsittelyn yksikkökustannukset ovat kasvussa, kun käteisen käytön supistuu.

Kuvio 3.



Maksamisen sääntely ja turvallisuus

Maksaminen on päivittäistä toimintaa. Koska rahankäytössä turvallisuus on keskeisestä, niin maksamisen sääntely on jatkuvasti laajenemassa.

Maksamista on säännelty EU:ssa ja Suomessa vuoden 2017 Perusmaksutili -direktiivin (PAD2)[2] avulla, joka pyrkii turvaamaan peruspankkipalveluiden tarjonnan syrjimättömästi ja yhdenvertaisesti. Pankeilla on velvollisuus verkkopankkipalveluiden ja vahvojen sähköisten tunnisteiden myöntämiseen kaikille maksutiliasiakkaille, sillä edellytyksellä, että ne ovat pankin

palveluvalikoimassa. Pankeille E-lasku ja suoramaksu katsotaan myös peruspankkipalveluiksi. Myös toimintarajoitteisille henkilöille on tarjottava peruspankkipalvelut.

Vuoden 2019 Esteettömyys (käytettävyys)-direktiivi (AAE) määrittää kansalaisten yhdenvertaisesta mahdollisuudesta osallistua yhteiskunnan toimintaan, muun muassa maksamisesta maksupäätteillä ja verkkokaupassa.[3]

Viranomaiset pyrkivät huolehtimaan siitä, että eri kansalaisryhmille on saatavilla tasapuolisesti erilaisia maksutapoja. Useissa EU-maissa on perustettu maksuneuvostoja, jotka seuraavat eri kansalaisryhmien vähittäismaksujen toteutumista. Euroalueella sääntelyn tarkoitus on varmistaa maksamiseen liittyvien peruspalvelujen käyttö eri kansalaisryhmille. Vaikka yleinen kehityssuunta on maksutapojen sähköistymisessä, niin käteinen on historiallisesti ollut maksamisessa turvallinen ja tuttu väline esimerkiksi heikkonäköisille sekä vanhemmille ikäryhmille, joiden digitaidoissa on ongelmia tai joilla on vaikeuksia päivittää maksutapojaan.

Kansalaisten maksuvalmius vähittäismaksuissa on käytännössä varastoituna pankkien käyttötileille. Maksupalvelujen ja -järjestelmien ylläpito ei ole kustannuksetonta, mutta pankkien maksupalvelut on tavallisesti rahoitettu pääosin otto- ja antolainauksen korkomarginaaleista. Perusmaksutili-direktiivin mukaan pankkien tulee tarjota mahdollisuus maksuttoman tai kohtuuhintaisen maksutilin avaamiseen, ellei tilin avaamiseen liity vakava riski rahanpesusta tai muun vakavan rikollisuuden edistämisestä, kuten terrorismin rahoittamisesta. Kansalaisille on syytä tarjota mahdollisuus pankkipalvelujen ja niiden hintojen vertailuun, kuten Suomessa on tehty mm. Finanssivalvonnan nettisivuilta löytyvän FINE-palvelun avulla. [4]

Esteettömyys-sääntelyn tarkoitus on harmonisoida pääsy keskeisiin palveluihin. Keskeisiä palveluja ovat esimerkiksi sellaiset pankkipalvelut, jotka sisältävät käteisen automaattijakelua sekä käteisen vastaanoton maksupisteissä mahdollistavat palvelut. Sähköisiä maksuja koskien verkko- ja mobiilimaksujen helppo saatavuus tulee turvata myös henkilöille, joiden toiminnallisuudessa on rajoitteita. SEPA-alueella näillä sääntelytoimilla ei ole ollut merkittäviä vaikutuksia, koska pankkitilittömien kansalaisten määrä on rajallinen. [5]

Erilaiset kortti- ja verkkopankki-petosyritykset ovat yleistyneet korttimaksujen kasvun myötä, kuten väärennetyt tekstiviestit, valesoitot pankeista, nappimaksuhuijaukset sekä tilien identiteettivarkaudet. Toisaalta sähköisten maksutapojen turvallisuutta on kehitetty vahvan tunnistautumisen avulla kortti- ja verkkokauppamaksuissa. Digitalisoituneessa nykymaailmassa ei ole syytä aliarvioida huijareiden kekseliäisyyttä, kun maksamisen turvallisuutta pyritään murtamaan tiedonkalastelulla netissä, netin valepalvelusivustoilla tai suorien puhelinkontaktien avulla. Huijausten ehkäisy voi olla vaativaa jopa henkilöille, jotka ovat tottuneet käyttämään

tietokoneita, älypuhelinta tai digitaalisia maksutapoja.

Esimerkiksi maksamista Yhdysvalloissa selvittäneen tuoreen PYMNTS-kyselyn perusteella kuluttajista lähes 70 % piti maksamisen turvallisuutta hyvin tärkeänä maksutavan ominaisuutena ja kolmannes omien maksutietojensa säilyttämisen turvallisuutta keskeisenä ominaisuutena. Lähes puolet pankkien tiliasiakkaista oli huolissaan yleisesti rahoituspalvelujen turvallisuudesta. [6]

Tulevaisuudessa biometrinen tunnistus tarjoaa ainutlaatuisen laajuuden ja varmuuden henkilötunnistukseen. Täydellisen varmuuden vaatiminen esimerkiksi pienissä mikromaksuissa voi olla turhaa, mutta maksamisen turvallisuutta on mahdollista säätää turvan tarpeen ja maksun suuruuden mukaan. Päivittäisessä elintarvikeostossa ei yleisesti tarvita samanlaista turvallisuutta kuin velan otossa tai muutaman kerran elämässä tehdyissä asuntokaupoissa.

Maksamisen digitalisoituminen voi tuottaa parempia maksupalveluja, jos samalla tarjotaan muita palvelukokonaisuuteen liittyviä oheispalveluja. Tekoäly ja digitaaliset sovellukset älypuhelimissa voivat helpottaa kansalaisten maksamista ja maksamiseen liittyviä käytäntöjä. Helpompaa ja varmempaan maksamista kehitellään jatkuvasti myös siksi, että maksamisen turvallisuus on tärkein maksamiseen liitetty vaatimus kuluttajien mielestä.

Lopuksi

Maksamisen digitalisoituminen etenee lähivuosina nopeasti, kuitenkin niin että pääpaino maksamisessa siirtyy turvallisuuden varmistamiseen. Vaikka varsinaisen maksamisen nopeus ja kätevyys alkavat olla riittäviä, niin kauppa kehittää ostosten automaattisempaa sähköistä etäluentaa ja laskutusta, jolloin erilliset kassat kaupassa vähenevät. Tekninen kehitys saattaa tarjota myös mahdollisuuksia käteismaksujen säilyttämiseen erityisryhmille, jotka haluavat tai tarvitsevat käteismaksumahdollisuutta.

Viitteet

1. Sami Heiskanen (2010): Maksutavan vaikutus maksutapahtuman pituuteen, Metropolia. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201105168164 ↑
2. https://valtioneuvosto.fi/en/-/10623/kaikille-oikeus-tiliin-ja-verkkopankkitunnuksiin ↑
3. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN ↑
4. https://maksutilivertailu.fine.fi/ ↑
5. ERPB (2021): Report of the ERPB Working Group on Access and Acceptance of Cash, Report from the ERPB working group on access to and acceptance of cash (europa.eu) ↑
6. PYMNTS (2022) The future of authentication in financial service, Finding the Balance ↑

Between Security And Convenience, https://www.pymnts.com/study/the-future-of-authentication-in-financial-services-authentication-biometrics-consumer-trust/

Tässä artikkelissa esitetyt mielipiteet ovat kirjoittajien omia eivätkä välttämättä edusta Suomen Pankin näkemystä.

Asiasanat

digitalisaatio, käteismaksu, maksaminen, mobiilimaksaminen