

BLOGI

Blogi: Mihin maksaminen on menossa?

Raha ja maksaminen | 27.07.2015 | Päivi Heikkinen

KIRJOITTAJA



Päivi Heikkinen
Osastopäällikkö

Kevään aikana Helsingissä on keskusteltu paljon maksamisesta. Suomen Pankin maksufoorumi kokosi Paasitorniin toistasataa asiantuntijaa aiheen äärelle, ja toukokuussa Finlandiatalolla Suomen Pankin ja Euroopan Keskuspankin yhteisessä konferenssissa keskustelua käytiin niin toimialan asiantuntijoiden kuin akateemisten tutkijoidenkin kesken. Lisäksi kaupungissa on ollut sekä Mobey Forumin että Finextran seminaarit. Kaikkialla kysytään, voisiko maksaminen olla sujuvampaa ja nopeampaa kuin nyt? Mitkä ovat kannustimet kehittää maksamisen sovelluksia edelleen? Käteisen tarpeellisuuttakin on epäilty. Syytä on hyvinkin kysyä, mihin maksaminen oikein on menossa?

Sain olla mukana maksuneuvoston¹ työryhmässä, joka arvioi maksamisen nykytilaa ja trendejä². Tausta-aineistona arviossa käytettiin mm. Sitran trendilistaa sekä useita kotimaisia ja kansainvälisiä selvityksiä maksamisen uusista vaihtoehdoista. Johtopäätökset vaikuttivat selvältä: yhteiskunnan digitalisoituminen haastaa maksamista ja olemme mahdollisesti kulkemassa kohti luovan tuhon vaihetta. Digitaalinen ympäristö muokkaa sekä palveluiden tuottamisen mallit että kuluttamisen tottumukset uusiksi. Jakamistalous ja pienuuden ekonomiat ovat nousussa. Uusia maksutapoja syntyy liki viikoittain, ja niitä tarjoavat ennen muuta muut kuin perinteiset pankit. Tulevaisuuden maksutavoista ja -välineistä voi esittää vain valistuneita arvauksia. Digitalisoituminen mahdollistaa kuitenkin maksamisen siirtymisen toiminnan taustalle, muotoon, joka ei edellytä maksajalta aktiivista toimintaa.

Koska maksaminen on läsnä kaikessa taloudellisessa toiminnassa, sen kehittymiseen vaikuttavat kaikki yhteiskunnan trendit. Merkittävänä tekijöinä maksuneuvoston työryhmä näki digitalisoitumisen ohella ainakin yhteiskunnan sirpaloitumisen: työsuhteet ja tulovirrat koostuvat yhä useammin useista pienistä puroista, ja siirtyminen verkostosta toiseen tapahtuu näyttöruudun hipaisulla. Nykyisen kaltainen pankkitili-, tilisiirto- ja verkkomaksumaailma

välitysmekanismineen ei tue tällaista pirstaleista toimintaa; ihmiset hakevat vaihtoehtoja omista verkostoistaan kuten käyttäjäyhteisöistä, sosiaalisesta mediasta, uusista mobiilimaksupalveluista tai virtuaalivaluutoista. Kun palvelun luotettavuutta mitataan jatkuvasti reittaamalla sitä reaaliajassa, muuttuu myös luottamuksen käsite. Uusilla palveluntarjoajilla on mahdollisuus vallata alaa omilla, ehkä kapeilla erikoisalueillaan.

Datan määrän lisääntyminen on haaste, joka kohtaa meistä jokaista tietoverkoissa. Kaikki mitä siellä teemme, kerryttää tietovarastoja, jotka ovat tällä hetkellä yksityisen ihmisen näkökulmasta hallitsemattomia. Data on kuitenkin rahanarvoista tavaraa. Ihmisen identiteetistä tulee hänen tärkein omaisuutensa, jonka jakamista hänen tulisi itse voida määritellä vahvan henkilötunnistamisen avulla. Oikein rajattuna tietovarastojen avulla voidaan tuottaa entistä parempia palveluita ihmisille. Ostoihin ja maksamiseen liittyvien tietojen yhdistäminen esimerkiksi tili-, hyvinvointi- tai kulutustottumustietoihin voisi mahdollistaa aivan uudenlaisia palveluita.

Perinteisten maksupalveluiden tuottajien, ennen muuta pankkien, kannustimet kehittää entiset investoinnit syrjäyttäviä innovatiivisia maksutapoja ovat heikot. Välttämättömänä pahana maksamisesta ei kukaan haluaisi erikseen maksaa, ja kuitenkin palvelukehitys vaatii rahaa. Uudet toimijat voivat pyrkiä kermankuorintaan, mutta massamaksuja välittäville pankeille se ei ole yleensä mahdollista. Maksuinnovaatioista on kirjoittanut myös kolleega Kari Kempainen ansiokkaissa blogeissaan.³

Vaikka maksaminen Suomessa on pääsääntöisesti tehokasta ja helppoa, maksuneuvosto tunnisti myös puutteita. Reaaliaikainen - myös maksun saajan kannalta reaaliaikainen - ja henkilöiden välisiin maksuihin sopivaa kaikille mahdollista sähköistä maksutapaa meillä ei ole. Markkinoille tulleet mobiilimaksupalvelut edellyttävät, että sekä maksaja että maksun saaja ovat asiakassuhteessa samaan palveluntarjoajaan.

Maksuneuvoston työryhmä näki myös joitain edellytyksiä, jotka voisivat tukea maksamisen kehitystä vastaamaan yhteiskunnan väistämättömään muutokseen. Henkilön yksiselitteinen sähköinen tunnistaminen tietoverkoissa tukisi kaikkea digitalisoitumista. Yhtenäinen tunnistus poistaisi kustannuksia kasvattavaa hajanaisuutta ja antaisi palvelun tarjoajien keskittyä omaan osaamisalueeseensa. Datan käytölle tulee olla myös yhdenmukaiset pelisäännöt, jotta maksamisesta kertyvää tietoa voidaan käyttää asiakkaan eduksi - hänen suostumuksellaan. Standardoimalla myös maksuehdotus, e-laskun tapaan, voidaan luoda yhtenäinen rajapinta palvelun tarjoajan ja maksajan sähköiseen asiointiin siten, että maksutapojen kilpailu tapahtuisi palvelun sujuvuudesta, ei teknisestä rajapinnasta.

Keskuspankin yksi tehtävä on huolehtia maksu- ja muun rahoitusjärjestelmän luotettavasta

toiminnasta ja tehokkuudesta. Tätä tehtävää on toteutettu monella tavalla, kuten tukemalla yhtenäiseen euromaksualueeseen siirtymistä, maksuneuvoston työllä sekä viestimällä erilaisten maksutapojen tärkeydestä.

Osa maksamisesta tapahtuu edelleenkin tehokkaimmin käteisellä, joko siksi, ettei vastaavaa sähköistä maksutapaa ole käytettävissä, tai ettei asianomaiset syystä tai toisesta voi sähköistä maksamista käyttää. Ulkomaille matkustettaessa käteistä yleensä tarvitaan. Samoin matkailijoiden tulee voida maksaa ainakin käteisellä. Käteinen on maksamisessa pienin yhteinen nimittäjä, johon voidaan luottaa kriisissäkin. Kuluvan vuoden aikana koetut palvelunestohyökkäykset tai muut häiriöt ovat haitanneet ajoittain paitsi verkkopankkeja myös korttimaksamista ja automaattinostoja ja näyttäneet sähköisen maailman haavoittuvuuden. Monelle käteinen onkin kaiken varalta -maksutapa.

Kun sähköinen maksaminen kehittyy edelleen, siirtyminen fyysisestä käteisestä sähköisiin maksutapoihin tapahtuu luontevasti. Tehokas maksaminen tarkoittaa sitä, että kaikilla ihmisillä ja yrityksillä on käytettävissään jokaiseen asiointitilanteeseen heille parhaiten sopivat, edulliset maksupalvelut.

Asiasanat

digitalisaatio, maksaminen, maksuneuvosto