

BLOGI

Käteinen vai kortti – onko pakko valita toinen?

Raha ja maksaminen | 19.01.2018 | Päivi Heikkinen

KIRJOITTAJA



Päivi Heikkinen
Osastopäällikkö

Hyvin toimivien markkinoiden merkki on, että erilaisten asiakkaiden tarpeille löytyy sopiva tuote tai palvelu. Myös maksupalveluista puhutaan markkinoiden termein; millaiset ovat vähittäismaksamisen markkinat, millaisia maksuvälineitä yleisölle ja kaupalle on tarjolla ja millainen kilpailu vähittäismaksamisen markkinoilla vallitsee? Euroopan Unioni on pyrkinyt lisäämään kilpailua ja innovaatioita kuluttajan eduksi myös maksamisen palveluissa: yleisimmät maksutavat tilisiirto ja suoraveloitus on harmonisoitu, ja uusille yrityksille on tehty väylä maksupalveluiden tarjoamiseen luomalla oma erillinen maksulaitoksen käsite. Maksupalvelulain mukaan maksulaitos on säännelty palvelun tarjoaja, mutta koska se voi tarjota vain käyttelytiliä asiakkailleen, sääntely on talletuspankkitoimintaa kevyempää.

Maksamista ei välttämättä tule ajatelleeksi markkinana. Onhan maksaminen se palveluiden hankinnan pakollinen osa, jota ilmankin tulisi toimeen. Vuosikymmen sitten maksoimme ostoksemme pääasiassa käteisellä tai pankkikortilla, harvemmin luottokortilla. Nykyisin kuluttajien vähittäismaksuja varten näyttäisi olevan useita vaihtoehtoja. Usein kysymys on kuitenkin vain uudesta tavasta käyttää maksukorttia. Kortin ”käyttöliittymä” voi vaihdella etäluettavasta sirusta eli lähimaksusta Woltin tilauspalveluun tallennettuun maksukortin numeroon, PayPaliin liitettyyn maksukorttiin tai ApplePayn kaltaiseen kännykkään ladattavaan sovellukseen asti. Maksamisen taustajärjestelmät ovat siis pitkälti samat kuin ennenkin. Reaaliajassa suoraan tililtä tilille katteen siirtävät mobiilimaksut ovat tulossa, ensin kuluttajien välisiin maksuihin, mutta vähitellen myös asiointiin kaupassa ja myös verkkokaupassa.

Markkinat ovat siis tuottaneet kuluttajan kannalta uusia tapoja maksaa, ja kehitys tuo varmasti vielä paljon lisää monimuotoisuutta niin kuluttajille kuin kaupallekin. Sähköinen maksaminen on usein todella kätevää, ja uudet käyttötavat kuten lähimaksu palvelevat asiakkaita hyvin.

Päätelaitteiden kehitys ja kohtuullinen hinnoittelu sekä laajakaistayhteyksien käytettävyys on tuonut ne myös pienten yrittäjien ulottuville. Monelle kuluttajalle käteinen on kuitenkin edelleen se kätevin maksutapa. Vasta julkistetun EKP:n johdolla toteutetun, koko euroalueen kattavan [käteisen käyttötutkimuksen](#) mukaan myös Suomessa maksetaan edelleen euromääräisesti noin kolmannes maksuista ja jopa puolet maksutapahtumista käteisellä. Tämä on jonkin verran aikaisemmin arvioimaamme enemmän. Vaikuttaa siltä, että päiväkirjatutkimuksessa näkyvät monet sellaiset pienet käteismaksut, jotka vastaajalta unohtuvat kyselytutkimuksissa. Useimmat meistä käyttävät niin sähköisiä maksutapoja kuin käteistä rinnan, tilanteen mukaan. Perinteisesti kaupan ala on halunnut palvella erilaisia asiakkaitaan, maksutavasta riippumatta. Näin kaupassa on yleisesti mahdollista maksaa useammalla eri maksutavalla.

Sama asiakaslähtöinen palveluasenne ei välttämättä päde julkiseen sektoriin. Käteisen vastaanottoa on rajoitettu monin paikoin ainakin pääkaupunkiseudulla. Vaihtorahasta huolehtiminen ja kassalippaan tyhjennys on todettu turhaksi kustannukseksi, ja on helpompaa kieltäytyä käteismaksuista kokonaan. On vaikea tutkia, moniko jää paitsi kyseistä palvelua siksi, että maksua ei voi suorittaa käteisellä.

Vaikka perusteet käteismaksuista luopumiselle ovat ymmärrettävät, tilannetta voi tarkastella myös laajemmasta näkökulmasta. Käteinen on yksi vaihtoehto muiden maksutapojen rinnalla. Se kirittää ja tasapainottaa sähköisten maksutapojen markkinavoimaa. Käteinen on myös toimiva maksutapa niille, joiden on tärkeää tarkkailla rahan kulutustaan. Joillekin käteinen on paras vaihtoehto muista syistä, kuten [Hannu Raittila](#) osuvasti kuvasi kirjoituksessaan. Heille käteismaksuista luopuminen voi tarkoittaa kyseisestä palvelusta luopumista, tai ainakin hankalampaa arkea.

Käteismaksu vaihtoehtona sähköiselle maksamiselle tarkoittaa erilaisten asiakkaiden huomioimista, vaihtoehtojen tarjoamista ja samalla toimivaa vähittäismaksamisen markkinaa. Käteismaksun kieltäminen ei ohjaa vaan pakottaa kuluttajat sopeutumaan maksupalvelun tarjoajille sopivimpien maksutapojen käyttöön. Kyse on lopulta siitä, toimimmeko joko-tai-maailmassa, vai haluammeko tarjota vaihtoehtoja, jokaiselle sopivimman. Käteiskassan ylläpito vaatii vaivaa, mutta olisiko se kuitenkin perusteltua kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun ja maksamisen vaihtoehtojen ylläpitämisen vuoksi? Erityisesti julkisen sektorin ratkaisut heijastavat yhteiskuntamme arvoja ja poliittisia linjanvetoja. Hyvä käytäntö olisi esittää palvelupisteessä selkeä ohje, jossa kerrotaan, että ”suosimme lähimaksuja” tai ”toivomme sinun maksavan sähköisesti”. Se ohjaisi asiakkaita ilman syrjimisen vaikutelmaa. Olisiko maksaminen tehokkainta, jos asiakas saisi valita?

Asiasanat

käteinen, käteismaksu, maksaminen, maksutapa