



BLOGI

Suoraveloitus päättyy tammi- kuussa – seuraako helmikuussa hämmennys?

15.10.2013 • BLOGI • PÄIVI HEIKKINEN

Anoppi on 83, vireä ja terävä entinen kansakoulunopettaja. Hän kävelee kauppaan ja osallistuu innolla niin senioritapahtumiin kuin kulttuuririen-toihinkin. Pankkiasiat hoituvat kätevästi: kortti osuu maksupäätteeseen ja pin-numero on muistissa. Ihan viime aikoihin asti pääosa laskuista on hoi-tunut nettipankissa – kunnes pari kuukautta sitten tilinumerot menivät se-kaisin, ja maksu meni väärin. Hiljattain kävi myös niin, että siirrettävään summaan tuli ylimääräinen nolla perään, ja tililtä loppui kate. Tietokoneen ruutukin on alkanut tuntua liian himmeältä, ja verkkopankin tekstit kovin pieniltä. Pakko oli tunnustaa: näkö ei ole entisellään. Suoraveloitus tuntui anopista hyvältä ratkaisulta, kunnes hän kuuli, että verkkopankin käyttäjänä hänen tuleekin siirtyä e-laskuun. Anoppia tämä jäi arveluttamaan.

Muutos on väistämätöntä. Maksamisen muuttuessa yhä enemmän säh-köiseksi ja toimintaympäristön kansainväliseksi Suomessakin on siirrytty muun Euroopan kanssa yhdenmukaisiin maksamisen tapoihin. Euroopan komission velvoittamana myös perinteinen suoraveloitus muuttuu. Pankit hoitavat laskuttajien kanssa suoraveloituksen muunnon automaattisesti. Asiakkaalle muutoksesta kerrotaan kirjeellä, eikä häntä muuten ole tarkoitus vaivata. Entisen suoraveloituksen tilalle suositellaan verkkopankin käyttä-jille e-laskua ja ei-verkkopankkiasiakkaille suoramaksua, joka voidaan asiak-kaan suostumuksella maksaa automaattisesti hänen tililtään.

Käytännössä osa laskuttajista on kuitenkin päättänyt olla ottamatta käyttöön suoramaksua ja siirtyä kokonaan e-laskuun. Mitä tämä tarkoittaa anopille?

E-lasku ja suoramaksu on kehitetty korvaamaan vanha suoraveloituspalvelu ottaen huomioon niin laskuttajien kuin asiakkaidenkin tarpeet. Ei riitä, että pankit kehittävät uusia maksupalveluita, vaan yritysten on myös otettava ne käyttöön. Sähköinen laskutus säästää yritysten kustannuksia huomattavasti

paperilaskuihin verrattuna. Arviosta riippuen puhutaan jopa kymmenistä euroista laskua kohden.

Pankkien antamien tietojen mukaan yllättävän moni yritys aikoo kuitenkin jättää käyttämättä pankkien tarjoaman mahdollisuuden muuttaa vanhat suoraveloitukset e-laskuiksi tai suoramaksuiksi. Ainoaksi vaihtoehdoksi näille yrityksille jää paperilasku. Paperilaskuun palattaessa olisi tärkeää arvioida, mitkä ovat siitä aiheutuvat todelliset kustannukset ja vaikutukset yrityksille ja niiden asiakkaille.

Kuluttaja-asiamiehen mukaan laskutus- ja maksutapa on osa myytävää palvelua tai tuotetta. Siksi laskuttajakaan ei voi yksipuolisesti muuttaa laskutus-tapaansa, vaan asiasta on sovittava asiakkaiden kanssa. Koska siirtyminen vanhasta suoraveloituksesta uusiin palveluihin tapahtuu Euroopan komission velvoittamana, muutos voidaan tehdä asiakkaan ns. hiljaisella suostumuksella. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista, jos hän *ei* halua ottaa uutta palvelua käyttöön. Yrityksen siirtyessä paperilaskuun ilmoitusvelvollisuus on sama. Siirtyessään e-laskuun ja suoramaksuun yritys voi kuitenkin hyödyntää tiedottamiseen valmiita mallikirjeitä.

Asiakkaita on monenlaisia, ja palveluntarjoajalla on aina vastuu siitä tuotteesta tai palvelusta, jonka on asiakkaalle luvannut toimittaa. Laskutus ja maksaminen kuuluvat tämän vastuun piiriin. Jotta maksujärjestelmät toimivat talouden kannalta tehokkaasti, niiden on palveltava kaikkia kansalaisia riippumatta heidän iästään, tietoliikenneyhteyksistään tai varallisuudestaan. Laskuttajien vastuulla on tarjota asiakkailleen soveltuvimmat maksuvaihtoehdot. Monelle asiakkaalle se on suoramaksu, joka on kehitetty e-laskun rinnalle suoraveloituksen korvaavaksi palveluksi.

Anopille olisi paras vaihtoehto, että hän saisi haluamansa laskut suoramaksuiksi. Onko hänen se saadakseen irtisanottava verkkopankkisopimuksensa, vai olisiko laskuttajillekin lopulta edullisempaa tarjota asiakkailleen se maksamisen vaihtoehto, joka asiakkaalle parhaiten soveltuu? Asian ratkaisulla on kiire, sillä vanhanmuotoinen suoraveloitus poistuu ensi vuoden tammi-kuun lopussa. Helmikuiselta hämmennykseltä on mahdollista välttyä tekemällä pikaisesti asiakkaan maksutapoja koskevat ratkaisut.



KIRJOITTAJA

Päivi Heikkinen on rahoitusmarkkina- ja tilasto-osaston yleisvalvontatoimiston päällikkö.

[Paivi.Heikkinen \(at\) bof.fi](mailto:Paivi.Heikkinen@bof.fi)

AVAINSANAT:

- [Raha](#)