

BoF Online

7 • 2011

Vähittäismaksamisen kustannukset pankeille

Eveliina Nyandoto

Tässä julkaisussa esitetyt mielipiteet ovat kirjoittajan omia eivätkä välttämättä edusta Suomen Pankin kantaa.



EUROJÄRJESTELMÄ
EUROSYSTEMET

Suomen Pankki

Rahoitusmarkkina- ja tilasto-osasto

23.12.2011

Sisällys

Costs of retail payment instruments for Finnish banks – executive summary	4
1 Johdanto	6
2 Tutkimuksesta	7
3 Otanta ja edustavuus	10
4 Vähittäismaksamisen kokonaiskustannukset ja -tuotot	12
5 Vähittäismaksamisen tuotot pankeille	14
6 Vähittäismaksamisen kustannukset pankeille	16
7 Vähittäismaksujen transaktio- ja euromääräiset volyymit	19
8 Vähittäismaksamisen yksikkökustannukset ja -tuotot	24
9 Yhteenveto	27
10 Liite	31

Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Otoksen edustavuus	10
Taulukko 2. Maksuvälineiden osuus pankkien välittämien maksutapahtumien lukumääristä	11
Taulukko 3. Pankin vähittäismaksujen kokonaiskustannukset ja -tuotot	12
Taulukko 4. Maksuvälinekohtainen tappio pankkien vähittäismaksukustannuksista	13
Taulukko 5. Tuottojen jakautuminen alarittain	14
Taulukko 6. Vähittäismaksujen tuottojen prosentuaalinen jakautuminen maksuvälineittäin	15
Taulukko 7. Pankkien välittömien ja välillisten kustannusten jakautuminen maksuvälineittäin	17
Taulukko 8. Tapahtumamäärät ja -arvot maksuvälineittäin	20
Taulukko 9. Korttien jakautuminen silloin, kuin pankki toimii tapahtumahyvittäjänä tai liikkeellelaskijana	20
Taulukko 10. Vähittäismaksutapahtumien keskiarvoja	22
Taulukko 11. Pankkien maksutapahtumien koossa esiintyi suurta vaihtelua	23
Taulukko 12. Yksikkökustannukset, -tuotot ja -tappiot	24
Taulukko 13. Pankkien vähittäismaksujen yksikkökustannuksissa esiintyi paljon vaihtelua	25
Taulukko 14. Asiakkailta perittävät palkkiot per maksutapahtuma	26
Taulukko 15. Asiakkailta perittävät yksikköveloitukset maksuvälineittäin - minimi ja maksimi	26

BoF Online
Päätoimittaja
Mika Pösö
ISSN
1796-9123 (online)

Postiosoite
PL 160
00101 HELSINKI

Käyntiosoite Snellmanin aukio
Puhelin 010 8311
Faksi (09) 174 872

Sähköposti
etunimi.sukunimi@bof.fi
www.suomenpankki.fi

Swift SPFB FI HH
Y-tunnus 0202248-1
Kotipaikka Helsinki

Taulukko 16. Automatian ja Eurocashin, sekä Luottokunnan pankeilta perimät kustannukset ja pankeille maksamat palkkiot maksutapahtumaa kohden	26
Taulukko 17. Kustannusten ja tuottojen jakautuminen maksuvälineistä johtuviin ja muihin kuluihin	27
Taulukko 18. Pankkien kyselylomake	31
Taulukko 19. Pankkien kyselylomake, Saate	32
Taulukko 20. Pankkien kyselylomake, A. Maksutapahtumien lukumäärät ja arvot I.	34
Taulukko 21. Pankkien kyselylomake, A. Maksutapahtumien lukumäärät ja arvot II.	35
Taulukko 22. Pankkien kyselylomake, A. Maksutapahtumien lukumäärät ja arvot III.	35
Taulukko 23. Pankkien kyselylomake, B. Välittömät kustannukset	37
Taulukko 24. Pankkien kyselylomake, C. Välilliset henkilöstökustannukset	39
Taulukko 25. Pankkien kyselylomake, D. Välilliset kustannukset	41
Taulukko 26. Pankkien kyselylomake, E. Tuotot	43
Taulukko 27. Pankkien kyselylomake, F. Pankin tiedot	44
Taulukko 28. Kustannusten prosentuaalinen jakautumien alaeriin	45
Taulukko 29. Kooste pankkien välittömissä ja välillisissä kustannuksissa toistuvista eristä, maksuvälineittäin	46

Costs of retail payment instruments for Finnish banks – executive summary

This study is based on ECB coordinated project on retail payment costs in the EU area. In this study the net production costs of retail payments is addressed for Finnish banks. The entire study consist of three major surveys on central banks' costs on cash, banks' costs on retail payments and retailers' payment costs. The purpose of these studies is to estimate the social costs of retail payments and help banks to reconsider their pricing of retail payments and get a better understanding on cost drivers in retail payments. By social cost of payments is meant the sum of net private costs, which reflects the use of resources in the production of payment services. In other words the total cost of payment production excluding any revenue received.

The report presents results consisting 2009 only. Based on this survey on banks costs and revenues on retail payments, it seems to be clear that banks can cover only about half of their total costs on payments with direct payment revenues from their clients. In addition to service fees, costs on retail payments are covered from interest margin revenues and other loan client fees. This cross-substitution has long historical reasons connected to competition between banks.

Retail payment instruments have been in constant development and automation, and it has been difficult to shift all these system costs directly and transparently to the final customer. The transaction volumes in the retail banking have also been enormous, and therefore packaging of individual payments has been tempting and convenient. Cross-substitution is common pricing behaviour in banking in general also, and retail payments are elementary part of bank account related services. Retail payments are therefore bundled into other bank account services and cannot be easily separated from

The return of banks from payment intermediation and transactions is only 6.5 % from the total income of the banks, but the costs accruing from retail payment is on average 26.3 % from their total costs. Debit cards are slightly profitable for banks, while credit transfers and cash are heavily unprofitable. Investigating closer the return and cost of the most costly means of payment reveals that the losses are largely structural. In the case of cash payments banks pay large fees to ATM companies, and cash withdrawals are not paid directly by the consumers withdrawing the cash. Banks are able to cover the costs of cash directly only partly from retailers. In the case of credit transfers banks can cover their costs from direct fees, but here again the indirect costs are large. The number of payment transactions is largest in Finland in debit card payments and credit transfers, but the total value of debit card payments is about 2 % of total payment value, while for credit transfers it is as large as 93.6 %. The average credit transfer was EUR 1 824 in 2009, while the average debit card payment was EUR 30. The usage of cash seems to have many different forms, as the average withdrawal from ATMs was around EUR 90, while the average withdrawals from bank branches (OTC) were close EUR 2 300. The distribution of debit card payments were much more concentrated around EUR 30. The range of credit transfers was also wide depending on bank.

The variance of net unit costs per bank were quite revealing about the large variance in the unit costs and returns. In the whole survey debit cards were the only slightly profitable or almost unprofitable payment instrument, but credit cards were also profitable for some banks

in the sample. Cash on the other hand was uniformly unprofitable payment instrument for banks. Banks are of course aware of this and they have favoured electronic means of payment instead of cash. Cash is still used widely even though banks have tried to support card payment schemes. It has been difficult for banks to get the cash users to pay direct fees from cash withdrawals. Banks have been packaging their banking services to ordinary private customers and companies. Cash is mainly used in small value transactions, while cards are more flexible in larger payments. The usage of cash has been reducing in domestic payments, but usage of euro cash outside Finland has been increasing constantly. The evolution of the cashless society has been increasing in Finland in retail purchases along with other Nordic countries and along plans by the banking industry.

In this study for the first time the costs of the retail payments for banks have been addressed in a wide scope and detail. Even though there are differences between banks in many details, the overall picture is somewhat similar. This study reveals concretely the size of the differences in the total costs of retail payments. However, it is true as well that the payment environment is most likely rapidly changing also in the near future. Cash payments have been replaced by debit card payments, paying bills have been shifting into web-based net-banking credit transfers, mobile payments are probably increasing in the future as a next step etc. Direct debiting has not been conquering much more room, but it may have some potential also. Even though this study reveals important aspect in banks' costs on retail payments, it does not directly measure the social costs of these payment instruments as the costs for other market participants (mainly consumers and retailers) have not been taken into account.

For instance it was calculated that the average unit cost for debit card payments were EUR 0.13, and the average unit cost for cash withdrawal was EUR 0.76. This is the cost for banks only. If we however take into account that a normal ATM withdrawal on cash (around EUR 90) is used several times in cash transactions, then unit costs of cash and card payments do not seem to differ that much. Banks are merely more able to recover the costs accrued from card payments from retailers than cash payments from consumers. It should be remembered also that electronic and cash payments have different properties and they are more suitable to distinct payment situations.

It is nevertheless important to study these issues from the point of view of banks and other market participants in the retail payment environment. Only firm facts can guide us more reliably to more cost-effective pricing schemes. Transparency in the retail payments environment is not entirely achieved currently. Competition in the pricing of retail payments cannot proceed unless more information is passed on to different market participants. Traditionally banking competition has been searching other forms like interest margin competition in loans or competition in investment services.

1 Johdanto

Tämä tutkimus on tehty Suomessa osana Euroopan Keskuspankin (EKP) koordinoimaa hanketta, jolla pyritään selvittämään vähittäismaksutapojen yhteiskunnallisia kustannuksia. Samansisältöinen tutkimus ollaan toteuttamassa 13 EU – maassa, joista 8 on euromaata.¹ Hankkeen kokonaisuudesta vastaa EKP. Tutkimushanke kokonaisuudessaan koostuu neljästä eri sektorikohtaisesta tutkimusosioista, joita on lähestytty maittain samankaltaisten kyseilyiden avulla. Vastaajasektorit ovat: pankit (maksupalveluiden tuottajat), keskuspankki (käteishuolto), yritykset (maksupalveluiden käyttäjät) sekä rahahuoltoyhtiöt (rahuhuollon palvelut). Tämän lisäksi osassa maista on toteutettu varsinaisesta tutkimuksesta erillään kysely kuluttajille sekä maksamiseen käytettyyn aikaan liittyviä selvityksiä. Osallistujamaat ovat suorittaneet valitsemansa tutkimusosiot itsenäisesti. Tavoitteena on tuottaa vähittäismaksamisen yhteiskunnallisista kustannuksista maakohtainen raportti, sekä luovuttaa tilastoaineisto EKP:lle euroalueen yhteistä raporttia varten. Euroopan keskuspankille toimitetaan kuitenkin vain koko kansantalouden osalta yhteenlaskettuja tietoja, jotta yksittäisten vastaajien antamien tietojen luottamuksellisuus säilyy. Suomen Pankki on osallistunut pankkien kustannuksia selvittävään osioon. Päätös muista osioista tehdään myöhemmin. Lisäksi Suomessa on tehty kortti- ja käteismaksamiseen kaupan kassalla kuluvaan aikaan liittyvä erillisselvitys.²

Tässä raportissa esitetyt tulokset koskevat ainoastaan kotimaisille pankeille vähittäismaksamisesta vuonna 2009 aiheutuneita kustannuksia ja tuottoja. Raportti on osa Suomessa suoritetusta tutkimuksesta.

Raportoituihin kustannuksiin ja tuottoihin sisältyy runsaasti tulkinnanvaraa, sillä osa tuotoista on toisen osapuolen kustannuksia ja toisinpäin. Tämän raportin perusteella ei voida suoraan vetää johtopäätöksiä eri maksutapojen tehokkuudesta.

Tutkimuksen aikaisemmissa vaiheissa mukana ovat olleet Charlotta Grönqvist, Maija Salmela, Heli Snellman ja Kari Takala. Tutkimuksen ohjaajina ja kommentaattoreina ovat toimineet Päivi Heikkinen ja Harry Leinonen.

¹ Unkarin vastaava tutkimus on jo julkaistu: Turjan, Diveki, Kesky-Harmath, Koczan and Takacs: Nothing is free: A survey of the social cost of the main payment instruments in Hungary, MNB Occasional Papers 93. Linkki julkaisuun: http://english.mnb.hu/Kiadvanyok/mnben_muhelytanulmanyok/mnben_op_93.

² Sami Heiskanen: Maksutavan vaikutus maksutapahtuman pituuteen, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Tuotantotalouden insinööriyö, 17.6.2010.

Tutkimuksen onnistunut suorittaminen ja hyvä kattavuus ei olisi onnistunut ilman pankkien kärsivällisiä vastauksia kyselyyn ja yhteistyötä vastausten selvittämisessä, joista erityiskiitos kaikille vastanneille pankeille.

2 Tutkimuksesta

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää vähittäismaksamisesta pankeille aiheutuvia kustannuksia ja tuottoja. Raportissa huomioitavat maksuvälineet on valittu maittain siten, että niiden osuus kansallisesta maksujen lukumäärästä (käteistapahtumat poisluettuna) ylittää 5 %, sekä maksut, joiden suuruus on enintään 50 000 euroa.³ Pankkeihin kohdistuvassa tutkimuksessa huomioidaan sekä yksityis- että yritysasiakkaille tuotetut maksuliikepalvelut. Näin ollen Suomessa tutkimuksessa on otettu huomioon vain alle 50 000 euron arvoiset kotimaassa tehdyt tilisiirrot, suoraveloitukset sekä korttimaksut ja käteispalvelut. Toisin kuin monessa osallistujamaassa, Suomen selvityksessä ei ole huomioitu shekkien käyttöä, sillä Suomessa tämän maksuvälineen käyttö on jo lähes olematonta. Suomen maaraportissa myös suoraveloitukset jäävät alle 5 % rajan, joten niitä ei tarvitse raportoida Eurooppa-tason tutkimukseen, vaikka ne ovat mukana tässä raportissa. Raportoidut tiedot koskevat tarkasteluvuotta 2009 kokonaisuudessaan.

Keväällä 2009 EKP:ssä käynnistettiin selvitysryhmä, jonka tarkoituksena oli laatia yhteinen metodologia, sekä alustavat kyselylomakkeet tutkimukseen osallistuvia maita varten. Selvitysryhmän valmisteleva kyselylomake käännettiin ja muokattiin Suomeen sopivammaksi Suomen Pankissa, vastapuolilta saatujen kommenttien ja neuvojen avulla. Lomakkeiden valmistelussa oli kansallisten näkökulmien lisäksi huomioitava osallistujamaiden vastausten yhteismitallisuus. Alkuperäisestä lomakkeesta ei voitu poiketa liikaa, jotta saataisiin EKP:n tasolla käyttökelpoista dataa. Pilottikyselyiden jälkeen Suomen Pankki käynnisti varsinaisen datan-keruuseen tähtäävän kierroksen keväällä 2010. Pankkikyselyn vastausten kerääminen saatiin valmiiksi syksyllä 2010, jonka jälkeen Suomen Pankissa aloitettiin vastausten analysointi ja tarkistaminen. Joihinkin vastauksiin jouduttiin vielä tämän jälkeen palaamaan tarkistuksessa ilmenneiden epä johdonmukaisuuksien vuoksi.

³ Selvitystä lukiessa on syytä huomioida, että kaikki pankit eivät välttämättä ole pystyneet erottelemaan yli 50 000 euron suuria maksuja kaikista vähittäismaksuista erikseen, mikä saattaa tuottaa harhaa ylöspäin eräiden pankkien vastauksiin.

Esitettävät tulokset koskevat pankkien ilmoittamia kustannuksia ja tuottoja maksuvälineille. Mikäli jokin pankki on raportoinut myös maksuvälineisiin liittymättömiä tuottoja ja kustannuksia, ne on jätetty tässä huomiotta.

Kaikki pankit eivät olleet itse allokoineet kustannuksia ja tuottoja maksuvälineittäin. Näiden pankkien kohdalla on toimittu seuraavasti: Pankin *Maksuvälineet yhteensä* -kohtaan raportoima kustannus/tuotto on ositettu maksuvälineille käyttäen kyseessä olevan maksuvälineen transaktiolukumääriä. Nämä lukumäärät on poimittu pankin raportoimista luvuista kyselylomakkeen osiossa *A: Vähittäismaksutapahtumien lukumäärä ja arvo eri maksuvälineillä*. Käteisen ositusperusteena käytettiin pankkien raportoimia lukuja kohdassa *Asiakkaiden käteisnostot konttoreissa yhteensä*. Debit-korttien kohdalla on muodostettu summa debit-korteiksi laskettavien korttien⁴ liikkeeseenlaskijoiden (issuer) ilmoittamista korttiveloitusten transaktiomääristä. Credit-korttien osuuden laskemisessa on käytetty korttiveloitusten erää *maksu luottokortilla tai yhdistelmäkortin luotto-ominaisuudella*. Myös credit-kortin kohdalla on käytetty liikkeeseenlaskijan ilmoittamia tapahtumamääriä. Tilisiirroille kuuluvan erän osittamiseksi on käytetty kohtaan *Tilinsiirtoveloitukset yhteensä* raportoituja lukuja. Suoraveloitusten kohdalla allokontiin on käytetty erää *Onnistuneet suoraveloitukset*.

Pankeilla on ollut mahdollisuus valita lomakkeessa onko luku arvio vai täsmällinen tieto. Pankkien raportoimat arviot on otettu huomioon, ja tuloksia analysoitaessa raportoituja arvioita on käsitelty samoin kuin ns. "varmoja vastauksia". Lisäksi pankeilla on ollut mahdollisuus raportoida lisätietoja. Näitä on pyritty ottamaan huomioon mahdollisimman paljon raporttia muodostaessa.

Vastauksia on muokattu yllämainittujen tapojen lisäksi myös seuraavasti: Kaikki selvät yhteenlaskuvirheet sekä lomakkeen tulkintavirheet on korjattu. Osaan pankeista on oltu yhteydessä poikkeavien erien vuoksi. Jos erät on kuitenkin todettu tarkastusten jälkeenkin oikeiksi poikkeavuudestaan huolimatta, ne on pidetty mukana aineistossa. Jos taas pankki on todennut erän olevan virheellinen tai ei ole selvittänyt sen alkuperää, on erä korjattu tai poistettu aineistosta. Poistaminen on kuitenkin suoritettu vain, jos kyseessä on ollut selvä virhe tai poikkeama muusta aineistosta.

Pankkien raportoimat tiedot esitetään sillä tasolla, kuin se pankin liiketoiminnan salaisuuden ja luottamuksen säilyttämiseksi on ollut mahdollista. Kysymyslomakkeen tasoiseen yksityiskohtaiseen raportointiin ei tässä julkaisussa voida luottamuksellisuuden säilyttämiseksi

⁴ Debit-korttimaksulla tarkoitetaan maksua pankkikortilla, yhdistelmäkortin pankkikorttiominaisuudella, online- ja offline debit-kortilla tai yhdistelmäkortin debit-ominaisuudella.

päästä. Alaeriä yhdistämällä on pyritty luomaan puitteet, jotka mahdollistavat saatujen tietojen mahdollisimman tehokkaan hyödyntämisen ja julkaisun. Tiedot esitetään yhteenlaskettuina aggregaatteina tai aineistosta laskettuina keskiarvoina. Kohdissa, joissa ei ole vastaajan paljastumisen vaaraa esitetään pankeittain lasketusta aineistosta laskettuja minimi- ja maksimiarvoja.

Eri vähittäismaksutapojen kustannuksia on Suomessa selvitetty muutamassa aikaisemmassa tutkimuksessa. Näissä tutkimuksissa ei ole ennen selvitetty yhtä tarkasti pankkisektorin eri maksutapojen tuottoja ja kustannuksia kuten tässä selvityksessä.

Aikaisemmissa selvityksissä on käytetty jonkin verran toisistaan poikkeavia tutkimustapoja. Kemppainen ja Koivuniemi (2007)⁵ vertailevat eri maissa tehtyjen vähittäismaksutapatutkimusten tutkimustapoja ja esimerkiksi kokonaiskustannuksia verrattuna bruttokansantuotteeseen.

Takala ja Viren (2008)⁶ vertailivat keskeisten päivittäismaksutapojen eli käteisen ja korttimaksamisen tuotantokustannuksia sektoreittain. Aluksi eri maksutapojen kustannuksia selvitettiin eri sektoreiden tilinpäätöksistä, joista pystytään aluksi laskemaan eri maksutapojen maksimikustannukset. Tämän jälkeen pyrittiin vähentämään eri sektoreiden toisilleen maksamia päällekkäisiä kustannuksia, jotta nettokustannukset eri maksutavoille saataisiin selville. Menettelyn etuna on se, että eri maksutapojen kustannuksia pystytään seuraamaan yli ajan helposti ja lähes kustannuksettomasti virallisten julkaistujen tilinpäätösten avulla ilman vaivalloisia kyselytutkimuksia.

⁵ Emilia Koivuniemi – Kari Kemppainen (2007): On cost of payment methods: A survey of recent studies. Bank of Finland, Financial Markets and Statistics Department Working Paper 6/2007.

⁶ Kari Takala – Matti Viren (2008): Efficiency and costs of payments: some new evidence from Finland, Bank of Finland Research Discussion Papers, 11/2008.

3 Otanta ja edustavuus

Kyselylomake lähetettiin yhteensä 18 pankille, pankkiryhmälle, pankkien yhteiskäyttöistä pankkiautomaattiverkkoa hoitavalle käteisautomaattiyhtiölle (Automatia), Suomessa toimiville rahahuoltoyhtiölle ja Luottokunnalle. Saaduista 11 vastauksesta jouduttiin karsimaan joitain siten, että tuloksena oli otos, joka koostui 8 pankista ja pankkiryhmästä. Rahahuoltoyhtiöiden (rahakuljettajat) osalta tilanne oli toinen. Alalla vallitsevan yritysten vähyyden vuoksi osa lomakkeessa kysytyistä tiedoista koettiin kilpailuaseman säilyttämisen kannalta liian arkaluontoisiksi luovuttaa. Siksi rahakuljettajien osuutta ei ole otettu mukaan raporttiin.

Pankkien kohdalla otoksen edustavuus on hyvä. Laskennassa on käytetty hyväksi pankkien raportoimien tietojen lisäksi Finanssialan Keskusliiton koko pankkisektoria koskevia tilastoja (Taulukko 1). Mitattuna pankkien markkinaosuudella päästään talletuksissa noin 89,6 prosentin ja lainoissa 86,2 prosentin edustavuuteen. Otannassa mukana olevien pankkien kattavuus kotimaisesta konttoriverkosta (vuonna 2009: 1 606 kpl) on 93,1 prosenttia ja otannassa olevien pankkien henkilöstö kattaa noin 91,2 prosenttia pankkialalla työskentelevistä. Erittäin käteisen maksuvälinekäytön kannalta on tärkeää, että otannassa mukana olevien pankkien konttoriverkko on laaja, koska vain noin $\frac{3}{4}$ (noin 1 200 kpl) pankkikonttoreista on tarjolla käteispalveluja.

Taulukko 1. Otoksen edustavuus

	<i>Käteinen, nostot</i>	<i>Debit, veloitukset</i>	<i>Credit, veloitukset</i>	<i>Tilisiirrot, hyvitykset</i>	<i>Suoraveloi- tus, hyvitykset</i>	<i>Konttori- verkko</i>	<i>Henkilöstö</i>
<i>Otoksen edustavuus</i>	98,4 %	97,2 %	98,7 %	97,9 %	98,7 %	93,1 %	91,2 %

Käteisnostojen, credit- ja suoraveloitustapahtumien otoksen kattavuus on kaikkein korkein (yli 98 %). Muidenkin maksutapojen tapahtumamäärillä mitattuna edustavuus nousee yli 97 prosentin. Kaiken kaikkiaan tutkimuksen voidaan katsoa edustavan hyvin suomalaista pankkisektoria ja maksutoimintaa.

Taulukossa 2 esitetään tutkimuksessa mukana olevien maksuvälineiden osuuksia Suomen maksuliikenteestä, tapahtumamäärillä mitattuna. Käteisen kohdalla taulukossa on käy-

tetty tehtyjä käteisnostoja.⁷ Suomessa lukumääräisesti mitattuna yleisimmät maksuvälineet ovat debit-kortti ja tilisiirrot. Nämä kaksi maksuvälinettä muodostavat yhteenlaskettuna noin 83 % maksutapahtumista. Sekä credit-kortti, että suoraveloitus jäävät alle 5 % rajan. Maksuvälineen yleisyys osaltaan selittää joitakin raportissa esiintyviä painottuneita arvoja.

Taulukko 2. Maksuvälineiden osuus pankkien välittämien maksutapahtumien lukumäärästä

	<i>Käteinen⁸</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirto</i>	<i>Suoraveloitus</i>	<i>Yhteensä</i>
<i>Maksuvälineen tapahtumamäärä, miljoonaa kappaletta</i>	175,19	835,18	63,58	768,09	84,02	1 926,05
<i>Maksuvälineen %-osuus tapahtumamäärästä</i>	9,1 %	43,4 %	3,3 %	39,9 %	4,4 %	100,0 %

⁷ Tässä nostot sisältävät nostot konttoreissa sekä nostot pankkiautomaateista (FK:n vuositilastot).

⁸ Käteisen osuus on todellisuudessa korkeampi, sillä esimerkiksi käteismaksut yksityishenkilöiden välillä eivät sisälly näihin lukuihin.

4 Vähittäismaksamisen kokonaiskustannukset ja -tuotot

Seuraavassa tarkastellaan pankkien raportoimia maksuvälineisiin liittyviä kokonaiskustannuksia ja -tuottoja. Taulukossa 3 on esitetty yhteenlaskettuna tutkimuksessa raportoidut kustannukset ja tuotot sekä niiden jakauma maksuvälineiden välillä.

Taulukko 3. Pankin vähittäismaksujen kokonaiskustannukset ja -tuotot

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloitus</i>	<i>Yhteensä</i>
<i>Kokonaiskustannukset, miljoonaa euroa</i>	142,69	104,72	120,27	324,56	17,82	710,07
<i>Kokonaistuotot, miljoonaa euroa</i>	30,93	121,98	64,62	132,69	6,83	357,04
<i>Maksuvälineen osuus kokonaiskustannuksista</i>	20,1 %	14,7 %	16,9 %	45,7 %	2,5 %	100,0 %
<i>Maksuvälineen osuus kokonaistuotoista</i>	8,7 %	34,2 %	18,1 %	37,2 %	1,9 %	100,0 %

Maksuvälineistä saatavat tuotot (357 miljoonaa euroa) vastaavat vain puolta maksuvälineiden aiheuttamista kustannuksista (710 miljoonaa euroa). Euromääräisesti kaikkein suurimmat kustannukset aiheutuvat tilisiirroista (325 miljoonaa euroa). Tarkasteltaessa prosentuaalista jakaumaa havaitaan, että tilisiirtojen kustannukset vastaavat miltei puolta (45,7 %) kokonaiskustannuksista. Tilisiirrot vastaavat kuitenkin myös euromäärältään suurimmista tuotoista (133 miljoonaa euroa). Prosentuaalisesti niiden osuus kokonaistuotoista on 37,2 %, kun taas toiseksi tuottavimman palvelun, debit-kortin, osuus on 34,2 %.⁹

Suoraveloitusten osuus sekä kustannuksista (2,5 %), että tuotoista (1,9 %) on hyvin pieni. Suoraveloitukset jäävät siis sekä tapahtumamäärältään, että euromääräisten kustannusten ja tuottojen osalta alle Eurooppa-tason tutkimuksessa halutun 5 prosentin rajan.

⁹ Tilisiirrot ja debit-korttimaksut ovat myös käyttövolyymeiltään suurimmat maksutavat (katso luku 7).

Käteisen osuus kaikista pankkien maksupalveluiden tuotoista on vain 8,7 %, kun taas sen osuus pankkien kustannuksista on 20,1 %. Kustannusten osalta käteinen aiheuttaa siis heti tilisiirtojen jälkeen toiseksi suurimmat absoluuttiset kulut. Verrattaessa eroa käteisen tuottojen ja kustannusten välillä nähdään, että käteisen tarjoaminen maksuvälineenä näyttäisi olevan pankeille hyvin tappiollista. Tämä johtuu pääosin historiallisesta kehityksestä sekä kilpailutilanteesta pankkien välillä. Käteisnostot pankkikonttoreissa eivät pääsääntöisesti ole olleet maksullisia ja sama käytäntö jatkui, kun käteisen jakelu yleisölle siirtyi pankkiautomaatteihin. Pankkiautomaattinostoja pidetään yleisesti tilinkäyttöön liittyvänä ilmaisena palveluna. Käteispalvelujen kustannuksia on näin ollen voitu periä lähinnä vain kaupan käteisen käsittelykulujen ja kuluttajien pankkipalvelupakettien yhteydessä.

Taulukko 4. Maksuvälinekohtainen tappio pankkien vähittäismaksukustannuksista

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloit- tus</i>	<i>Yhteensä</i>
<i>Tuotot-Kustannukset, miljoonaa euroa</i>	-111,76	17,25	-55,65	-191,87	-10,99	-353,03
<i>Maksuvälineen osuus kokonaistappiosta, prosenttia</i>	31,7	-4,9	15,8	54,4	3,1	100,00
<i>Maksuvälineen kate- prosentti</i>	-361,3	14,1	-86,1	-144,6	-160,9	-98,9
<i>Tuotot /Kustannukset, prosenttia</i>	21,7	116,5	53,7	40,9	38,3	50,3

Taulukossa 4 on esitetty tarkemmin maksuvälinekohtaisia kustannuksien ja tuottojen (eli tappioiden) eroja. Ensimmäisellä rivillä on esitetty maksuvälinekohtaiset tuotot, joista on vähennetty kustannukset. Toisella rivillä on laskettu maksuvälinekohtainen tappio jaettuna maksuvälineiden yhteensä lasketulla tappiolla. Näiden perusteella nähdään, että tilisiirrot vastaavat yli puolta kokonaistappioista (54,4 %). Käteisen osuus pankkien vähittäismaksupalveluiden kokonaistappiosta on toiseksi suurin 31,7 %. Rivillä 3 on laskettu maksuvälineen kateprosentti, eli maksuvälineen aiheuttamat tappiot jaettuna maksuvälineen tuotoilla. Tämän perusteella havaitaan, että vaikka tilisiirtojen aiheuttamat tappiot ovat euromääräisesti kaikkein suurimmat, on käteinen kuitenkin kustannus/tuotto -suhteen mukaan pankeille tappiollisin maksuväline. Käteisestä saadut tuotot ovat vain noin viidennes käteisen aiheuttamista kustannuksista pankeille. Debit-kortti on ainoa kannattava maksuväline (tätä on kuvattu sinisellä värillä), kaikki muut maksuvälineet ovat tappiollisia (punainen väri). Kolmannen rivin kateprosentti (-98,9 %) kertoo, että maksuvälineiden yhteenlasketut tappiot ovat miltei samansuu-

ruiset kuin maksuvälineiden yhteenlasketut tuotot, ts. vain noin puolet vähittäismaksuvälineiden kokonaiskustannuksista saadaan katettua niiden tuotoilla.

5 Vähittäismaksamisen tuotot pankeille

Edellisessä luvussa nähtiin, että pankkien vähittäismaksuista saamat tuotot kattavat vain noin puolet kustannuksista. Seuraavassa tarkastellaan pankkien ilmoittamien tuottojen tarkempaa jakautumista alarittain. Tulosten luotettavuuden ja yhteismitallisuuden saavuttamiseksi sekä pankkikohtaisten vastausten salassapidon vuoksi eräitä alkuperäisessä lomakkeessa olevista eristä on jouduttu yhdistämään.

Taulukko 5. Tuottojen jakautuminen alarittain

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloitus</i>	<i>Yhteensä</i>
Palkkiot yhteensä (miljoonaa euroa), joista	30,60	120,00	64,55	131,43	6,74	353,32
<i>Henkilöasiakkailta kerättävät palkkiot</i>	18,24	44,57	50,04	70,41	2,89	186,14
<i>Yritysiasiakkailta kerättävät palkkiot</i>	12,21	50,00	4,97 ¹⁰	60,59	3,81	131,58
<i>Luottokunnalta saadut palkkiot</i>	0,00	23,08	7,28	0,00	0,00	30,37
<i>Muut palkkiot</i>	0,15	2,35	2,25	0,43	0,04	5,22
<i>Muut tuotot</i>	0,33	1,97	0,07	1,26	0,09	3,72
Yhteensä	30,93	121,98	64,62	132,69	6,83	357,04

Vähittäismaksujen kokonaistuotot muodostuvat likimain kokonaan maksuvälineistä saatavista palkkioista (99,0 %) (Taulukko 6). Muiden tuottojen osuus on vain 1,04 %. Palkkiot jakautuvat neljään alarajaan, joista merkittävimmät ovat henkilö- ja yritysasiakkailta kerättävät palkkiot (52,1 ja 36,9 %). Henkilöasiakkailta kerättävät palkkiot muodostavat yli puolet pankkien maksuvälineisiin liittyvistä tuotoista. Luottokunnalta saadut palkkiot (debit- ja credit-kortit) ovat 8,5 % kokonaistuotoista. Näistä debit-kortin osuus on noin kolme kertaa suurempi kuin credit-kortin osuus.¹¹ Tämä erä osaltaan vaikuttaa siihen, että debit-kortti on yhteenlasketussa aineistossa ainoa maksuväline, joka tuottaa voittoa. Taustalla saattaa olla osittain maksuvälinekohtaisen allokoinnin hankaluus. Osalle pankeista on Suomen Pankissa suori-

¹⁰ Tässä solussa esiintyi suurta hajontaa vastausten välillä.

¹¹ Tutkimuksessa ei ole huomioitu credit-kortin luotto-ominaisuudesta saatavia korkotuottoja.

tettu allokointi (edellä selostetulla menetelmällä) niiltä osin, kuin pankit eivät sitä itse tehneet. Allokointi on saattanut johtaa siihen, että debit-kortin osuus on ylipainottunut credit-kortin kustannuksella. Samaa allokointimetodia on kuitenkin käytetty läpi tutkimuksen, joten saman korostumisen tulisi näkyä myös kustannuspuolella. Näin ollen voidaan arvella, että debit-kortti on ainoa pankeille voittoa tuottava vähittäismaksuväline, eikä tulos johdu vain jakauman vääristymisestä.

Taulukko 6. Vähittäismaksujen tuottojen prosentuaalinen jakautuminen maksuvälineittäin

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloitus</i>	<i>Yhteensä</i>
<i>Palkkiot yhteensä, joista</i>	8,57 %	33,61 %	18,08 %	36,81 %	1,89 %	98,96 %
<i>Henkilöasiakkailta kerättävät palkkiot</i>	5,11 %	12,48 %	14,02 %	19,72 %	0,81 %	52,14 %
<i>Yritysiasiakkailta kerättävät palkkiot</i>	3,42 %	14,00 %	1,39 % ¹²	16,97 %	1,07 %	36,85 %
<i>Luottokunnalta saadut palkkiot</i>		6,47 %	2,04 %			8,51 %
<i>Muut palkkiot</i>	0,04 %	0,66 %	0,63 %	0,12 %	0,01 %	1,46 %
<i>Muut tuotot</i>	0,09 %	0,55 %	0,02 %	0,35 %	0,02 %	1,04 %
<i>Yhteensä</i>	8,66 %	34,16 %	18,10 %	37,16 %	1,91 %	100,00 %

¹² Tässä solussa esiintyi suurta hajontaa vastausten välillä

6 Vähittäismaksamisen kustannukset pankeille

Kyselylomakkeessa kustannukset oli jaettu kolmeen suurempaan kokonaisuuteen: välittömät kustannukset yhteensä,¹³ välilliset kustannukset yhteensä¹⁴ sekä välilliset henkilöstökustannukset. Nämä kaikki kysyttiin usean aluerän tarkkuudella siten, että yhteenlaskettu välilliset henkilöstökustannukset -erä oli yksi Välilliset kustannukset -kohdan alueristä.¹⁵ Kustannukset jakoutuivat siten, että välittömien kustannusten osuus kokonaiskustannuksista on 36,3 % ja välillisten kustannusten 63,7 %. Tämän lisäksi välilliset kustannukset jakautuvat niin, että välilliset henkilöstökustannukset muodostavat 72 % kaikista välillisistä kustannuksista ja muut aluerät 28 %. Pankkien raportoimien tietojen mukaan maksupalveluiden tuotantoon ominaisesti liittyvät suuret välilliset henkilöstökustannukset, joskin henkilökustannukset kohdentuvat eri maksuvälineille eri tavoin.

Taulukossa 7 esitellään välittömien ja välillisten kustannusten jakautuminen maksuvälineittäin. Suurimmat välittömät kustannukset aiheutuvat käteisestä (87,4 miljoonaa euroa/12,3 %). Välilliset henkilöstökustannukset ja välilliset kustannukset yhteensä ovat suurimmat tilisiirroilla, 215,3 ja 277,4 miljoonaa euroa (30,3 ja 39,1 %). Vaikuttaa ilmeiseltä, että pankit ovat allokoineet tilisiirroille eri tavoin esim. konttoriverkon ja IT-kustannuksia. Käteisen ja credit -kortin kohdalla välittömät kustannukset ovat suuremmat kuin välilliset. Käteisen kohdalla tähän vaikuttavat erityisesti Automatialle ja Eurocashille maksetut palkkiot sekä muut käteishuollosta johtuvat erityiskulut, jotka lukeutuvat kokonaisuudessaan välittömiin kustannuksiin. Credit-korttien tapauksessa tulosta selittävät mm. Luottokunnalle maksetut palkkiot. Suoraveloituksen kaikki kustannuserät ovat vähäisiä.

¹³ Välittömiä kustannuksia ovat esimerkiksi tuotannosta aiheutuvat kustannukset sekä palkkiot ATM-yhtiöille ja Luottokunnalle.

¹⁴ Välillisiä kustannuksia ovat esimerkiksi henkilöstökustannukset (kassapalvelut, myynti, IT yms.) sekä kiinteistökustannukset.

¹⁵ Pankeille toimitetun kysymyslomakkeen kopio löytyy liitteistä.

Taulukko 7. Pankkien välittömien ja välillisten kustannusten jakautuminen maksuvälineittäin

	<i>Kustannukset, miljoonaa euroa</i>	<i>Prosentuaalinen osuus kokonaiskustannuksista</i>
Käteinen, yhteensä	142,69	20,1 %
Välittömät kustannukset yhteensä	87,39	12,3 %
Välilliset kustannukset yhteensä	55,30	7,8 %
Välilliset henkilöstökustannukset yhteensä	39,63	5,6 %
Muut välilliset kustannukset	15,68	2,2 %
Debit, yhteensä	104,72	14,8 %
Välittömät kustannukset yhteensä	47,17	6,6 %
Välilliset kustannukset yhteensä	57,55	8,1 %
Välilliset henkilöstökustannukset yhteensä	33,47	4,7 %
Muut välilliset kustannukset	24,08	3,4 %
Credit, yhteensä	120,27	16,9 %
Välittömät kustannukset yhteensä	73,29	10,3 %
Välilliset kustannukset yhteensä	46,99	6,6 %
Välilliset henkilöstökustannukset yhteensä	26,25	3,7 %
Muut välilliset kustannukset	20,74	2,9 %
Tilisiirrot, yhteensä	324,56	45,7 %
Välittömät kustannukset yhteensä	47,20	6,7 %
Välilliset kustannukset yhteensä	277,36	39,1 %
Välilliset henkilöstökustannukset yhteensä	215,28	30,3 %
Muut välilliset kustannukset	62,08	8,7 %
Suoraveloitus, yhteensä	17,82	2,5 %
Välittömät kustannukset yhteensä	2,68	0,4 %
Välilliset kustannukset yhteensä	15,14	2,1 %
Välilliset henkilöstökustannukset yhteensä	11,22	1,6 %
Muut välilliset kustannukset	3,92	0,6 %

Välittömät ja välilliset kustannukset kysyttiin useamman aluerän tarkkuudella (Liite: Taulukko 28). Maksetut palkkiot yhteensä muodostavat välittömien kustannusten suurimman aluerän (15,1 %). Käteisen osuus maksetuista palkkioista on suurin (8,5 %). Tämä muodostuu miltei kokonaan käteisautomaattiyhtiöille (Automatialle ja Eurocashille) maksetuista palkkioista.

Koska käteisautomaattinostoja ei tyypillisesti hinnoitella, pankit maksavat käteisen automaattijakelua sekä pankkikonttoreiden rahahuoltoon koskevat menot ja veloittavat kustannukset asiakkailta epäsuorasti (ns. ristosubventio). Credit-kortin osuus kaikista maksetuista palkkioista nousee 4,5 prosentin suuruuteen verrattuna debit-kortin 1,9 prosenttiin. Muista välittömien kustannusten alueristä merkittäviä ovat muut välittömät kustannukset sekä IT -kustannukset (molemmat 7,2 %). Välillisten henkilöstökustannusten suurin aluerä on kassapalvelut konttorissa (21,3 %). Korttien ja suoraveloitusten osuus tästä on melko vähäinen. Konttoreiden kassapalveluiden kustannukset keskittyvätkin suurimmaksi osaksi käteisen (3,7 %) ja tilisiirtojen (14,5 %) käsittelyyn liittyviin tehtäviin. Henkilöstökustannuksien kannalta tilisiirrot ovat maksuvälineistä eniten kustannuksia aiheuttava, sillä tilisiirtojen osuus kustannuksista on suurin jokaisen aluerän kohdalla. Sama toistuu muiden välillisten kustannusten osalta. Tilisiirtojen suuri kustannuserä koostuu siis suurimmaksi osaksi välillisistä kustannuksista (ja erityisesti välillisistä henkilöstökustannuksista), sillä välittömässä kustannuksessa sen edelle nousevat sekä käteinen että credit-kortti ja debit-kortin kanssa se on miltei tasoissa. Taustalla on paitsi tilisiirron suuret volyymit myös pankkien tapa allokoita kustannuksia eri maksuvälineille. Käteisen aiemmin todettu tappiollisuus johtuu siis erityisesti välittömistä kustannuksista (palkkiot Automatialle ja Eurocashille), jonka lisäksi myös rahahuollon välilliset henkilöstökustannukset ovat maksuvälineistä toiseksi suurimmat.

Joitakin alueriä esim. IT-kulut kysyttiin sekä välillisten, että välittömien kustannusten alla (Liite: Taulukko 29). Maksuvälineistä johtuva suurin kuluerä on IT-menot (157 miljoonaa euroa). Tilisiirtojen osuus tästä summasta on yli puolet (113 miljoonaa euroa), kun taas sekä käteisen että suoraveloitusten osuus on alle 9 miljoonaa euroa. Turvallisuuden osalta käteinen ja debit-kortti vaativat pankeilta eniten panostusta.

7 Vähittäismaksujen transaktio- ja euromääräiset volyymit

Maksutapahtumien kohdalla pankkiselvityksessä kysyttiin sekä tapahtumien lukumäärät että euromääräiset summat, koskien kortti-, tilisiirto- ja suoraveloituksia ja -hyvityksiä sekä käteisnostoja ja -talletuksia. Erityisesti hyvitysten osalta debit- ja credit-korttien erittely oli pankeille hankalaa, ja osa pankeista pystyikin raportoimaan korttihyvitykset vain yhteensä -kohtaan. Tämä johtuu ilmeisesti osin epäselvistä kirjausmenettelyistä yhdistelmäkorttien kohdalla. Muodostuvien alaerien summa on tästä johtuen erisuuri kuin yhteensä rivillä ilmoitettu, mistä syystä myös keskimääräiset korttihyvitysten arvot poikkeavat toisistaan kohdissa kortit yhteensä sekä eriteltyinä debit- ja credit-korteiksi.

Taulukossa 8 esitetään eri maksuvälineillä tapahtuvien veloitusten transaktiomäärän ja – euromääräisen arvon vertailua. Credit- ja debit-korttien osalta taulukossa on käytetty kortin liikkeellelaskijan lukuja ja käteisen osalta asiakkaiden käteisnostot konttoreissa yhteensä –kohtaa.¹⁶ Debit-kortit ovat transaktiomäärältään suurimmat (821,3 miljoonaa kappaletta/ 46,1 %). Credit-kortin osuus transaktiomäärästä (69,7 miljoonaa kappaletta/ 3,9 %) on miltei samansuuruinen kuin suoraveloitusten (62,3 miljoonaa kappaletta/ 3,5 %) osuus. Tarkasteltaessa maksuvälineiden osuuksia arvoista nähdään, että tilisiirtoveloitusten arvo (1 168 295 miljoonaa euroa/ 93,6 %) muodostaa suurimman osan maksuvälineiden yhteenlasketusta arvosta. Debit-kortin osuus on vain 24 931 miljoonaa euroa/ 2,0 %. Debit-kortilla tehdään lukumääräisesti runsaasti arvoltaan pienempiä maksutapahtumia. Credit-kortilla on vähemmän maksutapahtumia, mutta tapahtuman keskimääräinen arvo on korkeampi kuin debit-kortin. Tilisiirroissa puolestaan keskimääräisen tapahtuman arvo on korkea (1 824 euroa). Tätä selittää osittain se että mukana ovat sekä yksityis- että yritysasiakkaiden tilisiirrot. Credit-kortti (3 840 miljoonaa euroa/ 0,3 %) jää arvotarkastelussa pienimmäksi maksuvälineeksi, jopa suoraveloituksen (15 597 miljoonaa euroa/ 1,3 %) taakse. Käteisen tilanne on samankaltainen kuin debit-kortin. Käteisnostoja tehdään runsaasti (187 miljoonaa kappaletta/ 10,5 %), mutta pääasiassa pienillä summilla. Keskimääräisen automaattista suoritettavan käteisnoston suuruus vuonna 2009 oli noin 90 euroa.

¹⁶ Tämä sisältää konttorissa tehtävien nostojen lisäksi myös kolikkotilaukset, käteisnostot kauppojen kassoilta sekä käteisnostot kotimaisista automaateista.

Taulukko 8. Tapahtumamäärät ja -arvot maksuvälineittäin

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloitus</i>	<i>Yhteensä</i>
<i>Transaktiomäärät, miljoonaa kappaletta</i>	186,98	821,28	69,70	640,41	62,28	1 780,65
<i>Arvot, miljoonaa euroa</i>	35 209,82	24 930,50	3 839,93	1 168 294,96	15 596,63	1 247 871,86
<i>Maksuvälineen osuus transaktioista</i>	10,5 %	46,1 %	3,9 %	36,0 %	3,5 %	100,0 %
<i>Maksuvälineen osuus arvoista</i>	2,8 %	2,0 %	0,3 %	93,6 %	1,3 %	100,0 %

Maksutapahtumien jakautumista pankin liikkeeseen laskemilla korteilla, sekä korteilla, joissa pankki toimii tapahtumanhyvittäjänä, esitellään tarkemmin taulukossa 9. Korttiveloitukset, joissa pankki toimii kortin liikkeellelaskijana, ovat selvässä enemmistössä verrattuna veloituksiin, joissa pankki toimii tapahtumanhyvittäjänä. Lukumäärien osalta debit-korteilla tehdään 68,1 % tapahtumista, kun pankki on kortin liikkeellelaskijana, ja 25,5 %, kun pankki on tapahtumanhyvittäjänä. Credit -kortilla vastaavat luvut ovat 5,8 % ja 0,7 %. Arvomääräisesti debit-kortin osuus on 61,7 % pankin liikkeelle laskemilla korteilla ja 27,7 % tapahtumissa, jossa pankki on tapahtumahyvittäjän asemassa. Credit -kortilla vastaavat osuudet ovat 9,5 % ja 1,1 %.

Taulukko 9. Korttien jakautuminen silloin, kuin pankki toimii tapahtumahyvittäjänä tai liikkeellelaskijana

	<i>Korttiveloitukset pankin jakelemilla Debit-korteilla</i>	<i>Korttiveloitukset pankin jakelemilla Credit-korteilla</i>	<i>Korttiveloitukset Debit-korteilla joissa pankki toimii tapahtumanhyvittäjänä</i>	<i>Korttiveloitukset Credit-korteilla joissa pankki toimii tapahtumanhyvittäjänä</i>	<i>Yhteensä</i>
<i>Lukumäärät, miljoonaa kappaletta</i>	821,28	69,70	307,80	7,82	1 206,60
<i>Arvot, miljoonaa euroa</i>	24 930,50	3 839,93	11 213,00	445,48	40 428,91
<i>Lukumäärien % -osuus</i>	68,1 %	5,8 %	25,5 %	0,7 %	100,0 %
<i>Arvojen % -osuus</i>	61,7 %	9,5 %	27,7 %	1,1 %	100,0 %

Verrattaessa maksuvälineittäin laskettuja keskimääräisiä tapahtuma-arvoja¹⁷ (Taulukko 10) nähdään, että veloituksissa credit-kortin¹⁸ tapahtuma-arvot ovat sekä issuer (55 euroa), että acquirer¹⁹ (57 euroa) kohdassa selvästi suuremmat kuin debit-kortin vastaavat luvut (30 euroa ja 36 euroa). Molempien korttien kohdalla liikkeellelaskijoiden ja tapahtumanhyvittäjien keskiarvot ovat kuitenkin melko lähellä toisiaan. Keskimääräinen tilisiirtoveloitus on 1 824 euroa ja suoraveloitus 250 euroa. Hyvitysten ja veloitusten välistä eroa saattaa osittain selittää se, että hyvityskohdassa useammalla pankilla oli hankaluuksia eritellä debit- ja credit-kortteihin liittyvät hyvitykset toisistaan. Lisäksi on syytä huomioida, että tässä raportoidaan ainoastaan pankeilta saatuja tuloksia. Puuttuvien toimijoiden (vastaajajoukkoon kuulumattomat) tiedot selittävät hyvitysten ja veloitusten välistä eroa.

Käteisen tarkastelu suoritettiin erikseen tutkimalla talletuksia ja nostoja konttoreissa ja kotimaisilla automaateilla (Taulukko 10). Keskimääräinen käteisnosto konttorista on suuruudeltaan 1 449 euroa ja pankkiautomaatista 90 euroa.²⁰ Automaattinoston suuruus on yhdenmukainen Automatian julkistamien lukujen kanssa. Keskimääräinen käteistalletus konttorissa on 2 282 euroa ja automaatilla 186 euroa. Konttorissa tehtävien nostojen ja talletusten suuruutta selittää se, että aineistossa ei ole tehty eroa yksityis- ja yritysasiakkaiden tekemien tapahtumien välillä.

¹⁷ Tässä on syytä huomioida, että kaikki pankit eivät ole pystyneet erottelemaan yli 50 000 euron suuruisia maksuja muusta aineistosta. Tämä saattaa osaltaan selittää korkeita tapahtuma-arvoja.

¹⁸ Ei sisällä mahdollisia korkotuottoja.

¹⁹ Tällä tarkoitetaan kortteja, joiden osalla pankki toimii tapahtumanhyvittäjänä.

²⁰ Keskimääräisen käteisnoston suuruutta selittää ns. nostojakauman vinous. Harvalukuiset suuret käteisnostot kasvattavat keskimääräisiä nostoja.

Taulukko 10. Vähittäismaksutapahtumien keskiarvoja

	<i>Tapahtuman keskimääräinen arvo</i>
Veloitukset:	
<i>Debit(issuer)</i>	<i>30 euroa</i>
<i>Credit (issuer)</i>	<i>55 euroa</i>
<i>Debit (acquirer)</i>	<i>36 euroa</i>
<i>Credit (acquirer)</i>	<i>57 euroa</i>
<i>Tilisiirto</i>	<i>1 824 euroa</i>
<i>Suoraveloitus</i>	<i>250 euroa</i>
Hyvitykset:	
<i>Debit</i>	<i>68 euroa</i>
<i>Credit</i>	<i>65 euroa</i>
<i>Tilisiirto</i>	<i>2 211 euroa</i>
<i>Suoraveloitus</i>	<i>280 euroa</i>
Käteinen:	
<i>Nostot konttoreissa</i>	<i>1 449 euroa</i>
<i>Nostot automaateista</i>	<i>90 euroa</i>
<i>Talletukset konttoreista</i>	<i>2 282 euroa</i>
<i>Talletukset automaateilla</i>	<i>186 euroa</i>

Tapahtumien keskiarvoissa esiintyi suurta vaihtelua pankkikohtaisesti. Taulukossa 11 esitetään pankeittain olevasta datasta poimitut minimi- ja maksimiarvot.

Taulukko 11. Pankkien maksutapahtumien koossa esiintyi suurta vaihtelua

	<i>Minimi</i>	<i>Maksimi</i>
Veloitukset:		
<i>Debit(issuer)</i>	26 euroa	33 euroa
<i>Credit (issuer)</i>	40 euroa	62 euroa
<i>Debit (acquirer)</i>	26 euroa	39 euroa
<i>Credit (acquirer)</i>	37 euroa	130 euroa
<i>Tilisiirto</i>	304 euroa	12 347 euroa
<i>Suoraveloitus</i>	94 euroa	356 euroa
Hyvitykset:		
<i>Debit</i>	32 euroa	773 euroa
<i>Credit</i>	65 euroa	91 euroa
<i>Tilisiirto</i>	593 euroa	6 144 euroa
<i>Suoraveloitus</i>	135 euroa	330 euroa
Käteinen:		
<i>Nostot konttoreissa</i>	505 euroa	4 139 euroa
<i>Nostot automaateista</i>	88 euroa	98 euroa
<i>Talletukset konttoreissa</i>	904 euroa	14 182 euroa
<i>Talletukset automaateista</i>	168 euroa	264 euroa

8 Vähittäismaksamisen yksikkökustannukset ja -tuotot

Seuraavaksi esitetään pankkien vastauksista laskettuja maksutapakohtaisia yksikkökustannuksia ja -tuottoja (Taulukko 12). Edellisen luvun tavoin käteisen osalta on syytä huomioida, että laskennassa on käytetty hyväksi lukua *käteisnostot konttoreissa yhteensä*. Tämä sisältää käteisnostot pankkien konttoreista, automaateilta, kolikkotilaukset sekä nostot kauppojen kassoilta. Käytännössä yhtä automaatti- tai konttorinostoa kohden käteistä käytetään maksutapahtumissa useampaan kertaan. Tyypillisesti nostettua summaa käytetään noin 4 - 5 kertaa ennen kuin käteiskassa lompakossa hupenee, ja sitä on nostettava lisää. Näin käteismaksujen todellinen tapahtumamäärä on monikertainen, eivätkä käteisen yksikkökustannukset ole sellaisenaan vertailukelpoisia korttimaksujen yksikkökustannusten kanssa.

Credit-kortti nousi kalleimmaksi pankkien kustannusten osalta 1.73 euron yksikkökustannuksillaan. Halvin maksuväline oli debit-kortti (0,13 euroa). Suurimman tuoton tarjoava maksuväline oli credit-kortti (0,93 euroa). Alhaisin tuotto saatiin suoraveloituksesta (0,11 euroa). Yksikkötappiota mittaavalta riviltä nähdään, että debit-kortti on ainoa voittoa tapahtumatasolla tuottava maksuväline (0,02 euroa). Pankkien kannalta tappiollisin on credit-kortti, sillä yhdestä tapahtumasta kertyy tappiota 0,80 euroa. Verrattuna käteiseen, debit-korttiin ja tilisiirtoihin pankit ovat raportoineet huomattavasti vähemmän credit-tapahtumia. Tämä saattaa osaltaan selittää yksikkötappioissa credit-kortin tappioksi näkyvää eroa. Koska tapahtumia on vähemmän, jokaisen tapahtuman (erityisesti poikkeavien) vaikutus korostuu. Näin ollen credit-kortille allokoituissa kustannuksissa myös poikkeavat tapahtumat saavat "ansaittua" suuremman painon.

Taulukko 12. Yksikkökustannukset, -tuotot ja -tappiot

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloitus</i>
Yksikkökustannus	0,76 €	0,13 €	1,73 €	0,51 €	0,29 €
Yksikkötuotot	0,17 €	0,15 €	0,93 €	0,21 €	0,11 €
Yksikkötuotto-yksikkökustannus	-0,59 €	0,02 €	-0,80 €	-0,30 €	-0,18 €

Yksikkökustannusten osalta esiintyi suurta hajontaa pankkien välillä (Taulukko 13). Taulukossa esitetään pankeittain tutkitusta aineistosta laskettuja minimi- ja maksimilukuja. Alimassa osiossa esitetään tapahtumakohtaisia yksikkötappioita. Tästä nähdään, että vaikka yhteisdatassa ainoastaan debit-korttitapahtumat olivat positiivisia, on olemassa myös pankkeja, jotka pystyvät tuottamaan credit-korttipalvelut, tilisiirrot ja suoraveloitukset voitollisesti. Credit-korttitapahtumien osalta raportoitiin jopa 0,72 euron yksikkövoittoa. Käteisen osalta tilanne on toinen. Kaikki pankit raportoivat sen tappiolliseksi toiminnaksi siten, että pienin yksikkötappio oli 0,39 euroa ja suurin 0,87 euroa käteisnostoa kohden. Vaikka yhteenlasketussa aineistossa debit-kortti tuottaa voittoa, löytyy silti myös pankkeja, joille debitmaksu on tappiollinen maksutapa. Debit-tapahtumat vaihtelevat pankeittain 0,17 euron suuruisen yksikkövoiton ja 0,36 euron suuruisen yksikkötappion välillä. Pankkien välinen hajonta näkyy erityisen hyvin tilisiirtojen ja suoraveloitusten ääripäissä.

Taulukko 13. Pankkien vähittäismaksujen yksikkökustannuksissa esiintyi paljon vaihtelua

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit</i>	<i>Credit</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloitus</i>
Yksikkökustannukset:					
<i>Minimi</i>	0,39 €	0,03 €	0,40 €	0,11 €	0,15 €
<i>Maksimi</i>	0,87 €	0,48 €	2,59 €	0,94 €	0,89 €
Yksikkötuotot:					
<i>Minimi</i>	0,02 €	0,03 €	0,12 €	0,06 €	0,01 €
<i>Maksimi</i>	0,29 €	0,28 €	2,56 €	1,10 €	3,97 €
Yksikkötappiot:					
<i>Minimi</i>	-0,39 €	0,17 €	0,72 €	0,14 €	0,09 €
<i>Maksimi</i>	-0,67 €	-0,36 €	-2,22 €	-0,77 €	-0,74 €

Pankkien tuotot muodostuvat pääasiassa asiakkailta perityistä palkkioista. Asiakkailta perittyjen palkkioiden yksikkötuottoja tarkastellessa (Taulukko 14) on syytä huomata, että toisin kuin tuottoja esittelevässä luvussa (5. Vähittäismaksamisen tuotot pankeille), tässä ei ole tehty eroa yksityis- ja yritysasiakkaiden välillä. Asiakkailta peritään korkeinta yksikkökustannusta credit-kortin käytöstä (0,79 euroa) ja halvinta suoraveloituksesta (0,11 euroa). Asiakkailta debit-kortin käytöstä peritty palkkio jaettuna käyttökertoille/tehdylle tapahtumille (0,12 euroa) on lähellä suoraveloitusta ja edullisempi kuin käteisnoston vastaava palkkio.

Taulukko 14. Asiakkailta perittävät palkkiot per maksutapahtuma

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirto</i>	<i>Suoraveloitus</i>
<i>Keskimääräinen asiakkaalta perittävä palkkio</i>	0,16 €	0,12 €	0,79 €	0,20 €	0,11 €

Taulukossa 15 tarkastellaan taulukon 14 muodostaneiden maksutapahtumien yksikköveloitusten minimi- ja maksimiarvoja. Asiakkaille edullisin yksittäinen maksutapahtuma tehdään suoraveloituksella (0,01 euroa). Käteisen ja debit-kortin halvimmat palkkiot ovat molemmilla 0,02 euroa. Maksimipalkkioissa debit-kortti jää hitusen käteistä edullisemmaksi. Päivittäistavaroiden maksuun käytettävistä tavoista credit-kortti on asiakkaan kannalta yksikköhinnaltaan kallein. Erityisen merkillepantavaa on, että kaikkien maksuvälineiden kohdalla hajontaa minimi- ja maksimiarvojen välillä on runsaasti. Taustalla saattavat olla pakettihinnoittelun aiheuttamat allokointiin liittyvät seikat, sekä myös pankkikohtaiset hinnoittelupolitiikan erot.

Taulukko 15. Asiakkailta perittävät yksikköveloitukset maksuvälineittäin -minimi ja maksimi

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirto</i>	<i>Suoraveloitus</i>
<i>Minimi</i>	0,02 €	0,02 €	0,08 €	0,05 €	0,01 €
<i>Maksimi</i>	0,29 €	0,25 €	2,30 €	0,25 €	0,25 €

Käteisen osalta pankkien maksamat palkkiot ATM-yhtiöille muodostavat merkittävän kustannuserän. Keskimääräinen ATM-yhtiölle maksettu palkkio oli 0,31 euroa. Pankeittain luku liikkui 0,3–0,4 euron välissä. Muissa palkkioissa pankkien vastaukset olivat hyvin lähellä toisiinsa, suuria poikkeamia ei esiintynyt (Taulukko 16).

Taulukko 16. Automatian ja Eurocashin, sekä Luottokunnan pankeilta perimät kustannukset ja pankeille maksamat palkkiot maksutapahtumaa kohden

	<i>Palkkiot Automatialle ja Eurocashille</i>	<i>Palkkiot Luottokunnalle, debit</i>	<i>Palkkiot Luottokunnalle, credit</i>	<i>Luottokunnan maksamat palkkiot, debit</i>	<i>Luottokunnan maksamat palkkiot, credit</i>
<i>Keskimääräinen kustannus/tuotto tapahtumasta</i>	0,31 €	0,01 €	0,19 €	0,03 €	0,10 €

9 Yhteenveto

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan melko luotettavasti sanoa, että vähittäismaksujen tuottaminen ja tarjoaminen yleisölle on pankkijärjestelmälle nettomääräisesti tappiollista toimintaa. Pankit pystyvät kattamaan vain noin puolet maksuvälineistä johtuvista kustannuksistaan suoraan niiden käyttäjiltä perittävillä palkkioilla. Vähittäismaksamisen maksutapakohtaisia kuluja katetaan paitsi palvelumaksuilla myös pankkien korkomarginaalista sekä erilaisista muista palvelumaksuista.²¹ Tällä ns. vähittäismaksujen ristisubventiolla on luonteovat historialliset ja pankkien väliseen kilpailuun liittyvät syynsä. Vähittäismaksutapojen jatkuva tekninen kehitys ja se, että uusien järjestelmien kehitys- ja järjestelmäkuluja ei heti pystytä siirtämään loppukäyttäjille on ominaista myös pankkitoiminnalle. Pankkitoimintaan liittyvien transaktioiden suuren lukumäärän vuoksi maksutapahtumakohtaiset erilliset veloitukset eivät välttämättä olisi järkeviäkään. Eri tuotteiden ristisubventio on pankkitoiminnassa muutenkin tavantomaista talletus- ja luottotuotteiden kohdalla. Yhteenvetona voidaan todeta, että toimivat maksupalvelut ovat oleellinen osa pankkien tili-, luotto- ja muuta palvelutoimintaa. Ne eivät kuitenkaan ole irrallinen palvelu, jota voidaan tarkastella puhtaasti kustannusvastaavuusperiaatteella. Koska muita pankkipalveluita ei voitaisi tarjota ilman toimivia maksupalveluita, niiden tuotanto pyritään saamaan mahdollisimman automaattiseksi ja kustannustehokkaaksi, ja niistä aiheutuvia kuluja ristisubventoidaan pankin muista tuotoista.

Pankkien maksuvälineistä johtuvat tuotot ovat vain puolet maksuvälineistä johtuvien kustannusten suuruudesta. Maksuvälineistä saatavat tuotot ovatkin alle yhden kymmenesosan pankkien kokonaistuotoista (6,5 %). Kustannusten osalta maksuvälineistä johtuva osuus on keskimäärin suurempi (26,3 %), mutta kuitenkin selvästi alle puolet. Maksuvälineiden tuotot muodostavat näin ollen vain murto-osan pankkien liikevaihdosta (Taulukko 17).

Taulukko 17. Kustannusten ja tuottojen jakautuminen maksuvälineistä johtuviin ja muihin kuluihin

	<i>Maksuvälineistä johtuva</i>	<i>Muut kuin maksuvälineistä johtuvat</i>
<i>Kustannukset, miljoonaa euroa</i>	710,07	1 989,47
<i>Tuotot, miljoonaa euroa</i>	357,04	5 172,77
<i>Kustannusten % -osuus</i>	26,3 %	73,7 %
<i>Tuottojen % -osuus</i>	6,5 %	93,5 %

²¹ Moniin pankkipalveluihin liittyy maksaminen, esim. arvopaperikaupan palvelut tai luoton nostot. Maksupalvelujen kattaminen esim. korkomarginaalilla tai maksupääoman ns. float-tulolla on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle.

Debit-kortti tuottaa pankeille hieman voittoa, mutta erityisesti tilisiirtojen ja käteisen aiheuttamat suuret tappiot painavat vähittäismaksuvälineistä saatavan kokonaistuloksen tappiolle.

Pankkien tuotto kertyykin pääasiallisesti muualta kuin maksuvälinepalveluista.

Tuottojen ja kustannusten tarkempi vertailu paljastaa suuret tappiot aiheuttaneiden tilisiirtojen ja käteisen rakenteelliset erot. Käteisen kohdalla suuria menoeriä ovat mm. välittömiin kustannuksiin kuuluvat palkkiot Automatialle ja Eurocashille. ATM-yhtiöt eivät suoraan veloita automaattinostojen kuluja kuluttajilta, vaan kustannukset katetaan pankkien nostoveloitusten avulla. Myös maksuvälineistä johtuvat omat kustannukset keskittyvät pääasiallisesti käteisen kohdalle. Käteisen tuotot ovat heti suoraveloitusten jälkeen toiseksi pienimmät. Käteinen siis aiheuttaa suuret kustannukset tarjoamatta pankeille mahdollisuutta tuottoihin. Tilisiirtojen kohdalla tilanne on toinen. Suurimmat menoerät löytyvät välillisten kustannusten puolelta. Tämä tuo tulkintaan epävarmuutta. Vaikka tilisiirrot aiheuttavatkin pankeille suuren kustannuserän, saadaan niistä myös muihin maksuvälineisiin verrattuna paljon tuottoja.

Eniten maksutapahtumia kertyy debit-kortilla ja tilisiirroilla. Maksutavat ovat siinä mielessä vastakkaiset, että maksutapahtumien kokonaisarvosta debit-kortin osuus on vain 2,0 % kun tilisiirtojen osuus on 93,6 %. Keskimääräisen tilisiirtoveloituksen arvo onkin 1 824 euroa, kun taas debit -kortilla tehdään keskiarvoltaan pienimmät tapahtumat, 30 euroa. Käteisen kohdalla keskimääräiset tapahtumat poikkeavat kovin riippuen siitä toimitaanko konttorissa vai automaatilla (90–2 282 euroa). Korttien kohdalla pankkien vastausten välillä esiintyvä vaihtelu oli erityisesti veloituspuolessa melko pientä. Käteinen ja tilisiirrot sen sijaan vaihtelivat enemmän pankista riippuen.

Yksikkökustannusten ja -tuottojen avulla laskettu yksikkötappio tuo pankkien välisen vaihtelun hyvin esiin. Koko otantaa koskevissa laskelmissa debit-kortti on ainoa lievästi voittoa tuottava tai likimain tappioton maksuväline. Aineistoista löytyy kuitenkin myös pankkeja, joille myös credit-kortti, tilisiirrot ja suoraveloitus tuottavat voittoa. Tärkeää on kuitenkin huomioida, että kaikki pankit raportoivat käteisen tappiolliseksi maksuvälineeksi. Pankit ovat toki olleet tästä tietoisia, ja ovat pyrkinneet suosimaan sähköisiä korttimaksuja käteismaksujen sijaan. Asiakkaiden odotetut tai pelätyt reaktiot ovat kuitenkin ilmeisesti estäneet esimerkiksi Otto-automatinnostojen suoran hinnoittelun.

Tuloksia tulkittaessa on syytä ottaa huomioon erot pankkien vastauksissa. Pankkipalvelujen paketointi, kirjanpitoerot, sekä erilaiset tavat jyvittää maksutapahtumien kulut vaikeuttavat maksutapakohtaisten tietojen raportointia. Lisäksi on syytä huomioida inhimillinen tekijä, pankkien vastuuhenkilöt ovat voineet ymmärtää kysymykset ja niiden kattavuuden eri tavoin.

Debit- ja credit-kortin välistä eroavaisuutta selittää osittain se, että pankit kokivat korttitapah- tumien erottelun hankalaksi. Suomen Pankissa muodostettu tapahtumamääriin perustuva allokointiavain saattaa painottaa debit-kortin osuutta credit-kortin kustannuksella. Osa allo- kointiapua tarvitsevista pankeista raportoi Luottokunnan olevan luottokorttien liikkeellelaskija. Tämä osaltaan vaikutti allokoinnin painottumiseen debit-kortin suuntaan. Raportoituihin kus- tannuksiin ja tuottoihin sisältyy runsaasti tulkinnanvaraa sekä epävarmuustekijöitä, mikä vai- keuttaa johtopäätösten tekemistä. Raportti tarjoaa kuitenkin suuntaa kustannusten ja tuotto- jen analysoimiseen.

Mediassa esillä ollut käteisetön (cashless) yhteiskunta näyttää tämän tutkimuksen nojalla olevan pankkien intressien mukainen. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että käteisellä makse- taan erityisesti pieniä summia, kun taas kortteja käytetään isompien ostosten yhteydessä. Käteisen käytön vähentyessä tämän tutkimuksen keskimääräisiin maksutapahtuma-arvoihin nojaten voitaisiin olettaa kuluttajien korvaavan käteistä lähinnä debit-kortin käytöllä. Viimeai- kaiset tutkimukset ovat osoittaneet käteisen käytön päivittäistavarakaupassa supistuvan, kun taas korttien (erityisesti debit-kortin) käyttöosuus on vahvassa kasvussa.

Edellä on tarkasteltu vähittäismaksamisen kustannuksia pankeittain vuotta 2009 koske- neen kyselyaineiston valossa. Suurin osa tuloksista on aikaisempien selvitysten kaltaisia. Pankkien suhtautuminen eri vähittäismaksutapoihin on ollut osittain tiedossa jo aiemmin, mutta vasta kokonaisselvitys on varmistanut asian tarkemmat mittasuhteet. Vähittäismaksu- jen maksuympäristö on toki jatkuvasti muuttumassa, sillä esimerkiksi käteismaksut ovat ku- luttajien päivittäismaksuissa viimeksi kuluneen vuosikymmenen aikana olleet korvautumassa debit-korttimaksuilla. Tilisiirtojen merkitys suurempien yritys- ja kuluttajamaksujen kohdalla on kasvanut verkkopankkien käytön lisääntytyä. Suoraveloituksen osuus suomalaisessa maksuympäristössä ei ole eräitä säännöllisiä laskutusmuotoja lukuun ottamatta kasvanut erityisen merkittäväksi maksutavaksi.

Vaikka tulokset on esitetty edellä koko suomalaista vähittäispankkijärjestelmää koskien, niin tulosten keskiarvoista ja vaihteluväleistä voi olla vertailukohtana ja referenssinä hyötyä myös yksittäisille pankkiryhmille oman toiminnan vertailussa muihin nähden. On kuitenkin korostettava sitä, että esitetyt maksutapakohtaiset kustannukset ja tuotot pankkijärjestelmälle eivät edusta näiden maksutapojen yhteiskunnallisia kustannuksia ja tuottoja, vaan vain tä- män tuottajasektorin tilannetta.

Vähittäismaksujen yhteiskunnallisilla kustannuksilla tarkoitetaan maksupalvelujen tuotan- toon tarvittavia nettotuotantokustannuksia ts. bruttotuotantokustannuksia, josta on vähennet-

ty mahdolliset tuotot. Yhteiskunnalliset kustannukset mittaavat näin maksutapojen yksityisten nettokustannusten summaa.

Edellä havaittiin esimerkiksi, että debit-maksukortin keskimääräinen yksikkökustannus on noin 13 senttiä ja käteisnoston yksikkökustannus on pankille keskimäärin 76 senttiä. Jos kuitenkin oletetaan, että yhdellä käteisnostolla nostettua käteismäärää käytetään 4–5 kertaa, niin käteismaksu maksutapahtumaa kohden asettuu samaan suuruusluokkaan korttimaksun kanssa. Pankit pystyvät kuitenkin perimään debit-korttimaksuista helpommin kuluja vastaavia tuottoja kuin käteismaksuista, mikä selittää pankkien halukkuutta pyrkiä korvaamaan käteismaksuja korttimaksuilla. Korttimaksujen käyttö on kuluttajien kannalta myös sujuvoitunut, helpottunut ja nopeutunut teknisen edistyksen myötä. Käteis- ja korttimaksuilla on molemmilla omat maksutapaan liittyvät hyvät ja huonot puolensa.

Eri vähittäismaksutapojen kustannuksia ja tuottoja kannattaa kuitenkin vertailla pankkijärjestelmän kannalta, jotta maksutapoja pystytään pankkien hinnoittelun avulla ohjaamaan myös yhteiskunnan kannalta kustannustehokkaammin. Vähittäismaksujen hinnoittelun läpinäkyvyydessä ja ohjattavuudessa kuluttajien ja yritysten suhteen on vielä parannettavaa. Pankkitoiminta on ollut vähittäismaksujen hinnoittelussa selvästi alisteista hitaasti muuttuville tavoille, rajoitteille sekä pankkien keskinäiselle kilpailulle. Pankit eivät ole kovin selvästi pyrkineet kilpailemaan keskenään vähittäismaksujen yksikköhinnoilla tai erilaisilla maksupalveluilla eri käyttäjäryhmille, vaan pankkikilpailussa on keskeisesti haettu muita toimintamuotoja, kuten korkomarginaalikiilpailua tai sijoitustoimintaan liittyviä palveluja.

10 Liite

Taulukko 18. Pankkien kyselylomake

Kyselylomake pankeille

Sisällysluettelo

Yleiset ohjeet

A . Maksutapahtumat; lukumäärä ja arvo

B. Välittömät kustannukset

C. Välilliset henkilöstökustannukset

D. Välilliset kustannukset

E. Tuotot

F. Pankin tiedot

Kiitos!

Taulukko 19. Pankkien kyselylomake, Saate

Suomen Pankin tutkimus vähittäismaksamisen kustannuksista

Tämä kysely koskee pankkien **kustannuksia**, jotka aiheutuvat pankkien asiakkaiden tekemistä vähittäismaksuista. Kysely koskee alle 50 000 euron arvoisia **kotimaassa** tehtyjä **tilisiirtoja**, **suoraveloituksia** sekä **kortti- ja käteismaksuja**. Tutkimus tehdään Euroopan keskuspankin koordinoimana ja toteutetaan samansisältöisenä useissa Euroopan maissa.

Ymmärrämme, että kyselyyn vastaaminen pyydettyllä tarkkuudella voi tuottaa ongelmia. Olemme kuitenkin **kiitollisia myös asiantuntevista arvioistanne**. Koko vuoden tiedot voitte arvioida esimerkiksi käyttämällä avuksi yrityksellenne keskimääräistä tai tyypillistä kuukautta ja kertomalla tämän kuukauden luvut toimintakuukausien määrällä (yleensä 12). Voitte myös antaa lisätietoja halutessanne.

Pyydämme raportoimaan mahdollisimman suurelta osin vain pankkitoimintaanne koskevat tiedot. Kuitenkin, mikäli esimerkiksi luottokorttiasiat hoidetaan rahoitusyhtiössä, tulee myös muu toiminta ottaa huomioon olennaisilta osin. Merkityksellistä on löytää ne kustannukset, jotka aiheutuvat pankillenne asiakkaidenne vähittäismaksuvälineiden käytöstä.

Olkaa hyvä ja täyttäkää vastauksenne ainoastaan sinisellä värjättyihin soluihin.

Vihreitä soluja voitte käyttää halutessanne apusoluina kustannusten jakamisessa.

Pyydämme, että vastaatte kysymykseen numerolla ja että kirjoitate tekstiä ainoastaan "Lisätietoja"-kenttään.

Ajanjakso:

Tiedot raportoidaan koko **vuodelta 2009**.

Puuttuvat tiedot:

Huomioikaa, että kaikki kysymykset eivät koske kaikkia pankkeja. Mikäli kysymys ei koske pankkianne, merkitkää kyselyyn "-". Jos vastauksenne on "nolla", merkitkää se numerolla "0".

Yksiköt

Rahamääräiset luvut raportoidaan euroina (EUR) sisältäen soveltuvilta osin arvonnalisäveron. Lukumääräisiin kysymyksiin raportoidaan kappalemäärät.

Palautus:

Vastaukset palautetaan sivuston <https://extranet.bof.fi/coststudy> kautta viimeistään 30.4.2010. Älkää palauttako vastaustanne sähköpostitse, sillä sähköposti ei ole turvallinen väline luottamuksellisen tiedon välittämiseen.

Vastaajat:

Vähittäismaksamisen kustannukset -kysely kohdistuu kaikkien toimialojen yrityksiin. Vastaajiksi on pyritty valikoimaan mahdollisimman kattava otos erikokoisia ja eri puolilla maata toimivia yrityksiä. Pankeille on luotu oma, niiden ominaispiirteet huomioiva kyselylomake.

Luottamuksellisuus, tietojen säilytys ja tietojen edelleen luovuttaminen:

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä ulkopuolisilla ole mahdollisuutta päästä käsiksi tietoihin. Vastaukset arkistoidaan Suomen Pankissa tutkimuksen kannalta tarpeelliseksi ajaksi ja niitä käytetään vain Suomen Pankin sekä Euroopan keskuspankin tutkimuksiin ja analyyseihin. Mitään tietoja ei julkaista niin, että yksittäinen vastaaja olisi tunnistettavissa. Lisäksi Euroopan keskuspankille toimitetaan vain koko maan yhteenlaskettuja tietoja.

Suomen Pankin tehtävä ja tasapuolinen suhtautuminen eri maksutapoihin:

Suomen Pankin yksi keskeisistä tehtävistä on osaltaan huolehtia maksujärjestelmien luotettavuudesta ja tehokkuudesta. Suomen Pankilla on myös tärkeä välittävä rooli euroalueen maksujärjestelmien päätöksenteossa. Päätöksenteon kannalta on tärkeää selvittää maksuliikkeen eri osapuolille aiheutuvat kustannukset koskien nykyisin käytössä olevia vähittäismaksuvälineitä. Keskuspankeilla on erityinen vastuu rahahuollon toiminnan takaamisessa. Suomen Pankki, kuten muut Eurojärjestelmän keskuspankit, suhtautuvat neutraalisti eri maksutapojen käyttöön.

A. Vähittäismaksutapahtumien lukumäärä ja arvo eri maksuvälineillä.

Pyydämme täyttämään taulukoiden sinisiin soluihin asiakkaidenne (yksityiset ja yritykset) maksutapahtumien lukumäärän ja arvon maksuvälinekohtaisesti vuonna 2009. Mikäli ette tiedä tarkkaa lukua, voitte arvioida. Pyydämme, että vastaatte kysymykseen numerolla ja että kirjoitatte tekstiä ainoastaan kenttään "Lisätietoja".

I. Veloitukset asiakkaalta

Ohjeet:

- ¹ "Korttiveloitukset yhteensä" -rivi sisältää kaikki korttimaksut, jotka erotellaan alemmilla riveillä.
- ² Esim. Visa Electron ja Maestro.
- ³ Esim. Visa Debit ja MasterCard Debit.
- ⁴ Esim. Visa-, MasterCard- ja American Express -kortit.
- ⁵ Huomaa, että tilisiirron aluerät eivät välttämättä summaannu yhteneväksi "Tilisiirtoveloitukset yhteensä" -riville, sillä "Tili siirtoveloitukset yhteensä" -rivin aluerät eivät ole toisensa poissulkevia.
- ⁶ Kyseessä on veloitus asiakkaalta.
- ⁷ Kaikki eräsiirrot, sisältäen laskujen maksupalvelun, palkat, eläkkeet jne.
- ⁸ Kattaa sekä konttorissa että konekielisesti tehdyt pikasiirrot.

II. Hyvitykset asiakkaalle

Ohjeet:

- ¹ "Korttihyvitykset yhteensä" -rivi sisältää kaikki korttimaksut, jotka erotellaan alemmilla riveillä.
- ² Esim. Visa Electron ja Maestro.
- ³ Esim. Visa Debit ja MasterCard Debit.
- ⁴ Esim. Visa-, MasterCard- ja American Express -kortit.

III. Käteisnostot

Ohjeet:

- ¹ Mikäli lukuja ei ole mahdollista eriyttää, vastataan vain "yhteensä"-kohtaan.

Taulukko 20. Pankkien kyselylomake, A. Maksutapahtumien lukumäärät ja arvot I.

I. Veloitukset asiakkaalta	Lukumäärä (kpl)	Syötetty luku on arvio	Arvo (EUR)	Syötetty luku on arvio	Lisätietoja
<i>Asiakkaiden käteisnostot pankin konttorista kysytään täsmällisemmin kohdassa III.</i>					
Korttiveloitukset yhteensä¹ pankin jakelemilla korteilla (issuer), joista					
maksu kotimaisella pankkikortilla tai yhdistelmäkortin pankkikorttiominaisuudella					
maksu kansainvälisellä online debit -kortilla ²					
maksu kansainvälisellä offline debit-kortilla tai yhdistelmäkortin debit-ominaisuudella ³					
maksu luottokortilla tai yhdistelmäkortin luotto-ominaisuudella ⁴					
Korttiveloitukset yhteensä¹ korteilla, joissa pankki toimii tapahtumahyvittäjänä (acquirer), joista					
maksu kotimaisella pankkikortilla tai yhdistelmäkortin pankkikorttiominaisuudella					
maksu kansainvälisellä online debit -kortilla ²					
maksu kansainvälisellä offline debit-kortilla tai yhdistelmäkortin debit-ominaisuudella ³					
maksu luottokortilla tai yhdistelmäkortin luotto-ominaisuudella ⁴					
Tilisiirtoveloitukset yhteensä, joista⁵					
käteisellä konttorissa maksetusta ⁶ laskusta					
konttorissa tiiltä					
maksupalvelun kautta puhelimitse					
maksuautomaatilla eräsiirrot ⁷					
Internet-pankissa pikasiirrot ⁸ , joista					
konttorissa tehdyt konekieliset pikasiirrot					
Onnistuneet suoraveloitukset					

Taulukko 21. Pankkien kyselylomake, A. Maksutapahtumien lukumäärät ja arvot II.

II. Hyvitykset asiakkaalle	Lukumäärä (kpl)	Syötetty luku on arvio	Arvo (EUR)	Syötetty luku on arvio	Lisätietoja
<i>Käteistalletukset tilille pankin konttorissa tai talletusautomaatilla kysytään täsmällisemmin kohdassa III.</i>					
Korttihyvitykset yhteensä¹, joista					
hyvitys maksusta kotimaisella pankkikortilla tai yhdistelmäkortin pankkikorttiominaisuudella					
hyvitys maksusta kansainvälisellä online debit -kortilla ²					
hyvitys maksusta kansainvälisellä offline debit -kortilla tai yhdistelmäkortin debit-ominaisuudella ³					
hyvitys maksusta luottokortilla tai yhdistelmäkortin luotto-ominaisuudella ⁴					
Tilisiirtohyvitykset yhteensä					
Onnistuneet suoraveloitukset (hyvitykset)					

Taulukko 22. Pankkien kyselylomake, A. Maksutapahtumien lukumäärät ja arvot III.

III. Käteisnostot asiakkaiden tileiltä	Lukumäärä (kpl)	Syötetty luku on arvio	Arvo (EUR)	Syötetty luku on arvio	Lisätietoja
Asiakkaiden käteisnostot konttoreissa yhteensä ¹ , joista					
Käteisnostot konttoreissa					
Kolikkotilaukset					
Käteisnostot kotimaisista automaateista yhteensä					
Käteisnostot kauppojen kassoilta					
Käteistalletukset asiakkaiden tileille	Lukumäärä (kpl)	Syötetty luku on arvio	Arvo (EUR)	Syötetty luku on arvio	Lisätietoja
Käteistalletukset konttorissa yhteensä ¹ , joista					
Käteistalletukset konttorissa					
Kolikkotilitykset					
Yösaïlön kautta talletettu käteinen					
Käteistalletukset automaattien kautta					

B. Välittömät kustannukset

Kysymykset koskevat vähittäismaksuvälineiden käytöstä aiheutuvia välittömiä kustannuksia. Pyydämme täyttämään sinisellä merkittyjen solujen tiedot, vihreällä merkityt solut toimivat tarvittaessa apuna kustannusten jakamisessa. Mikäli käytätte vihreitä apusoluja, viimeisen sarakkeen solujen tarkastuskaavat laskevat, että jaetut kustannukset ovat yhtä suuret kuin kokonaiskustannukset. Mikäli luvut täsmäävät, on tarkistusolussa nolla ("0"). Mikäli ette tiedä tarkkaa lukua, voitte arvioida. Pyydämme, että vastaatte kysymykseen numerolla ja että kirjoitate tekstiä ainoastaan kenttään "Lisätietoja".

Välittömiä kustannuksia ovat ne kustannukset, jotka ovat suoraviivaisesti kohdennettavissa tietylle tuotteelle, suoritteelle tai toiminnolle. Tässä kustannuksia kohdennetaan vähittäismaksuvälineille eli käteiselle, korteille, tilisiirrolle ja suoraveloitukselle. Niiden välittömiä kustannuksia ovat esimerkiksi palkkiot ja provisiot, tietyyn toimintoon suoraan sitoutunut henkilöstö, välineet, kuten arvokuljetusautot, maksuautomaatit jne. Välittömät henkilöstökustannukset raportoidaan tällä sivulla.

Sarakkeeseen B kirjataan välittömät kustannukset yhteensä. Yhteiskustannukset jaetaan ensin maksupalveluiden (I) ja muiden kuin maksupalveluiden (II) välillä. Välittömät maksupalveluiden kustannukset jaetaan käteispalveluille (I.1) ja muille maksupalveluille (I.2). Tämän jälkeen muiden maksupalveluiden kustannukset jaetaan vielä korttien, tilisiirtojen ja suoraveloitusten kesken (1.2a-1.2d).

Ohjeet:

¹ Esimerkiksi toimitusmaksu (interchange fee) ja muut mahdolliset pankkien väliset maksut.

² Esimerkiksi lisenssimaksut ja tapahtumaperusteiset maksut.

³ Sisältäen arvokuljetukset, automaatit, jne.

⁴ Muut kuin yllä mainitut (esim. Automatia) ulkoistetut maksupalveluiden kustannukset.

⁵ Esimerkiksi ajoneuvojen arvonalennukset, ajoneuvojen käyttökustannukset, kuljettajien palkat.

⁶ Esimerkiksi rahahuolto, yösiilön tyhjennys ja tallennusautomaatit. Sisältää myös henkilöstökustannukset.

⁷ Sisältää omat nosto-, maksu- ja talletusautomaatit.

⁸ Sisältää esimerkiksi oman korttituotannon, joka on suoraviivaisesti kohdistettavissa.

⁹ Sisältää ne IT-kustannukset, jotka on mahdollista kohdistaa suoraviivaisesti eri maksuvälineille, esimerkiksi laite- ja huoltokustannukset, lisenssit ja käyttömaksut sekä ulkopuolelta ostetut konsultointi- ja asiantuntijapalvelut.

¹⁰ Sisältää kaikki väärinkäyttöihin liittyvät kustannukset. Esimerkiksi väärennetyjen seteleiden tunnistamiseen tarkoitettut välineet, korttien sulkupalvelun, rahanpesun torjunnan, pankille aiheutuneet menetykset sekä muut väärinkäytösten ehkäisyyn liittyvät kustannukset.

¹¹ Sisältää kaikki ne turvallisuuskustannukset, jotka voidaan suoraan kohdistaa ja jotka eivät sisälly ulkoistettuun rahahuoltoon, esimerkiksi turvasäilöt, vartiointi jne.

¹² Sisältää kaikki vakuutuskustannukset, jotka ovat suoraviivaisesti kohdistettavissa eri maksuvälineille. Esimerkiksi vakuutukset, jotka on otettu rahakuljetusryöstöjen varalta.

¹³ Sisältää tiliotteiden, tiedotusten yms. lähettämisen asiakkaille. Esimerkiksi suoraviivaisesti kohdistettavissa olevat henkilöstökulut, lomakkeet, kirjekuoret ja postimaksut.

¹⁴ Esimerkiksi lentopisteet, vakuutukset, yms.

¹⁵ "Muut välittömät kustannukset" sisältää kaikki muut välittömät eli suoraan kohdistettavissa olevat kustannukset, esim. rahoitus- ja tuotekehityskustannukset.

Taulukko 23. Pankkien kyselylomake, B. Välittömät kustannukset

Välittömät kustannukset	Välittömät kustannukset yhteensä (EUR)	I. Maksu- palveluiden osuus (EUR)	II. Muiden kuin maksu- palveluiden osuus (EUR)	Jako maksu- palveluihin ja muihin palveluihin arvioitu	I.1 Käteis- palvelui- den osuus (EUR)	I.2 Muiden maksu- palveluiden osuus (EUR)	I.2a. Debit- korttien osuus (EUR)	I.2b. Credit- korttien osuus (EUR)	I.2c. Tilisiirtojen osuus (EUR)	I.2d. Suora- veloitusten osuus (EUR)	Jako maksu- välineittäin arvioitu	Lisätieto- ja
Palkkiot muille osapuolille yhteensä, josta												
Palkkiot muille pankeille ¹												
Palkkiot kansainvälisille korttijärjestöille ja -yrityksille ²												
Palkkiot Luottokunnalle, varmennus												
Palkkiot Luottokunnalle, tapahtumien välitys												
Palkkiot Luottokunnalle, muut palkkiot												
Muut kuin Luottokunnalle maksetut tapahtumien varmennus-, reititys- ja selvityskustannukset												
Palkkiot Automatialle ja Eurocashille ³												
Muut kuin edellä mainitut palkkiot												
Ulkoistettujen maksuvälinepalveluiden kustannukset ⁴												
Omat kustannukset käteisen kuljettamisesta ⁵												
Itse hoidettu käteishuolto ⁶												
Omat kustannukset automaateista ⁷												
Tuotantokustannukset ⁸												
IT-kustannukset ⁹												
Väärinkäytöksistä aiheutuneet ja niiden ennaltaehkäisykustannukset ¹⁰												
Turvallisuuskustannukset ¹¹												
Vakuutuskustannukset ¹²												
Kampanjat, markkinointi ja myynti												
Postitus, lomake- ja laskutus-kustannukset ¹³												
Kustannukset asiakaseduista ¹⁴												
Muut välittömät maksuvälineiden käytöstä aiheutuvat kustannukset ¹⁵												
Välittömät kustannukset yhteensä	- €	- €	- €		- €	- €	- €	- €	- €			

C. Välilliset henkilöstökustannukset

Kysymykset koskevat vähittäismaksuvälineiden käytöstä aiheutuvia välillisiä henkilöstökustannuksia. Pyydämme arvioimaan sinisellä merkittyjen solujen tiedot, vihreällä merkityt solut toimivat tarvittaessa apuna kustannusten jakamisessa. Mikäli käytätte vihreitä apusoluja, viimeisen sarakkeen solujen tarkastuskaavat laskevat, että jaetut kustannukset ovat yhtä suuret kuin kokonaiskustannukset. Mikäli luvut täsmäävät, on tarkistussolussa nolla ("0"). Pyydämme, että vastaatte kysymykseen numerolla ja että kirjoitate tekstiä ainoastaan kenttään "Lisätietoja".

Välillisiä kustannuksia nimitetään myös yleiskustannuksiksi. Välilliset kustannukset tulee jakaa tuotteiden, suoritteiden tai toimintojen välille esimerkiksi kustannusajureita käyttäen. Tässä kustannuksia kohdennetaan vähittäismaksuvälineille eli käteiselle, korteille, tilisiirrolle ja suoraveloitukselle. Niiden välillisiä henkilöstökustannuksia ovat esimerkiksi kassahenkilöstön sekä myynti- ja markkinointihenkilöstön henkilöstökustannukset. Taulukossa on esitetty esimerkkiajureita välillisten kustannusten kohdentamisen avuksi, mutta kohdistakaa kaikki mahdolliset kustannukset omaa asiantuntemustanne käyttäen.

Sarakkeeseen C kirjataan välilliset henkilöstökustannukset yhteensä. Yhteiskustannukset jaetaan ensin maksupalveluiden (I) ja muiden kuin maksupalveluiden (II) välillä. Välilliset maksupalveluiden kustannukset kohdistetaan käteispalveluille (I.1) ja muille maksupalveluille (I.2). Tämän jälkeen muiden maksupalveluiden kustannukset kohdistetaan vielä korteille, tilisiirroille ja suoraveloituksille (1.2a-1.2d).

Esimerkkiajureita:

- a. Henkilötyömäärä (esim. henkilötyövuodet tai -tunnit)
- b. Mitattu aika. Henkilöstön arvio palveluihin käytetystä ajasta. Painotettu tapahtumien lukumäärä kassalla. Painotettu tapahtumien lukumäärä yhteensä.
- c. Mitattu aika. Henkilöstön arvio palveluihin käytetystä ajasta. Painotettu lukumäärä keskitetysti tehdyistä palvelupyynnöistä. Painotettu tapahtumien lukumäärä yhteensä.
- d. Tuotot. Painotettu tapahtumien lukumäärä.
- e. Konetunnit. Tuotot. Painotettu tapahtumien lukumäärä.
- f. Tuotot. Painotettu tapahtumien lukumäärä.
- g. Painotettu arvo. Painotettu tapahtumien lukumäärä.

Ohjeet:

¹ Esimerkiksi asiakkaiden käteisnostot ja -panot sekä laskujen maksaminen ja tilisiirrot konttorissa, suoraveloitus- ja korttisopimusten ja muiden sopimusten tekeminen ja ylläpito, hakemusten käsittely, tilien avaus ja sulkeminen, nimen- ja osoitteenmuutokset ja asiakkaalle kerrottavat turvallisuusasiat.

² Keskitetysti tehdyt palvelut, esimerkiksi korttisopimusten uusimiset, suoraveloitussopimusten hallinnointi.

³ Kyselyt, neuvonta, puhelinvaihe.

⁴ Esimerkiksi kampanjan suunnittelu ja toteutus, mainosten suunnittelu ja toteutus sekä yhteydenpito asiakkaisiin.

⁵ Esimerkiksi maksujärjestelmien ja käteisen hallinnointi.

⁶ Sisältää itse tehtävän postituksen ja laskutuksen, esimerkiksi kuitit, tilisiirrot ja muun asiakkaalle lähetettävän materiaalin.

⁷ Esimerkiksi turvallisuusrutiinit. Huom, sisältää vain välilliset henkilöstökustannukset.

⁸ "Muiden kuin maksupalveluiden osuus" -sarakkeeseen kuuluvat esim. shekit, valuutan vaihto, ulkomaanmaksut, säästäminen, rahastot ja laina-asiat.

Taulukko 24. Pankkien kyselylomake, C. Välilliset henkilöstökustannukset

Välilliset henkilöstökustannukset		Välilliset henkilöstökustannukset yhteensä (EUR)	I. Maksupalveluiden osuus (EUR)	II. Muiden kuin maksupalveluiden osuus ⁸ (EUR)	Maksupalvelu-ajuri	I.1 Käteispalveluiden osuus (EUR)	I.2. Muiden maksupalveluiden osuus (EUR)	I.2a. Debitkorttien osuus (EUR)	I.2b. Creditkorttien osuus (EUR)	I.2c. Tilisiirtojen osuus (EUR)	I.2d. Suora-veloitusten osuus (EUR)	Maksuväline-ajuri	Lisätietoja (esim. käytetyt ajurit)
Konttoreissa suoritettavien palveluiden kustannukset	Kassapalvelut konttorissa ¹				a							b	
Keskitettyjen palveluiden kustannukset	Keskitetty asiakaspalvelu ²				a							c	
	Contact center ³				a							c	
Myyntikustannukset	Yleiskampanjat, markkinointi ja myynti ⁴				a							d	
IT-kustannukset	Tuki, huolto ja ylläpito				a							a, e	
Yleiset kustannukset	Henkilöstöhallinta				a							a, f	
	Muu hallinnointi ⁵				a							a, f	
	Tilien täsmäytys				a							a, f	
	Postitus- ja laskutus-kustannukset ⁶				a							a, g	
	Turvallisuus ⁷				a							a, g	
Muiden prosessien kustannukset	Muut välilliset henkilöstökustannukset	- €	- €	- €		- €	- €	- €	- €	- €	- €		

D. Välilliset kustannukset

Kysymykset koskevat vähittäismaksuvälineiden käytöstä aiheutuvia välillisiä kustannuksia. Välilliset henkilöstökustannukset on kysytty sivulla "C. Välilliset henkilöstökustannukset" ja ne siirtyvät lomakkeelle kaavojen avulla. Pyydämme arvioimaan sinisellä merkittyjen solujen tiedot, vihreällä merkityt solut toimivat tarvittaessa apuna kustannusten jakamisessa. Mikäli käytätte vihreitä apusoluja, viimeisen sarakkeen solujen tarkastuskaavat laskevat, että jaetut kustannukset ovat yhtä suuret kuin kokonaiskustannukset. Mikäli luvut täsmäävät, on tarkistuslaskussa nolla ("0"). Pyydämme, että vastaatte kysymykseen numerolla ja että kirjoitate tekstiä ainoastaan kenttään "Lisätietoja".

Välillisiä kustannuksia nimitetään myös yleiskustannuksiksi. Välilliset kustannukset tulee jakaa tuotteiden, suoritteiden tai toimintojen välille esimerkiksi kustannusajureita käyttäen. Tässä kustannuksia kohdennetaan vähittäismaksuvälineille eli käteiselle, korteille, tilisiirrolle ja suoraveloitukselle. Niiden välillisiä kustannuksia ovat esimerkiksi koulutuskustannukset, ATK-kustannukset, kiinteistökuukaudet ja osa turvallisuuskustannuksista. Taulukossa on esitetty esimerkkiajureita välillisten kustannusten kohdentamisen avuksi, mutta kohdistakaa kaikki mahdolliset kustannukset omaa asiantuntemustanne käyttäen.

Sarakkeeseen B kirjataan välilliset kustannukset yhteensä. Yhteiskustannukset jaetaan ensin maksupalveluiden (I) ja muiden kuin maksupalveluiden (II) välillä. Välilliset maksupalveluiden kustannukset kohdistetaan käteispalveluille (I.1) ja muille maksupalveluille (I.2). Tämän jälkeen muiden maksupalveluiden kustannukset kohdistetaan vielä korteille, tilisiirroille ja suoraveloituksille (1.2a-1.2d).

Esimerkkiajureita:

- a. Henkilötyömäärä
- b. Ulkoistetulla työvoimalla korjattu henkilöstön määrä. Välittömät kustannukset.

Ohjeet:

¹ Henkilöstökustannukset raportoidaan ja kohdistetaan sivulla "C. Välilliset henkilöstökustannukset". Välillisiä henkilöstökustannuksia ovat kaikki ne henkilöstökustannukset, joita ei raportoitu sivulla "B. Välittömät kustannukset". On tärkeää, että kaikki henkilöstöön liittyvät kustannukset raportoidaan (palkka ja sen sivukulut).

² Sisältää kaikki ne IT-kustannukset (esimerkiksi lisenssit, maksut, koneet, järjestelmät, ulkoistetut palvelut), jotka eivät sisällyneet välittömiin kustannuksiin tai välillisiin henkilöstökustannuksiin.

³ Esimerkiksi vuokrat, omien kiinteistöjen käyttökustannukset sekä puhtaanapito ja sähkö.

⁴ Esimerkiksi arvonalennukset ja investoinnit.

⁵ Koostuu niistä turvallisuuskustannuksista, jotka eivät ole henkilöstökustannuksia ja joita ei ole mahdollista suoraan kohdistaa. Esimerkiksi kassakaapit.

⁶ Sisältää ne vakuutukset, jotka eivät ole suoraviivaisesti kohdistettavissa eri maksuvälineille.

⁷ Ainoastaan puhelimet, puhelut ja puhelinyhteydet. Tämä ei koske automaattien yhteyksiä.

⁸ Jos oma henkilöstö tekee tiettyjen maksuvälineiden markkinointia, tulee kustannukset raportoida sivulla "B. Välittömät kustannukset" kohdassa "Muut välittömät maksuvälineiden käytöstä aiheutuvat kustannukset" tai sivulla "C. Välilliset henkilöstökustannukset". Tähän kirjataan esim. ostetut markkinointipalvelut, joita ei voida suoraan jakaa maksuvälineittäin.

⁹ Kaikki välittömät postituskulut tulevat "B. Välittömät kustannukset" -sivulle. Välilliset henkilöstökulut postituksesta tulevat sivulle "C. Välilliset henkilöstökustannukset".

¹⁰ "Muut välilliset liiketoiminnan kustannukset" sisältää kaikki ne kustannukset, joita ei ole eritelty edellä, mutta jotka kuitenkin halutaan kohdistaa maksuvälineille.

Taulukko 25. Pankkien kyselylomake, D. Väilliset kustannukset

Väilliset kustannukset	Väilliset kustannukset yhteensä (EUR)	I. Maksu- palveluiden osuus (EUR)	II. Muiden kuin maksu- palveluiden osuus (EUR)	Maksu- palvelu- ajuri	I.1.Käteis- palveluiden osuus (EUR)	I.2. Muiden maksu- palveluiden osuus (EUR)	I.2a. Debit- korttien osuus (EUR)	I.2b. Credit- korttien osuus (EUR)	I.2c. Tilisiir- tojen osuus (EUR)	I.2d. Suora- veloitus- ten osuus (EUR)	Maksu- väline- ajuri	Lisätietoja (esim. käytetyt ajurit)
Väilliset henkilöstökustannukset ¹ (Jaottelu tehdään sivulla C.)	- €	- €	- €		- €	- €	- €	- €	- €	- €		
Koulutuskustannukset				h							h	
Matkustuskustannukset				h							h	
IT-kustannukset ²				h							i	
Kiinteistökustannukset ³				h							i	
Ulkoisen tilintarkastuksen □ustannukset				h							i	
Koneisto- ja kalustekustannukset ⁴				h							i	
Turvallisuuskustannukset ⁵				h							i	
Vakuutuskustannukset ⁶				h							i	
Toimistotarvikekustannukset				h							i	
Puhelinkustannukset ⁷				h							i	
Yleiskampanjat, markkinointi ja myynti ⁸				h							i	
Postitus, lomake- ja laskutuskustannuk- set ⁹				h							i	
Muut väilliset liiketoiminnan kustannuk- set ¹⁰	- €	- €	- €		- €	- €	- €	- €	- €	- €		

E. Tuotot

Kysymykset koskevat vähittäismaksuvälineiden tarjoamisesta saatavia tuottoja. Pyydämme arvioimaan sinisellä merkittyjen solujen tiedot, vihreällä merkityt solut toimivat tarvittaessa apuna kustannusten jakamisessa. Mikäli käytätte vihreitä apusoluja, viimeisen sarakkeen solujen tarkastuskaavat laskevat, että jaetut tuotot ovat yhtä suuret kuin tuotot yhteensä. Mikäli luvut täsmäävät, on tarkistussolussa nolla ("0"). Pyydämme, että vastaatte kysymykseen numerolla ja että kirjoitate tekstiä ainoastaan kenttään "Lisätietoja".

Sarakkeeseen B kirjataan tuotot yhteensä. Yhteistuotot jaetaan ensin maksupalveluiden (I) ja muiden kuin maksupalveluiden (II) välillä. Maksupalveluiden tuotot kohdistetaan käteispalveluille (I.1) ja muille maksupalveluille (I.2). Tämän jälkeen muiden maksupalveluiden tuotot kohdistetaan vielä korteille, tilisiirroille ja suoraveloituksille (1.2a-1.2d).

Ohjeet:

¹Tuotot maksuvälineistä koostuvat niistä tuotoista, jotka pankki saa tarjoamalla asiakkailleen vähittäismaksuvälineitä. Esimerkkejä näistä tuotoista ovat:

- Käteinen: palkkiotuotot yösäilöjen käytöstä, provisiot tai palkkiot talletus- ja pankkiautomaattien käytöstä, palkkiot kassalla tehdyistä käteisnostoista
- Debit-kortit: vuosi- tai kuukausimaksutuotot, interchange fee -maksut debit-korttien tapahtumahyvittäjiltä, tapahtumahyvittäjänä toimimisesta saatavat tuotot (kauppiasprovisiot), muut tuotot (esim. pankkiohinnaston mukaiset)
- Credit-kortit: vuosi- tai kuukausimaksutuotot, interchange fee -maksut credit-korttien tapahtumahyvittäjiltä, luoton käytöstä ja luottorajan ylityksistä sekä käteisen nostosta luotolla pankille jäävät tuotot, tapahtumahyvittäjänä toimimisesta saatavat tuotot (kauppiasprovisiot) muut tuotot (esim. pankkiohinnaston mukaiset)
- Tilisiirrot ja suoraveloitukset: asiakkailta perittävät palvelupalkkiot.

² Pankin pakettihinta tulee jakaa maksuvälineiden välille.

Taulukko 26. Pankkien kyselylomake, E. Tuotot

Tuotot ¹	Tuotot yhteensä (EUR)	I. Maksupalveluiden osuus (EUR)	II. Muiden kuin maksupalveluiden osuus (EUR)	Jako maksupalveluihin ja muihin palveluihin arvioitu	I.1. Käteispalveluiden osuus (EUR)	I.2. Muiden maksupalveluiden osuus (EUR)	I.2a. Debitkorttien osuus (EUR)	I.2b. Creditkorttien osuus (EUR)	I.2c. Tilisiirtojen osuus (EUR)	I.2d. Suoraveloitusten osuus (EUR)	Jako maksuvälineittäin arvioitu	Lisätietoja
Palkkiot yhteensä, joista												
Henkilöasiakailta kerättävät palkkiot ²												
Yritysiakkailta kerättävät palkkiot												
Luottokunnalta saadut palkkiot												
Muilta pankeilta saadut palkkiot												
Muilta osapuolilta saadut palkkiot												
Muut tuotot												
Tuotot yhteensä	- €	- €	- €		- €	- €	- €	- €	- €	- €		

Taulukko 27. Pankkien kyselylomake, F. Pankin tiedot

Pankin nimi:					
Y-tunnus:					
Osoite:					
Postinumero:					
Toimipaikka:					
Yhteyshenkilö:					
Yhteyshenkilön puhelinnumero:					
Yhteyshenkilön sähköpostiosoite:					
Konttoreiden lukumäärä:					
Kokoaikaisten työntekijöiden lukumäärä vuonna 2009 (sisältäen kaikki määräaikaaiset ja ulkopuoliset työntekijät):					
Osa-aikaisten työntekijöiden lukumäärä vuonna 2009 (sisältäen kaikki määräaikaaiset ja ulkopuoliset työntekijät):					
Henkilöstökustannukset vuonna 2009 (sisältäen kaikki palkka-, sosiaaliturvamaksu- yms. kustannukset):					
Henkilöstön keskimääräinen tuntipalkka vuonna 2009:					
Liiketoiminnan tuotot vuonna 2009:					
Liiketoiminnan tuotot maksuvälineistä vuonna 2009:					
Liiketoiminnan kulut vuonna 2009:					
Liiketoiminnan kulut maksuvälineistä vuonna 2009:					
Mille kortteille pankki oli liikkeeseenlaskija (issuer) vuonna 2009?					
Mille kortteille pankki oli tapahtumahyvittäjä (acquirer) vuonna 2009?					
Lisätietoja (esim. mille muille kortteille toimitte liikkeeseenlaskijana (issuer) tai tapahtumahyvittäjänä (acquirer):					
Mille kortteille pankki oli liikkeeseenlaskija (issuer) vuonna 2009?					
Mille kortteille pankki oli tapahtumahyvittäjä (acquirer) vuonna 2009?					
Lisätietoja (esim. mille muille kortteille toimitte liikkeeseenlaskijana (issuer) tai tapahtumahyvittäjänä (acquirer):					
<i>Maksutapahtumien määrän muutoksen vaikutus kustannuksiin, %</i>					
<i>Pyydämme arvioimaan, kuinka suuri muutos kustannuksiin aiheutuu noin 2-3 vuoden sopeutumisajan kuluessa, jos tapahtumien lukumäärä</i>	<i>Käteinen raha (%)</i>	<i>Debit-kortti (%)</i>	<i>Credit-kortti (%)</i>	<i>Tilisiirrot (%)</i>	<i>Suoraveloitus (%)</i>
<i>kasvaa 10 %</i>					
<i>vähenee 10 %</i>					
<i>Lisätietoja</i>					

Taulukko 28. Kustannusten prosentuaalinen jakautumien alaeriin

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloitus</i>	<i>Yhteensä</i>
Palkkiot muille osapuolille yhteensä, josta	8,5 %	1,9 %	4,5 %	0,1 %	0,0 %	15,1 %
<i>Palkkiot Luottokunnalle</i>	0,0 %	0,8 %	1,9 %	0,0 %	0,0 %	2,6 %
<i>Palkkiot Automatialle ja Eurocashille</i>	8,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	8,1 %
<i>Muut palkkiot</i>	0,4 %	1,2 %	2,6 %	0,1 %	0,0 %	4,3 %
<i>Maksuvälineestä aiheutuvat omat kustannukset</i>	1,7 %	0,2 %	0,0 %	0,4 %	0,0 %	2,3 %
<i>Tuotantokustannukset</i>	0,1 %	1,1 %	0,5 %	1,2 %	0,1 %	3,0 %
<i>IT-kustannukset</i>	0,3 %	1,8 %	1,4 %	3,4 %	0,2 %	7,2 %
<i>Väärinkäytöksistä aiheutuneet ja niiden ennaltaehkäisyn kustannukset</i>	0,0 %	0,3 %	0,9 %	0,1 %	0,0 %	1,3 %
<i>Turvallisuuskustannukset</i>	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,4 %
<i>Muut välittömät kustannukset</i>	1,6 %	1,1 %	3,0 %	1,4 %	0,1 %	7,2 %
Välittömät kustannukset yhteensä	12,3 %	6,6 %	10,3 %	6,7 %	0,4 %	36,3 %
<i>Kassapalvelut konttorissa</i>	3,7 %	2,0 %	0,6 %	14,5 %	0,6 %	21,3 %
<i>Keskitettyjen palveluiden kustannukset</i>	0,2 %	0,9 %	0,9 %	1,5 %	0,3 %	3,8 %
<i>Myyntikustannukset</i>	0,1 %	0,6 %	0,6 %	1,6 %	0,1 %	3,0 %
<i>IT-kustannukset</i>	0,45 %	0,1 %	0,0 %	6,9 %	0,2 %	7,6 %
<i>Yleiset kustannukset</i>	1,0 %	0,8 %	0,3 %	4,3 %	0,2 %	6,6 %
<i>Muut välilliset henkilöstökustannukset</i>	0,2 %	0,4 %	1,3 %	1,7 %	0,1 %	3,6 %
Välilliset henkilöstökustannukset yhteensä	5,6 %	4,7 %	3,7 %	30,3 %	1,6 %	45,9 %
<i>IT-kustannukset</i>	0,5 %	0,5 %	0,6 %	5,6 %	0,2 %	7,3 %
<i>Kiinteistökustannukset</i>	0,7 %	0,9 %	0,6 %	1,1 %	0,2 %	3,5 %
<i>Muut välilliset kustannukset</i>	1,0 %	2,0 %	1,7 %	2,1 %	0,2 %	7,0 %
Välilliset kustannukset yhteensä²²	7,8 %	8,1 %	6,6 %	39,1 %	2,1 %	63,7 %
Maksuvälineen kustannukset yhteensä (Välittömät+ Välilliset)	20,1 %	14,8 %	16,9 %	45,7 %	2,5 %	100,0 %

²² Tämä sisältää myös erän *Välilliset henkilöstökustannukset yhteensä*.

Taulukko 29. Kooste pankkien välittömissä ja välillisissä kustannuksissa toistuvista eristä, maksuvälineittäin

	<i>Käteinen</i>	<i>Debit-kortti</i>	<i>Credit-kortti</i>	<i>Tilisiirrot</i>	<i>Suoraveloitus</i>	<i>Yhteensä</i>
IT-kustannukset, miljoonaa euroa	8,13	17,08	14,27	112,72	4,76	156,96
Välittömät	1,79	13,08	10,06	24,33	1,50	50,77
Välilliset henkilöstö	3,17	0,56	0,06	48,65	1,64	54,09
Välilliset, muut kuin henkilöstö	3,16	3,44	4,14	39,74	1,62	52,11
Turvallisuus, miljoonaa euroa	1,14	1,14	0,00	0,31	0,04	2,64
Välittömät	1,00	0,88	0,00	0,08	0,01	1,97
Välilliset henkilöstö	0,02	0,14	0,00	0,14	0,02	0,33
Välilliset, muut kuin henkilöstö	0,12	0,11	0,00	0,09	0,01	0,33
Vakuutus, miljoonaa euroa	0,12	0,28	0,04	0,22	0,03	0,68
Välittömät	0,04	0,14	0,00	0,10	0,01	0,29
Välilliset, muut kuin henkilöstö	0,08	0,14	0,04	0,12	0,02	0,40
Kampanjat, markkinointi ja myynti, miljoonaa euroa	2,31	6,50	6,97	14,00	0,95	30,74
Välittömät	0,14	0,20	0,81	0,18	0,01	1,33
Välilliset henkilöstö	1,02	4,16	4,02	11,06	0,75	21,00
Välilliset, muut kuin henkilöstö	1,16	2,15	2,14	2,77	0,20	8,41
Postitus, lomake- ja laskutuskust, miljoonaa euroa	1,69	4,79	9,85	4,51	0,44	21,27
Välittömät	0,98	2,79	5,91	2,44	0,32	12,45
Välilliset henkilöstö	0,06	0,26	0,00	0,26	0,02	0,61
Välilliset, muut kuin henkilöstö	0,65	1,74	3,93	1,80	0,09	8,22