



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

SEPA-muutokset ja tiedottaminen
yritysassiakkaille
Case: Sampo Pankki



Rönkkö, Nora

2012 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

SEPA-muutokset ja tiedottaminen yritysasiakkaille Case: Sampo Pankki

Rönkkö, Nora
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2012

Rönkkö, Nora
SEPA- muutokset ja tiedottaminen yritysasiakkaille
Case: Sampo Pankki

Vuosi 2012 Sivumäärä 46

Yhtenäinen Euromaksualue, Single Euro Payments Area (SEPA), on Euroopan unionin alueella toimivien pankkien yhteishanke, jonka tarkoituksena on ollut luoda maksualue, jolla eri toimijat, yritykset sekä kuluttajat voivat kaikki sekä lähettää että vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, velvollisuuksin ja oikeuksin. SEPA mahdollistaa sen, että asiakkaat voivat käyttää koko euromaksualueella vain yhtä pankkitiliä ja maksuvälinekokonaisuutta. Se helpottaa ja nopeuttaa maksujen kirjautumista. SEPA-alueeseen kuuluu EU:n 27 jäsenvaltion lisäksi Sveitsi, Norja, Liechtenstein, Islanti ja Monaco.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Sampo Pankki Oyj ja työn tarkoituksena oli selvittää, kuinka Sampo Pankki on onnistunut tiedottamisessaan SEPA-muutoksista sen yritysasiakkaille. Lisäksi selvitettiin, minkälaisia muutoksia yritykset ovat joutuneet tekemään SEPA:sta johtuen. Sampo Pankki kuuluu Danske Bank-konserniin, joka on yksi johtavista pankkikonserneista Pohjoismaissa. Sampo Pankki tarjoaa peruspankkipalveluiden lisäksi erikoisosaamista säästämisen ja sijoittamisen puolella.

Opinnäytetyö toteutettiin kyselytutkimuksena, jossa tiedonkeruu järjestettiin kyselylomakkeen avulla, ja se lähetettiin yrityksille sähköpostin välityksellä. Yritykset, jotka valittiin kyselyyn, olivat kaikki Järvenpään Sampo Pankin yritysasiakkaita ja ne valittiin tutkimukseen tietyin kriteerein.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että yritykset olivat kaikki tyytyväisiä saamaansa tiedon määrään ja laatuun SEPA-muutoksista. Lisäksi ne kokivat Sampo Pankin onnistuneen siinä vähintäänkin yhtä hyvin kuin kilpailijansa ja osittain jopa paremmin. Yrityksille aiheutuneista muutoksista tiedusteltaessa selvisi, että muutokset ovat olleet lähes kaikilla samanlaisia ja liittyivät järjestelmien päivittämiseen ja uusien järjestelmien hankkimiseen, jotta yritykset voivat sekä lähettää että vastaanottaa SEPA-maksuja.

Avainsanat: SEPA, maksuliikenne, yritysasiakkaat

Rönkkö, Nora

SEPA-modifications and information for business customers

Year	2012	Pages	46
------	------	-------	----

Single Euro Payments Area (SEPA) is a common project between serving banks in European union. The idea of this is to create a payment area where all operators, companies and consumers can transmit and receive euro payments whit same terms, responsibilities and permissions. SEPA allows customers to use only one account and one tender entity. It will make payments registry quicker and more easily. In Single Euro Payments area belongs the 27 EU countries and as well as Switzerland, Norway, Liechtenstein, Iceland and Monaco.

The thesis was made as a project to Sampo Bank and it handles about question how Sampo Bank has work out from reporting about changes along whit SEPA to its business customers. Also I will clarify what kind of changes had the companies done along SEPA. Sampo Bank is a part of Danske Bank concern, which is one of the leading companies in Nordic countries. In addition to traditional banking products, Sampo Bank specialises in savings and investments.

The thesis was executed by a survey where the data collection was organized whit questionnaire. It was sent to the companies by email. The companies which were chosen to survey were all customers in Sampo Pankki Järvenpää. They all were chosen by specific reasons.

The survey transpired that the business customers were mainly all satisfy the information quality and amount they were given about changes. Also they experienced that Sampo Bank has succeed as well as its competitor's and even better than them. When asking about the changes along SEPA clarified that all seems to have similar changes and it all was related to updating or getting new systems to retransmit and receive SEPA-payment's.

Key words: SEPA, payment transactions, business customers

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	6
3	Opinnäytetyön viitekehys ja teoreettiset lähtökohdat.....	7
4	SEPA:n lähtökohdat ja tavoitteet	7
5	Maksupalveludirektiivi	8
6	Maksuliikenne Suomessa ja Euroopassa	8
7	SEPA:n palvelut.....	10
	7.1 SWIFT-tietoliikenneverkko.....	10
	7.2 IBAN-tilinumero.....	11
	7.3 SEPA-tilisiirto	11
	7.4 SEPA-maksukortit	12
	7.5 E-lasku	13
	7.6 SEPA-suoraveloitus.....	13
	7.7 ISO 20022 XML-standardi.....	14
	7.8 Web Service-yritysten pankkiyhteysohjelma	14
8	Sampo Pankki	16
	8.1 Konsernin organisaatorakenne	16
	8.2 Sampo Pankki lukuina	17
	8.3 Historia.....	17
9	Yrityisasiakkaat	19
10	SEPA:n vaikutukset yrityksiin	19
11	Sampo Pankin SEPA-tiedotus yritysasiakkaille	20
12	Tutkimuksen toteutus	21
	12.1 Kvantitatiivinen tutkimus	22
	12.2 Tutkimuksen reliabiliteetti	23
	12.3 Kyselylomakkeen runko.....	23
13	Tulokset.....	23
14	Tulosten yhteenveto.....	34
	14.1 Yrityksen tiedot.....	34
	14.2 Vaadittavat muutostyöt SEPA:n myötä	35
	14.3 Sampo Pankin onnistuminen SEPA-tiedottamisessa	35
15	Yhteenveto	38
16	Loppusanat	39
	Lähteet.....	40
	Kuviot	42
	Kuvat	42
	Kaaviot.....	42
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Opinnäytetyöaiheeni on SEPA-muutokset ja tiedottaminen yritysasiakkaille - Case: Sampo Pankki. Yhtenäinen Euromaksualue eli Single Euro Payment's Area (SEPA) on alue, jolla eri talouden toimijat, yritykset ja kuluttajat riippumatta heidän sijainnistaan maksualueella, voivat kaikki sekä vastaanottaa, että maksaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, velvollisuuksin sekä oikeuksin. Yhtenäinen euromaksualue on luotu, jotta pankkien välinen maksuliikenne Euroopan unionissa helpottuisi. Sen tulisi olla yhtä nopeaa kuin maan sisällä tapahtuva maksuliikenne sekä yhtä edullista, tehokasta ja turvallista. Aluksi SEPA tulee kattamaan pankkipalveluista tilisiirrot, kortit ja suoraveloituksen. SEPA mahdollistaa, että asiakkaat voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja ilman käteistä rahaa koko euromaksualueella, käyttämällä vain yhtä pankkitiliä ja yhtä maksuvälinekokonaisuutta. Yhtenäiseen euromaksualueeseen kuuluu Euroopan unionin 27 jäsenvaltiota sekä niiden lisäksi Sveitsi, Norja, Liechtenstein, Islanti ja Monaco. (Finanssialan keskusliitto 2010; Suomen Pankki, 2011.)

SEPA:a kuvaillaan jopa merkittävämmäksi keksinnöksi, kuin euro-rahamen käyttöönotto ja se on pitkän kehityksen tulos. Tämän avulla voidaan ja toivottavasti tullaan kohentamaan EU:n yhtenäistä taloutta. SEPA palvelee yli 300 miljoonaa kuluttajaa, 8000 pankkia, noin 15 miljoonaa yritystä, clearing-yhteisöjä, ohjelmistotoimittajia ja julkisyhteisöjä. SEPA sai alkunsa EU:n halusta yhdistää Eurooppaa entisestään luomalla vähittäismaksujen sisämarkkinat. Tämä tulee lisäämään pankkien välistä kilpailua entisestään ja se parantaa palvelutasoa, koska uusia parempia palveluita on kehitettävä jatkuvasti. (Sampo Pankki 2011.)

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

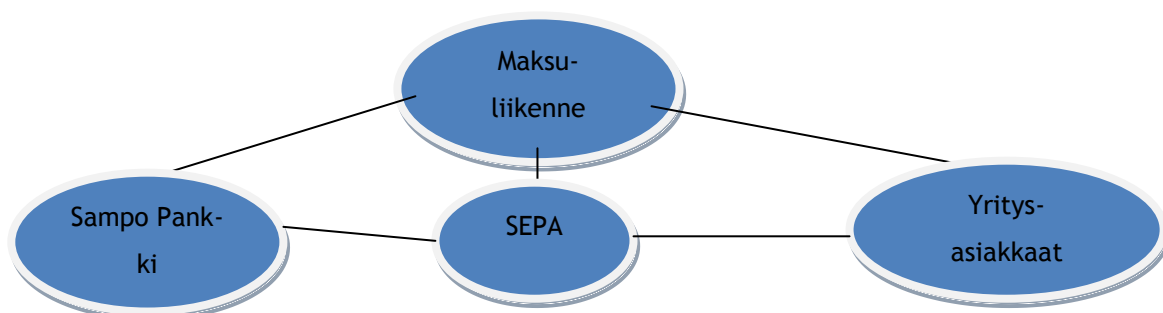
Tutkimuksen toimeksiantajana on Sampo Pankki Oyj. Aiheen valitsin siitä syystä, että koin SEPA:n muutostyöt olevan hyvin ajankohtainen juuri tällä hetkellä. SEPA:n tuomia palveluita on otettu vaiheittain käyttöön aina vuodesta 2008 lähtien, mutta tänä vuonna pankit siirtyivät kokonaan käyttämään maksuliikennepalveluita, jotka kuuluvat SEPA:n piiriin ja pankin asiakkaille, niin yksityis- kuin yritysasiakkaille tämä on siitä syystä erittäin ajankohtainen asia. Sampo Pankki on tehnyt muutostöitä SEPA:n mahdollistamiseksi jo useamman vuoden ajan ja se on jakanut tulevista muutoksista tietoa sen kaikille asiakkaille.

Sampo Pankille aihe on tärkeä sekä mielenkiintoinen juuri tällä hetkellä ja he haluavatkin saada palautetta prosessin vaiheista asiakkailtaan, jotta voivat kehittää toimintaansa jatkosakin asiakkaita paremmin palvelevaksi, ja niiden tarpeita tyydyttäväksi. Tarkoituksena on selvittää, kuinka Sampo Pankki on onnistunut SEPA-

tiedottamisessa yritysasiakkaillensa, ja minkälaisia järjestelmämuutoksia yritykset ovat joutuneet tekemään SEPA:n myötä.

3 Opinnäytetyön viitekehys ja teoreettiset lähtökohdat

Kuviossa 1. on kuvattu opinnäytetyöni viitekehys. Teoriaosuus tulee koostumaan SEPA:n lähtökohdista ja tavoitteista, mitä se tarkoittaa ja pitää sisällään. Lisäksi käsittelen maksuliikennettä Suomessa ja Euroopassa, kuinka se toimii Suomessa verrattuna muualle Eurooppaan. Lisäksi käyn läpi Sampo Pankin historiaa aina nykypäivään asti.



Kuvio 1. Viitekehys

4 SEPA:n lähtökohdat ja tavoitteet

Euroopan yhtenäinen talous sai ensimmäisiä henkäyksiä jo vuonna 1987, jolloin Euroopan sisämarkkinat alkoivat kehittymään uuteen suuntaan niin, että sisäisiä rajoja ei enää ollut. Henkilöiden, tavaroiden, pääoman ja palveluiden liikkuminen vapaasti taattiin perustamissopimuksen määräysten mukaisesti. Näiden tuli toimia vuoteen 1993 mennessä. Tämä lähtikin toimimaan odotetulla tavalla ja jo vuonna 1997 Euroopan komissio antoi tilisiirtodirektiivin, jonka tarkoituksena oli parantaa ja yhtenäistää maksuja EU:n sisällä ja tehostaa reaaliaikaisien maksujen kirjautumista EU-alueella. Tämän mahdollistamiseksi luotiin yksityinen maksujärjestelmä, joka tukisi maksujen liikkumista EU:ssa ja se sain nimekseen EURO 1- järjestelmä. Samaan aikaan ottivat Euroopan keskuspankit käyttöönsä TARGET- nimisen maksujärjestelmän. Näiden välityksellä kulkivat kuitenkin pääsääntöisesti vain suuremmat maksut ja niinpä yksityiset ihmiset, sekä pienet yritykset, eivät hyötäneet järjestelmästä tarpeeksi. Tämän johdosta alettiin suunnittelemaan uudenlaisia ratkaisuja palvelemaan kyseisiä kohdekäyttäjiä. (Helppi M. ja Paloheimo A. 2005.)

Vuonna 1999 eurot otettiin ensimmäisen kerran käyttöön sähköisessä muodossa kyseisten järjestelmien kautta ja kaksi vuotta myöhemmin, vuonna 2001 yhtenäistettiin EU:ssa toimivien pankkien hinnastot tilisiirtojen ja korttiosojen osalta, jotka kulkivat pankista toiseen. Tämän

jälkeen luotiin työryhmä EPC (European Payment Council), joka alkoi työstämään pohjaa SE-PA:lle, jossa järjestelmät ja standardit olisivat yhdenmukaiset. EPC koostuu EU-alueen pankkiyhdistyksistä sekä pankeista ja se on yhteistyössä Euroopan komission sekä Euroopan Keskuspankkijärjestelmä EKPJ:n kanssa. (Finanssialan keskusliitto 2010; Suomen Pankkiyhdistys, 16.)

Vuonna 2002 ensimmäiset euron setelit ja kolikot otettiin käyttöön EU-alueella, Suomessa niin ikään muiden mukana. Tämä loi tunnetta kehittää asiakkaille yhteneviä maksuliikennepalveluita, jossa asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen helposti ja edullisesti oli kaiken ajatuksen lähtökohdaksi. Maksuliikenteen oli tarkoitus olla yhtä tehokas, kuin maksuliikenne valtion rajojen sisällä sekä kustannuksia ajatellen kohtuullinen. Euroopan neuvoston saneleman strategian päätavoite on tehdä EU:sta vuoteen 2010 mennessä ”maailman kilpailukykyisin ja dynaamisesti tietoon perustuva talous, joka kykenee ylläpitämään kestävästä talouskasvusta, luomaan uusia ja parempia työpaikkoja lisäämään sosiaalista yhteenkuuluvuutta”. (Suomen Pankki 2006, 36.) Euroopan Komissio on arvioinut Yhtenäisen euromaksualueen tuovan säästöjä koko euroalueelle arviolta 50-100 mrd. euroa vuodessa. (Suomen Pankki 2006; Pankkitekniikka Suomessa 2004, 17.)

5 Maksupalveludirektiivi

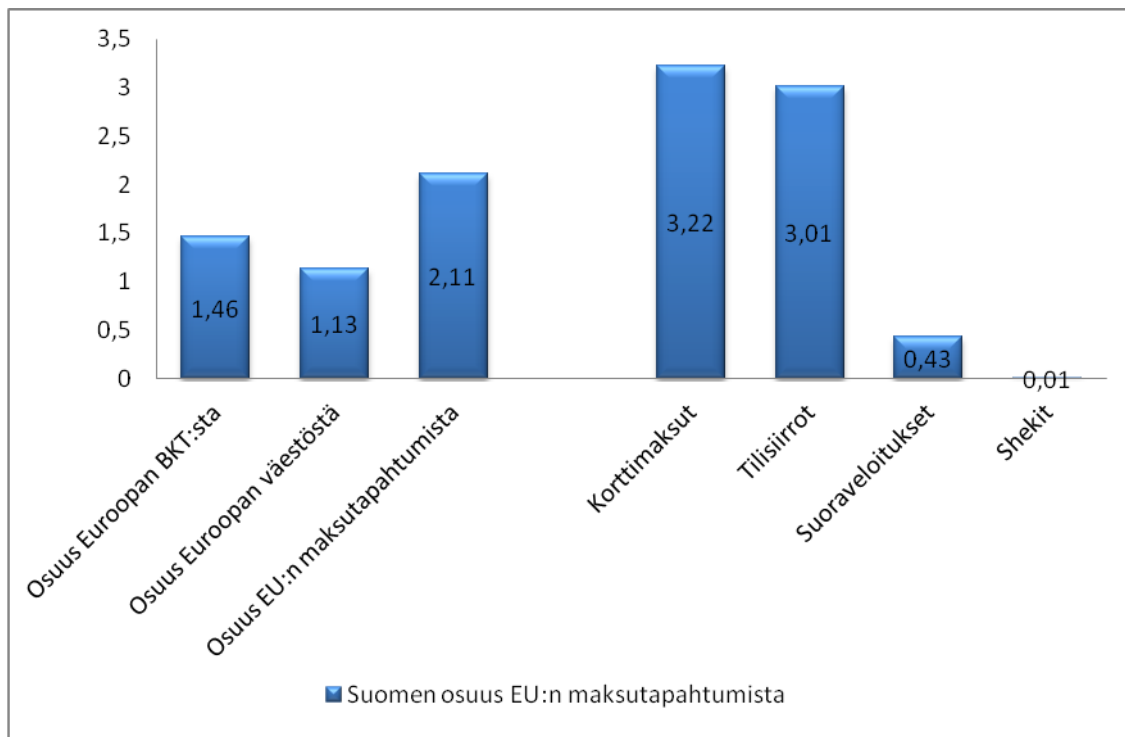
Maksupalveludirektiivi eli Payment Services Directive (PSD) on tehty säätämään sekä yhdistämään maksupalveluja kaikkialla Euroopan unionissa (EU) ja Euroopan talousalueella (ETA) ja se on Euroopan komission hanke. Maksupalveludirektiivi on astunut voimaan 1.5.2010 Suomessa maksupalvelulakina ja se on luonut oikeudellisen pohjan SEPA:n käyttöönotolle. Odotuksena on ollut luoda suojaa ja oikeuksia maksuliikennettä käyttäville tahoille kaikkialla EU:ssa. (Euroopan Keskuspankki 2007; Nordea 2011.)

Maksupalveludirektiivin soveltamisala kattaa maksupalvelut, joissa suoritetaan maksuja toisen toimijan puolesta ja jossa vähintäänkin toinen maksupalvelun tarjoaja on EU:n alueella. Direktiivi soveltuu niin kansallisiin maksupalveluihin kuin rajat ylittäviin maksuihin, eikä se ole sidottu pelkästään eurovaluuttaan. (Euroopan Keskuspankki 2007; Nordea 2011.)

6 Maksuliikenne Suomessa ja Euroopassa

Maksuliikenne Suomessa ja Euroopassa on vilkasta ja se vilkastuu jatkuvasti kehittyvien tekniikoiden myötä. Käteisrahan käyttö vähentyy jatkuvasti ja etenkin Suomessa omaksutaan erilaiset konekieliset maksutavat nopeasti, joita ovat tilisiirrot sekä korttitapahtumat. Esimerkiksi vuonna 2007 jo 96 % maksuista välitettiin konekielisenä. Tulevaisuudessa tämäkin tulee vielä kasvamaan nykyisestä ja käteisen rahan käyttö vähentyy entisestään. Kuviossa

yksi on kuvattu Suomen osuutta koko EU:n konekielisistä maksutapahtumista. Maksutapahtumien osuus on suurempi, yli kaksi prosenttia koko EU:sta, kuin esimerkiksi Suomen osuus koko Euroopan väestöstä, joka oli vain 1,13 %. (Finanssialan keskusliitto, 2008.)



Kuvio 2. Suomen osuus EU:n maksutapahtumista (Finanssialan keskusliitto 2007).

Laskuja maksetaan suurimmaksi osaksi verkkopankin kautta tilisiirtona ja verkkopankkisopimuksia oli jo vuoden 2007 lopussa huimat 4,7 miljoonaa, eli lähes jokaisella täysi-ikäisellä suomalaisella. Vanhemmatkin ikäluokat ovat alkaneet siirtymään osa verkkopankin käyttäjiksi ja osa hoitaa laskunsa vielä paperisilla laskuilla pankin konttorilla tai pankin tarjoaman maksupalvelun kautta. Kauan käytössä olleet maksuautomaatit ovat poistuneet lähes kaikilta pankeilta käytöstä ja niitä on enää kourallinen jäljellä Suomessa. Pankit päätyivät niiden poistamiseen niiden kalliin ylläpidon ja huollon takia ja vanhentuneen teknologian. Verkkopankki tulee korvaamaan maksuautomaatit tulevaisuudessa kokonaan. (Finanssialan keskusliitto 2008.)

Euroopassa on monia erilaisia maksutapoja, jotka vaihtelevat muun muassa kulttuurin ja pankkien strategioiden mukaan. Niitä on saatettu kehittää maissa vaihtelevan kysynnän ja tarpeiden mukaan. Suomessa on panostettu huimasti viime vuosina teknologian kehitykseen ja se näkyy sillä, että Suomi on EU:n kärkivaltioita uusien järjestelmien ja palveluiden käyttöönotossa sekä meillä tehtyjen konekielisten maksujen määrään vuosittain asukasta kohden. Kehitystä ovat ajaneet eteenpäin niin asiakkaiden kiinnostus uusiin teknisiin mahdollisuuksiin

sekä pankit, jotka ovat kehittäneet järjestelmiä asiakkaidensa tarpeita tyydyttäväksi. (Finanssialan Keskusliitto, 2008; Suomen Pankkiyhdistys 2004, 5.)

Suomi on ehdottomasti EU-maiden kärkimaita maksukorttien ja tilisiirtojen käytössä. Käteisen rahan käyttö on vähentynyt huomasti 1990-luvulta ja suomalaiset todella luottavat elektroniseen pankkimailmaan. Yritykset ovat käyttäneet laskujen maksussa tilisiirtoja jo monen vuosikymmenen ajan ja muun muassa palkkoja on maksettu tileille jo 1960-luvulta lähtien. Yritykset eivät enää käytä juuri ollenkaan sekkejä, jotka ovat olleet erittäin käytettyjä 1980-luvun alussa. Kuitenkin jo 1990-luvun alussa alkoi sekki olla Suomessa yhä vähemmän käytetty maksuväline ja maksukortit olivat ylittäneet sekkiä käytön. Muualla Euroopassa sekkit olivat kuitenkin vielä 1990-luvulla erittäin suosittu maksutapa. Tämä johtui osittain siitä, että Suomessa niiden käyttö muutettiin maksulliseksi, kuin taas muualla Euroopassa niiden käyttö oli monissa maissa vielä maksutonta. (Hatakka 1997, 8, 14, 16, 19-22; Suomen Pankkiyhdistys 2004, 5-6.)

7 SEPA:n palvelut

7.1 SWIFT-tietoliikenneverkko

Pankit, jotka välittävät kansainvälisiä maksuja tekivät yhteistyökuvion jo 1970-luvulla, jota kutsutaan nimellä SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications), ja se on nykyään korvannut vanhat käytänteet pankkien välisissä tiedonsiirroissa (posti, teleksi ja sähköpostit.) SWIFT:in ansiosta on kansainvälisistä maksuista tullut entistäkin turvallisempaa, nopeampaa ja halvempaa. Nykyään sitä käyttävät kaikki pankit Suomessa sekä EU:ssa ja muun muassa Euroopan keskuspankkien rakentama TARGET-maksujenvälitysjärjestelmä. Jokaisella pankilla on oma SWIFT osoitteensa, jonka perusteella maksu suuntautuu juuri oikeaan pankkiin. SWIFT:stä käytetään myös nimitystä BIC-koodi, joka tulee sanoista *Bank Identifier Code*. Osoite rakentuu niin, että se on yhteensä 8 tai 11 merkkiä pitkä ja voi koostua sekä kirjaimista että numeroista. Ensimmäiset neljä kirjainta kertovat pankin, seuraavat 2 kirjainta maan ja loput kaksi tai neljä kirjainta/numeroa kaupungin. Esimerkissä käytetään Sampo Pankin tunnusta DABAFIHH: DABA on lyhenne Sampo Pankin konsernista Danske Bankista. FI on Suomen maatunnus ja HH tarkoittaa Sampo Pankin pääkonttorin sijaitsemiskaupunkia, Helsinkiä. Seuraavassa taulukko Suomessa toimivien pankkien SWIFT-tunnuksista. (Helppi M, Paloheimo A. 2005, 94-96; Pankkiyhdistys 2004, 21; Sampo Pankki Intra 2011.)

- Sampo Pankki - DABAFIHH
- Nordea - NDEAFIHH
- Op-pankki - OKOYFIHH
- Handelsbanken - HANDFIHH

- Aktia - HELSFIHH
- S-pankki - SBANFIHH
- Tapiola Pankki - TAPIFI22
- Ålandsbanken - AABAFI22

7.2 IBAN-tilinumero

IBAN (International Bank Account Number) tilinumero otettiin Suomessa käyttöön jo syksyllä 2001. Sen tavoitteena oli vähentää virheellisten tilinumeroiden määrää ulkomaan maksuliikenteessä ja parantamaan maksujen perillemenoa ja saamaan maksujen käsittely mahdollisimman automaattiseksi. Nykyään Suomen sisälläkin tapahtuvat maksut välitetään IBAN-muodossa ja siirtymäaika, joka on kestänyt 31.10.2011 asti, on nyt päättynyt ja kaikki maksut tästä lähtien välitetään IBAN-muotoisten tilinumeroiden välityksellä. Vanhoja kotimaisia tilinumeroita ei käytetä enää lainkaan.

Kansainvälinen IBAN-tilinumero koostuu maatunnuksesta, kaksinumeroisesta tarkastusnumerosta sekä tilinumerosta, joka ilmaisee vastaanottajan pankin, konttorin sekä tilin. Suomessa nämä IBAN-tilinumerot ovat yhteensä 18 merkkiä pitkiä, mutta jokainen maa saa määrittää oman pituuden, mutta kuitenkin niin, että se on enintään 34 merkkiä pitkä. Sampo Pankin tilinumero näyttää tältä: FI 12 80001122334455. Vanha tilinumero on saattanut olla kyseisessä tapauksessa 800011-22334455, nyt siihen on liitetty eteen maakoodi sekä tarkastusnumero. (Nordea 2011)

7.3 SEPA-tilisiirto

SEPA-tilisiirto on ollut käytössä vuoden 2008 tammikuusta ja esimerkiksi yrityksillä on ollut pakollista käyttää niitä 1.7.2010 lähtien paperisilla laskuilla ja 1.4.2011 ovat laskuttajat voineet jättää vanhanmalliset tilinumerot kokonaan pois laskulta. Vuoden 2012 loppuun asti voidaan vielä laskuilla näyttää vanhanmallinen tilinumero, mutta 1.11.2011 alkaen kaikki maksut ovat välittyneet vain IBAN-muotoisina.

SEPA-tilisiirto ei ole suunniteltu pelkästään tietyn maan tarpeita täyttäväksi, vaan kaikkien eurooppalaisten pankkien tarpeita tyydyttäväksi kokonaisuudeksi. Tärkein muuttuja SEPA-tilisiirrossa on saajan kansainvälinen IBAN-tilinumeron, saajan pankin BIC-koodin käyttäminen. Kuvassa 1. on esimerkki, miltä SEPA-tilisiirtolomake näyttää. (Sampo Pankki)

Saajan tilinumero Mottagarens kontonummer	SAMPO PANKKI 800014-50267 NORDEA 200130-1234 OP-POHJOLA 523456-785 AKTIA PANKKI 405500-1535298	IBAN	FI16 8000 1400 0502 67 FI00 2001 3000 0012 34 FI21 5234 5600 0007 85 FI56 4055 0010 5352 98	BIC	DABAFIHH NDEAFIHH OKOYFIHH HELSEFIHH
Saaja Mottagare	OY YRITYS AB YRITYSKUJA 12, 4. KRS 12345 KAUPUNKI	LASKUNUMERO 123456			
TILISIIRTO GIRERING	Maksajan nimi ja osoite Betalarens namn och adress	MAIJA MAKSAJA VIIVATIE 15 09999 KOODILA			
	Alle- kirjoitus Underskrift	Viitenro Ref.nr	12 34561		
Tilityt nro Från konto nr	Eräpäivä Förf.dag	1.1.2011	Euro	117,00	
Pankki- viivakoodi- alue		Pankkiviivakoodissa ainoastaan kotimainen tilinumero Maximi pituus 105 mm, minimi 70 mm. Korkeus 10,0 - 12,7 mm Alapuolella enintään 5 mm:n tyhjä alue. Viivakoodin kummallakin puolella vähintään 20 mm tyhjä alue.		Maksu välitetään saajalle maksujenvälityksen ehtojen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella Betalningen förmedlas till mottagaren enligt villkoren för betalnings- förmedling och endast till det kontonummer som betalaren angivit	
				PANKKI BANKEN	

Kuva 1. Tilisiirtolomake. (Aktia 2012.)

7.4 SEPA-maksukortit

SEPA-maksukortit ovat Euroopan maksuneuvoston EPC:n asettamien tavoitteiden mukaan sellaisia, että niillä asiakas pystyy maksamaan yhdenmukaisesti kaikkialla SEPA-alueella. Korttien tulee olla ominaisuuksiltaan samanlaisia ja eri liikkeiden ja kauppiaiden tulee pystyä ottamaan ne vastaan kaikkialla euroalueella. Tämä edellyttää sen, että kaupat tarvitsevat hyväksyäkseen kortit yhteensopivat maksupäätteet. Kaikissa uusissa SEPA-maksukorteissa on EMV2-siru ja maksu tapahtuu liikkeessä siruominaisuutta käyttämällä. Tämä uusi teknologia mahdollistaa entistä turvallisemman tavan kortilla maksamiseen, entisen magneettijuovaisella kortilla maksamisen sijaan. Liikkeet saavat itse päättää mitkä kortit he hyväksyvät maksamiseen, niistä kuitenkin yleisimmät ovat kansainvälisesti tunnetut Visa- ja MasterCard-tunnuksilla olevat pankki- ja luottokortit. (Kontkanen 2011, 2013; Nordea 2011.)

Kuluttajalle muutos merkitsee suurimmaksi osaksi sitä, että jatkossa he kuittaavat ostoksensa entisen allekirjoituksen sijaan kortin pin-koodilla. Nämä maksupäätteet ovat jo normaalia arkea Suomessa ja lähes kaikissa liikkeissä jo käytössä. Vielä löytyy joitain paikkoja, jossa käytetään magneettijuovanlukulaitetta, mutta ne tulevat poistumaan vuoden 2011 loppuun mennessä, jolloin kaikki maksut välittyvät sirulukijoiden kautta. (Kontkanen 2011,213.)

7.5 E-lasku

E-lasku, eli kuluttajaverkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä lasku, joka tulee suoraan asiakkaan verkkopankkiin tai Netpost-palveluun. Asiakas saa valmiiksi täytetyn laskun, joka hänen tulee vain hyväksyä maksuun tai hän voi myös valita niin, että kaikki e-laskut veloittuvat suoraan hänen tililtään, ilman hyväksyntää. Tämä helpottaa ja nopeuttaa laskujen maksamista sekä vähentää näppäilyvirheiden tapahtumista. Jos laskulle on tehtävä muutoksia, esimerkiksi vaihtaa maksettavan summan, voi asiakas toki aina muuttaa laskun tietoja. (Finanssialan Keskusliitto; Sampo Pankki 2011.)

Kaikilla yrityksillä ei kuitenkaan ole vielä käytössä e-lasku-palvelua, jolla lähettää omat laskunsa asiakkaalle verkkoon, joten asiakas voi tarkistaa yritykset, jotka tarjoavat kyseistä palvelu omasta verkkopankistaan. Lisäpalveluna voi asiakas saada myös saapuneista e-laskuista viestin joko tekstiviestinä puhelimeensa tai sähköpostina. E-lasku on myös ekologinen vaihtoehto paperisen laskun sijaan, sillä se vähentää turhan paperiroskan syntymistä. (Finanssialan Keskusliitto.)

Yritysten välillä tapahtuvaa sähköistä laskutusta kutsutaan Finvoice-verkkolaskutukseksi. Palvelu soveltuu kaiken kokoisille yrityksille ja siinä tapahtuva tiedonsiirto tapahtuu samalla tavalla, kuin yritysten maksuaineistojen lähetys, eli tieto on XML-muotoista. Laskuttaja lähettää asiakkaalle valmiin ehdotuksen maksusta, jota maksaja voi halutessaan muokata tai hyväksyä sellaisenaan. Finvoice voidaan välittää pankin kautta olevalla pankkiyhteysohjelmalla tai verkkolaskuoperaattoreiden kautta, jotka hoitavat myös sähköisiä laskuja. Tämä nopeuttaa yrityksessä laskujen käsittelyä, niiden viemistä yrityksen omiin kirjanpito- ja arkistointiohjelmiin. (Pankkitoiminnan käsikirja, 2011, 218.)

7.6 SEPA-suoraveloitus

SEPA-suoraveloitus (SEPA Core Direct Debit) on pääasiassa tarkoitettu yritysten sekä yksityishenkilöiden välisten laskujen ja maksujen hoitoon. Tässä asiakas tekee sopimuksen yrityksen kanssa, niin sanotun suoraveloitusvaltuutuksen, jotta yritys voi laskuttaa asiakasta suoraan hänen tililtään. Merkittävin muutos aikaisempaan käytäntöön on, että laskun maksaja voi vaatia syystä riippumatta suoraveloituksen palautusta kahdeksan viikon ajan maksun veloituksesta sekä 13 kuukautta laskun maksamisen jälkeen, jos hän kokee veloituksen olleen virheellinen tai muuten vääränlainen. (Kontkanen 2011, 220; Sampo Pankki.)

SEPA-suoraveloitus toimii yhdellä yhteisellä aineistomuodolla (ISO20022) niin kotimaassa kuin myös suoraveloituksiin, jotka tapahtuvat muihin SEPA-alueen maihin. Jokaisessa maassa

ovat käytössä yhtenevät säännöt ja prosessit, jotka mahdollistavat hyvin kulkevan maksuliikenteen. Suoraveloitus on turvallinen ja nopea maksutapa, joka toimii täysin automaattisesti, eikä asiakkaan tarvitse huolehtia niistä sopimuksen tekemisen jälkeen, vaan yritys laskuttaa automaattisesti laskut asiakkaan tililtä. Sopimus on siis asiakkaan ja yrityksen välinen sopimus, jossa pankki ei ole osallisena. (Kontkanen 2011, 220; Sampo Pankki.)

SEPA-suoraveloitusprosessi:

1. Laskuttaja tekee pankkinsa kanssa sopimuksen SEPA- suoraveloituksesta.
2. Maksaja antaa valtuutuksen SEPA- suoraveloituksesta laskuttajalle.
3. Laskuttaja lähettää maksajalle ennakoilmoituksen 14 päivää ennen eräpäivää.
4. Laskuttaja lähettää laskuaineiston pankkiinsa.
5. Maksajan pankki veloittaa maksun maksajan tililtä eräpäivänä.
6. Pankki hyvittää varat laskuttajan tilille eräpäivän aikana.

7.7 ISO 20022 XML-standardi

SEPA-tilisiirron mahdollistaa ISO 20022 XML -standardi, joka on pankkien ja yritysten välinen sanomavälitysohjelma, jolla lähetetään pankkiin ISO 20022 - standardin mukaista C2B (Customer to Bank) ja B2C (Bank to Customer) XML-maksuaineistoa. Tämä korvaa kokonaan entiset kansalliset tiedostostandardit, jotka ovat olleet LMP, TS ja LUM2. XML-muotoisen standardin suurena etuna nähdään sen sitomattomuus järjestelmiin, jolloin dataa voidaan vaihtaa eri sovellusten kesken ja se tukee eri kirjoitusjärjestelmiä ja symboleita. (ISO 20022; OP-Pankki 2009.)

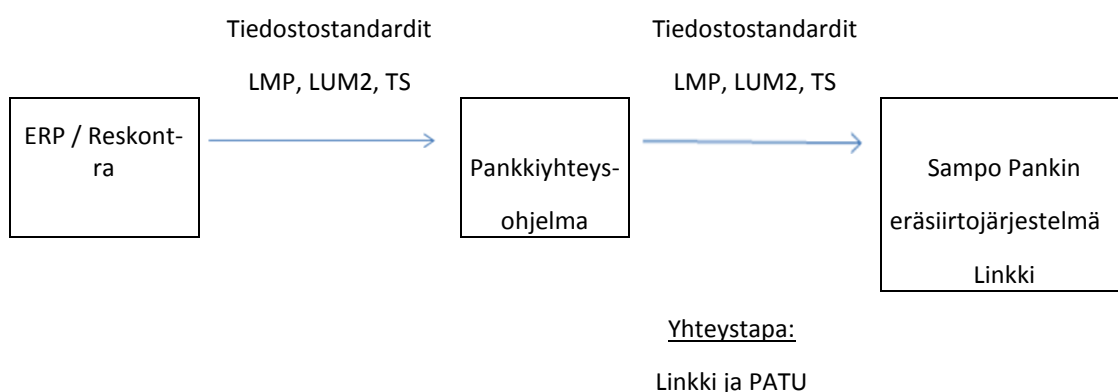
ISO 20022 standardin kieli on rakennettu niin, että symbolit ovat maailmanlaajuisesti samat. Kun tietoa jaetaan globaalisti samoin symbolein, on se käyttäjälleen turvallisempi ja tehokkaampi ohjelma ja vähentää väärinymmärryksiä maksuaineistojen välityksessä. (ISO 20022)

7.8 Web Service-yritysten pankkiyhteysohjelma

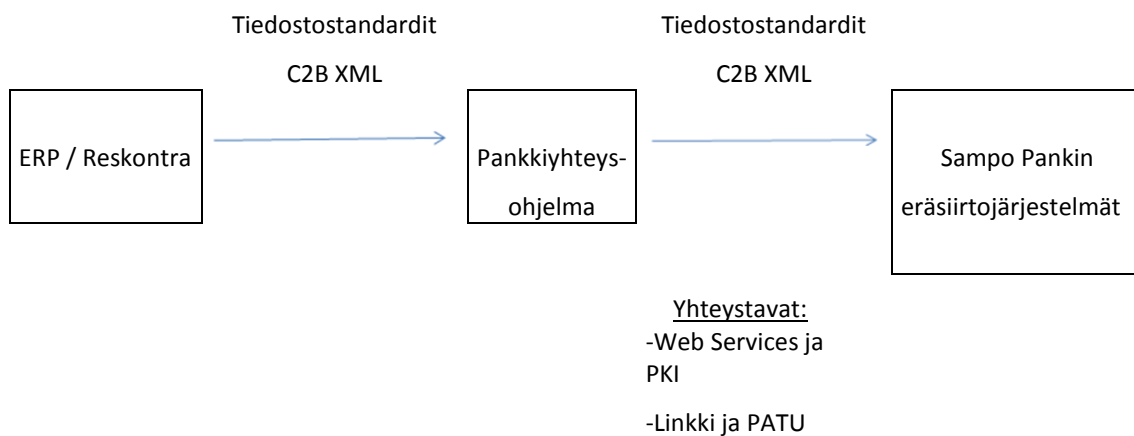
Uusien XML-maksuaineistojen rinnalla tulevat markkinoille entistä turvallisemmat tiedonsiirto-kanavat sekä turvamenettelyt, jotka varmistavat tiedonsiirron turvallisuuden uusilla ohjelmilla. Web Service on yhteyskäytäntö, joka on kehitetty pankkien ja yritysten väliseen yhteydenpitoon suoraan pankkiyhteysohjelmassa tai yrityksen taloushallinnon järjestelmästä. Web Service käyttää suojattua Internet-yhteyttä, jossa PKI- turvaratkaisu (Public Key Infrastructure) suojaa aineistot ja osapuolten tunnistamisen. Jotta yritys saa Web Servicen käyttöönsä, tarvitsee heillä olla voimassa oleva palvelusopimus pankin kanssa. (Kontkanen 2011, 212; OP-Pankki 2009; Sampo Pankki 2012.)

Web Service korvaa aikaisemmin käytössä olleen PATU-tietoturvan. Tämän eräsiirtopalvelun tietoteknillinen turvaus ei ole enää ollut aikamme mukaista ja siksi on kehitetty uusia kansainvälinen ohjelma turvaamaan aineistojen siirrot pankin ja yritysasiakkaan välille. (Pohjola 2012.)

Nykyisin



Uusi



Kaavio 1. Sampo Pankki.

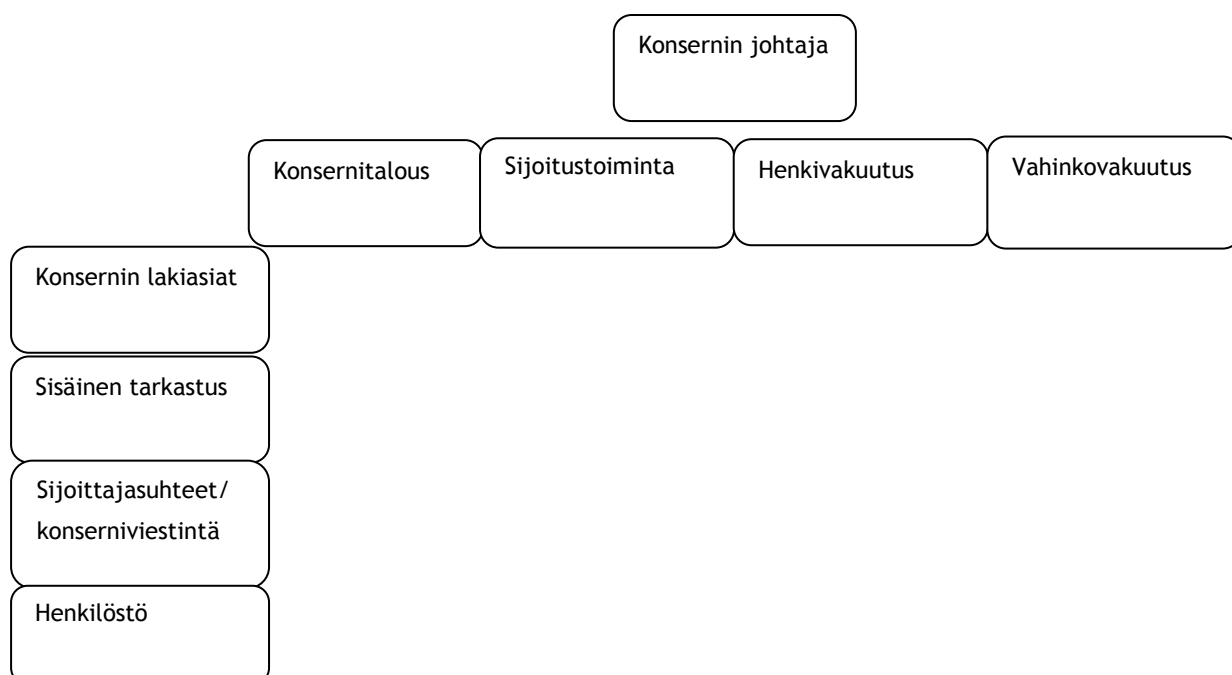
8 Sampo Pankki

Sampo Pankki Oyj on osa kansainvälistä Danske Bank konsernia ja on yksi johtavista pankkikonserneista Pohjoismaissa. Lisäksi Danske Bank on yksi vakavaraisimmista pankeista pohjoismaissa ja sillä on yhteensä 720 konttoria 14 eri maassa (Suomi, Tanska, Ruotsi, Norja, Viro, Latvia, Liettua, Irlanti, Pohjois-Irlanti, Iso-Britannia, Saksa, Puola, Luxemburg ja Venäjä) ja noin 22000 työntekijää. Suomessa Sampo Pankilla on yli 1,1 miljoonaa henkilöasiakasta ja yli 100 000 yritys- ja yhteisöasiakasta. Näitä asiakkaita se palvelee viidessä eri finanssikeskuksessa ja 121 konttorissa ympäri Suomea. Sampo Pankki tarjoaa perus pankkipalvelujen lisäksi erityisesti säästämisen ja sijoittamisen asiantuntijapalveluita. (Sampo Pankki 2011.)

Sampo Pankin arvot kuuluvat seuraavasti: Hyötyä asiakkaille, Ylivoimaisesti aktiivisin, Suoraa puhetta, Yhtenä joukkueena, Rohkeasti erilainen ja Voitontahto. Nämä ovat vahvasti osana koko konsernin arvoja ja samat periaatteet korostuvat molemmissa. Sampo Pankin visio on sama kuin Danske Bankin eli Ainutlaatuista asiakaspalvelua - yhteinen tapa toimia. Ajatuksena on tarkastella asiakkaittemme pankkipalvelut kokonaisuutena ja kuunnella heidän tarpeitaan. Myös yhteinen toimintatapa, sekä järjestelmät ja tuotteet, jotka ovat lähes samat kaikissa maissa vahvistavat organisaatiota. Missio on olla ”Paras paikallinen pankkipartneri.” Jokainen osa-alue tulisi olla parempi, kuin kilpailijoilla ja Sampo Pankki haluaa antaa hyötyä asiakkailleen asiantuntijoidensa avulla. (Sampo Pankki 2011.)

8.1 Konsernin organisaatorakenne

Konsernin organisaatorakenne on kuvattu kaaviossa 2.



Kaavio 2. Konsernin organisaatiorakenne (Sampo Pankki 2010).

8.2 Sampo Pankki lukuina

Vuonna 2010 konsernin tulos oli parantunut edellisvuodesta myönteisesti. Tulos ennen veroja parani 152,3 miljoonaan euroon. Vuodesta 2009 tulosparannus oli 32,7 miljoonaa, sillä vuonna 2009 tulos oli 119,6 miljoonaa euroa. Positiivisia asioita pankin kannalta olivat talletusten markkinoita nopeampi kasvu, palkkiotuottojen lisääntyminen, arvonalentumisten merkittävä lasku sekä markkinajohtajuuden saavuttaminen PS-tileissä. Korkokate kääntyi nousuun toisella vuosipuoliskolla. Sampo Pankki toi ensimmäisenä Suomessa iPhone- ja Android-puhelimiin kehitetyn puhelinpankin vuoden lopulla, joka on saanut nopeasti yli 20 000 käyttäjää. (Sampo Pankki 2010.)

Sampo Pankki-konsernin vakavaraisuus oli todella hyvä, 15,2 prosenttia, kun minimitaso on kahdeksan prosenttia. Konsernin vakavaraisuuspääoma on peräti 2 698,9 miljoonaa euroa vuoden 2010 lopussa. Asiakkaille hyvä vakavaraisuus tarkoittaa, että Sampo Pankki on luotettava pankkikumppani kaikissa asioissa. (Sampo Pankki 2010.)

8.3 Historia

Sampo Pankki on avannut ensimmäisen kerran ovensa vuonna 1887, jolloin sen nimi oli Postisäästöpankki. Pankin omisti silloin vielä valtio ja sillä oli konttoreita, jotka palvelivat asiakkaita muun muassa heidän halutessaan tallettaa rahaa. Postisäästöpankin varat olivat alun alkaen sidottu valtion obligaatioihin, mutta vuoden 1945 jälkeen alkoi toiminta laajeta energia ja teollisuusyritysten suuntaan ja vähitellen Postisäästöpankki alkoi myöntämään luottoa asunnonrakentamista varten. Postisäästöpankki oli merkittävässä osassa siirryttäessä tietokoneaikaan, jolloin se oli ensimmäisenä yrityksenä ottamassa käyttöön IBN:in Ensi-nimiset sähköaivot. (Sampo Pankki 2011.)

Postisäästöpankki muutti nimeään vuonna 1970, jolloin siitä tuli Postipankki. Vuonna 1988 pankista tuli osakeyhtiö, jonka omistajana yhä edelleen säilyi valtio ja joka toimi täyden palvelun pankkina aivan kuten yksityiset kilpailija-pankit. Vuonna 1997 tapahtui suuria muutoksia, kun Postipankki sekä Suomen Vientiluotto yhdistyivät konserniksi ja nimi muutettiin Leonia-konserniksi. (Sampo Pankki 2011.)

Vuonna 2000 Leonia-konserni yhdistyi jälleen ja silloin konsernin kanssa yhdistyi Vakuutusyhtiö Sampo, jolloin niistä tuli yhdessä täyden palvelun finanssikonserni. Samalla yhteistyö Pos-

tin kanssa lopetettiin ja aluksi konserni toimi nimellä Leonia pankki, mutta vuotta myöhemmin nimi muutettiin nykyiseksi Sampo Pankiksi. (Sampo Pankki 2011.)

Vuonna 2001 konserniin liittyi Mandatum Pankki, joka oli 1990-luvulla menestynyt erityisesti yrityskauppojen neuvonantajana ja pitänyt niiden osalta johtoasemaa Pohjoismaissa. Näiden kahden yhdistyttyä Sampo Pankki suuntasi osaamisensa ja tietonsa erityisesti sijoittamiseen sekä säästämiseen, kuin taas Mandatum keskittyi yrityksiin ja molemmat olivat tahoillaan Suomen arvostetuimpia sekä johtavia asiantuntijayrityksiä. (Sampo Pankki 2011.)

Ensimmäiset askeleet kohti kansainvälistä pankkitoimintaa Sampo Pankki otti kesällä 2000, jolloin se osti Virossa toimineen Optivia-pankin Viron keskuspankilta. Samana vuonna Sampo Pankki laajensi kohti Liettuaa ja osti sieltä niin ikään koko osakekannan Lietuvos Vystymo Bankasilta. Vuonna 2004 toiminta laajeni jälleen, kun Sampo hankki Maras Bankans -yhtiön Latviasta. (Sampo Pankki 2011)

Vuonna 2007 on tapahtunut Sampo Pankin historian merkittävin askel kohti kasainvälistä pankkia, kun Danske Bank A/S osti Sampo Pankin Sampo Oyj:ltä kaikki Sampo Pankki-konserniin kuuluvat yhtiöt.

Integroituminen Danske Bankiin tapahtui takkuisesti. Sampo Pankin tietojärjestelmät muuttuivat Danske Groupin yhteiseen tietojärjestelmä pohjaan, joka ei toiminut odotetulla tavalla. Tämä aiheutti ongelmia asiakkaiden pankkikortti ostosten tekemiseen sekä verkkopankin käyttöön. Myös Sampo Pankin työntekijöille aiheutui paljon haasteita uuden järjestelmän oppimisessa sekä sen käyttämisessä, kun kaikki muutokset tapahtuivat yhden yön aikana. Sampo Pankki menetti vuonna 2008 maaliskuun lopun ja heinäkuun loppuun mennessä 27 320 henkilöasiakasta, joka oli suuri menetys Sampo Pankille sillä se oli noin 2 % pankin kokonaisasiakasmäärästä. Sampo Pankki sai myös integraation johdosta huonoa julkisuutta ja monet ajattelivat, etteivät voi luottaa pankin toimintaan enää samalla tavalla, koska se ei ollut enää suomalaisomistuksessa. (Sampo Pankki 2011)

Migraatiosta on nyt tullut kuluneeksi noin neljä vuotta ja ne vuodet ovat olleet Sampo Pankille kehityksen aikaa, sekä uuden yrityksen rakentamista yhdessä koko konsernin kanssa, joka on Pohjois-Euroopan yksi suurimmista pankkiryhmistä. Pankki on kuitenkin onnistunut ansaitsemaan asiakkaiden luottamamusta takaisin. Suomessa Sampo Pankki on kolmanneksi suurin pankki ja se on niin sanotusti pieni pankki isojen pankkien joukossa. Sampo Pankki toimii Suomessa yhä edelleen samalla nimellä paikallisesti, mutta muualla se toimii nimellä Danske Bank. (Sampo Pankki 2011.)

9 Yritysiasiakkaat

Pankin toinen tärkeä asiakaskunta koostuu yritysasiakkaista, jotka ovat henkilöasiakkaiden ohella erittäin tärkeitä asiakkaita pankille. Etenkin yritysasiakkaille pankki haluaa tarjota kokonaisvaltaisia palveluita, jotka riittävät palvelemaan heidän tarpeitaan ja myös ylittämään ne.

Yritysiasiakkaat jaetaan eri kategorioihin, riippuen siitä minkä kokoisesta yrityksestä on kyse. Suomessa toimii yhteensä noin 320 000 erikokoista yritystä. Ne jakautuvat niin, että mikroyrityksiä, joissa työntekijöitä on alle kymmenen henkilöä, on yli 93 %, eli ehdottomasti suurin osa kaikista. Pienyrityksiä, joiden liikevaihto jää alle yhden miljoonan euron ja joissa työskentelee 10-49 henkeä on 5,5 %, joka on toiseksi yleisin yritysmuoto. Keskisuuria yrityksiä, joiden liikevaihto ei ylitä kymmentä miljoonaa euroa ja joissa henkilöstöä on 50-250 ihmistä, on 0,9 %. Suuria yrityksiä, joiden liikevaihto on yli kymmenen miljoonaa euroa ja joissa työskentelee enemmän kuin 250 henkilöä, kutsutaan suuryrityksiksi on 0,3 %, eli kaikista vähiten. (Sampo Pankki 2011.)

Pieniä ja keksikokoisia yrityksiä kutsutaan PK- yrityksiksi ja ne ovat merkittävässä asemassa Suomen kansantaloutta ajatellen. Ne muodostavat 40 % bruttokansantuotteesta ja tekevät noin 197 miljardin liikevaihtoa vuosittain. PK- yrityksissä työskentelee yhteensä noin 878 000 työntekijää, joka on 61 % koko yrityssektorin työntekijöistä ja tekee niistä merkittävän työnantajan Suomessa. (Työterveyslaitos; Sampo Pankki 2011; Europa 2011.)

10 SEPA:n vaikutukset yrityksiin

SEPA tulee vaikuttamaan kaikkiin yrityksiin, sillä kaikkien tulee tehdä muutoksia sekä mahdollisesti investointeja yhteisen euromaksualueen palveluiden mahdollistamiseksi. Erityisesti yritysten pitää huomioida tilinumeroiden muuttaminen IBAN-muotoiseksi heidän laskuillaan ja laskulta täytyy löytyä myös yrityksen oman pankin BIC- koodi. Lisäksi yrityksen tulee huomioida omia laskuja maksaessaan käyttää uusia tilinumeroita sekä BIC-koodeja. Yritys tulee hyötymään SEPA:sta etenkin, jos sen liiketoiminta ulottuu kansallisten rajojen ulkopuolelle ja jos se käy kauppaa ulkomaille. Tällöin yrityksen kannattaa aina pyytää laskut euromääräisinä ja uusin tilinumeroin varustettuina, jotta se säästää kustannuksissa ja saa rahat liikkumaan nopeammin. Muutoksia tulee myös yrityksen taloushallinnon ja maksuliikenteen ylläpitämiin järjestelmiin, jossa muun muassa XML-standardi, IBAN ja BIC vaativat muutoksia tilitietojen tarkastelussa. Tämä koskettaa erityisesti yritysten palkanmaksuosastoa sekä reskontraa. Lisäksi yritykset, jotka laskuttavat asiakkailta korttiosastoja, pitää uusia maksupäätteensä EMV-sirukortteja hyväksyviksi maksupäätteiksi sekä maksupääteohjelmistoja, jotka tukevat maksuliikennettä ja niiden välittämistä. (Finanssialan keskusliitto 2011.)

11 Sampo Pankin SEPA-tiedotus yritysasiakkaille

Tulevat muutokset pankkipalveluissa SEPA:n vuoksi on tarkoittanut pankille sitä, että heidän tulee valmistaa asiakkaansa tähän muutokseen tarjoamalla tietoa tulevista muutoksista ja auttaa yritystä muun muassa aikatauluttamaan muutostyöt.

Sampo Pankki on tiedottanut yritysasiakkaitaan tulevista SEPA-muutoksista usealla eri tavalla. Yleisiä ohjeita ovat yritykset voineet löytää muun muassa Sampo Pankin www-sivuilta, missä on ollut yrityksille tarkoitettu SEPA-osio. Lisäksi Sampo Pankki on tiedottanut lähettämällä yrityksille kirjeitse ohjeita muutoksista. Tämä on ollut hyvä tapa saada tietoa varmasti kaikille perille, ilman, että yrityksen edustajan täytyy järjestää aikaa tulla pankkiin tai muihin tilaisuuksiin. Monilla yritysten edustajilla on aika kortilla ja siksi edustajat arvostavat helppoa tiedon saantia, jonka he voivat hoitaa, kun heille itselle parhaiten sopii.

Sampo Pankki on tiedottanut asiakasyrityksiään myös järjestämällä asiakasinfotilaisuuksia, joissa käydään läpi muutoksia ja kuinka yrityksen tulisi varautua näihin. Nämä tilaisuudet ovat olleet hyviä keinoja parantaa asiakastyytyväisyyttä näyttämällä, että pankki on läsnä muutoksessa ja halukas auttamaan ja vastaamaan mietityttäviin seikkoihin. Olemalla läsnä ja konkreettisesti paikalla, on suuri merkitys asiakkaille. Yritysten omissa tapaamisissa oman pankkihenkilön kanssa on käyty läpi ”ohjeita yrityksille SEPA:sta” materiaali, jossa on myös kerrottu kaikki tärkeimmät asiat juuri kyseistä yritystä koskevista muutoksista. Sampo Pankin virkailijan mukaan pankki on järjestänyt paljon mahdollisuuksia yrityksille tulla kuuntelemaan ja kysymään niitä askarruttavista asioista SEPA:n liittyen ja osaanotto näihin tilaisuuksiin on ollut vaihtelevaa.

Maksuliikenteeseen tulevat muutokset ovat olleet yksi suurimmista muutoksista, joita yritysten on tullut huomioida. Järjestelmien ja muiden maksupalveluiden muutokset on täytynyt hoitaa kuntoon ajoissa, siirtymäkauden aikana, jotta yrityksen maksuliikenne toimii moitteettomasti, kun muutos astuu täysin voimaan.

Muita muutoksia, joita asiakasyritysten on täytynyt huomioida, ovat olleet, muun muassa uusi maksupalveludirektiivi. Tämä tulee vaikuttamaan lähteviin sekä saapuviin maksuihin niin, että tällä hetkellä maksujen kirjaus eri pankkien välillä voi kestää maksimissaan kolme pankkipäivää, mutta vuonna 2012 tämä tulee lyhentymään yhteen pankkipäivään. Saajan pankin on hyvitettävä asiakastaan samana pankkipäivänä, kun pankki on vastaanottanut maksun varat. Lisäksi, muutoksia tulee koronlaskupäivään asiakkaiden tileiltä. Arvopäiväkäytännön myötä, tulee koron laskennan arvopäiväksi tilinhyvityspäivä, eli päivä, jolloin maksu saapuu tilille.

Aikaisemmin korkoa on alettu laskea täydeltä päivästä, jolloin se on ollut aina rahan saapumisesta seuraava päivä.

Kauppiaalle muutoksia tulee korttimaksujen vastaanottamiseen. Kauppiat ovat joutuneet aikaisemmin maksamaan luotto- tai maksukorttien käytöstä provisiomaksuja korttityhtiöille, mutta nyt heillä on mahdollisuus siirtää perittävät provisiot luottokortin käyttäjän maksettavaksi, mutta tästä on ilmoitettava selkeästi asiakkaalle etukäteen ja ilmoittaa myös kulujen määrä.

Suoraveloitukseen tulee myös muutoksia, eli maksajalla on jatkossa kahdeksan viikon rajoitettu palautusoikeus, jonka voi tehdä seuraavista syistä; maksaja ei ole vastaanottanut ennakkoilmoitusta vähintään neljää viikkoa ennen eräpäivää, tai jos maksun summaa ei ole sovittu valtakirjassa tai jos maksun suuruus on suurempi kuin on maksaja voinut kohtuudella odottaa. Tämä rajaa mahdollisuuksia tietyiltä yrityksiltä veloittaa asiakkailtaan laskuja suoraveloituksella, kuten esimerkiksi sähköyhtiöiltä, jotka laskuttavat käytön mukaan ja tällöin maksut vaihtelevat kuukausittain, eivätkä yritykset pysty ilmoittamaan summaa aina tarpeeksi ajoissa. Nämä yritykset tulevat varmasti luopumaan suoraveloituskäytöstä asiakkaillaan. (Euroopan Keskuspankki, 2007; Sampo Pankki- tiedote.)

12 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin kyselylomake-tutkimuksena, joka lähetettiin yrityksille sähköpostilla. Lähtökohtana vaihtoehdon valintaan oli se, että Internetissä täytettävä vastauslomake on huomattavasti nopeampi ja vaivattomampi vaihtoehto yritysten edustajille, kuin esimerkiksi paperisen lomakkeen täyttäminen ja takaisin postittaminen. Oletin, että vastausprosentti tulee olemaan parempi sähköisessä muodossa lähetettävään kyselyyn kuin paperiseen versioon. Kyselylomakkeen teon aloitin miettimällä, mitä eri osioita siihen tulee ja päädyn ja jakamaan sen kolmeen osioon. Kysely ei saanut olla liian pitkä, jotta siihen jaksetaan vastata, eikä sitä koeta liian raskaaksi. Kun olin saanut ensimmäisen version valmiiksi, hyväksytettiin se ensin opinnäytetyöohjaajalla, jonka jälkeen se hyväksytettiin yrityksen edustajalla. Lomakkeeseen tuli vielä pieniä muutoksia, sillä osa kysymyksistä ei ollut tarpeellisia yrityksen haluaman tiedon kannalta ja osaan kysymyksistä tuli asettelumuutoksia. Kyselyn katsoi läpi muutama henkilökuntaan kuuluva henkilö ja sen jälkeen kyselylomake oli valmis lähetettäväksi.

Kyselyyn valittiin 27 yritystä yhdessä yrityksen edustajan kanssa. Valintaan vaikutti muun muassa yrityksen koko ja aktiivisuus pankkitapahtumissa. Kyselyä ei ollut järkevää lähettää mikroyrityksille, joilla muutokset SEPA:n myötä ovat olleet olemattomia, jolloin yritysten olisi ollut vaikea arvioida muutoksia ja niistä tiedottamista. Lisäksi yritysten aktiivisuus pankkiasi-

oinnissa Sampo Pankissa oli yksi valintaan vaikuttava asia, eli kaikki yritykset, joilla ei ollut riittävästi tapahtumia Sampo Pankin kautta, jäivät kyselystä pois. Yritykset, jotka valikoituivat tutkimukseen, olivat kooltaan pienestä keskisuuriin, niillä oli aktiivista tilinkäyttöä, sekä useampia maksutapahtumia vuodessa. Kaikki yritykset olivat Järvenpään konttorin yritysasiakkaita.

Ennen kyselylomakkeen lähettämistä otin yhteyttä jokaiseen yritykseen henkilökohtaisesti puhelimitse ja kerroin lähetettävästä kyselystä. Sekä yrityksen edustaja että minä koimme tämän tärkeäksi asiaksi, jotta saisin mahdollisimman hyvän vastausprosentin. Asiakastyytyväisyyden kannalta oli lisäksi tärkeitä ilmoittaa asiakkaille heille lähetettävästä tutkimuksesta. Pankki ei yleensä lähetä asiakkaille sähköpostia, joissa olisi linkki liitettyä kyselyyn, joten yrityksille oli hyvä ilmoittaa, että viesti tulee todella pankilta, eikä sen avaamisessa ja vastaamisessa ole vaaraa ja, että kaikkia vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Tällä haluttiin vähentää asiakkaiden tiedusteluita kyselyn oikeellisuuteen liittyen. Sähköpostissa kerrottiin, että vastaajien nimiä tai tietoja ei julkaista missään.

12.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, jossa vastaajat on kuitenkin valittu harkiten. Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta kutsutaan tilastolliseksi tutkimukseksi. Sillä tutkitaan numeraalisia, kuten lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä, kysymyksiä. Sillä mitataan eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai muutoksia, joita ilmenee tutkittavassa ilmiössä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeitä huomioida, että perusjoukosta on valittu riittävän suuri tutkittavien joukko, eli otos. Kvantitatiivinen tutkimus voidaan suorittaa muun muassa lomakekyselyinä, www-kyselyinä, strukturoidulla haastattelulla, systemaattisella havainnoinnilla tai kokeellisena tutkimuksena. (Heikkilä 2004; Jyväskylän Yliopiston Koppa 2011.)

Mikäli tutkimus toteutetaan kyselylomakkeella tai nettikyselyinä, pitää aineisto aina tarkastaa ja tehdä niin sanottu koehaastattelu tai koekysely ennen sen lähettämistä. Testaajia tulisi olla 5-10 henkilöä ja heidän tehtävänä on selvittää lomakkeen selkeys kysymysten ja ohjeiden osalta sekä vastausvaihtoehtojen toimivuus ja vastaamiseen kuluva aika. Myös se on tärkeätä, koetaanko kysely raskaana vai ei. Koe henkilöiden mielipiteisiin perustuen tulee lomake muokata asianmukaiseksi, eli mikäli jotain oleellista on jäänyt kysymättä tai se sisältää kysymyksiä, jotka eivät ole tulosten kannalta tärkeitä. Myös rakenne muokataan sopivaksi ennen kyselyn lähettämistä. (Heikkilä 2004; Jyväskylän Yliopiston Koppa 2011.)

12.2 Tutkimuksen reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti käsittää tehdyn tutkimuksen vastausten luotettavuutta. Tämä liitetään yleensä ottaen aina kvantitatiiviseen tutkimukseen, jossa tulokset todetaan määrien perusteella. Jos tulokset ovat toistettavissa eivätkä vain sattumanvaraisia, voidaan tutkimusta pitää reliabiliteetin omaavana tutkimuksena. (Virtuaali Ammattikorkeakoulu.)

Tutkimuksen vastausprosentti ylsi 30 %, joka on ihan hyvä tämän kaltaisessa tutkimuksessa. Olisin kuitenkin toivonut parempaa vastausprosenttia, mutta uskon kuitenkin vastausten antavan luotettavan tuloksen, sillä niissä ei ollut suuria eroja, jotka kertoisivat hyvinkin eriävistä mielipiteistä tutkittavasta asiasta. Mikäli vastauksia olisi saatu enemmän, olisivat ne luultavammin olleet hyvin samanlaiset loppujen lopuksi.

12.3 Kyselylomakkeen runko

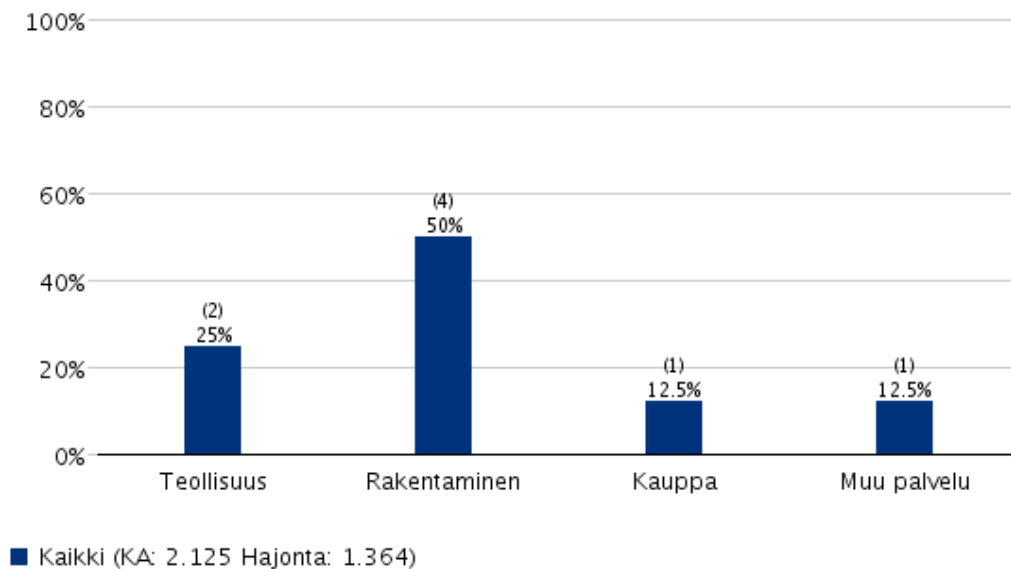
Kysely rakentui niin, että aluksi tiedusteltiin yrityksen tietoja, minkä alan yritys on kyseessä ja kuinka paljon yrityksellä on henkilökuntaa. Tämä oli oleellista tietoa, jotta voidaan vertailla erikokoisten sekä eri alan yritysten välisiä eroavaisuuksia tuloksissa. Seuraavassa osiossa tiedusteltiin muutoksia, joita yritys on joutunut järjestelmissään tekemään SEPA:n myötä. Tämä osio oli oleellinen tutkimukseni kannalta ja halusin itse tiedustella aiheutuneista muutoksista tarkemmin. Kolmas osuus muodostui SEPA-muutosten tiedottamisesta, kuinka asiakasyritysten mielestä Sampo Pankki on siinä onnistunut. Tähän osioon painotettiin eniten kyselyssä, koska se oli toimeksiantajan kannalta oleellisin ja tärkein osio, jotta he saavat palautetta tekemästään työstä sekä tietoa, mikäli jatkossa pitää tehdä jokin asia eritavalla.

13 Tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä kahdeksan yritystä, joka on 30 % kaikista yrityksistä, joille kysely lähetettiin. Ensimmäinen osio koostui yrityksen tiedoista.

Yrityksenne toimiala?

Yksittäisiä vastaajia: 8

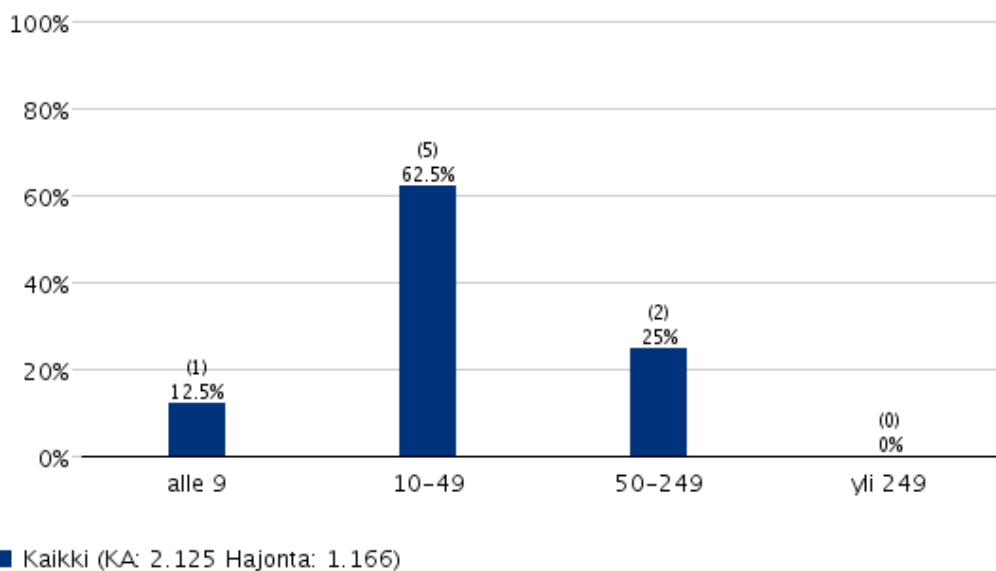


Kuvio 3. Yrityksenne toimiala?

Yrityksen toimialat jaettiin neljään eri alaan: teollisuus, rakentaminen, kauppa tai muu palvelu. 50 % vastanneista yrityksistä työskenteli rakennusalalla, 25 % teollisuusalalla ja kaupan ja muun palvelun aloilla 12,5 %.

Kuinka monta työntekijää yrityksessänne työskentelee?

Yksittäisiä vastaajia: 8



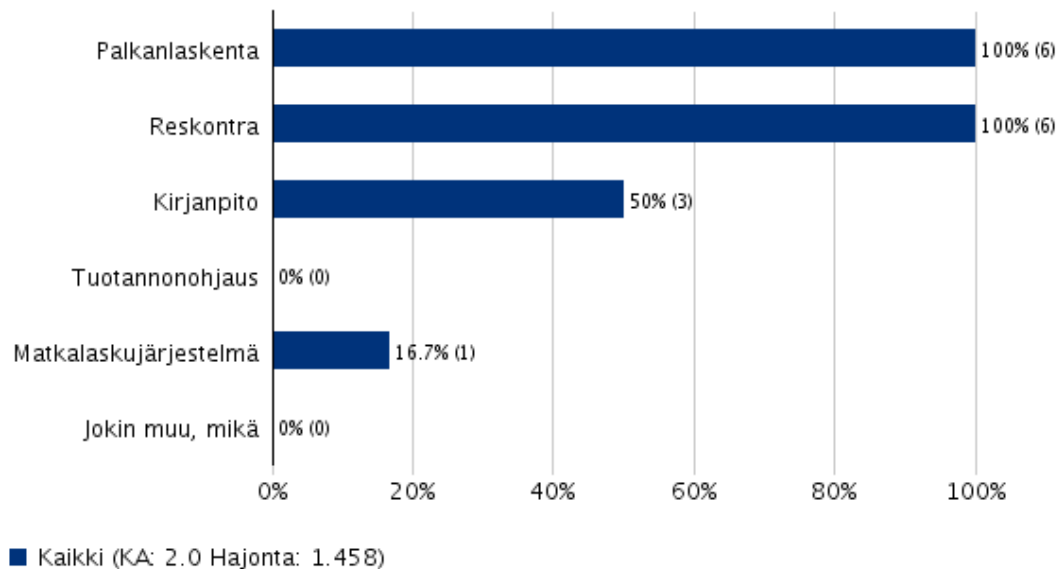
Kuvio 4. Kuinka monta työntekijää yrityksessänne työskentelee?

Vastanneista oli pieniä yrityksiä 62,5 %, joissa työskentelee 10-49 henkeä. 12,5 % oli mikroyrityksiä, joissa työntekijöitä oli alle yhdeksän ja 25 % keskikokoisia yrityksiä, joissa työskentelee 50-249 henkeä. Vastanneista yksikään ei ollut suuryritys, jossa työskentelisi yli 250 henkeä.

Seuraavat kysymykset olivat osiossa kaksi ja ne käsittelivät yritysten järjestelmiin kohdistuneita muutoksia SEPA:n myötä.

Onko yrityksessänne päivitetty ohjelmistoja / järjestelmiä SEPA:n vuoksi joihinkin seuraavista?

Yksittäisiä vastaajia: 8



Kuvio 5. Onko yrityksessänne päivitetty ohjelmistoja/ järjestelmiä SEPA:n vuoksi joihinkin seuraavista?

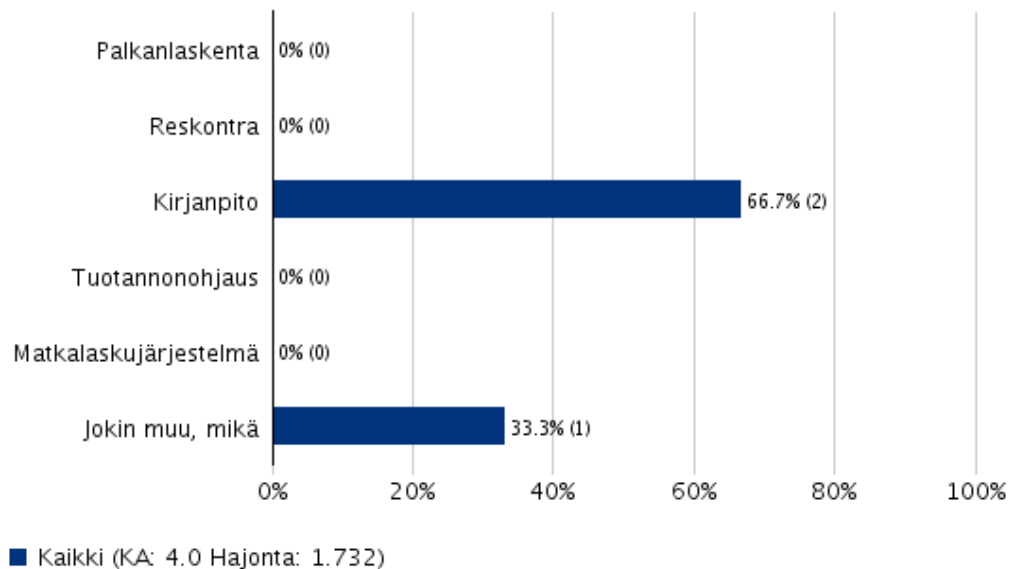
Vastanneista yrityksistä (kuusi yritystä) kaikki olivat päivittäneet palkanlaskennan ja reskontran järjestelmiä. Kirjanpidon järjestelmiin oli myös tullut muutoksia 50 %:lla yrityksistä ja 16,5 %:lla matkalaskujärjestelmään.

Kysymyksellä oli jatkokysymys, joka kuului seuraavasti: Haluatteko kertoa tarkemmin minkälaisia päivityksiä? Tähän osioon oli tullut kaksi vastausta.

1. Maksuliikenneohjelman vaatimia päivityksiä.
2. Lähetettävät aineistot on vaihdettu XML-muotoisiksi.

Oletteko joutuneet tekemään kokonaan uusia hankintoja järjestelmien / ohjelmistojen joihinkin seuraavista?

Yksittäisiä vastaajia: 3



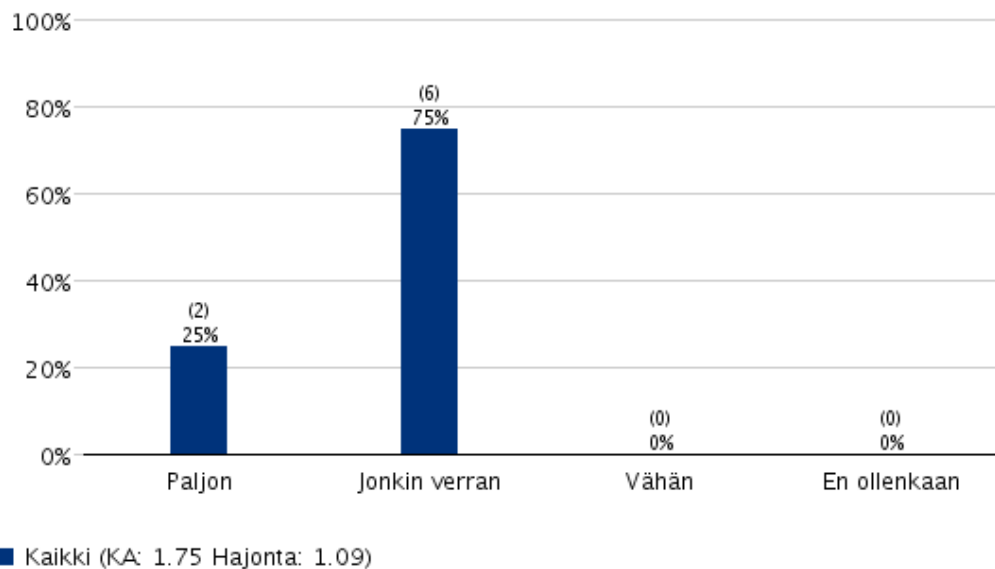
Kuvio 6. Oletteko joutuneet tekemään kokonaan uusia hankintoja järjestelmien / ohjelmistojen osalta joihinkin seuraavista?

Vain kolme yritystä oli joutunut tekemään uusia hankintoja, jotka olivat kohdistuneet kirjanpidonohjelmistoihin. Yksi yritys oli vastannut: ”Jokin muu mikä” ja vastannut seuraavasti: ”Pankkiyhteysohjelma on jouduttu vaihtamaan. Vastaavasti jouduimme luopumaan käteiskassan pidosta, sillä maksupäätteen pitäminen olisi SEPA:n myötä tullut kohtuuttoman kalliiksi.”

Seuraavat kysymykset oli jaettu osioon kolme, joka käsitteli Sampo Pankin onnistumista SEPA-tiedottamisessa yritysasiakkaillaan.

Minkä verran olette saaneet tietoa SEPAn tuomista muutoksista Sampo Pankilta?

Yksittäisiä vastaajia: 8

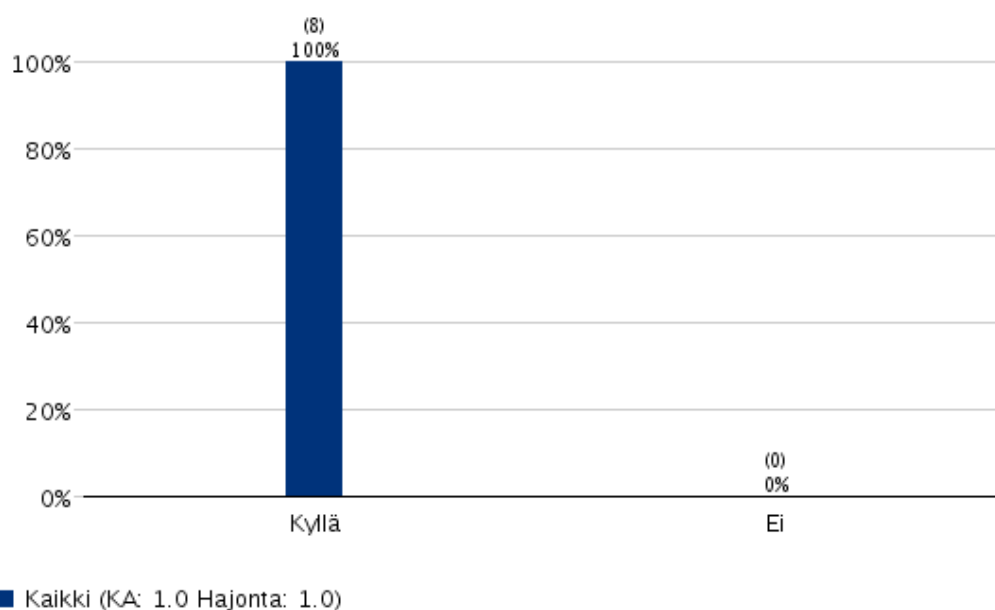


Kuvio 7. Minkä verran olette saaneet tietoa SEPAn tuomista muutoksista Sampo Pankilta?

Vastanneista 75 % oli saanut tietoa jonkin verran ja 25 % oli saanut paljon. Yksikään yritys ei ollut sitä mieltä, että tietoa olisi tullut vähän tai ei ollenkaan.

Oletteko tyytyväisiä saamanne tiedon määrään?

Yksittäisiä vastaajia: 8



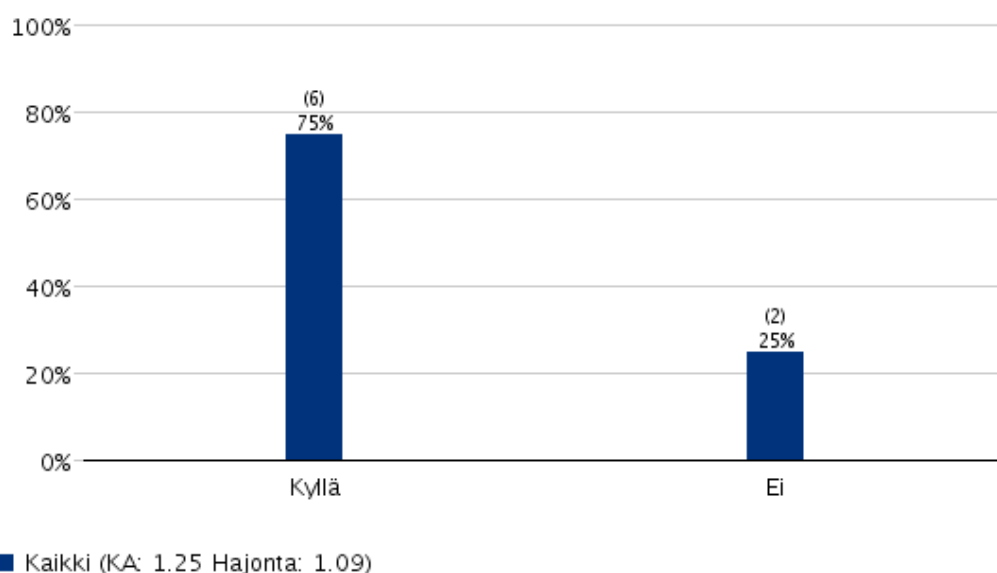
Kuvio 8. Oletteko tyytyväisiä saamanne tiedon määrään?

Kaikki yritykset (100 %) olivat tyytyväisiä siihen, kuinka paljon Sampo Pankki on tietoa niille tarjonnut.

Edellisellä kysymyksellä oli jatkokysymys, joka oli seuraava: Jos vastasitte ei, niin mistä olisitte kaivanneet enemmän tietoa. Mutta, koska kaikki olivat tyytyväisiä, ei kyseiseen kohtaan tullut vastauksia.

Onko asiakkuutenne jakautunut useamman pankin kesken?

Yksittäisiä vastaajia: 8

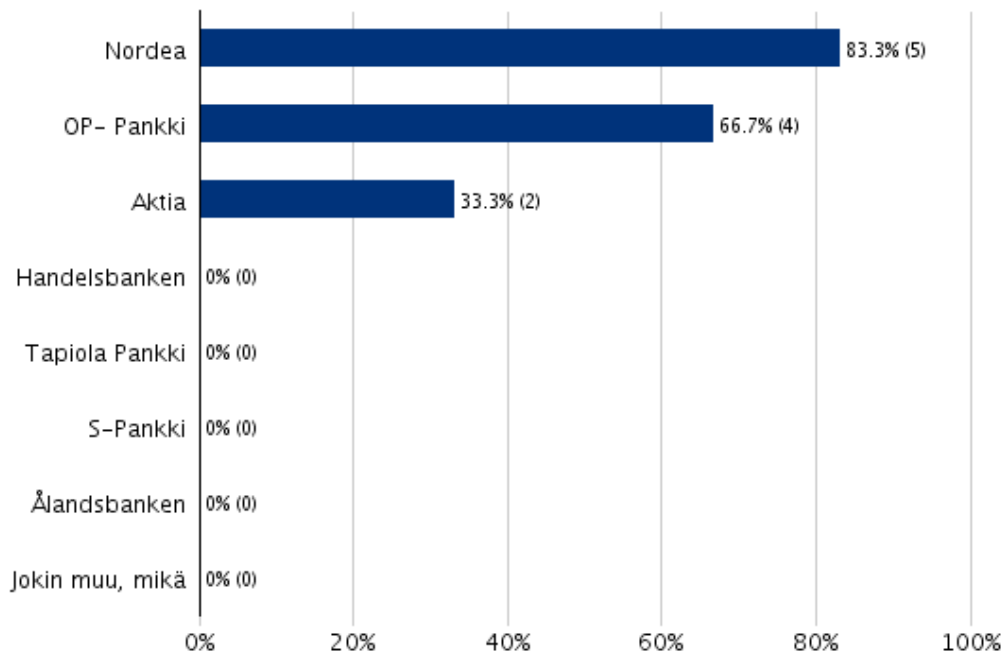


Kuvio 9. Onko asiakkuutenne jakautunut useamman pankin kesken?

Vastaajista 75 %:lla oli asiakkuus myös toisessa pankissa ja 25 %:lla oli pelkästään Sampo Pankin asiakkuus.

Jos vastasitte Kyllä, niin missä seuraavista pankeista teillä on myös pankkipalveluita?

Yksittäisiä vastaajia: 8



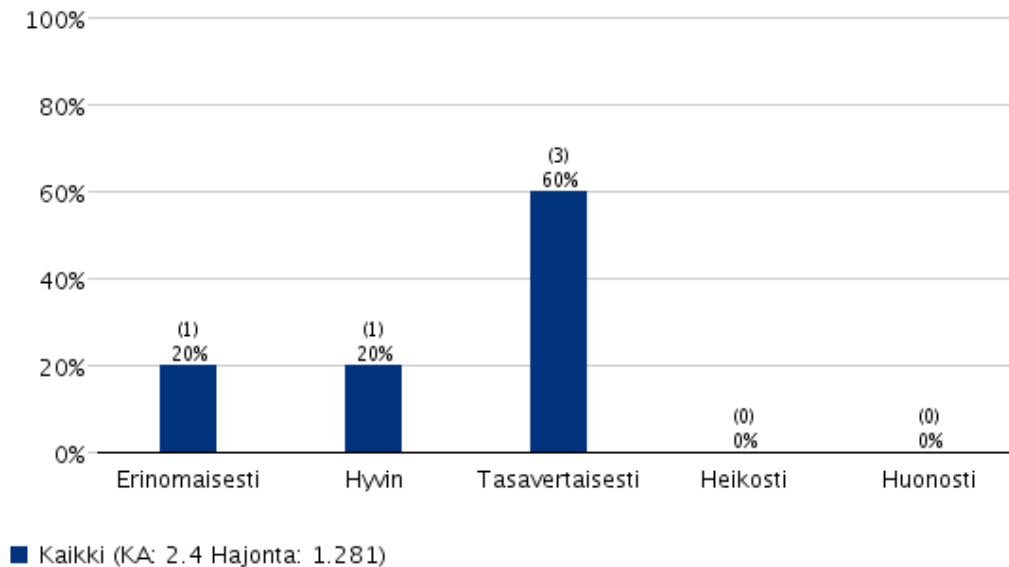
■ Kaikki (KA: 1.727 Hajonta: 1.25)

Kuvio 10. Jos vastasitte kyllä, niin missä seuraavista pankeista teillä on myös pankkipalveluita.

Suurimmalla osalla yrityksistä oli asiakkuus useammassa pankissa. Nordeassa oli asiakkuus 83,3 %:lla, OP pankissa 66,7 %:lla ja Aktiassa 33,3 %:lla. Muissa pankeissa ei vastanneilla ollut asiakkuuksia lainkaan.

Jos asiakkuutenne on jakautunut eri pankkien välille, kuinka Sampo Pankki on onnistunut mielestänne tiedottamisessaan toiseen pankkiin / muihin pankkeihin nähden?

Yksittäisiä vastaajia: 8

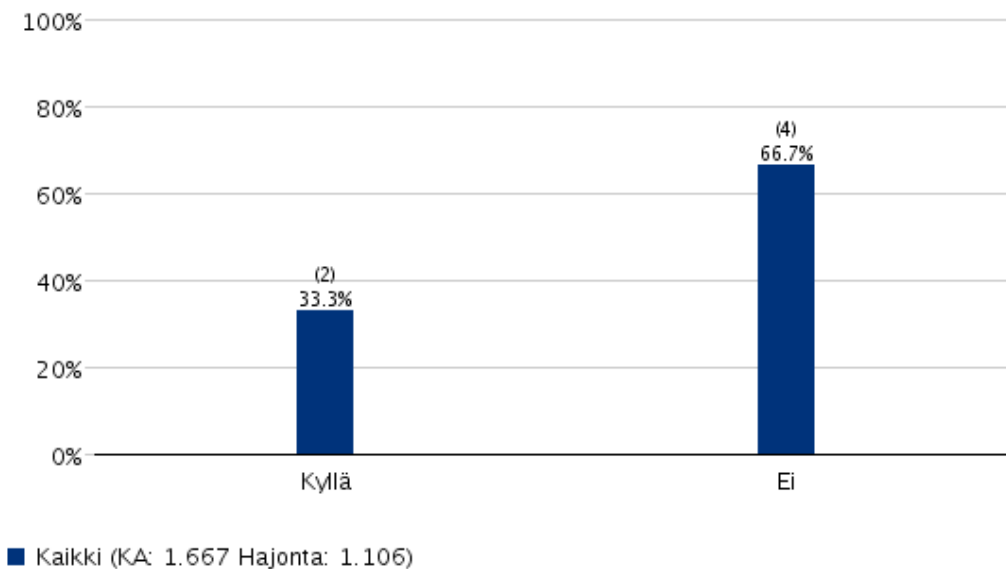


Kuvio 11. Jos asiakkuutenne on jakautunut eri pankkien välille, kuinka Sampo Pankki on onnistunut mielestänne tiedottamisessaan toiseen pankkiin / muihin pankkeihin nähden.

Tähän kysymykseen vastasi 60 % vastaajista, että Sampo Pankki on onnistunut tiedottamisessa tasavertaisesti muiden pankkien kanssa. 20 %:n mielestä Sampo Pankki oli onnistunut hyvin ja 20 %:n mielestä erinomaisesti.

Onko tiedotuksissa ollut suuria eroja pankkien välillä?

Yksittäisiä vastaajia: 6

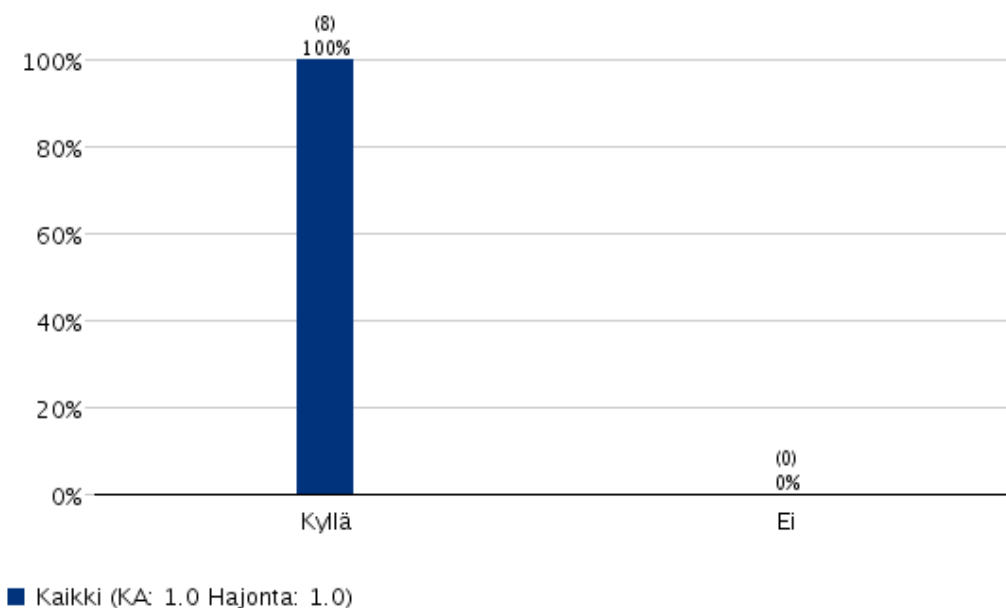


Kuvio 12. Onko tiedotuksessa ollut suuria eroja pankkien välillä?

Suurin osa vastaajista eli 66,7 % oli sitä mieltä, ettei tiedottamisessa ole ollut suuria eroja, mutta kolmasosa eli 33,3 % taas piti eroja suurina.

Oletteko aina saaneet vastauksen kysymyksiinne?

Yksittäisiä vastaajia: 8

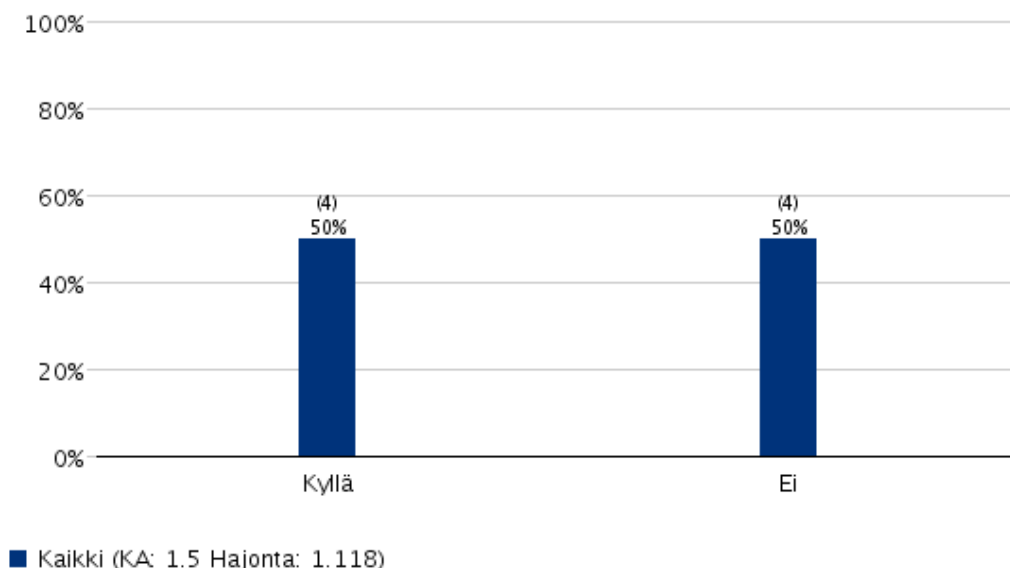


Kuvio 13. Oletteko aina saaneet vastaukset kysymyksiinne?

Kaikki vastaajat ovat saaneet vastauksia, mikäli he ovat kokeneet tarvitsevansa lisää informaatiota SEPA:n liittyen.

Oletteko joutuneet hankkimaan SEPA-muutoksiin liittyvää tietoa muualta, kuin pankilta?

Yksittäisiä vastaajia: 8

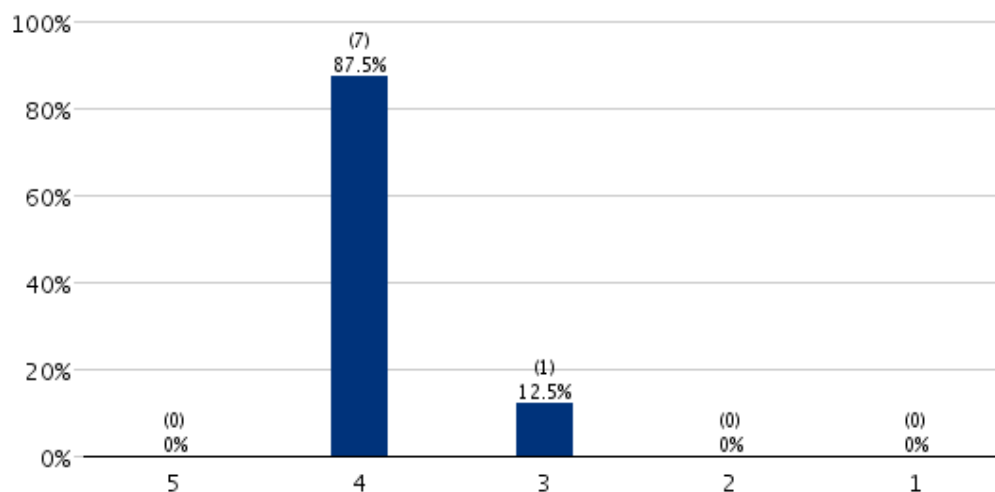


Kuvio 14. Oletteko joutuneet hankkimaan SEPA-muutoksiin liittyvää tietoa muualta kuin pankilta?

50 % vastaajista oli joutunut hankkimaan lisätietoa SEPA:sta muualta ja 50 % taas ei. Kaikki, jotka olivat joutuneet hankkimaan lisätietoa, vastasivat seuraavaan kysymykseen: ” Jos vastasitte kyllä, niin mistä”, että he olivat kaikki saaneet lisätietoa SEPA:n liittyen heidän ohjelmistotoimittajalta.

Minkä yleisarvosanan antaisitte Sampo Pankille SEPA-tiedottamisesta asteikolla 1-5, niin että 5 = Erittäin hyvä ja 1 = Erittäin huono?

Yksittäisiä vastaajia: 8



■ Kaikki (KA: 2.125 Hajonta: 1.053)

Kuvio 15. Minkä yleisarvosanan antaisitte Sampo Pankille SEPA- tiedottamisesta asteikolla 1-5, niin että 5 = Erittäin hyvä ja 1 = Erittäin huono?

Yrityksistä 87,5 % antoi yleisarvosanaksi 4, joka on hyvä ja 12,5 % antoi yleisarvosanaksi 3, joka on keskiverto.

14 Tulosten yhteenveto

14.1 Yrityksen tiedot

Kyselyn ensimmäinen osio käsitteli yrityksen tietoja. Tämä osio oli oleellinen kohta, jotta on mahdollista vertailla, oliko tuloksissa eroja yrityksen koon tai alan välillä. Yrityksistä suurin osa oli rakennusalan yrityksiä, toiseksi eniten oli teollisuusalan yrityksiä sekä kaupan ja muun alan yrityksiä vain yhden vastaajista. Suurin osa yrityksistä eli 62,5 % oli yrityksiä, joissa työskentelee 10-49 henkeä. 25 % yrityksistä oli sellaisia, joissa työskentelee 50-249 henkeä ja yrityksiä, joissa työskenteli alle 9 henkeä oli vain 12,5 %. Yrityksiä, jossa työskentelisi yli 250 henkeä, ei ollut lainkaan.

Vastauksia vertaillen kävi ilmi, että rakennusalan yrityksistä suurin osa oli kooltaan pienyrityksiä, yksi mikroyritys ja yksi keskisuuri yritys. Teollisuusalan yritykset olivat kooltaan pieniä tai keskisuuria yrityksiä ja kaupan ja muun alan yritykset olivat pienyrityksiä.

14.2 Vaadittavat muutostyöt SEPA:n myötä

Suurimmat muutostyöt yrityksissä koskivat järjestelmien päivittämistä SEPA-maksuja välittäviksi kokonaisuuksiksi. Kyselyyn osallistuneista yrityksistä kahdella ei ollut mitään päivitettävää ohjelmistoissa tai järjestelmissä, mikä voi selittyä sillä, että niillä järjestelmät ovat olleet sen verran uusia, että ne ovat välittäneet jo alun alkaenkin SEPA-tilisiirtoja ja näin ollen päivityksiä ei ole tarvinnut tehdä. Mahdollista myös on, että niiden yritystoiminta on vastikään alkanut ja senkin takia yritysten hankkimat järjestelmät ovat pystyneet jo välittämään SEPA-maksuja.

Sen sijaan kuusi yritystä oli joutunut tekemään päivityksiä niiden järjestelmiin ja ohjelmitoihinsa. Kaikki olivat päivittäneet sekä palkanlaskennan, että reskontran hoitamiseen käytettävät järjestelmät. Lisäksi kolmella yrityksellä oli päivitetty kirjanpidon ohjelmistoja ja yhdellä yrityksellä matkalaskujärjestelmä. Päivitykset olivat koskeneet maksuliikenneohjelman vaatimia päivityksiä, sekä lähetettävien aineistojen muuttamista XML-muotoisiksi. Päivitykset ovat olleet odotettuja ja vastausten perusteella ei voinut tehdä päätelmiä, olisiko yrityksen koolla tai toimialalla vaikutusta siihen, minkälaisia päivityksiä yrityksissä on tehty tai ei ole tehty ollenkaan.

Sen sijaan uusia hankintoja oli jouduttu jonkin verran tekemään yritysten kirjanpitojärjestelmiin, sillä kaksi yritystä oli joutunut hankkimaan kokonaan uuden kirjanpitojärjestelmän SEPA:n myötä. Yrityksillä on ollut käytössään ohjelmisto, johon SEPA:n vaatimien muutosten päivitys ei ole ollut mahdollista, tai yritykset ovat kokeneet muutenkin olevan hyvä hankkia kokonaan uusi järjestelmä, joka on tehokkaampi ja kenties laajempikäyttöisempi, jolla on mahdollista siirtää tietoa eri järjestelmien välillä. Yhdellä yrityksellä hankinnat olivat koskeneet pankkiyhteysohjelmaa, jonka ne olivat joutuneet vaihtamaan. Aikaisemmin yrityksillä on ollut käytössä pankkiyhteysohjelma, joka on lähettänyt maksuaineistot vanhanmallisina tiedostostandardeina. Sama yritys oli joutunut luopumaan myös käteiskassan käytöstä, joka olisi tullut kohtuuttoman kalliiksi SEPA:n myötä. Käteiskassan pitäminen voi tulla kalliiksi pienemmälle yritykselle, jolla sen käyttö ei ole kovin suurimuotoista ja tällöin kulut kasvavat suuremmaksi kuin sen tuoma hyöty. Tällöin yrityksen voi olla hyvä luopua kokonaan käteiskassasta, joka vähentää niiden kuluja, mutta toisaalta se ei ole asiakaslähtöistä toimintaa ja saattaa vähentää asiakastyytyväisyyttä omalta osaltaan.

14.3 Sampo Pankin onnistuminen SEPA-tiedottamisessa

Seuraava osio käsitteli Sampo Pankin onnistumista SEPA-tiedottamisessa yritysasiakkaille. Tämä osio oli merkittävin toimeksiantajalle ja se halusi tietää, onko tiedottaminen ollut riittävää ja asiakkaita hyvin palvelevaa.

Ensimmäinen kysymys käsitteli asiakkaiden saamaa tiedon määrää pankilta. Suurin osa koki saaneensa tietoa SEPA:sta jonkin verran ja neljäsosa vastanneista paljon. Kukaan ei kokenut tietoa tulleen vain vähän tai ei ollenkaan. Vastaus oli odotettava, sillä pankki on panostanut tiedottamiseen ja sen määrään. Kaikki yritykset olivat kuitenkin tyytyväisiä saamaansa tietoon, eikä kukaan kaivannut sitä enempää. Pankille näiden vastausten saaminen merkitsee onnistumista heidän tavoitteessaan tiedottaa yrityksiä kunkin tarpeita tyydyttävästi. Toivottavaa kuitenkin olisi ollut, että kaikki olisivat kokeneet saaneensa paljon tietoa, mutta tähän on voinut vaikuttaa muun muassa se, kuinka kyseiset yritykset ovat ottaneet osaa tiedotustilaisuuksiin tai se, onko yrityksillä mahdollisesti ollut tapaamista pankkihenkilön kanssa asiasta.

Tänä päivänä yrityksille yleensäkin niin kuin pankille, merkittävää on se, kuinka ne pärjäävät asiakkaiden silmissä kilpailijoihinsa nähden, joten tämän vuoksi kyselyssä vertailtiin Sampo Pankin tiedottamista kilpailijoiden tiedottamiseen. Vastanneista yrityksistä suurimmalla osalla, eli 75 % oli asiakkuus toisessa pankissa, joka mahdollisesti vertailun pankkien välillä. Lopuilla oli asiakkuus pelkästään Sampo Pankissa.

Vertailuun otettiin yleisimmät Suomessa toimivat pankit ja Sampo Pankin suurimmat kilpailijat. Näistä pankeista yrityksillä oli eniten asiakkuuksia Nordeassa, eli viidellä yrityksellä. Neljällä vastanneella oli asiakkuus OP Pankissa ja lisäksi kahdella vastanneella Aktiassa. Tämän vastauksen perusteella nähdään, kuinka yleistä on, että yritykset pitävät pankkipalveluita monessa eri pankissa nopeuttaakseen maksuliikenteen sujuvuutta. Se antaa asiakkaille mahdollisuuden vertailla pankkien tarjoamia palveluita. SEPA:n myötä tämä ei ole enää edellytys sujuvuuden kannalta, sillä maksuliikenne tulee sujumaan yhtä nopeasti eri pankkien välillä koko EU-alueella kuin yhden ja saman pankin sisällä ja se mahdollistaa sen, että yritys voi keskittää koko asiakkuutensa vain yhteen pankkiin ja sekin voi olla missä vain EU-alueella sijaitseva pankki, joka tarjoaa sille parhaimmat ratkaisut ja hinnat. Tämä kiristää kilpailua huomattavasti entisestään ja asettaa kaikki pankit samalle viivalle, josta kukin voi joustaa palveluilla ja hinnoilla haluamallaan tavalla. Asiakkaille muutos on hyvä, sillä kansainvälisillä markkinoilla toimivat yritykset, joilla maksuliikennettä on joka puolella EU:ssa, voivat jatkossa säästää runsaasti, koska maksut ovat tulleet niiden välillä paljon edullisimmiksi.

Siihen, että asiakasyritykset keskittäisivät palvelunsa pelkästään yhteen pankkiin, uskon vievän vielä aikaa. Etenkin suuret yritykset tulevat jakamaan asiakkuutensa useamman pankin kanssa ennen kuin ovat valmiita siirtymään vain yhden pankin asiakkaaksi. Monilla on ollut pitkiä asiakkuuksia useamman pankin kanssa ja toisaalta se on hyväkin asia, sillä kaikilla pankeilla on omat linjansa palveluita tarjottaessa. Asiakkaat saattavat haluta pitää kiinni pankkien kilpailuttamisesta ja saavat näin kenties parempia tarjouksia pankkipalveluilleen tarvitta-

essa. Uskon kuitenkin uusien yritysten sekä pienempien yritysten keskittävän palvelut vain yhteen pankkiin säästääkseen kustannuksissa ja helpottaakseen kirjanpitoa.

Seuraavassa kysyttiin, kuinka Sampo Pankki on onnistunut vertailussa muihin pankkeihin nähden ja tähän vastattiin erittäin positiivisella tavalla, sillä kukaan ei ollut sitä mieltä, että Sampo Pankki olisi pärjännyt huonommin kuin kilpailijansa. Kolme viidesosaa oli sitä mieltä, että Sampo Pankki oli pärjännyt tasavertaisesti muihin nähden ja yksi viidesosa, että hyvin sekä erinomaisesti. Tämä kertoo pankin palvelutason olevan kohdillaan ja pärjäävän hienosti kilpailijoihinsa nähden. Palvelu on yksi tärkeimmistä asioista, jolla tulevaisuudessa kilpaillaan asiakkaista ja he tulevat arvostamaan hyvää ja laadukasta palvelua. Se, että asiakkailla on näinkin positiivinen kokemus pankista, on erittäin hyvä valttikortti, sillä asiakkaat ovat ne, jotka levittävät hyviä kokemuksia muille ja näin ollen pankki saa hyvää mainosta ja mahdollisesti uusia asiakkaita sen myötä. Sampo Pankin visio kulkee yhdessä tämän kuvan kanssa: ”Haluamme olla asiakkaillemme paras paikallinen pankkipartneri, suomalainen voittajapankki. Se tarkoittaa, että pyrimme olemaan jokaisella osa-alueella parempia kuin kilpailijamme. Tavoittemme on olla markkinoiden asiakaslähtöisin pankki, joka tuottaa kokonaisvaltaisen asiantuntijuuden kautta hyötyä asiakkaille.” (Sampo Pankki 2012.)

Kysymyksessä ”Onko tiedotuksessa ollut suuria eroja pankkien välillä”, oli suurin osa sitä mieltä, että ei ole ollut. Kolmasosa kuitenkin piti eroja suurina. Tiedottamiseen on varmasti panostettu eri pankeissa eri tavalla, toisissa se on koettu merkittävämmäksi asiakaspalvelun takia kuin toisissa. Kaikilla on kuitenkin ollut samat välineet käytettävissään, joten erot on muodostunut pelkästään tavoista, joilla tiedottaminen on haluttu hoitaa. Sampo Pankki on käyttänyt oikeastaan kaikkia mahdollisia välineitä hyväkseen, joten tietoa asiakkaille on varmasti saatu perille usealla eri tiedostustavalla.

Kyselyssä tiedusteltiin, ovatko yritykset tienneet, keneen Sampo Pankissa ne voivat olla yhteydessä, mikäli niillä on kysymyksiä SEPA:n liittyen. Lisäksi kysyttiin, että ovatko yritykset aina saaneet vastaukset kysymyksiinsä. Kaikki tiesivät, keneen olla yhteydessä ja lisäksi kaikki olivat saaneet vastaukset, mikäli oli ollut tarpeen. Se on erittäin tärkeätä, koska pankki haluaa nimenomaan olla lähellä asiakasta ja olla aina tavoitettavissa. Sampo Pankin yksi arvoista on tavoitettavuus ja tämä on juuri sitä. Asiakkaalle on tärkeätä, että heillä on yhteyshenkilö pankissa, johon olla yhteydessä tarvittaessa ja että asiakkaisiin ollaan yhteydessä säännöllisesti.

Lisäksi tiedusteltiin, ovatko asiakasyritykset joutuneet hankkimaan tietoa muualta kuin pankilta ja siihen 50 % vastasi, että olivat joutuneet hankkimaan tietoa muualta ja 50 % vastasi, että eivät. Lisäkysymys kuului, mistä he olivat tietoa joutuneet hankkimaan ja siihen kaikki jotka olivat joutuneet hankkimaan tietoa, vastasivat, että ohjelmistotoimittajilta. Asioita,

joihin pankki ei ole luultavammin osannut tarjota tietoa, on liittynyt nimenomaan maksujärjestelmien sisällöllisiin asioihin, mikäli ne ovat olleet muita kuin pankin tarjoamia kokonaisuuksia. Tällöin pankki onkin kehottanut asiakkaita kääntymään niiden käyttämän ohjelmistotoimittajan puoleen.

Lopuksi yrityksiltä kysyttiin yleisarvosanaa Sampo Pankin onnistumisesta SEPA-tiedottamisessa asteikolla 1-5, jossa 1 oli erittäin huono ja 5 oli erittäin hyvä. Sampo Pankki sai keskiarvoksi 3,9, eli lähes kaikki vastasivat Sampo Pankin onnistuneen hyvin kokonaisuudessaan ja yksi oli sitä mieltä, että Sampo Pankki onnistui keskivertaisesti.

Kokonaisuudessaan palaute onnistumisesta oli erittäin positiivista ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä pankin tarjoamaan tietoon. En näe, että Sampo Pankin tulisi kehittää tiedonjakoa mitenkään suuresti, sillä palaute siitä oli erittäin hyvää. Pankin tulisi keskittyä ylläpitämään jatkossakin yhtä hyvää palvelutasoa sekä aktiivisuutta asiakkaita kohtaan. Pankin on kuitenkin ehdottomasti seurattava aikaansa ja näin ollen hyödynnettävä jatkuvasti uusia mahdollisuuksia sekä ratkaisuja muun muassa tiedottamisen osalla ja käytettävä kaikkia mahdollisia jake-lukanavia hyödykseen.

15 Yhteenveto

SEPA aikaan siirtyminen on tapahtunut Suomessa vihdoin ja kaikki on tuntunut lähtevän suunnitellusti. Vielä ei voi sanoa, kuinka hyvin kaikki toimii, kun kaikki maat eivät ole vielä samassa kehitysvaiheessa Suomen kanssa. Kaikki maksut välittyvät jo IBAN-tilisiirtoina Suomessa ja SEPA-maksukortit ovat olleet käytössä jo useamman vuoden ajan. SEPA on tämän hetken puhutuin muutos maksuliikenteessä ja sen tuomia hyötyjä odotellaan kaikilta tahoilta.

Pankeille SEPA:n tuleminen tuo kiristyvää kilpailua muiden pankkien kanssa, sillä käytänteet ovat samat kaikilla ja kustannukset yhtä suuret. SEPA mahdollistaa asiakkaan koko maksuliikenteen hoitamisen vain yhden pankin kautta, koska maksujen on tarkoitus kulkea jatkossa yhtä nopeasti, kuin saman pankin sisällä tapahtuva maksuliikenne. Kilpailu asiakkaista on siis kovaa ja kilpailussa on mahdollista pysyä mukana huolehtimalla hieman paremmasta palvelutasosta kuin kilpailijoilla, sekä nopeista että asiakaslähtöisistä ratkaisuista.

Yrityksien järjestelmiin on tehty SEPA:n myötä päivityksiä, mutta kuitenkin niiden määrä näyttää tulosten perusteella olevan vähäistä, mikä taas on yritysten kannalta erittäin hyvä. Yrityksille hyöty tulee olemaan moninkertainen nähtyyn vaivaan ja kuluihin nähden.

Yritykset olivat kaikki tyytyväisiä Sampo Pankin SEPA-tiedottamiseen liittyen, kaikki olivat vastaanottaneet tietoa riittävästi, niin kuin pankki toivoikin. Lähes kaikilla yrityksillä oli ver-

tailukohde, koska niiden asiakkuus jakautui useamman pankin kesken. Sampo Pankki sai hyvät arvostelut tiedottamisen onnistumisesta, joka on tärkeätä tiukassa kilpailussa muiden pankkien kanssa. Kun onnistuu paremmin kuin muut, se muistetaan ja kun valinnan paikka tulee, se saattaa kääntyä voitoksi.

16 Loppusanat

Opinnäytetyön tekeminen oli erittäin opettavaista ja samalla haastavaa. Aihe oli hyvä, sillä SEPA on hyvin ajankohtainen asia tällä hetkellä ja yritykset ovat joutuneet perehtymään sen tuomiin muutoksiin ja toteuttamaan ne vaiheittain. Itse työskennellessäni pankissa oli aihe minulle jo entuudestaan tuttu ja sen takia sitä oli mielenkiintoista tehdä ja syventää tietojani siitä entisestään.

Koen opinnäytetyön tekemisen olevan hyvä lopetus opinnoille ja koen onnistuneeni sovelta-
maa oppimaani koulussa sen tekemisessä. Työn teko oli kuitenkin ajoittain hyvinkin haastavaa aikatauluttaa kokopäivätyön ohella, joten työn tekeminen kesti paljon suunniteltua pidempään, joka minua harmittaa suuresti. Mikäli aloittaisin työn alusta, pyrkisin pysymään aikataulussa paremmin ja suunnittelemaan työvaiheet tarkemmin. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen ja toivon tutkimuksesta olleen myös hyötyä toimeksiantajalleni. Tutkinnon suorittaminen kokonaisuudessaan on antanut minulle hienot eväät työelämää varten ja uskon pärjääväni oppimani avulla hyvin tulevalle työurallani.

Lähteet

Kirjalähteet

Hatakka, T. 1997. Maksuvälineet ja -järjestelmät EU:ssa, vertailu Suomen ja eräiden EU-maiden välillä. Helsinki: Suomen Pankin keskustelualoitteita.

Helppi M. & Paloheimo A. 2005. Ulkomaankaupan rahoitus: riskit, maksuliikenne ja ratkaisut. Helsinki: Talentum.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Suomen Pankkiyhdistys. 2004. Pankkitekniikka Suomessa. Helsinki.

Sähköiset lähteet

Aktia , SEPA aiheuttaa muutoksia maksamiseen. Viitattu 30.2.2012.
http://www.aktia.fi/siirrymme_sepa-aikaan_1.1.2011

Euroopan Keskuspankki 2007. Maksupalveludirektiivi. Viitattu 20.9.2011.
<http://www.ecb.int/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html>

Europa a. Mikroyritysten sekä pienten ja keskisuurten yritysten määritelmä. Viitattu 9.10.2011.
http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/business_environment/n26026_fi.htm

Europa b. SEPA. Viitattu 25.1.2011.
<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/09/1665&format=HTML&aged=0&language=FI&guiLanguage=en>

Finanssialan Keskusliitto. E-lasku. Viitattu 20.9.2011.
<http://www.e-lasku.info/>

Finanssialan Keskusliitto 2010. Kansallinen SEPA-siirtymäsuunnitelma. Versio 4. Viitattu 17.7.2011.
http://www.luottokunta.fi/fi/toimialatietoa/sepa_euromaksualue/SEPA_siirtymasuunnitelma_Helmikuu_2010_FK.pdf

Finanssialan Keskusliitto, 2008. Maksaminen Suomessa ja Euroopassa. Viitattu 20.9.2011.
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Maksaminen_Suomessa_ja_Euroopassa_07072008.pdf

Finanssialan Keskusliitto. Vaikutukset yritystoimintaan. Viitattu 20.9.2011.
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_yritystoimintaan/Sivut/default.aspx

ISO20022. Viitattu 20.1.2012.
<http://www.iso20022.org>

- Jyväskylän Yliopiston Koppa. Määrällinen analyysi. Viitattu 25.1.2011.
<https://webapps.jyu.fi/koppa/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>
- Nordea a. Maksupalveludirektiivi. Viitattu 20.9.2011.
<http://www.nordea.com/Palvelut/Kansainv%C3%A4liset+tuotteet+ja+palvelut/Cash+Management/Maksupalveludirektiivi/1066122.html>
- Nordea b. SEPA. Viitattu 18.8.2011.
<http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/Maksut+ja+kortit/Neuvoja+maksuista+ja+korteista/SEPA/953892.html>
- OP-Pankki 2009. Tiedote järjestelmätöimittäjille. Viitattu 20.1.2012.
<https://www.op.fi/media/liitteet?cid=151209190&srcpl=4>
- Pohjola 2012. Web Service. Viitattu 20.1.2012.
<https://www.pohjola.fi/pohjola/yritys--ja-yhteisoasiakkaat/maksuliike-ja-kassanhallinta/yhteystavat-pankkiin/web-services?id=323430>
- Sampo Pankki a. IBAN ja BIC. Viitattu 20.9.2011.
<http://www.sampopankki.fi/fi-fi/Sivut/sepa/IBAN/Pages/IBAN.aspx?tab=2>
- Sampo Pankki b. Palvelukuvaukset. Viitattu 20.03.2012.
<http://www.sampopankki.fi/PDF/fi/Yritysassiakkaat/Maksuliike/WebServiceDescriptionFI.pdf>
- Sampo Pankki c. SEPA. Viitattu 25.1.2011.
<http://www.sampopankki.fi/fi-fi/Sivut/sepa/Pages/sepa.aspx>
- Sampo Pankki d. Yritysassiakkaat. Viitattu 9.10.2011.
<http://www.sampopankki.fi/fi-fi/Yritysassiakkaat/Pages/Yritysassiakkaat.aspx>
- Sampo Pankki 2010a. Tilinpäätös ja toimintakertomus. Viitattu 8.8.2011.
<http://www.sampopankki.fi/fi-fi/TietoaSampoPankista/media/Julkaisut/Documents/Sampo%20Pankki%20Oyj%20-%20Tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s%20ja%20Toimintakertomus%202010.pdf>
- Sampo Pankki 2010b. Tilinpäätöstiedote. Viitattu 8.8.2011.
<http://www.sampopankki.fi/fi-fi/TietoaSampoPankista/media/Julkaisut/Documents/Sampo%20Pankki%20-konsernin%20tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6stiedote%202010.pdf>
- Suomen Pankki 2006. Euro & Talous 2. Viitattu 20.9.2011.
http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/tiedotteet/Documents/06et2.pdf?hl=Sepan%20tausta
- Suomen Pankki. Yhtenäinen Euromaksualue (SEPA). Viitattu 24.1.2011.
<http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusmarkkinat/kehityshankkeet/sepa.htm>
- Työterveyslaitos. Pienyritykset. Luettu 09.10.2011.
<http://www.ttl.fi/fi/toimialat/pienyritykset/Sivut/default.aspx>
- Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu, Tutkimuksen Reliabiliteetti. Viitattu 20.1.2012.
<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>

Kuviot

Kuvio 1. Viitekehys	7
Kuvio 2. Suomen osuus EU:n maksutapahtumista.	9
Kuvio 3. Yrityksenne toimiala?.....	24
Kuvio 4. Kuinka monta työntekijää yrityksessänne työskentelee?	25
Kuvio 5. Onko yrityksessänne päivitetty ohjelmistoja/ järjestelmiä SEPA:n vuoksi joihinkin seuraavista?	26
Kuvio 6. Oletteko joutuneet tekemään kokonaan uusia hankintoja järjestelmien / ohjelmistojen osalta joihinkin seuraavista?	27
Kuvio 7. Minkä verran olette saaneet tietoa SEPAn tuomista muutoksista Sampo Pankilta?	28
Kuvio 8. Oletteko tyytyväisiä saamanne tiedon määrään?.....	28
Kuvio 9. Onko asiakkuutenne jakautunut useamman pankin kesken?	29
Kuvio 10. Jos vastasitte kyllä, niin missä seuraavista pankeista teillä on myös pankkipalveluita.	30
Kuvio 11. Jos asiakkuutenne on jakautunut eri pankkien välille, kuinka Sampo Pankki on onnistunut mielestänne tiedottamisessaan toiseen pankkiin / muihin pankkeihin nähden.	31
Kuvio 12. Onko tiedotuksessa ollut suuria eroja pankkien välillä?	32
Kuvio 13. Oletteko aina saaneet vastaukset kysymyksiinne?	32
Kuvio 14. Oletteko joutuneet hankimaan SEPA-muutoksiin liittyvää tietoa muualta kuin pankilta?	33
Kuvio 15. Minkä yleisarvosanan antaisitte Sampo Pankille SEPA- tiedottamisesta asteikolla 1-5, niin että 5 = Erittäin hyvä ja 1 = Erittäin huono?	34

Kuvat

Kuva 1. Tilisiirtolomake.....	12
-------------------------------	----

Kaaviot

Kaavio 1. Sampo Pankki.....	15
Kaavio 2. Konsernin organisaatiorakenne.....	17

Liitteet

1: Kyselylomake



Kuinka Sampo Pankki on onnistunut SEPA-tiedottamisessa?

Kysely tehdään Laurean ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä Sampo Pankille siitä, kuinka he ovat suoriutuneet tiedottamisessaan yritysasiakkaillaan Yhtenäisen euroalueen eli SEPA:n myötä tulevista muutoksista. Vastanneiden yritysten nimiä ja tietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä tulla julkaisemaan. Toivon teidän vastaavan seuraaviin kysymyksiin huolella. Vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia.

YRITYKSEN TIEDOT

Yrityksenne toimiala?

- Teollisuus
- Rakentaminen
- Kauppa
- Muu palvelu

Kuinka monta työntekijää yrityksessänne työskentelee?

- alle 9
- 10-49
- 50-249
- yli 249

VAADITTAVAT MUUTOSTYÖT SEPAN MYÖTÄ

Onko yrityksessänne päivitetty ohjelmistoja / järjestelmiä SEPA:n vuoksi joihinkin seuraavista?

- Palkanlaskenta
- Reskontra
- Kirjanpito
- Tuotannonohjaus
- Matkalaskujärjestelmä
- Jokin muu, mikä

Jos on, niin kerrotteko tarkemmin minkälaisia päivityksiä?

Oletteko joutuneet tekemään kokonaan uusia hankintoja järjestelmien / ohjelmistojen joihinkin seuraavista?

- Palkanlaskenta
- Reskontra
- Kirjanpito
- Tuotannonohjaus
- Matkalaskujärjestelmä
- Jokin muu, mikä

SAMPO PANKIN ONNISTUMINEN SEPA-TIEDOTTAMISESSA

Minkä verran olette saaneet tietoa SEPAn tuomista muutoksista Sampo Pankilta?

- Paljon
- Jonkin verran
- Vähän
- En ollenkaan

Oletteko tyytyväisiä saamanne tiedon määrään?

- Kyllä
- Ei

Jos vastasitte Ei, niin mistä olisitte kaivanneet enemmän tietoa?

Onko asiakkuutenne jakautunut useamman pankin kesken?

- Kyllä
- Ei

Jos vastasitte Kyllä, niin missä seuraavista pankeista teillä on myös pankkipalveluita?

- Nordea
- OP- Pankki
- Aktia
- Handelsbanken
- Tapiola Pankki
- S-Pankki
- Ålandsbanken
- Jokin muu, mikä

Jos asiakkuutenne on jakautunut eri pankkien välille, kuinka Sampo Pankki on onnistunut mielestänne tiedottamisessaan toiseen pankkiin / muihin pankkeihin nähden?

- Erinomaisesti
- Hyvin
- Tasavertaisesti
- Heikosti
- Huonosti

Onko tiedotuksissa ollut suuria eroja pankkien välillä?

- Kyllä
- Ei

Oletteko tienneet, mistä tai keneltä Sampo Pankista saatte tietoa mahdollisiin SEPA-kysymyksiinne liittyen?

- Kyllä
- Ei

Oletteko aina saaneet vastauksen kysymyksiinne?

- Kyllä
- Ei

Oletteko joutuneet hankkimaan SEPA-muutoksiin liittyvää tietoa muualta, kuin pankilta?

- Kyllä
- Ei

Jos vastasitte Kyllä, niin mistä?

Minkä yleisarvosanan antaisitte Sampo Pankille SEPA-tiedottamisesta asteikolla 1-5, niin että 5 = Erittäin hyvä ja 1 = Erittäin huono?

- 5
- 4
- 3
- 2
-