

# **MAKSUTIETOJEN SELKEYTTÄMISESTÄ ASIAKKAILLE – TILANNEKATSAUS #3**

**KIRSI KLEPP, SUOMEN PANKIN MAKSUNEUVOSTO 26.4.2024**

# SISÄLTÖDIA

---

## Esitys

- Yhteenveto
- Seurantaryhmästä ja suosituksista
- Jatkotoimista

## Lisämateriaalia, huomioita

- ERPB:n suosituksista, seurantaryhmästä
- Sääntelystä ja kilpailullisista näkökulmista
- Huomioita yrityksistä maksunsaajana
- Huomioita maksajista, kuluttaja-asiakkaista

# LYHYT KERTAUS – TIIVISTELMÄ

- Euroopan kuluttajaorganisaatio (BEUC) on esittänyt toiveen, että maksajalle välitetään selkeät tiedot maksusta
- European Retail Payments Board (ERPB) on julkaissut suosituksia kaikille relevanteille osapuolille, jotta maksutietoja saadaan selkeytettyä (maksunsaajasta tieto: kuka, missä ja milloin)
- Suurimmaksi haasteeksi on osoittautunut kaupanimen (kuka) näkyminen maksunsaajalle
- Maksutietojen selkeyttämisessä avainasemassa ovat myyjät/kauppiat/maksunsaajat. Maksunsaajan kaupan nimi on saatava maksajalle ERPB:n suositusten mukaan.
- ERPB:n suositusten toimeenpanon määräaika on kesäkuu 2024. **Suosituksia ei ole pakko noudattaa.**
- Käynnissä on maksupalvelusääntelyn uudelleentarkastelu (PSD/PSR), minkä yhteydessä käsitellään maksujen läpinäkyvyyttä ja maksunsaajan nimeä (kaupan nimi, juridinen nimi). Lainsäädäntö valmistunee syksyllä 2024 Unkarin puheenjohtajuuskauden aikana. **Lainsäädäntöä on noudatettava.**
- Maksuneuvoston seurantaryhmän tarkoitus on ollut tarkastella tilannetta Suomessa, lisätä ymmärrystä ja tietoa sekä arvioida mahdollisia suosituksia tilanteen parantamiseksi



# **SEURANTARYHMÄSTÄ JA SUOSITUKSISTA**

# SEURANTARYHMÄ AKTIIVISENA 8 KUUKAUTTA

---

- Ryhmä aloitti työskentelyn pankkien selvityksen valmistuttua (14.8.2024)

- Muodostettu tilannekuvaa Suomesta
- Ammennettu ja jaettu tietoa, lisätty ymmärrystä laajasti eri sidosryhmien kesken
- Arvioitu mahdollisia suosituksia

- Maksuneuvoston kokoukset – 3 kappaletta
- Seurantaryhmän kokoukset – 10 kappaletta (tilanne 19.4.2024)
- Sidosryhmätapaamisia – 2 kappaletta (seuraava tilaisuus tulossa 30.5.2024)

# SUOSITUKSISTA KAUPPANIMEN VÄLITTÄMISEKSI MAKSAJALLE

---



- European Retail Payments Boardin (ERPB) suositukset
- European Retail Payments Boardin (ERPB) vaikutusarvio
- European Payments Councilin (EPC) suositukset
- European Payments Stakeholders Groupin (EPSG) ilmoitus suosituksista ja kuvauksen päivitystarpeesta

=> EPC:n suositukset ovat linjassa ERPB:n suositusten kanssa. Suomalaiset pankit osallistuvat EPC-yhteistyöhön

=> Muista suosituksista ei ole tietoa

# TEKNIikka JA STANDARDIT MAHDOLLISTAVAT TIEDONVÄLITYSTÄ SUOSITUSTEN MUKAISESTI

- Tiedossa ei ole tarvetta muuttaa yleistä tekniikkaa, standardeja tai tietokenttiä (vakiintuneet maksutavat)
- Eri kanavissa ja eri maksutavoissa käytetään erilaisia tekniikoita, standardeja, tietokenttiä ja kuvauksia
- Uusille maksutapojen tai vakiintumattomien maksukäytäntöjen osalta on mahdollisia päivitystarpeita

⇒ Tietokenttiä ja tekniikkaa on käytettävä tarkoituksenmukaisesti

⇒ Oleellista on ymmärrys ja dialogi relevanttien osapuolien välillä

# HAVAINTOJA PANKKIEN SELVITYKSESTÄ

---

- Kentät ja data ovat olemassa
- Pankki näyttää sen tiedon mikä pankkiin toimitetaan
- **Pankki ei muokkaa eikä voi muokata maksudataa**
  - ⇒ joka on muualla tuotettu/käynnistetty ja välitetty toimeksiantona pankkiin
  - ⇒ Joka on pankin asiakkaan toimeksiantona pankin järjestelmiin annettu

=> Kenttien hyödyntämistä ja datan välitystä päivitetään tarvittavalta osin



# KAUPALLA ON MERKITTÄVÄ ROOLI KAUPPANIMEN SAAMISESSA VÄLITETTÄVIIN TIETOIHIN



- Ensiarvoisen tärkeää on kauppiaan perustamisvaiheessa kauppiastietojen (kuten kauppanimi, yritysnimi, paikka) rekisteröinti ja tallentaminen asianmukaisesti kaikissa tarvittavissa järjestelmissä. Tässä kohtaa tallennetut tiedot liitetään maksutapahtumiin.
- Varsinaisessa maksutilanteessa kauppiaan tiedot haetaan kulloinkin tarvittavista järjestelmistä ennen kuin ne lähetetään edelleen maksutapahtuman mukana.
- Tapahtumienvälitysketjussa maksutapahtuman sisältöä ei muokata

⇒ Kauppiaan on annettava maksajalle välitettäväksi kauppanimi (paikkatieto)

⇒ Kauppias on ainoa, joka voi pyytää kauppanimen ja paikkatiedon päivitystä palveluntarjoajalta

⇒ Kauppias voi lisätä kauppanimen yhteyteen selittävän lisämääreen kuten "Felix ravintola"

# VAIN KAUPALLA ON MAHDOLLISUUS TODENTAA KAUPPANIMEN VÄLITTYMINEN MAKSAJALLE

- Uusien kauppiaiden on suositeltavaa tehdä ennen myynnin aloittamista koeostos kaikissa kuluttajalle tarjolla olevissa kanavissa ja tarkistaa mitä kuluttajalle tapahtumasta näkyy. Osa kauppiaista toimii jo näin.
- Kauppiaiden on aika ajoin hyvä tarkistaa mitä tietoja kuluttajalle välittyy. Näkymää voi testata tekemällä ostoksen tarjolla olevissa kanavissa. Tämä toimintatapa on jo käytössä osalla kauppiaita.
- Vain kauppias voi oikaista mahdolliset virheet tai epätasällisyydet. Kauppias on ainoa, joka voi pyytää muutosta sopimuskumppaneiltansa.

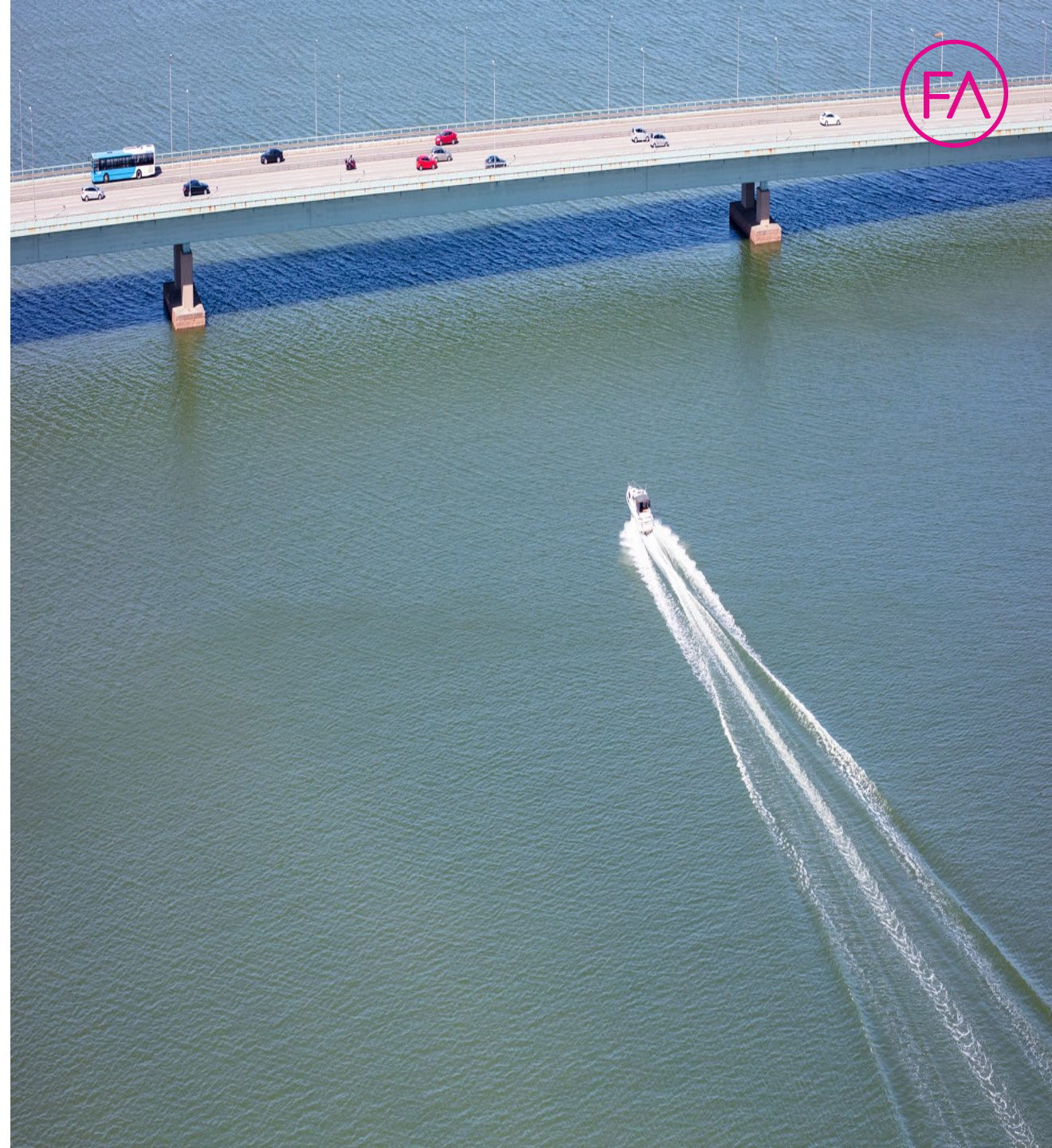
=> Kauppanimen välittyminen maksajalle on hyvää asiakaspalvelua ja mahdollisuus lisämyyntiin



**SEURANTARYHMÄ  
SUOSITTELEE SEURAAAMAAN  
TILANNETTA**

# TILANNE 2024 JÄLKEEN?

- Haaste ei ole uusi ja se tuskin poistuu
- Ilmiö nousee entistä näkyvämmäksi maksamisen digitalisoituessa edelleen
- Uudet toimijat ja uudet maksutavat tuovat markkinoille uusia toimintatapoja
- Ymmärrys, valveutuneisuus ja tahto tehdä muutos ovat avainasemassa
- Suositukset ja lainsäädäntö voivat muuttua – toteutetaanko suosituksia, jos tiedossa on mahdollisia lainsäädännöllisiä muutoksia?
- Lainsäädäntö voi poiketa suosituksista
- Lainsäädäntöä voidaan tarkastella uudelleen
- **Kauppanimelle on edelleen tarvetta – tilanne tuskin muuttuu tämän osalta**



# DIGITAALISET PALVELUT VOIVAT TARJOTA MAHDOLLISEN RATKAISUN

Digitaalisuus lisääntyy entisestään. Uusista digitaalisista palveluista voi löytyä ratkaisu kuluttajien parempaan informointiin.

- Asiakkaat heittävät paperikuitit roskeen, ne katoavat tai niistä häviää teksti
- **Maailmassa asiointi, ostaminen ja maksaminen siirtyy yhä enenevässä määrin paperittomiin ympäristöihin ja maksutilanteisiin, joissa ei käytetä paperia**
- **Digitaalisia ostokuitteja – eKuitteja on jo ja digitaalinen ostokuitti on tulevaisuutta**
- **eKuiteista ratkaisu – digitaalisia ostokuitteja voidaan siirtää esimerkiksi digilompakkoon, josta maksaja voi tarkistaa maksua vastaavat ostotiedot**

# TILANTEEN KEHITTYMISTÄ ON HYVÄ SEURATA

## Säätelyssä tapahtuu

- ERPB:n suositusten toimeenpanon määräaika on kesäkuu 2024
- PSD/PSR lainsäädännön käsittely jatkuu seuraavalla parlamenttikaudelle
- On mahdollista, että asiaan liittyy muita aloitteita, selvityksiä tai suosituksia (joista ei ole tietoa tai jotka vasta käynnistyvät)

## Markkinalla tapahtuu

- Maksutapahtumat kulkevat yli rajojen – tilanne Pohjoismaissa–Euroopassa–muualla?
- Maksutavoissa, maksutilanteissa, kanavissa ja toimijoissa on eroja
- Markkina elää jatkuvasti

=> Seurantaryhmä suosittelee seuraamaan tilannetta esimerkiksi kerran vuodessa



# FINANSSIALA

~ Ihmisen arjessa



[Finanssiala.fi](https://finanssiala.fi)



[@finanssiala](https://twitter.com/finanssiala)



[Finanssiala ry](https://www.facebook.com/Finanssiala_ry)



[Finanssiala ry](https://www.linkedin.com/company/Finanssiala_ry)



[@finanssiala](https://www.instagram.com/finanssiala)



# **LISÄMATERIAALIA, HUOMIOITA**





# **ERP:n SUOSITUKSISTA, SEURANTARYHMÄSTÄ**

# ERP:n SUOSITUKSET TIIVISTETTYSTI

- Koskee kaikkia SEPA maksuja: korttimaksuja, tilisiirtoja, pikasiirtoja ja suoraveloituksia.
- Sovellettava **soveltuvin osin** kaikissa mahdollisissa kuluttajien ja yritysten välisissä (C2B) ja kuluttajien välisissä (P2P) tapauksissa, joissa kuluttaja tekee maksun, joka ilmoitetaan tiliotteella.
- Suositukset koskettavat kuluttajille annettavia seuraavia maksutietoja:
  - ✓ **Kenelle** -> Tavoitteena välittää sellainen tieto, josta maksaja tunnistaa maksun saajan. Kauppanimen käyttö tärkeää. Myös lopullisen maksun saajan nimi tulisi näkyä maksuilla, jotka kulkevat maksunvälittäjien kautta.
  - ✓ **Missä** -> Tavoitteena välittää kuluttajalle se maksun paikkatieto, jossa maksu on tehty (esim. ravintolan sijainti eikä ravintolaketjun pääkonttorin sijaintia).
  - ✓ **Milloin** -> Tavoitteena välittää kuluttajalle tieto ajankohdasta, jolloin maksu on tehty. Jos maksun suorittamisen päivämäärä/kellonaika on eri kuin tapahtuman päivämäärä, olisi kuluttajalle ilmoitettava myös toteuttamispäivä/-aika.

# OTE MAKSUNEUVOSTON KOKOUSMUISTIOSTA

## 19.9.2022



Toisena asiana maksuneuvostossa käsiteltiin vähittäismaksujen tilitietojen selkeyttä loppuasiakkaille.

Tästä alustuksen piti aiheutta käsitelleen Euroopan vähittäismaksuneuvoston työryhmän toinen puheenjohtaja Diederik Bruggink. Euroopan tasolla on laadittu suositukset sille, **kuinka tiliotteille maksutapahtumista välittyvä tieto saadaan helpommin ymmärrettäväksi**. Suositusten käyttöönotolle on asetettu tavoitteeksi kesäkuu 2024.

Avainroolissa tässä ovat maksupalveluntarjoajien lisäksi erityisesti kaupan ala sekä yritykset, eli ne tahot, jotka vastaavat maksuihin niiden käynnistymisessä liitettävistä tiedoista. Maksuneuvostossa sovittiin, että Suomeen perustetaan seurantaryhmä näiden suositusten käyttöönoton seuraamiseksi. Seurantaryhmä raportoi maksuneuvostolle ja sille kutsutaan vetäjä toimialan edustajien joukosta.

# VÄÄRINKÄYTÖKSET JA MUUT ERITYISTILANTEET RAJATIIN POIS SEURANTARYHMÄN TYÖSTÄ

Seuranta- ja selvitysryhmän työn ulkopuolelle rajattiin

- Jos maksussa on kyse **väärinkäytöksestä ja tähän liittyvistä tunnistamattomista tapahtumista**
- **Tuplakirjaukset, toistuvat suoritukset, muunnokset kirjoitusjärjestelmien välillä, erikoismerkit jne.**
- **Laite- ja/ toimittajavaihdoksissa tapahtuvat mahdolliset virheet, erilaiset poikkeustilanteet, asiakastietojen päivitys/asiakkuuden perustaminen**
- **Kauppiaan valitsema nimi (jos nimi ei sellaisenaan kerro toimialasta/myytävistä tuotteista tai palveluista, esim. erikoinen kirjain- tai merkkiyhdistelmä)**
- Muuta mahdollista

Maksujen läpinäkyvyydessä rajataan väärinkäytökset pois => suosituksissa tavoite parantaa relevanttien maksutietojen välitystä maksajalle

# KAUPPANIMI ON SUURIN HAASTE

- ERPB:n suosituksissa keskeistä on välittää maksajalle kauppanimi, paikka ja ajankohta. **Kuka – missä – milloin?**
- Näistä kolmesta elementistä kauppanimi on useimmin virheellinen. **Maksutapahtumaa ei tunnisteta, koska kauppanimi ei kerro riittävän selkeästi maksetusta asioinnista. Kauppanimen sijasta saattaa välittyä maksunsaajan juridinen nimi.**
- Paikkatiedot ovat toisinaan virheellisiä. **Joskus maksupaikan sijasta maksajalle voi välittyä esimerkiksi maksunsaajan pääkonttorin sijaintitiedot.** Pääsääntöisesti paikkatiedosta on apua tapahtuman tunnistamisessa.
- Tapahtuman ajankohta esitetään suositusten mukaisesti. Ajankohtatiedoista on apua tapahtumien selvittelyssä.

**Maksajan pankki voi esittää maksajalle vain sitä tietoa mitä maksajan pankkiin toimitetaan.** Maksajan pankki ei muuta tietoja. **Maksajan pankilla ei ole tietoa maksunsaajasta** (ellei maksajan ja maksunsaajan pankki ole yksi ja sama pankki). Maksunsaajan tiedot ovat maksunsaajan sopimuskumppanilla. **Maksunsaaja ja maksunsaajan sopimuskumppani/palveluntarjoaja ovat ratkaisevassa asemassa** maksunsaajan tietoja (mm. nimi) rekisteröitäessä, eri palveluihin lisättäessä ja niistä edelleen välitettäessä (lopulta maksajan pankkiin).



# **SÄÄNTELYSTÄ JA KILPAILULLISISTA SEIKOISTA**

# MAKSUTAPOJA ON ERILAISIA JA MAKSUJA VÄLITETÄÄN ERI TAVOIN – PANKIT **SÄÄNNELTYJÄ**

- Maksuliikennettä säännellään. Pankkien kuten muidenkin maksupalveluntarjoajien on noudatettava lainsäädäntöä.
- Erilaisissa maksutavoissa välitettävän tiedon tarve poikkeaa maksutapojen välillä
- Käytettävä tekniikka, prosessit ja osapuolet eroavat maksutapojen välillä
- Esimerkiksi tililtä maksettavat tilisiirrot, suoraveloitukset sekä maksuvälineillä käynnistetyt (esim. korttimaksut) tapahtumat ovat keskenään hyvin eri tyyppisiä. Eri maksutapojen käytölle on erilaisia tarpeita ja uudet toimijat voivat tarjota lisäpalveluita, joissa hyödynnetään jo olemassa olevia maksamisen infrastruktuureja.

# KILPAILULLISET NÄKÖKULMAT ON HUOMIOITAVA

Palveluiden tarjoajat **kilpailevat keskenään asiakkaille** (kauppiaas/maksunsaaja ja kuluttaja/maksaja) tarjottavilla palveluilla

## Palvelut kauppiaille/maksun saajille

- Maksujen vastaanottopalveluiden **palvelut kauppiaille** – kilpailulla alueella
- **Kauppiaan palvelut kuluttajalle** ja maksurajapinta- ja kanavat – kilpailulla alueella

## Maksajan palvelut

- Pankkien maksamisen **palvelut maksajille** – kilpailulla alueella
- **Muiden toimijoiden kuin pankkien palvelut maksajille** – kilpailulla alueella



# LAINSÄÄDÄNNÖLLÄ ON HALUTTU LISÄTÄ KILPAILUA

- **Toimintatavat muuttuvat, toimijoita ja palveluita on tarjolla aiempaa enemmän**
  - **Uudet toimijat tarjoavat toisenlaisia palveluita kuin aiemmin**
  - **Markkina muuttuu jatkuvasti**
- **Kauppiaille on tarjolla lukuisia maksujen vastaanottamiseen ratkaisuja tuottavia maksupalveluntarjoajia (ei pankkeja). Kauppias voi tuottaa palveluita myös itse tai ulkoistaa kaiken. Kauppiaan tekemillä valinnoilla maksurajapinnassa on suora vaikutus kuluttajalle/maksajalle välittyviin tietoihin**
  - **Maksupalveludirektiivin myötä maksupalveluita voivat tarjota kolmannet osapuolet (Third Party Payment Providers, AISP ja PISP toimijat), jotka voivat tuottaa palveluita itse tai hankkia niitä muilta palveluntarjoajilta.**
  - **Kuluttajille/maksajille on tarjolla lukuisia keskenään erilaisia maksuvälineitä ja maksutapoja. Pankki ei ole ainoa maksuvälineitä tai –tapoja tarjoava taho. Kuluttajalle maksuvälineen myöntänyt osapuoli vastaa kuluttajalle näkyvästä maksuerittelystä (kyseessä ei aina ole pankin tiliote tai pankin sähköinen kanava)**



# **HUOMIOITA YRITYKSESTÄ MAKSUNSAAJANA**

# YRITYKSEN TIEDOILLE ON MONINAISIA TARPEITA

Yrityksen nimeä tarvitaan eri muodoissa eri palvelutilanteissa erilaisiin tarpeisiin. Toisinaan tarvitaan erillistä kauppanimeä juridisen nimen lisäksi.

**Yritys valitsee** nimen ja muut tiedot, joita tarvitaan ja käytetään eri yhteyksissä kuten

- Maksujen vastaanotto fyysisessä kaupassa ja/ verkkokaupassa
- Laskutus, verkkolasku, SEPA suoraveloitukset, suoramaksut
- Pankkiasiointi
- Tilitoimistot
- Verottaja, yritysrekisteri, erilaiset viranomaistahot
- Operaattorit
- Muut mahdolliset palvelut

=> Yrityksen palveluntarjoajan on neuvottava yritystä palvelusopimuksia tehtäessä

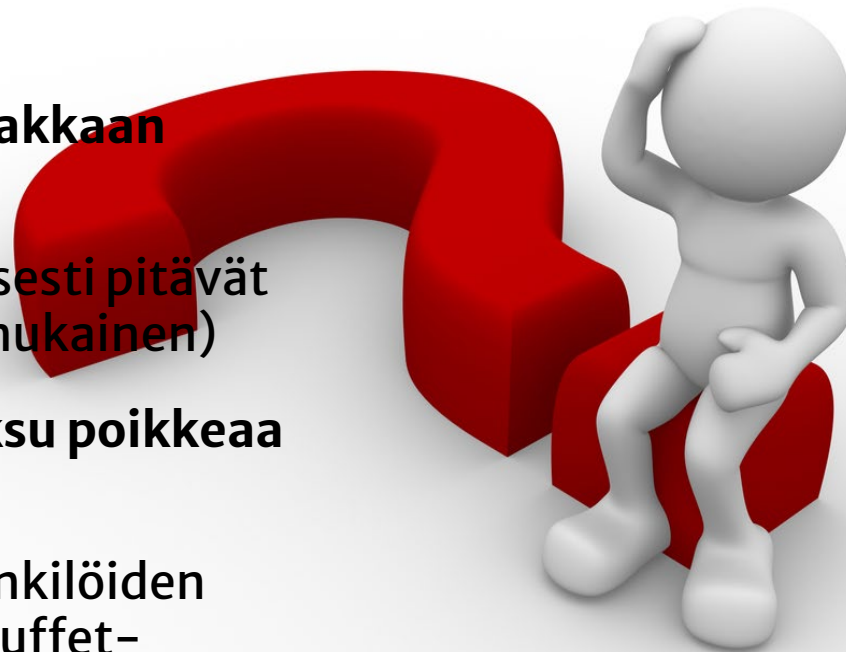


**HUOMIOITA MAKSAJISTA  
/KULUTTAJA-ASIAKKAISTA**

# ASIAKAS EI TUNNISTA ITSE TEKEMÄÄNSÄ MAKSUA OMALLA TILIOTTEELLA TAI LASKULLA



- Asiakas, joka itse operoi maksuja itsenäisesti omalla henkilökohtaisella tilillä tai kortilla (ei muita käyttäjiä)
- **Asiakas ei muista** tai sitten saajan nimi on outo/**ei vastaa asiakkaan mielikuvaa** ostoksesta/maksun saajasta/maksutilanteesta
- Asiakasta ei auta edes päivämäärä- tai paikkatieto (jotka yleisesti pitävät paikkansa. Erityisesti päivämäärä Suomessa on suositusten mukainen)
- Asiakas on voinut maksaa myös jonkun toisen ostokset (maksu poikkeaa asiakkaan tavanomaisista ostoksista)
- **Maksunsaajia on suuri kirjo. Kaikki eivät ole kauppiaita.** Henkilöiden välisissä maksuissa voi kyse olla esimerkiksi yhdistyksen tai buffet-maksusta



=> Asiakasymmärryksen (maksaja) lisääminen

# ASIAKAS SAA LISÄTIETOJA TAPAHTUMASTA – KUITTIEN JA LASKUJEN SÄILYTTÄMINEN TÄRKEÄÄ



- Asiakkaan on lähtökohtaisesti muistettava/tiedettävä missä milloinkin on oltu, asioitu, mitä ostettu ja maksettu (ja miten => fyysinen liike/verkko, tuotteet/palvelut, koti-/ulkomaa)
- Jos asiakas ei tunnista maksua/maksunsaajaa, lisätietoa saa kuiteista, laskuista (paperi, digitaaliset kuitti-/laskuversiot, digitaaliset kuitti-/laskusäilöt). **Maksun saaja/kauppias tarjoaa aina maksajalle tositteen ostoksesta, jossa eritellään yksityiskohtaisesti osto (alv, jne).**
- **Maksajalle maksutapahtumasta näytetään tiedot tiliotteella/laskulla/muuten.** Maksutapahtumien esittämisestä maksajalle vastaa pankki tai muu kuluttajalle maksutavan myöntänyt osapuoli.
- Joissain tapauksissa esimerkiksi mobiilissa voi olla erillisiä lisäpalveluita (tarjoajana kauppias, pankki, muut tahot), joilla asiointipisteestä saa rikastettua tietoa (esim. sijainti kartalla). **Datan määrän kasvaessa myös asiakkaalle välitettävä tieto lisääntyy. Maksupalveluiden ja toimijoiden määrä kasvaa. Tilanne muuttuu. Uudet palvelut ja tuotteet voivat toimia eri tavoin kuin mihin on totuttu.**
- **Kuinka moni maksutapahtuma jää tunnistamatta ja edellyttää yhteydenottoa maksajan maksupalveluntarjoajaan, jos asiakas on ensin itse selvittänyt huolellisesti asiaa?**
- **Minkälainen tieto maksutapahtumasta/maksun vastaanottajasta parhaiten palvelee maksajaa? Kuka määrittää miten valittu maksunsaajan nimi tai muu tieto kuvastaa parhaiten tapahtumaa?**

# TOISEN TEKEMÄÄ MAKSUA EI TUNNISTETA

Kuinka usein yhteiskäyttöisen pankki- tai korttitilin maksuja ei tunnisteta?

- Esimerkiksi hoidetaan maksuja toisen puolesta (iäkkäät vanhemmat, lapset, muut apua tarvitsevat). Tunnistavatko maksut aina ne, joiden puolesta asioidaan entä ne, jotka avustavat talousasioissa ja hoitavat mahdollisesti rahaliikennettä toisen puolesta?
- Kotitalouden yhteisen tilin maksujen tunnistaminen? Kaikki osapuolet tietävät ja tunnistavat kaikkien tekemät maksut ja maksuperusteet?
- Tilitapahtumien seurannassa maksujen tunnistaminen? Esimerkiksi alaikäisten tekemät maksut alaikäisen omalta tililtä?
- Ongelmia mahdollisesti silloin, jos ei ole riittäviä valtuuksia selvittää asioita toisen puolesta?

=> Asiakasymmärryksen ja henkilöiden keskinäisen kommunikation lisääminen