



# Jäähyväiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista

Pilotti sähköisen maksamisen edistämiseksi  
Pilotin loppuraportti  
Kesäkuu 2020

## Sisällysluettelo

1	Taustaa .....	3
2	Pilotin tavoitteet ja sähköisen maksamisen hyödyt.....	4
3	Pilotin kohderyhminä yli 65-vuotiaat kaupungin laskuja saavat .....	4
4	Pilotin viestinnästä lyhyesti .....	5
5	Helsingin kaupungin toimijat etsivät pilotissa yhteisiä keinoja edistää ikääntyneiden sähköistä maksamista .....	5
5.1	Taloushallintopalvelu.....	5
5.2	Helsingin Seniori-Info.....	9
5.3	Helsingin Vanhusneuvosto .....	10
5.4	Kaapelin Mediakeskus .....	10
6	Finanssiala ry halusi maksamisen pilotin avulla lisätä maksamisen digitalisaatiota ja samalla helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua .....	11
7	Osapuolten viestinnän toimet maksamisen pilotin aikana .....	15
7.1	Kampin palvelukeskuksen tilaisuus 4.3.2020.....	18
8	LIITTEET .....	22

## Jäähyväiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista

### 1 Taustaa

Kuluttajien siirtyminen paperilaskuista sähköiseen e-laskuun on osoittautunut Helsingin kaupungilla hitaaksi. Helsingin kaupungin taloushallintopalvelun kaikista vuonna 2019 lähettämistä 1,2 miljoonasta Helsingin kaupungin eri toimialojen, virastojen ja liikelaitosten laskuista sähköisiä oli noin 36 prosenttia. Luvussa ovat mukana myös yritysasiakkaille lähetettävät verkkolaskut. Sosiaali- ja terveysalan henkilöasiakkaiden laskuista sähköisiä (kuluttajan e-lasku, suoramaksu, OmaPosti) on tällä hetkellä vain noin 24 prosenttia.

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelun eli Talpan lähettämiä laskuja voi vastaanottaa paperilaskuna, verkkolaskuna, kuluttajan e-laskuna, suoramaksuna tai Postin OmaPosti - palveluun toimitettuna. Sähköisyys tarjoaa etuja laskun vastaanottajan lisäksi myös laskuttajalle.

Talpa oli ensimmäinen suuri laskuttaja Suomessa, joka lähetti e-laskuja. Yrityksille lähetettiin verkkolaskuja jo vuonna 2006 ja ensimmäiset kuluttajan e-laskut vuonna 2007. Laskutusjärjestelmän päivityksen jälkeen syyskuussa 2019 Talpa on pystynyt tarjoamaan e-laskun lisäksi myös suoramaksua. Suoramaksulle on kysyntää erityisesti kotipalvelun asiakaskunnassa.

Finanssiala ry:n (FA) edustajat tapasivat Talpan edustajia marraskuussa 2018, kun Talpa pyysi FA:ta mukaan pohtimaan, miten Helsingin kaupungin laskutusta voitaisiin tehokkaammin siirtää paperilaskuista e-laskuun ja suoramaksuun erityisesti senioriasiakkailla. FA on tehnyt aikaisemmin yhteistyötä Helsingin kaupungin taloushallinnon kanssa. FA:n kampanjassa e-laskun käyttöönottamiseksi vuosina 2008-2009 tehtiin yhteistyötä myös lukuisten yritysten ja myös kaupungin eri yksiköiden kanssa.

Talpa ja FA käynnistivät sähköisen maksamisen pilotin suunnittelun vuoden 2019 alussa ja helmikuussa pilotin suunnitteluun ja toteuttamiseen kutsuttiin mukaan Helsingin Vanhusneuvosto sekä seuraavat Helsingin kaupungin yksiköt: Helsingin Seniori-info, Kampin palvelukeskus, Kaapelin mediakeskus ja Kustaankartanon seniorikeskus. Taustalla pilotin etenemistä seurattiin Helsingin – sosiaali- ja terveystoimialan asiakasmaksuysyksikössä sekä sairaala, kuntoutus- ja hoivayksikössä.

Sähköisen maksamisen pilotti alkoi marraskuussa 2019 ja sen kestoksi sovittiin puoli vuotta. Kohderyhmäksi valittiin Helsingin kaupungilta laskuja saavat sosiaali- ja terveystoimialan yli 65-vuotiaat senioriasiakkaat.

Pilotti suunniteltiin ja toteutettiin määrittelemällä pilotin tavoitteet, kohderyhmät ja mittarit. Viestinnän osuus pilotin onnistumisessa nähtiin merkittävänä ja erilaiset viestinnälliset toimet olivat oleellinen osa projektisuunnitelmaa.

## 2 Pilotin tavoitteet ja sähköisen maksamisen hyödyt

Helsingin kaupungin tavoitteena pilotille oli kuluttajan e-laskun ja suoramaksun käytön lisääminen sosiaali- ja terveydenhuollon laskutuksessa, jonka osuus sähköisyydessä on selvästi vähäisempi verrattuna esimerkiksi päivähoiton laskujen sähköisyysasteeseen (noin 45 %).

Kaikkien pilotin osapuolten tavoitteena oli keinojen löytäminen ikääntyneiden asiakkaiden laskunmaksun helpottamiseksi. Ratkaisuna nähtiin nopeuttaa yli 65-vuotiaiden asiakkaiden siirtymistä paperilaskun käytöstä sähköisen laskun käyttöön. E-lasku oli pilotissa vaihtoehto heille, jotka käyttävät tietokonetta ja mobiilia. Ne asiakkaat, joilla ei ole tietokonetta, mobiilipuhelinta eikä verkkopankkitunnuksia, voivat hyötyä sähköisestä maksamisesta, kun Helsinki otti syyskuussa 2019 käyttöön suoramaksun. Suoramaksun käytössä ei tarvita digitaalisia välineitä.

E-lasku ja suoramaksu nähtiin hyödyllisinä senioriasiakkaille. Sähköisen laskun maksaminen on ajasta ja paikasta riippumatonta. Sähköisellä laskutuksella on taloushallinnossa ja myös yksityisen kuluttajan näkökulmasta merkittäviä etuja: näppäilyvirheet tai esimerkiksi osoitteenmuutoksesta johtuvat maksamisen viiveet vähenevät huomattavasti. Sähköisellä maksamisella on välillisesti myös myönteisiä ilmastovaikutuksia.

Digitaalinen rahojen siirto lisää myös ikäihmisten taloudellista turvallisuutta, kun käteistä ei tarvitse kuljettaa mukana. Tämän avulla voidaan vähentää ja myös ehkäistä ikääntyneiden taloudellista hyväksikäyttöä ja lisätä maksamisen turvallisuutta.

Pilotin yhdeksi tavoitteeksi sovittiin ikääntyvien ja ikääntyneiden asiakkaiden rohkaiseminen ja tukeminen paperilaskusta sähköiseen laskutukseen siirtymisessä.

Tärkeänä tavoitteena nähtiin, että pilotin avulla tietoa saadaan levitettyä sähköisen maksamisen eduista kohderyhmän keskuudessa ja pilotin loppuraportin avulla voidaan kertoa tehdyistä toimenpiteistä ja tavoitteiden saavuttamista Helsingin lisäksi myös laajemmin eri kuntiin ympäri Suomen.

## 3 Pilotin kohderyhminä yli 65-vuotiaat kaupungin laskuja saavat

Helsingin taloushallintopalvelun tavoitteena pilotille oli kuluttajan e-laskun ja suoramaksun käytön lisääminen sosiaali- ja terveydenhuollon laskutuksessa, joten kohderyhmäksi valittiin e-laskujen lisäämisen osalta noin 800 henkilön otanta asiakkaista, joille on vuonna 2019 lähetetty Talpasta mm. kotihoidon tai päivätoiminnan kuukausittain toistuvia paperilaskuja.

Pilotin toiseksi kohderyhmäksi valittiin Kustaankartanon seniorikeskuksen asukkaat. Talpan lähettämien laskujen perusteella kartoitettiin asiakkaiden määrät ja heidän käytössään olevat laskutuskanavat 11/2019 tilanteessa. Kohderyhmän koko oli 317 henkilöä. Tavoitteena oli tämän kohderyhmän osalta lisätä suoramaksun käyttöä.

Kohderyhmät valittiin pilottiin tarkasti ja ryhmien koko päätettiin pitää suppeana, jotta pilotin tulosten arvioiminen olisi helpompaa ja kohderyhmien tavoittaminen onnistuisi.

#### 4 Pilotin viestinnästä lyhyesti

Viestintäsuunnitelmaan kirjattiin, että pilotissa on tarkoitus järjestettävien tilaisuuksien ja tiedotteiden lisäksi hyödyntää laajasti pilotissa mukana olevien osapuolten viestintäkanavia ja käynnissä olevia digihankkeita, Talpan asiakaskirjeitä ja nettisivuja, Finanssiala ry:n uutiskanavia, Helsingin Soten some-kanavia, kaupungin internet-sivuja, ”Sote goes digi” – hanketta ja kaupungin sisäistä viestintää.

Keskeistä viestinnän kannalta oli kahden tilaisuuden järjestäminen pilotin kohderyhmille. Kampin palvelukeskuksen tilaisuus e-laskun käytön lisäämiseksi oli pilotin yksi suurimmista ponnistuksista. Tilaisuudessa jaettiin tietoa digitalisaation hyödyistä, varautumisesta ikääntymiseen ja turvallisesta asioinnista sekä käytännön tietoa sähköisten palveluiden käytöstä ja digiopastuksesta. Kustaankartanon tilaisuuden tavoitteena oli kertoa suoramaksun käytöstä ikääntyneille, heidän omaisilleen ja/tai edunvalvojilleen sekä opastaa suoramaksun käyttöönotosta.

Pilotin viestinnästä laadittiin yhteistyössä erillinen viestintäsuunnitelma, joka muotoutui pilotin edetessä ja myös tilanteiden vaihtuessa. Pilotin toteuttamiseen vaikuttivat postin lakko marraskuussa 2019 ja myös koronaepidemian alku maaliskuussa 2020.

Ennen pilotin alkua Talpa teki syksyllä 2019 omaa viestintää suoramaksusta ja seurasi kuukausittain e-laskujen ja suoramaksujen määrien kehitystä. Ajalla 2.9.2019-15.11.2019 lähetettyjen paperilaskujen liitteenä oli tiedote e-laskun, suoramaksun ja OmaPostin mahdollisuudesta. Tiedote liitettiin kaikkiin Talpan välittämiin paperilaskuihin (147 368 kpl), ei pelkästään sosiaali- ja terveystoimen laskuihin.

Pilotin viestinnästä kerrotaan yksityiskohtaisemmin sivulla 15 kohdassa 7. Osapuolten viestinnän toimet maksamisen pilotin aikana.

#### 5 Helsingin kaupungin toimijat etsivät pilotissa yhteisiä keinoja edistää ikääntyneiden sähköistä maksamista

##### 5.1 Taloushallintopalvelu

Talpan tavoitteena on sähköisten laskujen määrän lisääminen nykyisillä laskutuskanavilla, mm. kuluttajan e-laskun käyttöönottoa lisäämällä. E-laskukampanjoita on tehty vuosittain pääsääntöisesti muistuttamalla e-laskun käyttöönotosta paperilaskun liitteenä olevalla tiedotteella. Vuonna 2019 otettiin käyttöön myös uusia laskutuskanavia; kesäkuussa Postin OmaPosti-sovellus ja elokuun lopussa suoramaksu.

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

Talpan tavoitteena pilotille on kuluttajan e-laskun ja myös suoramaksun lisääminen sosiaali- ja terveydenhuollon laskutuksessa. E-laskujen lisäämisessä kohderyhmänä ovat verkkopankkia käyttävät asiakkaat, kun taas suoramaksua tarjotaan vaihtoehtona asiakkaille, joilla ei ole verkkopankkia käytössään.

### Erillisen muuntopalvelun kautta toimiva suoramaksu

Talpalla oli erillisen muuntopalvelun kautta toimiva suoramaksu käytössä 20.2.2020 saakka. Muuntopalvelun piirissä olivat mukana vain ne asiakkaat, joilla kansallisen suoraveloituksen päätyttyä 31.1.2014 oli voimassa oleva suoraveloitussopimus.

Ennen muuntopalvelun päättymistä asiakkaille lähetettiin tiedote lokakuussa 2019 ja helmikuussa 2020, jossa kerrottiin muuntopalvelun päättymisestä ja asiakkaita/asioidenhoitajia ohjeistettiin tekemään taloushallintopalvelun lähettämien laskujen osalta joko e-lasku- tai suoramaksusopimus.

Suoraveloituksen muuntopalvelussa oli asiakkaita

- lokakuussa 2019 1 641 kpl
- helmikuussa 2020 880 kpl

Noin puolet asiakkaista teki lokakuussa lähetetyn tiedotteen jälkeen joko e-lasku tai suoramaksusopimuksen ja samalla muuntopalvelun mukainen suoramaksu/e-lasku päättyi.

### Seurantatietoa sähköisten laskujen osuuksista pilotin aikana

Seuraavassa on yhteenvetoa e-laskujen ja suoramaksujen määristä sekä prosenttiosuuksista kaikista Talpan lähettämistä laskuista ja sosiaali- ja terveystoimen laskuista ajalla 1.9.2019-31.5.2020.

Talpan lähettämät e-laskut ja suoramaksulaskut				
Ajankohta	e-lasku kpl	e-lasku %	suoramaksu kpl	suoramaksu %
Syyskuu 2019	20 189	18,11	1 775	1,59
Lokakuu 2019	19 307	18,86	1 877	1,83
Marraskuu 2019	19 468	19,10	1 916	1,88
Joulukuu 2019	20 796	19,58	1 845	1,74
Tammikuu 2020	20 905	19,89	1 864	1,77
Helmikuu 2020	20 588	21,39	1 816	1,89
Maaliskuu 2020	21 109	20,91	1 267	1,25
*) Huhtikuu 2020	8 980	14,40	1 263	2,03
*) Toukokuu 2020	7 636	13,49	1 199	2,12

Sosiaali- ja terveystoimen laskujen osalta e-laskujen osuudessa on ollut jonkun verran kasvua viime syksystä. Suoramaksujen määrän kehityksessä näkyy muuntopalvelun mukaisen

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

suoramaksun päättymisen helmikuussa 2020. Suuntaus on ollut samansuuntaista kuin Talpan kaikkien lähettämien laskujen osalta.

Talpan lähettämät sosiaali- ja terveystoimen e-laskut ja suoramaksulaskut				
Ajankohta	e-lasku kpl	e-lasku %	suoramaksu kpl	suoramaksu %
Syyskuu 2019	6864	13,67	1377	2,74
Lokakuu 2019	7468	14,50	1448	2,81
Marraskuu 2019	7671	14,78	1489	2,87
Joulukuu 2019	7796	15,66	1422	2,86
Tammikuu 2020	8653	15,19	1414	2,48
Helmikuu 2020	6459	16,17	1415	3,54
Maaliskuu 2020	7013	15,35	956	2,09
*) Huhtikuu 2020	5456	16,64	941	2,87
*) Toukokuu 2020	4 603	16,12	853	2,99

\*) Koronapandemian vaikutus näkyy huhti- ja toukokuun laskujen määrissä. Erityisesti pudotus johtuu siitä, ettei varhaiskasvatuksen laskuja lähetetty huhti-toukokuun aikana.

### Pilotin kohderyhmät ja seuranta

Pilotti oli tarkoitus toteuttaa kahdessa kohteessa: Helsingin kaupungin Kampin palvelukeskuksessa sekä Kustaankartanon seniorikeskuksessa. Tavoitteena siis lisätä Helsingin kaupungin taloushallintopalvelun lähettämien e-laskujen ja suoramaksujen määrää.

Talpa lähetti pilottiryhmän asiakkaille kutsun Kampin palvelukeskuksen tilaisuuteen sähköiseen laskutukseen ja maksamiseen liittyen. Kutsussa kerrottiin, että tilaisuudessa on mahdollista saada lisätietoa e-laskusta ja suoramaksusta sekä mahdollisuus halutessaan tehdä paikan päällä e-lasku- tai suoramaksusopimus (kutsu liitteenä).

Kampin palvelukeskuksen tilaisuus sovittiin pidettäväksi 4.3.2020 aiemmin sovitun 4.12.2019 ajankohdan sijaan. Marraskuussa alkanut postilakko aiheutti haasteita tilaisuuden kutsukirjeiden lähettämiseen ja oli syynä ajankohdan muutokseen.

Kutsuja tilaisuuteen lähetettiin seuraavasti:

30.10.2019: 359 kpl  
13.1.2020: 718 kpl  
31.1.2020: 212 kpl

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



Yhteensä kutsuja lähetettiin 1289 kpl.

Kaikilla kutsutuilla oli kutsukirjeen lähettämisaikana maksutapana paperilasku. Kutsutuista tilaisuuteen ilmoittautui etukäteen 20 henkilöä.

Kutsutuista asiakkaista 24.4.2020

- 35 oli tehnyt e-laskusopimuksen
- 31 oli tehnyt suoramaksusopimuksen

Ilmoittautuneiden vähäisen määrän takia kutsukirjettä välitettiin mm. vanhuspalveluiden järjestöjen edustajille ja julkaistiin hel.fi -sivustolla sekä Kampin palvelukeskuksessa. Tämän lisämarkkinoinnin tuloksena tilaisuuteen ilmoittautui 64 henkilöä.

Suoramaksun osalta pilottiryhmänä oli Kustaankartanon monipuolisen palvelukeskuksen asukkaat. Lähetettyjen laskujen perusteella selvitettiin asiakkaiden määrät ja heidän käytössään olevat laskutuskanavat 11/2019 tilanteessa.

Kustaankartanon asiakkaille lähetettiin helmikuussa laskun saaneille asiakkaille kutsu 17.3.2020 tilaisuuteen. Asiakkaita oli kaikkiaan 317. Näistä kutsutuista 181 asiakasta tai heidän asioidensa hoitajaa oli jo tehnyt e-lasku- tai suoramaksusopimuksen. Kustaankartanon palvelutalon infotilaisuus jouduttiin kuitenkin peruuttamaan koronapandemian aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi.

Kustaankartanon asiakkaille ja/tai heidän asioidenhoitajilleen, jotka eivät vielä ole siirtyneet e-laskun tai suoramaksun käyttäjiksi, tullaan lähettämään tiedote sähköisistä laskutustavoista.

### **Talpan johtopäätöksiä pilotista ja suunniteltuja jatkotoimenpiteitä**

Pilotti vahvisti käsitystä siitä, että paperilaskun saajia on vaikea tavoittaa ja vielä haastavampaa on aktivoida heitä siirtymään e-laskun käyttäjiksi. Sähköisten laskujen osuuden kehittymistä seurataan kaupungin taloushallinnossa tarkasti ja Talpa aikoo jatkossakin kampanjoida sähköisistä maksutavoista niille asiakkaille, jotka eivät vielä ole tehneet e-lasku- tai suoramaksusopimusta esimerkiksi paperilaskun mukana olevalla markkinointikirjeellä.

Tiedotteiden lisäksi kaupunki on myös täsmentänyt nettisivuillaan olevaa tietoa e-laskusta ja suoramaksusta.

Sähköisistä laskutustavoista kerrotaan aktiivisesti esimerkiksi Talpan asiakaspalveluun laskuasioissa soittaville. Suunnitteilla on myös esimerkiksi kirjastoissa Talpan asiakaspalvelun



11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

toimesta annettava neuvonta, jossa asiakas voi kysyä laskutukseen liittyvistä asioista ja samalla voidaan opastaa sähköiseen laskutukseen siirtymisessä.

Pankissa olevia laskuttajailmoituksia on selkeytetty. Erillisen muuntopalvelun kautta toimiva suoramaksu lopetettiin helmikuussa 2020 ja tähän kytketty laskuttajailmoitus poistettiin pankista. Talpalla on jatkossa vain yksi laskuttajailmoitus, jolla tarjotaan e-laskua ja suoramaksua.

Eri pankkien kanssa on tehty yhteistyötä mm. suoramaksusopimuksen tekemiseen liittyen. Talpalla yksilöintitietona oleva henkilötunnus on aiheuttanut sekaannusta ja tämän oikeamuotoisuuden tärkeyttä on ohjeistettu pankeille.

Talpa käynnistää Receiver Proposal (RP) sanomareitin – käyttöönoton. Tämä mahdollistaa vastaanottoehdotuksen lähettämisen asiakkaan verkkopankkiin, jolloin e-laskusopimuksen tekeminen omassa verkkopankissa helpottuu.

Suoramaksuvaltakirjaa on valmisteltu ja pankeilta on pyydetty kannanottoa lomakkeen käyttöön liittyen. Lomaketta on tarkoitus hyödyntää jatkossa esimerkiksi niissä tapauksissa, joissa asiakkaan/edunvalvojan on hankala käydä tekemässä pankissa suoramaksusopimusta.

## 5.2 Helsingin Seniori-Info

Seniori-info on kuntalaisten puhelin- ja neuvontapalvelu. Palvelut on kohdennettu yli 65-vuotiaille helsinkiläisille ja heidän läheisilleen. Seniori-infon asiakkaat ovat uusia asiakkaita, joilla ei ole kaupungin taholta määriteltyä palveluntuottajaa tai vastuutyöntekijää.

Seniori-Info vastaa keskitetysti kuntalaisten neuvonnasta Helsingissä (650 000 asukasta). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset etsivät lisäksi ratkaisuja ikääntyneiden arjen haasteisiin. Kohderyhmänä ovat ikääntyneet helsinkiläiset ja heidän omaisensa. Helsingin väestöstä 16,8 % on yli 65-vuotiaita (11/2018 tilanne). Helsingissä asuu 11,7 % koko maan väestöstä. Koko Suomessa yli 65-vuotiaita on 21,4 %.

### Seniori-infon johtopäätöksiä ja havaintoja

Moni ikääntynyt ottaa Seniori-infoon yhteyttä, koska tarvitsee sähköiseen maksamiseen neuvontaa. Seniori-info oli pilotissa mukana, koska toimivien yhteistyöverkostojen kehittäminen ikäihmisten neuvonnan tueksi on tärkeää.

Seniori-Info jatkaa yhdessä Talpan kanssa ikääntyneiden laskun saajien neuvontaa. Jos ikääntyneellä on maksuvaikeuksia, häntä ohjataan tarvitsemansa tuen piiriin.

### 5.3 Helsingin Vanhusneuvosto

Vanhusneuvoston tavoitteena pilotille oli vanhusten laskunmaksun sujuvoittamisen ja helpottamisen edistäminen. Keskeisessä roolissa pilotissa oli tavoite siirtyä paperilaskuista sähköiseen maksamiseen ja sitä kautta helpottaa maksamisen sujuvuutta.

Vanhusneuvostolla ei ollut toteuttajan roolia pilotissa, vaan se oli Helsingin kaupungin toimijoilla, jotka ovat pilotissa mukana. Tämä ei poistanut vanhusneuvoston kiinnostusta pilotin etenemiseen ja tulosten arviointiin.

Vanhusneuvoston jäsenet osallistuivat kokouksiin aktiivisesti ja toivat kokouksissa pilotin suunnittelussa näkyviin ikääntyneiden ihmisten näkökulmat laskun maksamiseen.

#### Helsingin vanhusneuvoston johtopäätökset

Pilotti oli tarpeellinen, koska sen avulla voitiin havainnoida kehitystarpeet ennen tuotannollista toteutusta. Sähköisen maksamisen osalta on oltava vaihtoehtoja, jotka sopivat vanhuksen henkilökohtaiseen tilanteeseen. On selvää, että kaikilla vanhuksilla ei ole käytössään kaikkia mahdollisia nykyaikaisia laitteistoja suoritua sähköisestä maksamisesta.

Paperilaskutuksen minimointi on järkevää monessakin suhteessa, kuten kustannusten, ympäristön ja turvallisuuden näkökohdista tarkasteltuna. Mutta kokonaan sitä ei kannata lopettaa, vaan pitää varalla ja mahdollisuutena tarpeen mukaan käyttää.

### 5.4 Kaapelin Mediakeskus

Kaapelin Mediakeskus Oy koordinoi Helsingin kaupunkikonserniin kuuluvaa Helsingin kaupungin digineuvonnan yhteisviestintää, digineuvojien verkostoa sekä opastajien kouluttamista. Kaupunkilaisten digiosaamisen vahvistamiseksi tehtävää työtä ohjaa kaupunginkansliasta johdettu Digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmä. Projektiryhmässä on mukana jäseniä kaikilta digineuvontaa toteuttavilta toimialoilta, kaupungin järjestökumppaneita sekä asiantuntijajäseniä mm. valtion eri organisaatioista.

Ohjausta arjen digikysymyksiin on tarjottu kaupunkilaisille jo vuosia ja digineuvonta toteutuu kymmenissä neuvontapaikoissa eri puolilla kaupunkia. Kaikki neuvontapaikat löytyvät osoitteesta <https://digneuvonta.hel.fi/fi/neuvontapaikat/>. Digneuvojina toimii sekä kaupungin työntekijöitä että vapaaehtoisia vertaisopastajia. Digneuvontaa kehitetään aktiivisesti niin kaupungin sisällä kuin yhdessä laajan verkoston kanssa (VRK/VM, yhdistykset ja järjestöt, pankit ja muut yritykset). Helsingin digineuvonnan palvelukuvaus: <https://digneuvonta.hel.fi/fi/palvelukuvaus/>

Maksaminen pilotissa Kaapelin mediakeskus oli mukana asiantuntijan roolissa digineuvonnan kehittämiseen liittyen. Kaapelin Mediakeskus teki Helsingin digineuvontaa esitteleviä painettuja materiaaleja pilottia sekä Kampin ja Kustaankartanon tilaisuuksia varten.

### Digineuvonnan havainnot ja johtopäätökset

Mediakeskus haluaa tuoda digineuvojen saataville sen kaupungin taloushallinnossa olevan tiedon, joka voi hyödyttää kaupunkilaisia sujuvamman arjen tavoittelussa. Kaapelin Mediakeskus tunnisti Maksamisen pilotin arvon siinä mielessä, että se on tuonut yhteen kaupungin sisällä toimivia organisaatioita ja ihmisiä uudella tavalla.

Digineuvonnan ongelma ei ole se, että kaupunki ei tietäisi, mihin neuvonnan rajat vedetään, vaan ongelmana on, miten viestiä saadaan välitettyä koko laajalle joukolle digineuvoja. Haasteena on myös se, miten ohjeet otetaan käytännössä vastaan.

Kaupungin tiloissa opastajina toimivat sekä järjestöt että kaupunki itse. Kukin taho on voinut vetää itse sen rajan, mihin neuvonta päättyy (kuten neuvotaanko tunnistautumisen jälkeen vai ei). Yhtenäisen linjan puuttuminen on hämmentävää asiakkaalle, koska hän saattaa mennä johonkin kaupungin toimipisteeseen ja saa neuvontaa pidemmälle kuin toisessa.

Kaapelin mediakeskuksella on kaupunkitasoinen ohje, mutta sen jalkauttamisen eteen tehdään edelleen työtä. Haaste varmaankin ratkeaa ajan myötä, mutta tietämyksen levittäminen on tärkeä asia: kovin usein tuntuu siltä, että asiaan liittyy ennakkoluuloja ja turhia pelkoja.

Kaapelin mediakeskus on tehnyt jo aiemmin Digineuvonnan ohjeen (2019), jonka teossa hyödynnettiin mm. mediakeskuksen pankkikumppanien lakimiesten apua:  
[https://digituki.hel.fi/docs/26/Digineuvonnan\\_palvelukuvaus\\_Helsingin\\_kaupunki.pdf](https://digituki.hel.fi/docs/26/Digineuvonnan_palvelukuvaus_Helsingin_kaupunki.pdf)

Ohjeessa luottamuksellisuudesta käsitellään mm. kysymystä siitä, mitä saa ja mitä ei saa tehdä. [https://digituki.hel.fi/docs/28/Digineuvonnan\\_ohjeita\\_2018\\_1\\_selkeys-rauhallisyys-ystavallisyys.pdf](https://digituki.hel.fi/docs/28/Digineuvonnan_ohjeita_2018_1_selkeys-rauhallisyys-ystavallisyys.pdf)

## 6 Finanssiala ry halusi maksamisen pilotin avulla lisätä maksamisen digitalisaatiota ja samalla helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua

Finanssiala ry:n (FA) tavoitteena oli maksamisen pilotin avulla selvittää, miten ikääntyneiden asiakkaiden laskun maksua voitaisiin helpottaa ja samalla lisätä digitalisaatiota maksamisen palveluissa.

FA on jo aikaisemminkin kampanjoinut sähköisen maksamisen ja erityisesti e-laskun käytön lisäämiseksi. Vuosina 2008-2009 e-laskun käyttöönottoa edistettiin lukuisten yritysten ja myös Helsingin kaupungin eri organisaatioiden kanssa. FA on myös tehnyt kestävä kehityksen toimenpidesitoumuksen, jonka tavoitteena on taloushallinnon järjestelmien tehostaminen. Tehostaminen on mahdollista, jos voidaan hyödyntää verkkolaskun, tiliotteen ja korttiosojen kuitin rakenteiset tiedot.

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



Taloushallinnon automatisointi säästäisi satoja työvuosia ja toisi säästöä yrityksen ilmastovaikutuksiin 80–90 prosenttia. Hiilijalanjäljen pieneneminen johtuu ensi sijassa prosessien huomattavasta tehostumisesta digitalisaation myötä. Osallistumalla maksamisen pilottiin FA edistää myös tekemäänsä kestävä kehityksen tavoitetta.

<https://www.finanssiala.fi/materiaalit/Selvitys-taloushallinnon-automatisoinnin-ilmastovaikutuksista.pdf>

Jos asiakkaalla on käytössään tietokone, tabletti tai mobiililaite, on laskun maksaminen helppoa mistä tahansa ja mihin kellonaikaan hyvänsä. Verkkolasku on myös keskimäärin neljä kertaa ilmastoystävällisempi vaihtoehto kuin paperilasku. Suurin erottava tekijä on ajan säästämistä aiheutuva työn tehostuminen ja siitä saatavat päästösäästöt. FA on teettänyt tutkimuksen sähköisen laskutuksen ilmastohyödyistä:

[http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Ymparistoystavallinen\\_verkkolasku.pdf](http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Ymparistoystavallinen_verkkolasku.pdf)

Sähköisten maksupalveluiden käyttäminen on FA:n vuonna 2019 ilmestyneen ”Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat” -tutkimuksen mukaan luontevaa suurelle osalle suomalaisia. 88 prosenttia suomalaisista maksaa laskunsa pääasiallisesti mobiili- tai verkkopankissa. Verkkopankissa maksaminen on lisääntynyt etenkin yli 65-vuotiaiden keskuudessa. 86 prosenttia 65-74 -vuotiaista on verkkopankin käyttäjiä ja 75-79-vuotiaista 70 prosenttia. E-laskupalvelujen käyttö on jatkanut 2019 kasvuaan, vaikka kasvu onkin aikaisempaan verrattuna selvästi vähentynyt. Verkkopankissa maksavista suomalaisista 78 prosenttia saa tällä hetkellä e-laskuja suoraan verkkopankkiinsa. Vuoden 2014 keväällä heitä oli 62 prosenttia, vuonna 2008 vain 15 prosenttia.

Useimmat verkkopalvelujen käyttäjät haluavat käyttää digitaalisia palveluita, ja paluu entiseen koettaisiin ongelmallisena. Tukea ja rohkaisua tarvitaan kuitenkin heille, joille digitaalisten palveluiden käyttö ei ole niin tuttua.

FA lähti Helsingin taloushallinnon (TALpa) pyynnöstä suunnittelemaan ja koordinoimaan maksamisen pilottia vuoden 2019 alussa. Tavoitteeksi asetettiin kaupungin laskutuksen painopisteen siirtäminen paperilaskuista e-laskuun ja suoramaksuun. Pilotin kohderyhmäksi valittiin senioriasiakkaat. FA toimi projektin vetäjänä ja kokouksia pilotin tiimoilta järjestettiin yhteensä 12.

Pilotin huippenuksena oli Helsingissä Kampin palvelukeskuksessa järjestetty tilaisuus, jossa FA:n puolelta olivat paikalla projektiryhmän jäsenten lisäksi, tilaisuuden avannut toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi sekä 16 FA:n kutsumaa pankkien digineuvojaa Nordeasta, OP-ryhmästä, Danske Bankista, S-Pankista ja Aktiasta sekä 3 digiopastajaa Ikäihmisten tietotekniikkayhdistyksestä Enteristä. Kustaankartanon tilaisuus palvelukodin asukkailla ja heidän omaisilleen jouduttiin koronapandemian vuoksi perumaan, samoin digiopastus.

Helsingin kaupungilla oli käytössään jo e-lasku, mutta suoramaksun käyttö tuli mahdolliseksi pilotin suunnittelun aikana syksyllä 2019. FA halusi pilotin tavoitteiden saavuttamiseksi selvittää onko kuluttaja-asiakkailla e-laskun tai suoramaksun käyttöönotossa haasteita, jotka ratkaisemalla sähköistä laskutusta saataisiin edistettyä.

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



FA kysyi talous- ja henkilöstöpalveluyhtiö Sarastialta kokemuksia ja esimerkkejä sähköiseen maksamiseen liittyvistä käytännöistä, jotka voivat hidastaa käyttöönoton etenemistä. Sarastia Oy:n omistaa 240 kuntaa ja muuta julkista organisaatiota ja Sarastia seurasi Helsingin kaupungin ja Finanssiala ry:n yhteistä maksamisen pilotin suunnittelua. Myös Helsingin kaupungin Kaapelin Mediakeskuksesta pyydettiin näkemyksiä sähköisen maksamisen etenemisen esteistä ja FA pyysi Kaapelin Mediakeskusta mukaan maksamisen pilottiin. Kaapelin Mediakeskus järjestää mm. digitukea Helsingissä ja sillä on paljon digitalisaation liittyviä hankkeita.

Kuten Helsingin, myös monen muun Sarastian asiakkaana olevan kunnan henkilöasiakkaat eivät ole Sarastian mukaan toivotulla tavalla siirtyneet vastaanottamaan e-Laskuja. Suoramaksu henkilöasiakkaille, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia, on Sarastian mielestä hyvä ratkaisu kassavirran ja oikea-aikaisen maksamisen näkökulmasta, vaikka paperinen ennakoilmoitus lisää laskutuksen hintaa ja myös hiilijalanjälkeä. Sarastian mukaan useilla ikäihmisillä on verkkopankkitunnukset, ja he maksavat tai maksattavat laskunsa verkkopankissa, mutta vastaanottavat laskut edelleen paperisena.

Sarastian tekemän myyntilaskutuksen sähköistämiprojektin yhteydessä tehtiin havainto, että e-Laskusopimuksen tekeminen ei heidän omien käyttökokemustensa mukaan ole sellainen, mitä sen parhaimmillaan voisi olla. Useat pankit tarjoavat laskun maksamisen yhteydessä ”vaihda e-Laskuun” -vaihtoehtoa ja mikäli sen haluaa ottaa käyttöön, on vielä erikseen tehtävä laskuttajaa koskevat määritykset siitä, haluaako asiakas tarkistaa jokaisen laskun erikseen ennen hyväksymistä tai asettaa laskuille automaattimaksun. Tämä saattaa joillekin asiakkaille olla haasteellista ja kyse saattaa olla epävarmuudesta tekniikan suhteen. Lisäksi joillakin asiakkaille on Sarastian selvityksen mukaan tahto saada laskunsa paperisena tai ainakin ”hypistellä” sitä. FA:n näkemyksen mukaan ja saatujen asiakaspalautteiden pohjalta näyttäisi siltä, että myös laskun yksilöintitietojen antaminen e-laskun tilauksen yhteydessä saattaa tuottaa usein ongelmia.

Kaapelin mediakeskuksen ja digiopastamisen näkökulmasta sähköisen maksamisen opastukseen liittyvä keskeisin haaste on se, miten suhtautua pankin palvelussa vahvan sähköisen tunnistautumisen jälkeen annettavaan neuvontaan. Näkökulmina mm. tietosuojaja asiakkaan osalta sekä digineuvojan vastuu ja oikeusturva. Helsingin digineuvonta on selvittänyt pankkien kanssa, että neuvonnalle eri asiointipalveluissa vahvan sähköisen tunnistautumisen jälkeen ei ole laillista estettä. Tärkeää on, että asiakas tietää, mitä tekee. Keskeinen kysymys on myös, miten kukin yksittäinen digineuvoja suhtautuu asiaan. Kaikki opastajat eivät välttämättä halua nähdä toisten terveystietoja tai ottaa riskiä neuvoa pankkiasioissa mahdollisten virheiden ja vastuukysymysten vuoksi. Tukea ja opastusta voidaan Kaapelin mediakeskuksen mukaan kuitenkin hyvin antaa jokapäiväisissä asioissa, joihin kuuluu mm. laskun maksaminen.

Maksamista helpottamaan on FA:ssa jo aiemmin pohdittu erilaisia ratkaisuja, joita voisi mahdollisesti hyödyntää pilotissa. FA ehdotti Helsingin Taloushallintopalvelulle ohessa olevia

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

ratkaisuja sähköisen maksamisen edistämiseksi pilotin kohderyhmän keskuudessa. Talpa piti ehdotuksia toteuttamisen arvoisina.

**FA:n ehdotukset:**

**1. Suoramaksu maksamisen helpottamiseksi asiakkaille, joilla ei ole käytössään verkkopankkia:**

- Suoramaksutoimeksianto-lomakkeen käyttäminen
  - Lomake on esitelty vuonna 2013 KKV:ssä ja FIVA:ssa,
  - Finanssiala ry:n maksuliiketoimikunta päätti lomakkeen käyttöönotosta 5/9/13
  - Toimeksiantolomakkeesta maksajan pankki tarkistaa muotovaatimukset.
  - Toimeksiantolomake on tarkoitettu hyväntekeväisyysjärjestöille, joilla keräyslupa, apteekkeille ja palvelutaloille, mutta käyttöä voidaan haluttaessa laajentaa kaupungin palveluihin.

Esimerkkinä mahdollinen toimintamalli:

- Esitäytetty suoramaksuvaltakirja lähetetään 1. laskun mukana tai viedään asiakkaan luokse ensimmäisellä hoitokäynnillä.
- Asiakas allekirjoittaa valtuutuksen, joka palautuu tarkastettavaksi.
- Laskuttaja tarkistaa, että lomakkeen tiedot ovat edelleen oikein (esitäytettyjä tietoja ei ole muutettu).
- Mikäli asiakas on edunvalvonnassa, lähetetään lasku ja valtakirja edunvalvojalle.

**2. E-lasku verkkopankkia käyttäville asiakkaille:**

- E-laskutapauksissa voitaisiin käyttää e-laskun vastaanottoehdotusta, kuten teleoperaattorit uusmyynnissään.
- Vastaanottoehdotus=ReceiverProposal -sanoma (RP) on laskuttajan kuluttaja-asiakkaalleen lähettämä vastaanottoehdotus e-laskun käyttöönottamiseksi.
- Vastaanottoehdotusta voidaan käyttää kahdessa eri tapauksessa:
  1. Uusmyynnissä, jolloin laskuttaja saa kuluttajan e-laskun vastaanotto-osoitteen jo ennen ensimmäistä laskua.
  2. Muutostilanteessa, jolloin laskuttaja siirtää kuluttajat laskutusaiheesta toiseen.

Vaatimuksia vastaanottoehdotukselle:

- Laskuttajalla tulee olla palveluntarjoajansa kanssa sopimus RP-sanoman käytöstä.
- Laskuttaja on sopinut asiakkaan kanssa e-laskutukseen siirtymisestä.
- Laskuttajan tulee tietää asiakkaansa hetu.
- Laskuttajalla on lähettänyt version 2.0 tai uudemman SenderInfo-sanoman (laskuttajailmoitus)
- Laskuttaja on velvollinen tiedottamaan asiakkaitaan muutostilanteesta ja siirrosta.
- Suoramaksutoimeksiantoa ei voi tehdä RP-sanomalla, vaan suoramaksu edellyttää kuluttajalta suoraa toimeksiantoa pankille. (KKV:n toive)

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

### Finanssiala ry:n johtopäätöksiä pilotista:

- On tärkeitä mieltä tukitoimia niille kohderyhmille, joilla ei ole verkkopankkitunnuksia ja jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia maksamisen tapoja.
- Finanssiala ry esitti Helsingin kaupungille kaksi tapaa helpottaa ikääntyneiden ja erityisryhmien asiakkaiden pääsyä digitaalisen maksamisen äärelle: suoramaksu ja suoramaksuvaltakirjan käyttäminen sekä e-laskun käyttöönoton helpottamiseksi laskuttajan lähettämän vastaanottoehdotuksen = ReceiverProposal -sanoman (RP-sanoman) käyttöönotto.
- Ikääntymisen myötä digitaidot saattavat heikentyä ja siksi olisi tärkeitä mieltä myös saapuvien laskujen osalta missä muodossa ne itselle tulevat. Suosituksena verkkopankin käyttäjälle on e-lasku, joka tulee suoraan verkkopankkiin. Laskun voi määrittää itse automaattisesti hyväksyttäväksi eräpäivänä. Suoramaksuvaihtoehto kannattaa ottaa käyttöön, jollei käytä digitaalisia palveluita.
- Valtakirja pankkipalveluiden hoitoon kannattaa mieltä ajoissa, myös edunvalvontavaltuutus on tärkeitä tehdä. Oma toimintakyky saattaa äkillisestikin heikentyä.
- Laskuttajan selkeä viestintä sähköisen maksamisen palveluista ja niiden käytöstä on tärkeitä ottaa huomioon.
- Olisi hyvä mieltä, miten esim. palvelusopimusta tehtäessä laskujen maksaminen otettaisiin keskusteluun tai osaksi sopimusta ja miten opastettaisiin käyttämään oman pankkipalveluasiantuntijan apua hoitamaan siirtyminen e-Laskutukseen.
- Finanssiala jäsenineen on lupautunut mukaan Digi- ja väestötietoviraston hankkeeseen, jossa laajasti eri digiopastusta antavien tahojen kanssa suunnitellaan valtakunnallista digiopastamisen toimintamallia. Tavoitteena on pohtia digiopastuksen toimintatapoja ja käytäntöjä erilaisten asiakkaiden tarpeiden mukaan eri puolille Suomea yhteistyössä muiden digiopastusta antavien tahojen kanssa.

## 7 Osapuolten viestinnän toimet maksamisen pilotin aikana

Pilotissa oli tavoitteena järjestettävien tilaisuuksien ja tiedotteiden lisäksi hyödyntää viestinnässä laajasti pilotin osapuolten omia viestintäkanavia. Niitä myös käytettiin. Oheen on koottu pilotin aikana pidettyjä koulutustilaisuuksia, lähetettyjen tiedotteiden pääviestejä sekä mm. Kampin tilaisuuden ohjelma, josta Kaapelin mediakeskus teki vielä kaupungin käyttöön koulutusvideot.

- Hel.fi -sivuilla tiedote uusista sähköisistä tavoista vastaanottaa lasku 9.9.2019
- Uusia sähköisiä tapoja vastaanottaa lasku /Talpa tiedottaa uutiskirje 12.9.2019
- Miksi maksaisin laskuni jatkossa sähköisesti? /Talpa tiedottaa uutiskirje 31.10.2019
- Maksamisen kokeilussa etsitään tapoja helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua /uutinen hel.fi -sivulla 7.11.2019

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



### Uusia sähköisiä tapoja vastaanottaa lasku

12.09.2019 / E-Lasku

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelun laskuja voi jatkossa vastaanottaa paperilaskun ja e-laskun lisäksi myös suoramaksuna tai Postin OmaPosti -palveluun toimitettuna.

[Lue lisää](#)

### Maksamisen kokeilussa etsitään tapoja helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua

07.11.2019 10:51

Helsingin kaupunki ja Finanssiala ry tekevät kokeilun, jossa etsitään tapoja helpottaa ikääntyneiden asiakkaiden laskujen maksua digitalisaation avulla. Pilotti kestää puoli vuotta, ja sen kohderyhmänä ovat Helsingin kaupungilta laskuja saavat sosiaali- ja terveystoimialan senioriasiakkaat.

Helsingin taloushallintopalvelun tavoitteena on kuluttajan e-laskun ja suoramaksun käytön lisääminen sosiaali- ja terveydenhuollon laskutuksessa. E-laskujen lisäämisessä kohderyhmänä ovat verkkopankkia käyttävät asiakkaat. E-laskumahdollisuus on kaupungilla ollut jo vuodesta 2007.

- 7.11.2019 Finanssiala ry lähetti mediatiedotteen pilotin käynnistymisestä. Tiedote käännettiin myös englanniksi ja se sai osakseen kansainvälistä huomiota. Tiedote julkaistiin Euroopan Pankkiyhdistyksen uutiskirjeessä, jota kautta se levisi myös muihin medioihin. Tiedote välitettiin eteenpäin myös Talpan kanavien kautta.



11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

## Maksamisen pilotilla etsitään keinoja helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua

7.11.2019



Helsingin kaupunki käynnistää Finanssiala ry:n kanssa marraskuun aikana maksamisen pilotin. Piloti kestää puoli vuotta, ja sen kohderyhmänä ovat Helsingin kaupungilta laskuja saavat sosiaali- ja terveystoimialan senioriasiakkaat. Pilotin avulla halutaan selvittää, miten ikääntyneiden asiakkaiden laskun maksua voitaisiin helpottaa digitalisaation avulla ja samalla tehostaa kaupungin taloushallintoa.

GLOBAL  
government  
FORUM

FINANCIAL SERVICES

Search site Search

Knowledge Partner

ns&i Government  
Payment Services

PAYMENTS &

## Helsinki launches drive to promote electronic public service payments

By [Ian Hall](#) on 14/11/2019

Helsinki's citizens are being encouraged to use e-invoicing to pay social and health care bills. (Image courtesy Mikaela Suomalainen/Wikimedia Commons).

The public authority for Finland's capital city, Helsinki, has launched an initiative to encourage elder residents to pay bills electronically. The City of Helsinki has teamed up with lobby group Finance Finland (FFI) to launch the pilot project, which kicks off this month.

- 7.11.2019 oli Hel.fi -sivulla Maksamisen pilotti –projektin esittely
- 12.12.2019 järjestettiin kaupungin digineuvojien koulutustilaisuus, jossa Talpa esitteli sähköisen laskutuksen tapoja ja ohjeisti digineuvojia mm. e-laskusopimuksen tekemisestä Helsingin kaupungin taloushallintopalvelun lähettämistä laskuista.
- 19.12.2019 Helsingin kaupungin digiosaamisen vahvistamisen projektiryhmässä Kristiina Siikalan esitys pilotin toimenpiteistä ja tavoitteista.
- Talpa lähetti kutsukirjeet kohderyhmille tilaisuuteen, 30.10.2019, 13.1.2020 ja 31.1.2020
- 27.2.2020 Helsingin kaupunki lähetti STT:n tiedotejakelun kautta medialle yhdessä laaditun kutsun: ”Jäähvyäiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista -tilaisuus 4.3. Kampin palvelukeskus”
- 4.3.2020 Finanssiala lähetti kutsun uutiskirjeessä medialle ja muille sidosryhmille Kampin palvelukeskuksen tilaisuudesta tulla seuraamaan tilaisuutta. Viestiä välitettiin myös Talpan

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



kanavien, Seniori-infon, Helsingin Vanhusneuvoston sekä Kampin palvelukeskuksen tiedotuskanavien kautta pilotin kohderyhmille, kirjastoille ja asiantuntijoille

Tiedote/Kutsu: Sujuva ja turvallinen laskun maksaminen tutuksi iäkkäille

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu ja Finanssiala ry (FA) järjestävät keskiviikkona 4.3. tilaisuuden Helsingissä Kampin palvelukeskuksessa tavoitteena rohkaista ja tukea asiakkaita siirtymisessä paperilaskun käytöstä sähköiseen laskutukseen. ”Sähköisten palveluiden käyttäminen on luontevaa suurelle osalle suomalaisia. Useimmat haluavat käyttää digitaalisia palveluita, ja paluu entiseen koettaisiin ongelmallisena. Tukea ja rohkaisua tarvitaan kuitenkin heille, joille digitaalisten palveluiden käyttö ei ole niin tuttua”, sanoo FA:n toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi.

Digitaaliset palvelut takaavat pääsyn palveluihin tasavertaisesti kaikkialla Suomessa. Digitalisoituminen koskee koko yhteiskuntaa.

”Suomalaiset ikääntyvät Euroopan maista nopeimmin ja haluamme yhteistyökumppaniemme kanssa varmistaa, että kaikki saavat helpot ja turvalliset palvelut myös toimintakyvyn heikentyessä. Finanssialan yritykset ovat aktiivisia digiopastajia ja käyttävät opastukseen runsaasti resursseja. Olemme aloittelemassa yhteistyötä myös Digi- ja väestötietoviraston kanssa tavoitteena osallistua valtakunnallisen digiopastamisen toimintamallin rakentamiseen”, Piia-Noora Kauppi sanoo.

## 7.1 Kampin palvelukeskuksen tilaisuus 4.3.2020

Kampin palvelukeskuksen näkökulmasta pilotin merkitys oli vahvistaa asiakkaiden digiosaamista ja tukea siten kotona asumista, omaehtoisuutta ja osallistumista ja vähentää digisyrjäytymistä. #Digikuuluukaikille. Kampin palvelukeskus tarjosi tilat maksutta pilotin käyttöön.

Kampin palvelukeskuksessa järjestetyn tilaisuuden tavoitteeksi asetettiin mm., asiakkaiden ymmärryksen kasvattaminen taloudellisesta varautumisesta, oman talouden hallinnasta, maksamisongelmista ja taloudellisesta hyväksikäytöstä ja sen torjunnasta. Kerrottiin, että pilotin avulla tuetaan sähköisessä pankkiasioinnissa niitä, jotka siitä voisivat hyötyä. Kampin palvelukeskuksen kohderyhmänä pilotissa ovat yli 65 -vuotiaat, joilla ei ole edunvalvojaa.

Tilaisuus järjestettiin keskiviikkona 4.3. klo 12.30-15 yläkerran juhlasalissa sekä yläaulassa, jossa digiopastajat ja muut asiantuntijat saattoivat opastaa asiakkaita. Palvelukeskus hoiti käytännön tilavarausjärjestelyt, laitteet yms. Tilaisuuden sisällöstä, puhujista ja yhteistyökumppanien sopimisesta vastasivat Finanssiala ja Talpa.

Tilaisuuden jälkeen osallistujilla oli mahdollisuus saada digiopastusta sekä neuvoja e-laskuun ja suoramaksuun siirtymisessä. Paikalla oli Nordean, OP-ryhmän, Danske Bankin, S-Pankin, Nooa Säästöpankin ja Aktian digiopastajia sekä Enter ry:n digiopastajia. Tilaisuudessa olivat asiakkaita opastamassa myös Seniori-info, Helsingin taloushallintopalvelun asiantuntijat sekä palvelukeskuksen digiopastajat.

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

Kaapelin mediakeskus taltioi tilaisuuden esitykset. Osa niistä julkaistiin editoituina Helsinki-kanavalla, jossa ne ovat kaikkien katsottavissa. Esitykset on tallennettu Digipalvelut tutuiksi – alakanavaan.

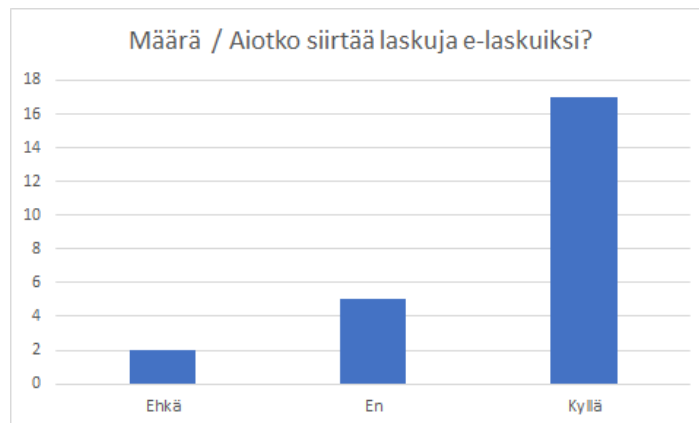
Esityksien tallenteita ja oheismateriaalia jaettiin Helsingin digitukijoiden suljetussa ryhmätyöympäristössä (lasipalatsi.workplace.com, 257 jäsentä) ja Enter ry:n digitukijoiden suljetulla FB-sivulla (187) jäsentä käytettäväksi edelleen digitukijoiden asiakkaiden opastamiseen.

Linkit tallenteisiin, tilaisuuden ohjelma ja lyhyet tiivistelmät esityksistä raportin liitteenä.

### **Palautekysely asiakkailta Kampin palvelukeskuksen tilaisuudesta**

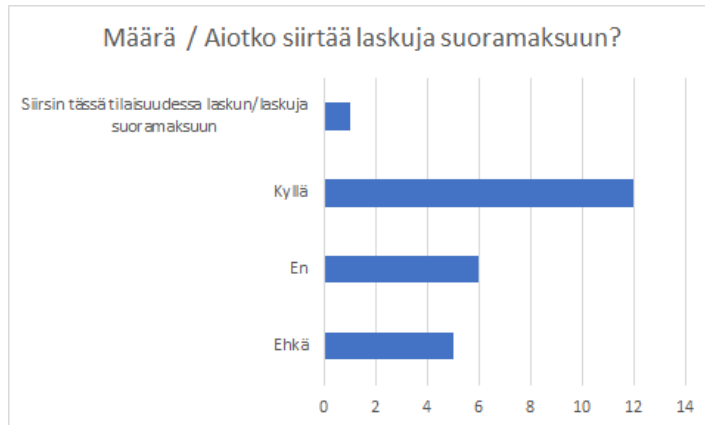
Kaikkiaan Kampin palvelukeskuksen tilaisuuteen osallistui 85 henkilöä. Tilaisuudessa jaettiin palautekysely (liitteenä), johon saatiin 26 vastausta. Palautekyselyyn vastanneista 20 henkilöä kertoi saavansa Helsingin kaupungilta laskuja.

Kyselyssä tiedusteltiin, oliko vastaaja aikeissa tehdä e-lasku- tai suoramaksusopimus. Suurin osa ilmoitti tekevänsä joko e-lasku- tai suoramaksusopimuksen.



11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



Palautteessa pyydettiin vastaajaa antamaan arvosana asteikolla 1-5. Vastaajista 20 antoi arvosanaksi 4 tai 5 ja kuusi vastaajaa arvosanan 3. Keskiarvoksi muodostui näin 4,2.

5.3.2020 Finanssialan uutinen tilaisuudesta:

Mielenkiintoiseen digimaailmaan hyppääminen vaatii rohkeutta

**Suomalaiset ikääntyvät Euroopan maista nopeimmin. Lähes yhtä nopeaa on erilaisten palveluiden, kuten pankkiasioinnin, digitalisoituminen. Finanssiala ry (FA) on yhteistyökumppaneineen aloittanut maksamisen pilotin ikääntyneille. Osana pilottia Kampin palvelukeskuksessa Helsingissä järjestettiin keskiviikkona 4. maaliskuuta tilaisuus, jossa ikääntyneitä rohkaistiin ja tuettiin siirtymisessä sähköiseen laskutukseen.**

"Ovathan nämä meille senioreille tosi tärkeitä asioita. Itse sain neuvoja muun muassa tabletin hankkimiseen", kertoo eläkeläinen **Marja-Liisa Pärssinen**.

Tilaisuudessa oli paikalla digineuvojia Aktiasta, Danske Bankista, Nooa Säästöpankista, Nordeasta, OP:stä ja S-Pankista. Neuvojilta kysyttiin muun muassa verkkopankkitunnusten hakemisesta ja turvallisuudesta.

Pärssinen pitää digimaailmaa mielenkiintoisena, vaikka siihen hyppääminen vaatiiikin rohkeutta. Hän kertoo olevansa yksi harvoista suomalaisista, jotka eivät vielä käytä verkkopankkia.

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

10.3.2020 Uutinen Helsingin kaupungin intranetissä:

### E-lasku ja suoramaksu ovat turvallinen tapa maksaa



Talpasta mukana olivat Janne Isometsä, Tuire Järvinen, Kirsi Reponen, Päivi Alkio, Kati Toikka ja Anita Andsten.

Kampin palvelukeskuksessa kerrottiin viime viikolla painavaa asiaa sähköisen maksamisen eduista. Mukaan oli kutsuttu etenkin Soten laskuja säännöllisesti vastaanottavia ikääntyneitä asiakkaita. Räntäsateesta ja koronavirus -uutisista huolimatta paikalle kerääntyi lähes 100 osallistujaa.

## 8 LIITTEET

### Kampin palvelukeskus 4.3.2020 -tilaisuus

#### OHJELMA Kampin palvelukeskus 4.3.2020 klo 12.30-15.30

- 1 **Maksamisen pilotilla etsitään keinoja helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua**  
Piia-Noora Kauppi, Finanssiala ry
- 2 **Kansalaisyhteiskunnan tukeminen digitalisaatiossa**  
Mikko Mattinen,  
Digi- ja väestötietovirasto
- 3 **Miten torjua ikääntyvien taloudellinen kaltokohtelu?**  
Erja Ronkainen, Suvanto ry
- 4 **Mitä oman talouden hallinnassa on huomioitava?**  
Kristiina Siikala, Finanssiala ry
- 5 **Digineuvonnan kirjo, miten ja mistä apua löytää?**  
Kimmo Lehtonen, Kaapelin mediakeskus Oy
- 6 **Mitä maksamisesta on tarpeen tietää?**  
Anita Andsten, Helsingin kaupunki

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

## **Yhteenvedot esityksistä**

### **Tilaisuuden avaus, maksamisen pilotilla etsitään keinoja sujuvaan ja turvalliseen laskun maksamiseen**

Piia-Noora Kauppi, Finanssiala ry

Helpot ja turvalliset digitaaliset palvelut on varmistettava. Digitalisoituminen eteen vauhdilla ja koskee koko yhteiskuntaa. Samalla suomalaiset ikääntyvät Euroopan maista nopeimmin ja myös lisääntyvä muistisairaus koskettaa monia suomalaisia. Haluamme yhdessä huolehtia ja varmistaa, että kaikki saavat helpot ja turvalliset palvelut myös toimintakyvyn heikentyessä.

Maksamisen pilotilla etsimme yhdessä Helsingin kaupungin kanssa keinoja laskunmaksamisen helpottamiseksi. Mukana työssä ovat Helsingin Taloushallintopalvelun ja Finanssiala ry:n lisäksi Helsingin vanhusneuvosto, Seniori-Info, Kaapelin mediakeskus, Kampin palvelukeskus, pankkien digiopastajat sekä Ikäihmisten tietotekniikkayhdistys Enter ry.

Tällä hetkellä suomalaisista 88 prosenttia maksaa laskunsa tavallisimmin verkkopankissa, mobiilissa tai e-laskulla. Pankin tiskillä laskuja maksaa alle 1 prosentti. Tukea tarvitaan siirtymisessä paperilaskusta e-laskuun ja suoramaksuun. Finanssiala tekee jo nyt paljon työtä asiakkaidensa digitaitojen oppimiseksi. Sen lisäksi olemme lupautuneet yhdessä Digi- ja Väestötietoviraston kanssa kehittämään valtakunnallista digiopastamisen toimintamallia.

Sähköisen laskutuksen käyttö on monin tavoin hyödyllistä: Maksun tiedot saadaan kerralla oikein, maksut hoituvat automaattisesti ajallaan, ei tule muistutuslaskuja, eikä perintäkuluja. Pitkäkyntisten mahdollisuudet heikkenevät, kun käteisen käyttö vähenee ja maksut kulkevat sähköisesti. Sähköinen lasku pienentää myös ympäristökuormitusta ja hiilijalanjälkeä. Jos maksuliikenteen digitalisoimisessa ei olisi edetty ja kaikki maksaminen tapahtuisi edelleen maksupalvelukuorta käyttäen, olisivat 30 000 keskivertosuomalaisen tämän laskunmaksutavan aiheuttamat CO2 päästöt vuodessa 305 300 tonnia.

### **Kansalaisyhteiskunnan tukeminen digitalisaatiassa**

Mikko Mattinen, Digi- ja väestötietovirasto

Digi- ja väestötietovirasto aloitti toimintansa 1.1.2020. Virasto syntyi, kun Väestörekisterikeskus, maistraatit, ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toimiva maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö (MOK) yhdistyivät yhdeksi virastoksi. Toiminta-ajatuksena on edistää yhteiskunnan digitalisaatiota, turvata tietojen saatavuutta ja tarjota palveluja asiakkaiden elämäntapahtumiin. Missio on edistää yhteiskunnan digitalisaatiota, turva tietojen saatavuutta sekä tarjota palveluja asiakkaiden elämäntapahtumiin. Digi- ja väestötietoviraston toiminnan painopistealueina ovat mm. asiakaskokemuksen kehittäminen, asiointiprosessien ja asianhallinnan kehittäminen sekä sisäisten valtakunnallisten toimintatapojen ja ohjeiden kehittäminen.

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

Tavoitteena on, että laadukkaat, digitaaliset julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla digipalvelulain mukaisesti. Elinkeinotoimintaa harjoittavat asioivat jatkossa viranomaispalveluissa ainoastaan digitaalisessa palvelukanavassa. Elinkeinoharjoittajien digituki käynnistyy keväällä 2020. Digituen toimintamalli on käytössä koko maassa ja digitukea kehitetään palvelemaan myös elinkeinotoimintaa harjoittavia.

Digitalisaatio vaatii uusia kansalaistaitoja. Digi kuuluu meille kaikille, mutta kaikkea ei tarvitse osata itse. Tukea sähköiseen asiointiin ja tarpeellisten digitaitojen oppimiseen on tarjolla. Tietoa ja tukea digituen järjestäjille ja antajille Suomidigi.fi/digituki. Osallistu ja ole yhteydessä.

### **Ikääntyneiden taloudellisen kaltoinkohtelun torjunta**

Erja Ronkainen Mummonmarkan Vartijat

Näin tunnistat taloudellisen hyväksikäytön: Käytetään väkivaltaa rahaan, omaisuuteen tai asiakirjoihin liittyen tai kustannetaan toisen elämän väkivallan pelossa. Tunteet kaltoinkohtelussa ovat häpeä, riippuvuus avusta, seurausten pelko ja pelko välien katkeamisesta.

Miten toimia, jos sinua yritetään käyttää taloudellisesti hyväksi: Älä jää yksin, katkaise tilanne, hae tekijälle apua. Miten toimia, jos epäilet taloudellista hyväksikäyttöä? Kysy – rohkaise –ole tukena, ohjaa avun piiriin, tee huoli-ilmoitus.

Miten ehkäistä taloudellista kaltoinkohtelua? Älä anna korttiasi tai verkkopankkitunnuksiasi kenenkään käyttöön, hoida itse raha-asiasi, jos joku muu hoitaa, tarkkaile tiliäsi ja tee edunvalvontavaltuutus. Voit tehdä puhelimeesi rajoituksia ja käyttää turvallisia salasanoja. Muista myös päivittää tietokoneesi ja huolehtia virustorjunnasta.

Huijausyrityksen tavoitteena saada henkilö antamaan rahaa, pankkitunnukset tai maksukortin tiedot, henkilötiedot tai tekemään epäedulliset kaupat. Jos joku on Liian hyvää ollakseen totta, se ei ole totta, huijausyrityksen voi tunnistaa myös, jos hoputetaan tai uhataan vaaralla.

### **Mitä oman talouden hallinnassa kannattaa ottaa huomioon**

Kristiina Siikala, Finanssiala ry

Ihmiset haluavat elää pitkän hyvän elämän ja se toteutuukin yhä useammin. Pitkä elämä edellyttää myös taloudellista varautumista. Eläkeaikoihin on syytä varautua ajoissa. Taloudellinen toimeentulo koostuu palkasta ja sen pohjalta muodostuvasta työeläkkeestä, omasta varallisuudesta, säästöistä ja perinnoista sekä omasta toimintakyvystä ja terveydestä. Niistä suomalaisista, jotka säästävät ja sijoittavat, suurin osa säästää vararahastoksi, pahan päivän varalle tai eläkeajoja varten. Asumismuoto, hyvä terveys, säästeliäs elämäntapa, velattomuus ja työssäkäynti ovat merkittävimmät toimeentuloa helpottavat tekijät



11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka

ikäntyneillä. Myös tapa, jolla maksat laskusi on varautumista. Mitä helpommin ja yksinkertaisemmin maksat laskusi, sen vähemmällä vaivalla selviät itse. Vanhustyön Keskusliiton tutkimuksen mukaan valtaosa heidän kyselynsä vastanneista oli sitä mieltä, että kiinnittäisivät jo aikaisemmin talouteensa enemmän huomiota, jos voisivat nyt valita. Vastaajat toivovat enemmän tietoa ikääntymisen suunnitteluun liittyvistä teemoista.

**Kotisi on varallisuutta, selvitä sen arvo**, jos sinulla on lainaa, tee suunnitelma velan takaisinmaksusta eläkevuosien aikana. **Suunnittele itse elämäsi ja tutustu** taloudellisen varautumisen tueksi laadittuun oppaaseen [https://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-2018-Varautuminen\\_vanhuuteen.pdf](https://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-2018-Varautuminen_vanhuuteen.pdf) ja tee myös oman talouden tarkistuslista- **Testi**

**Stadi digiksi: Helsingin digituki - Helsingin tavoitteena on olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa”**

Kimmo Lehtonen Projektipäällikkö Kaapelin Mediakeskus Oy Helsingin kaupunkikonserni

Digitalisaatiota parhaiten hyödyntävä kaupunki, unohtamatta kuitenkaan niitä, jotka tarvitsevat tukea digitaatioissa. Kaupunki toteuttaa palvelua ja työntekijät antavat tukea. Kaupunki on kumppanina ja vapaaehtoiset avustavat digiasioissa kirjastoissa ja palvelukeskuksissa. Kaupunki on alustana ja digitukea kehitetään verkostossa, joka myös viestii digituesta. Lähimmän digitukea tarjoavan toimipaikan löydät Palvelukartta-palvelusta hakusanalla ”diginuuvonta”, <https://palvelukartta.hel.fi>

Kaikki kirjastot ja asukastalot tarjoavat maksutonta digitukea! Netissä <https://digituki.hel.fi> tai Helsinki-info puh. 09 - 310 11111

**Mitä maksamisesta on tarpeen tietää? Mitä ovat e-lasku ja suoramaksu?**

Anita Andsten, Helsingin kaupunki, taloushallintopalvelu

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu eli Talpa on kaupungin tilitoimisto, joka tuottaa kaupungin toimialoille, liikelaitoksille ja kaupungin osakeyhtiöille talous- ja palkkahallinnon palveluja. Asiakkaita ovat myös kaupungin palveluita käyttävät asukkaat, joita on yli 600 000.

Talpa lähettää vuosittain 1,2 miljoonaa mm. sosiaali- ja terveystoimialan -, kasvatuksen sekä koulutuksen-, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan maksuja. Kaikista Talpan lähettämistä laskuista keskimäärin n. 30 % on sähköisiä. Laskuja lähetetään henkilöasiakkaille e-laskuna, suoramaksuna sekä Postin sähköisen postilaatikon eli OmaPosti-sovelluksen kautta.

**E-lasku sopii asiakkaille, jotka käyttävät verkkopankkia**

- Asiakas tekee e-laskusopimuksen omassa verkkopankissaan. Lasku välitetään suoraan asiakkaan verkkopankkiin jopa vuorokauden sisällä.
- Laskun tiedot ovat valmiina, ei näppäilyvirheitä
- Lasku tulee varmasti perille ja löytyy aina verkkopankista
- Lasku on ympäristöystävällinen, säästää paperia ja postituskustannuksia

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



- E-laskun voi vastaanottaa missä vain, nettiyhteys ja pankkitunnukset riittävät
- Verkkopankissa asiakas voi asettaa automaattisen maksamisen tai vaihtoehtoisesti aina käydä hyväksymässä laskut maksuun.
- Yhdellä e-laskusopimuksella kaikki Talpan lähettämät laskut e-laskuiksi
- Tieto e-laskusopimuksesta siirtyy kaupungin laskutusjärjestelmään 2-4 arkipäivän kuluessa sopimuksen tekemisestä.

#### **Helsingin kaupungin laskut e-laskuna**

1. Kirjautu verkkopankkiin
2. Valitse laskuttajaksi Helsingin kaupunki –Taloushallintopalvelu
3. Syötä yksilöintitiedoksi laskun saajan täydellinen henkilötunnus muodossa ppkkvv-xxxx

#### **Suoramaksu sopii asiakkaille, joilla ei ole käytössä verkkopankkia**

- Suoramaksusopimus tehdään oman pankin konttorissa - vaatii henkilökohtaista käyntiä
- Yksilöintitietona laskun saajan täydellinen henkilötunnus (ppkkvv-xxxX)
- Tieto suoramaksusopimuksesta siirtyy laskutusjärjestelmään 2-4 arkipäivän kuluttua
- Yhdellä sopimuksella kaikki Talpan lähettämät laskut suoramaksulaskuina
- Ennakkoilmoitus laskusta tulee paperisena kirjeenä kotiin hyvissä ajoin ennen eräpäivää.
- Pankki veloittaa maksun automaattisesti asiakkaan tililtä laskun eräpäivänä

Seuraavat esitykset ovat katsottavissa videotallenteena Helsinki-kanavalla:

- [Maksamisen pilotilla etsitään keinoja helpottaa ikääntyneiden laskun maksua](#)
- [Mitä maksamisesta on tarpeen tietää? Mitä ovat e-lasku ja suoramaksu?](#)
- [Mitä oman talouden suunnittelussa kannattaa ottaa huomioon?](#)
- [Mummon markan vartijat](#)

#### **Erilliset liitteet**

- Kutsu Kampin palvelukeskukseen 4.3.2020: Jäähyväiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista
- Kutsu medialle: Jäähyväiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista -tilaisuus 4.3. Kampin palvelukeskus / STT-tiedotejakelun kautta lähetetty kutsu 27.2.2020
- Kutsu: Omaisten ilta Kustaankartanossa 17.3.2020 klo 17-19

11.6.2020

Kristiina Siikala, Kati Toikka



## Pilotin asiantuntijat

### **Finanssiala ry**

Lisätietoja pilotista kehityspäällikkö Kristiina Siikala puh. 020 793 4273, kehityspäällikkö Jarmo Markkanen puh. 020 793 425, pilotin muut asiantuntijat: johtava asiantuntija Teija Kaarlela ja johtava asiantuntija Päivi Luna

### **Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu, Talpa**

Lisätietoja pilotista: prosessivastaava Anita Andsten, puh. 09 310 25324 ja viestintäpäällikkö Kati Toikka puh. 09 310 25161. Pilotin muut asiantuntijat: tekninen asiantuntija Päivi Alkio ja palvelupäällikkö Elina Tirkkonen

### **Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala, Seniori-info**

Palveluneuvojat Tuula Suokas ja Noora Kuismin  
Ikääntyneiden puhelinneuvonta: Puh. 09 310 44556, ma-pe klo 9-15.  
<https://www.hel.fi/seniorit/fi>

### **Helsingin kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala, Kampin palvelukeskus**

Johtaja Tuija Epäily ja ohjaaja Tuuli Pekkala

### **Helsingin Vanhusneuvosto**

Timo Auranen, Veijo Lehto ja Pirkko Telaranta

### **Kaapelin mediakeskus Oy**

Erityisasiantuntija Jani Suonperä, (työkierrossa DVV:ssä), suunnittelija Tero Muhonen ja projektipäällikkö Kimmo Lehtonen

# Jäähyväiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista

Tervetuloa Helsingin kaupungin ja Finanssiala ry:n järjestämään tilaisuuteen keskustelemaan sähköisen maksamisen hyödyistä!

**Keskiviikkona 4.3.2020 kello 12.30-15.30**  
**Kampin palvelukeskus, Salomonkatu 21 B,**  
**juhlasali 2. krs. Kahvitarjoilu.**

Tule kuulemaan muun muassa seuraavista aiheista:

- Mitä on sähköinen maksaminen?
- Mitä laskun maksamisesta on hyvä tietää?
- Miten torjua ikääntyneen taloudellinen kaltoinkohtelu?
- Miten vanhuuteen kannattaa talousasioissa varautua?



Tilaisuuden tarkempi ohjelma ja ilmoittautumisohjeet kirjeen kääntöpuolella.

Helsinki

## Keskiviikko 4.3.2020 kello 12.30-15.30 Kampin palvelukeskus

Ohjelma:

**Maksamisen pilotilla etsitään keinoja helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua**  
Toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi, Finanssiala ry

**Kansalaisyhteiskunnan tukeminen digitalisaatiossa**  
Johtaja Mikko Mattinen, Digi- ja väestötietovirasto, sähköinen asiointi ja asiakaslähtöisyys

**Miten torjua ikääntyvien taloudellinen kaltoinkohtelu?**  
Hankesuunnittelija Erja Ronkainen, Suvanto ry

**Mitä oman talouden hallinnassa on huomioitava?**  
Kehityspäällikkö Kristiina Siikala Finanssiala ry

**Digineuvonnan kirjo, miten ja mistä apua löytää?**  
Projektipäällikkö Kimmo Lehtonen, Kaapelin mediakeskus Oy

**Mitä maksamisesta on tarpeen tietää?**  
Prosessivastaava Anita Andsten Helsingin kaupunki

### **Puheenvuorot klo 14 saakka.**

Sinulla on mahdollisuus puheenvuorojen jälkeen kysyä e-laskusta ja suoramaksusta kello 15.30 saakka. Paikalla on Helsingin kaupungin taloushallintopalvelun ja pankkien edustajia. Kahvitarjoilu osallistujille alakerran kahviossa.

Tilaisuudessa opastamme henkilökohtaisesti, miten voit siirtyä sähköiseen laskutukseen. Siihen tarvitset:

- pankkitunnukset tai tunnuslukulaitteen
- halutessasi oma kannettava tietokone, tabletti tai älypuhelin

### **Ilmoittaudu jo tänään**

Puh. 09 310 25300, arkisin klo 9-15

Sähköposti: [talpa.asiakaspalvelu@hel.fi](mailto:talpa.asiakaspalvelu@hel.fi)

Tilaisuuteen mahtuu 250 henkilöä. Ilmoittaudu viimeistään 28.2.2020

Helsinki

## Kutsu medialle: Jäähyväiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista -tilaisuus 4.3. Kampin palvelukeskus

27.2.2020 10:05:35 EET | [Talpa, Helsinki](#)

Jaa



**Tervetuloa Helsingin kaupungin ja Finanssiala ry:n järjestämään tilaisuuteen, jossa keskustellaan sähköisen maksamisen hyödyistä ja kerrotaan käynnissä olevasta maksamisen pilotista. Pilotilla etsitään keinoja helpottaa ikääntyneiden asiakkaiden laskujen maksua digitalisaation avulla.**

Jäähyväiset paperille – Sähköinen maksaminen on helppoa ja turvallista -tilaisuus järjestetään keskiviikkona 4.3.2020 kello 12.30-15.30 Kampin palvelukeskuksen juhlasalissa, Salomonkatu 21 B.

Tilaisuudessa käsitellään mm. seuraavia aiheita: Mitä on sähköinen maksaminen? Mitä laskun maksamisesta on hyvä tietää? Miten torjua ikääntyneen taloudellinen kaltoinkohtelu? Miten vanhuuteen kannattaa talousasioissa varautua?

Tilaisuudessa puheenvuoron pitävät:

- Toimitusjohtaja **Piia-Noora Kauppi**, Finanssiala ry: Maksamisen pilotilla etsitään keinoja helpottaa ikääntyneiden laskunmaksua
- Johtaja **Mikko Mattinen**, Digi- ja väestötietovirasto, sähköinen asiointi ja asiakaslähtöisyys: Kansalaisyhteiskunnan tukeminen digitalisaatiossa
- Hankesuunnittelija **Erja Ronkainen**, Suvanto ry: Miten torjua ikääntyvien taloudellinen kaltoinkohtelu?
- Kehityspäällikkö **Kristiina Siikala**, Finanssiala ry: Mitä oman talouden hallinnassa on huomioitava?
- Projektipäällikkö **Kimmo Lehtonen**, Kaapelin mediakeskus Oy: Digineuvonnan kirjo, miten ja mistä apua löytää?
- Prosessivastaava **Anita Andsten**, Helsingin kaupunki: Mitä maksamisesta on tarpeen tietää?

Puheenvuorojen jälkeen osallistujilla on mahdollisuus kysyä kaupungin ja pankkien digiopastajilta mm. e-laskun ja suoramaksun käytöstä.

Tilaisuuden järjestävät yhteistyössä Finanssiala ry, Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu, Helsingin Seniori-info, Kaapelin mediakeskus, Kampin palvelukeskus sekä Helsingin Vanhusneuvosto.

## Avainsanat

---

digitaalinen asiointi e-lasku Helsinki ikääntyneet kaltoinkohtelu  
laskujen maksaminen maksaminen verkossa oman talouden hallinta  
suoramaksu sähköinen asiointi

## Yhteyshenkilöt

---

Kehityspäällikkö Kristiina Siikala, Finanssiala ry puh. 040 7375117

Viestintäpäällikkö Kati Toikka, Helsingin kaupungin taloushallintopalvelu, puh. 040 336 1111

## Tietoja julkaisijasta

---

**talpa**

Talpa, Helsinki  
Sörnäisten rantatie 27 A  
00500 Helsinki

[+358 9 310 2500](tel:+35893102500)

<https://www.hel.fi/talpa/fi>

Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitos, Talpa, tuottaa toimialoille ja liikelaitoksille ja kaupungin osakeyhtiöille taloushallinnon palveluja kuten kirjanpito, ostolaskut, laskutus, maksuliikenne ja palkanlaskenta. Lisäksi Talpa tukee kaupungin johtoa toiminnan ja talouden suunnittelussa ja seurannassa.

## Tilaa tiedotteet sähköpostiisi

---

Haluatko tietää asioista ensimmäisten joukossa? Kun tilaat mediatiedotteemme, saat ne sähköpostiisi välittömästi julkaisuhetkellä. Tilauksen voit halutessasi perua milloin tahansa.

TILAA

---



STT Viestintäpalvelut Oy

[tiedote@stt.fi](mailto:tiedote@stt.fi)

(09) 6958 1286

Porkkalankatu 20 A, 00180 HELSINKI

Suomi – Finland

[Facebook](#) [Twitter](#)

[Tietosuoja](#)

© STT Viestintäpalvelut Oy 2020

[suomeksi](#) [in English](#)





KUTSU  
14.2.2020

## Omaisten ilta Kustaankartanossa 17.3.2020 klo 17-19

Tervetuloa Kustaankartanon seniorikeskuksen ja Taloushallintopalvelun yhdessä järjestämään tilaisuuteen Kustaankartanon K-talon Kartanoravintolaan.

Tule kuulemaan muun muassa seuraavista aiheista:

- Kustaankartanon ajankohtaiset asiat, vs. johtaja Suvi Kan
- Vaivaton ja turvallinen tapa maksaa asiakasmaksulaskut, Talpan edustajat

Sinulla on mahdollisuus puheenvuorojen jälkeen kysyä e-laskusta ja suoramaksusta. Paikalla on taloushallintopalvelun (Talpa) ja suurimpien pankkien edustajia.

Tilaisuudessa voit siirtyä sähköiseen laskuun (e-lasku tai suoramaksu), mikäli saat tällä hetkellä taloushallintopalvelun laskut paperisena. Ota tällöin mukaan:

- omat verkkopankkitunnukset tai tunnuslukulaite
- halutessasi voit ottaa myös oman kannettavan tietokoneen, tabletin tai älypuhelimien

**Kahvitarjoilu osallistujille.**

**Toivomme, että ilmoittaudut  
etukäteen**

Puh. 09 310 25300, arkisin klo 9-15

Sähköposti: [talpa.asiakaspalvelu@hel.fi](mailto:talpa.asiakaspalvelu@hel.fi)

Ilmoittaudu viimeistään **10.3.2020**

## Kampin palvelukeskus: Palautelomake 4.3.2020 sähköinen maksaminen

1.Olen

- asiakas
- omainen
- muu

2.Saatko Helsingin kaupungilta laskuja?

- Kyllä
- Ei

3.Aiotko siirtää laskuja e-laskuiksi?

- siirsin tässä tilaisuudessa laskun/laskuja e-laskuksi
- kyllä
- en
- ehkä

4.Aiotko siirtää laskuja suoramaksuun?

- siirsin tässä tilaisuudessa laskun/laskuja suoramaksuun
- kyllä
- en
- ehkä

5.Haluatko sanoa vielä jotain?

6.Millaisen arvosanan antaisit tilaisuudelle?