

KULUTTAJIEN TOTTUMUKSET: LASKUJEN MAKSAMINEN



KULUTTAJIEN TOTTUMUKSET: LASKUJEN MAKSAMINEN

Oletko yrittäjänä koskaan miettinyt, miten asiakkaasi haluavat vastaanottaa laskunsa? Entä millä tavoilla ja milloin he haluavat maksun suorittaa?

Asiaa kannattaa pohtia, nopeasti laskunsa maksava asiakas pitää kassavirtasi elinvoimaisena ja yrityksen rattaat pyörimässä.

Verkkolaskut.fi toteutti joulukuussa 2021 kyselyn, johon vastasi 216 kuluttaja-asiakasta. Kyselyssä kartoitettiin mielipiteitä ja kokemuksia laskujen ja etenkin sähköisten laskujen maksamiseen liittyen.

Vastaukset käsiteltiin anonyymisti, eikä niistä voi tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Tuloksia käytettiin Verkkolaskut.fi-palvelun kehittämiseen.

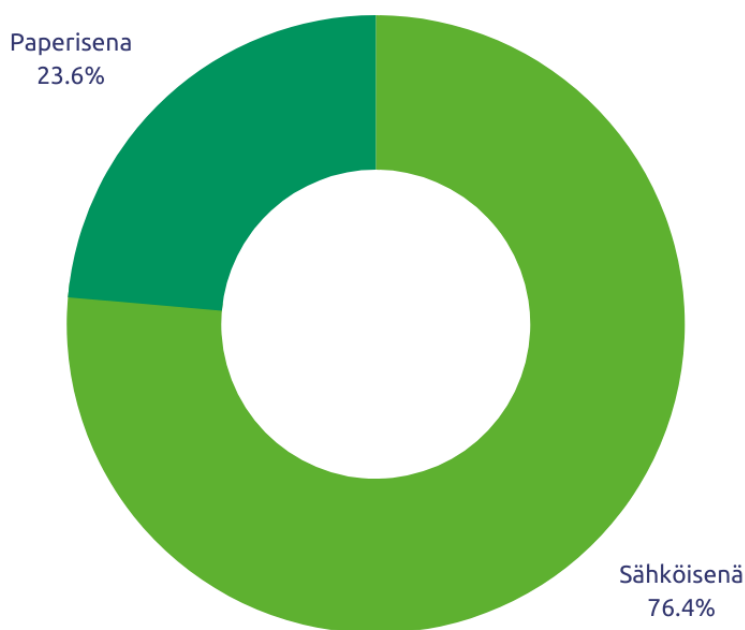
Toivomme, että kyselyn tulokset auttavat yrittäjää ymmärtämään asiakkaan maksutottumuksia ja parhaassa tapauksessa antamaan ideoita, jotka voivat nopeuttaa yrityksen kassavirtaa.

Antoisia lukuhetkiä!

Verkkolaskut.fi-tiimi



Miten haluat mieluiten vastaanottaa laskuja?



Yli 75% vastanneista haluaa vastaanottaa laskunsa sähköisesti.

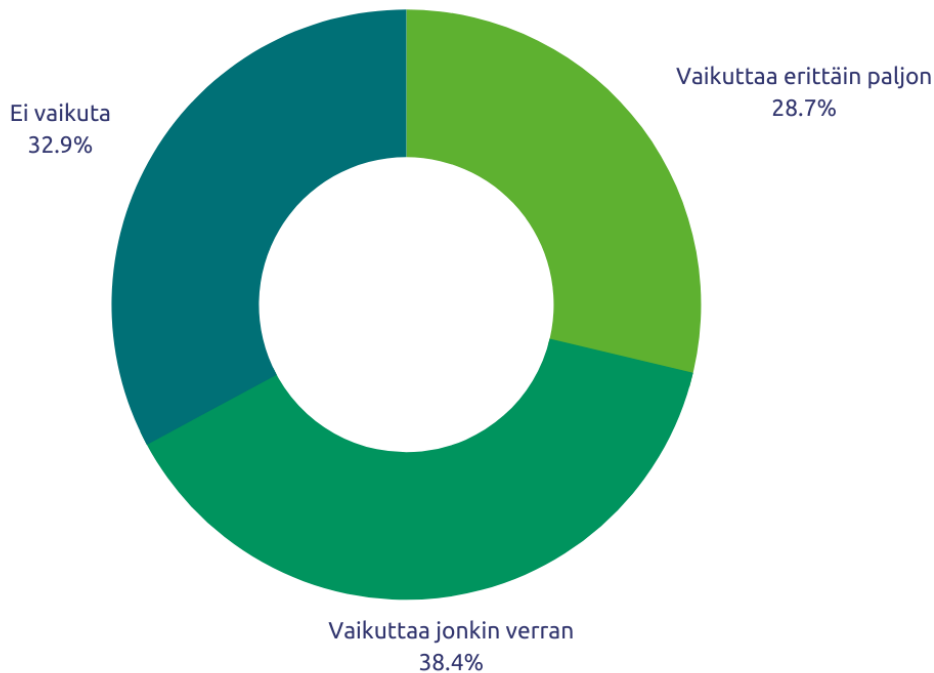
Sähköisellä laskulla voidaan tarkoittaa esimerkiksi suoraan sähköpostiin tulevaa laskua, verkkopankkiin saapuvaa e-laskua tai verkkolaskua, joka saapuu yrittäjän taloushallinto-ohjelmaan.

Sähköisten laskujen eduiksi voidaan lukea muun muassa nopeus ja edullisuus perinteisiin paperilaskuihin verrattuna. Lisäksi sähköinen lasku on ekologisempi vaihtoehto - esimerkiksi verkkolasku on keskimäärin neljä kertaa ilmastoystävällisempi vaihtoehto kuin paperilasku.

(Finanssialan keskusliitto FKL).



Vaikuttaako laskun maksamisen helppous siihen, kuinka nopeasti maksat laskun?

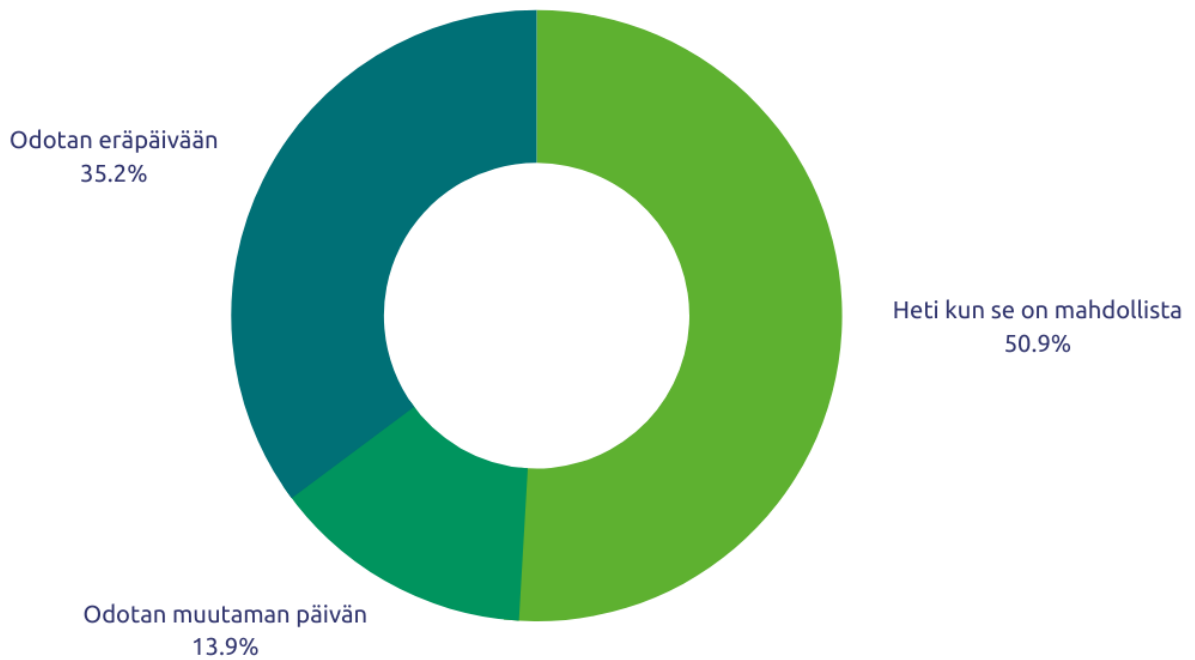


67% maksaa laskunsa nopeammin, jos laskun maksaminen on helppoa. Maksamisen hidasteena saattavat olla esimerkiksi epäselvät tiedot tai se, että laskun tiedot pitää kopioida verkkopankkiin pitkine viite- ja tilinumeroineen.

Sähköinen lasku on usein paperilaskua helpompi: se ei katoa postimatalla ja siinä on valmiina kaikki maksamiseen tarvittavat tiedot ilman aikaavievää näpyttelyä. Lisäksi asiakkaan on helppo löytää lasku esimerkiksi sähköpostistaan myöhemmin, vaikkapa kotitalousvähennyksiä kirjattaessa.



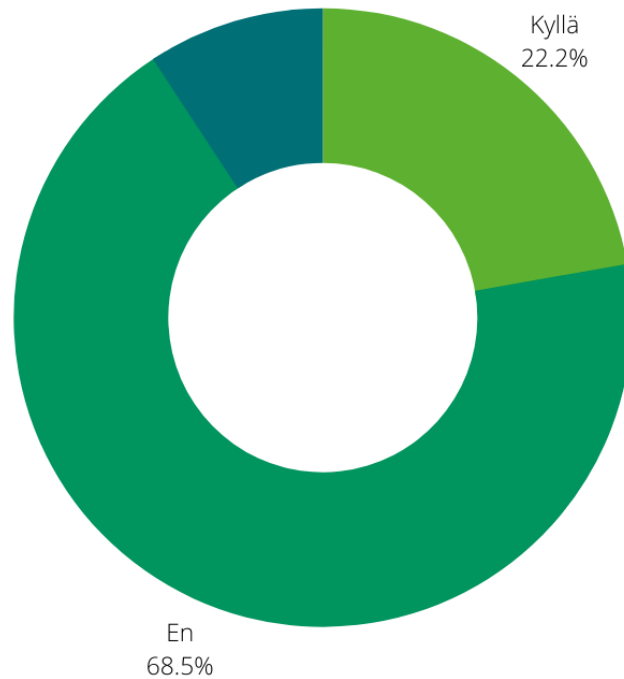
Milloin haluat mieluiten maksaa laskusi?



Suomalaiset ovat tunnollista kansaa, eikä ole ihme että yli puolet maksaa laskunsa mielellään saman tien alta pois tai odottaa korkeintaan muutaman päivän. Tämä kytkeytynee edelliseen vastaukseen, jossa vastaajat myös maksavat laskun nopeammin, jos sen maksaminen on helppoa. Yrittäjälle laskun maksamisen helpottaminen on siis fiksu paitsi hyvän asiakaspalvelun kannalta, myös oman kassavirran nopeuttamiseksi.

Oletko maksanut joskus laskuja sähköpostin kautta suoralla maksupainikkeella?

En ole vastaanottanut laskuja sähköpostitse
9.3%



Kyllä
22.2%

En
68.5%

68,5% vastanneista ei ole vielä maksanut ainuttakaan laskua sähköpostin kautta suoralla maksupainikkeella. Suoralla maksupainikkeella tarkoitetaan nappulaa, joka ilmestyy sähköpostiin laskun yhteyteen ja vie suoraan maksupainikkeisiin, joista asiakas voi valita mieleisensä maksun suorittamista varten. Laskun voi maksaa verkkokaupoistakin tutuilla painikkeilla - verkkopankkimaksulla, korttimaksulla, mobiilimaksulla ja laskulla tai osamaksulla.

Noin 10% ei ole koskaan vastaanottanut laskuja sähköpostitse.

Sähköpostipainike on vielä Suomessa uusi ilmiö, mutta yleistyneenä tulevien vuosien aikana.



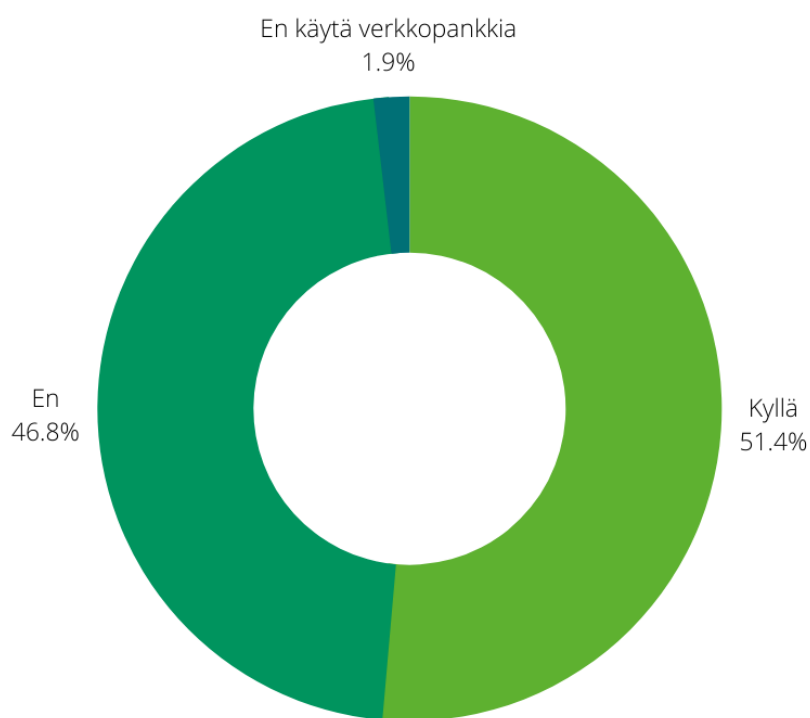
Oletko joskus unohtanut maksaa sähköpostiin tulleen laskun?



Vajaa puolet on joskus unohtanut maksaa sähköpostiin tulleen laskun. Voimme vain arvailla, olisiko määrä pienempi mikäli laskun voisi maksaa heti suoralla maksupainikkeella, jolloin laskun voisi hoitaa välittömästi ilman, että tiedot pitää näpytellä erikseen verkkopankkiin.



Koetko laskutietojen, kuten tilinumeron ja viitteen käsin syöttämisen verkkopankkiin hankalaksi?

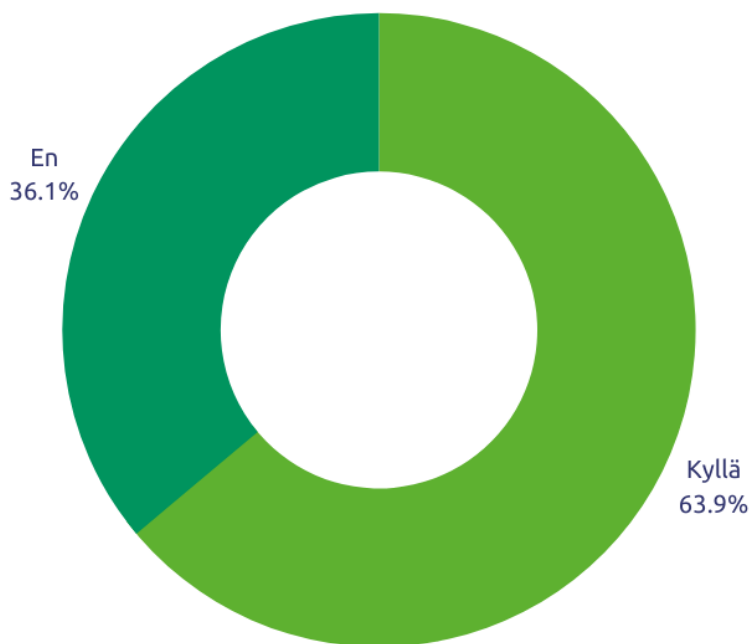


Hieman yli puolet kokee laskun tietojen näpyttelyn paperilaskulta verkkopankkiin hankalaksi. Näpyttely on paitsi aikaa vievää, mutta kasvattaa myös näppäilyvirheiden mahdollisuutta. Esimerkiksi yhden numeron heitto viite- tai tilinumerossa johtaa maksujen metsästämiseen pankin kanssa, sen jälkeen kun asiakas on ensin saanut muistutusviestin maksamattomasta laskusta.



Käyttäisitkö maksupainiketta, jolla voisit maksaa sähköpostilaskun heti?

Maksupainike on sähköpostilaskussa oleva linkki, jonka avulla laskun voi maksaa saman tien ilman laskun tietojen manuaalista syöttämistä verkkopankkiin.



Reilusti yli puolet vastaajista käyttäisi linkkiä sähköpostissa, jos sellainen olisi tarjolla. Tulos on mielenkiintoinen, kun sitä peilaa todellisen tarjonnan mukaan, jossa 78% ei ole koskaan maksanut linkillä ainuttakaan laskua. Tästä voimme päätellä, että kuluttajilla olisi kiinnostus käyttää ominaisuutta, mikäli sellainen tarjottaisiin.



Laskutusohjelma Verkkolaskut.fi

Luo ja lähetä laskut verkkolaskuna, paperisena tai sähköpostilla helposti!
Ei perusmaksua, maksat vain käytöstä.

[Tutustu ominaisuuksiin](#)