

1.3.2004



Muistutuskirje jatkossakin tärkeä verkkomaksajalle

Kuluttajat haluavat yhä laskunsa paperilla

Suomalaiset kuluttajat vastaanottavat laskunsa edelleen lähes pelkästään paperikirjeinä, vaikka ovatkin siirtyneet käyttämään verkkopankkia pääasiallisena maksukanavana. Suomen Postin teettämästä tutkimuksesta ilmenee, että laskut halutaan paperimuotoisena myös tulevaisuudessa.

Yli 70 % kuluttajista ilmoittaa vielä 3-5 vuoden kuluttuakin haluavansa paperimuodossa myös verkkopankissa maksettavat laskut ja ennakotiedot suoraveloituksista. Noin 15 % vastaajista haluaisi ilmoituksen laskuista sähköpostilla ja 1-5 % tekstiviestillä. Vain 6 % vastaajista tyytyisi pelkkään suoralaskuun, eli siihen että laskut tulisivat vain internetin verkkopankkiin ilman erillistä ilmoitusta.

Kuluttajien mielestä paperilla saapuvan laskun vahvuutena on sen vastaanoton, käytön, säilyttämisen ja arkistoinnin helppous. Kirjeitse saatu ja koko ajan näkyvillä oleva lasku tulee varmimmin maksetuksi ajallaan. Sen sijaan sähköisen laskun maksaminen voi helposti unohtua.

Perinteinen kirje on myös monille kuluttajille nopein tapa huomata saapunut lasku. Monet käyttävät sähköpostia tai internetiä vain harvoin, osa ei ollenkaan. Kirjeen arvoa korostaa myös sähköiseen viestintään usein liitetty epäluotettavuus, joka on noussut viime aikoina entistä enemmän esille virusten, roskapostin, tietoturvariskien ja teknisten ongelmien vuoksi.

Saadun laskun liitteenä olevassa uuden tuotteen tarjouksessa kirje on vieläkin halutumpi vastaanottokanava. Kuluttajista 84 % vastaanottaa lasku-tarjous-yhdistelmän mieluiten kirjeenä, jota voi kaikessa rauhassa tutkia itselle parhaiten sopivana ajankohtana.

Vuonna 2003 kuluttajat vastaanottivat yli 240 miljoonaa laskukirjettä ja arviolta 20 miljoonaa sähköistä laskua. Organisaatiot puolestaan vastaanottivat vajaat 110 miljoonaa laskukirjettä ja arviolta 200 miljoonaa sähköistä laskua. Vuonna 1995 sekä kuluttajat että organisaatiot vastaanottivat noin 135 miljoonaa laskukirjettä. Sen jälkeen kuluttajien saamien laskukirjeiden määrä on kasvanut 76 % ja organisaatioiden vastaanottamien laskukirjeiden määrä on vähentynyt 20 %.

Tutkimuksen tulokset saatiin TNS Gallup Oy:n GallupKanavassa joulukuussa 2003 tehdyssä kyselyssä, jonka analysoi kehityspäällikkö Kari Elkelä. Kyselyyn

Suomen Posti Oyj

Viestintä

PL 1

00011 POSTI

puh. 020 4511

fax 020 451 5645

vastanneet 1440 henkilöä ovat edustava otos yli 15-vuotiaista laskuja saavista kuluttajista. Tutkimus on jatkoa marraskuussa 2003 julkaistulle suoramarkkinoinnin vastaanottomieltymyksiä selvittäneelle ”Paperilla vai sähköisesti” -tutkimukselle.

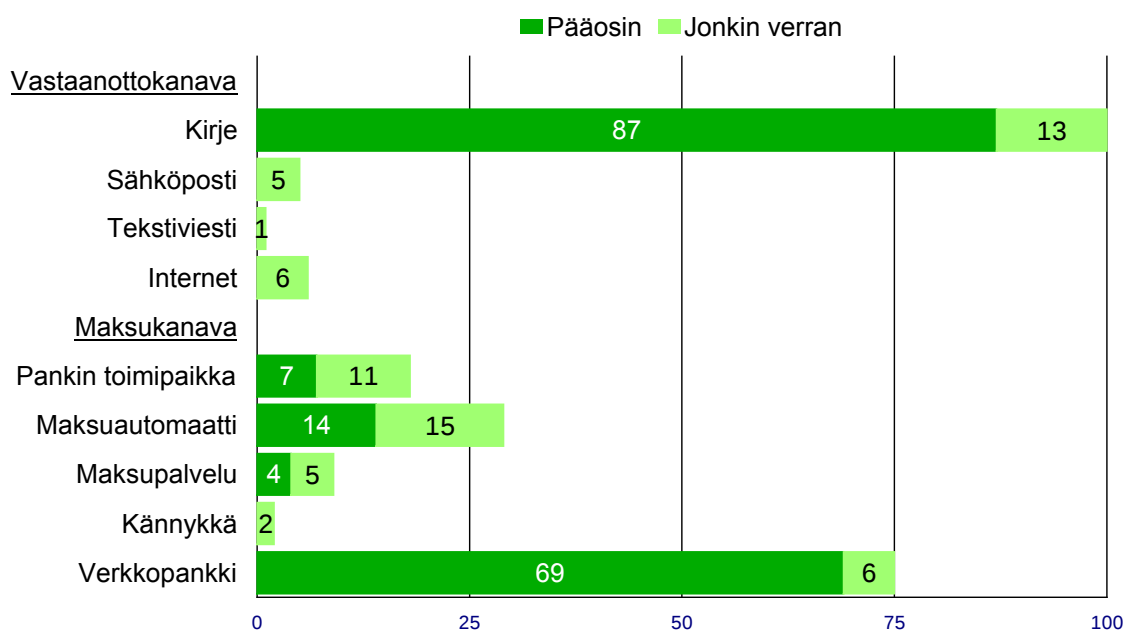
LISÄTIETOJA:

kehityspäällikkö Kari Elkelä, puh. 020 451 5665, kari.elkela@posti.fi

LIITEKUVAT:

Laskujen vastaanoton ja maksamisen kanavapreferenssit nyt ja tulevaisuudessa

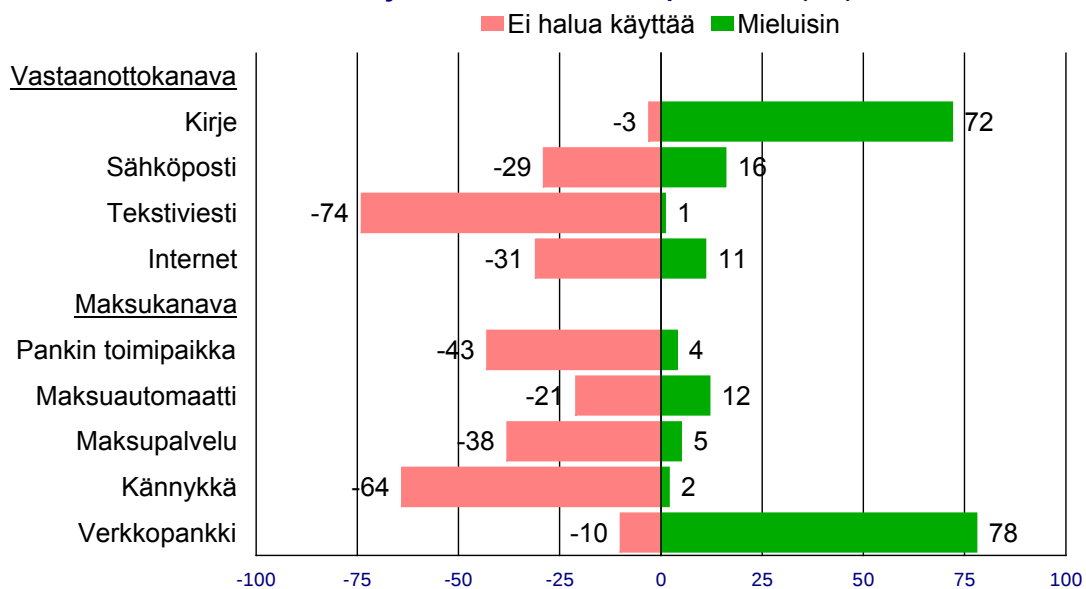
Laskujen vastaanotto- ja maksukanavat kuluttajilla nykyisin (%)



Posti Kari Elkelä 15.1.2004

Laskut ja kuluttaja, joulukuu 2003

Laskujen halutut ja torjutut vastaanotto- ja maksukanavat kuluttajilla 3-5 vuoden päästä (%)



Posti Kari Elkelä 12.1.2004

Laskut ja kuluttaja, joulukuu 2003